

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS**



**FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**TESIS**

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU  
INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA  
POLYGRAPH QUALITY CONTROL E.I.R.L.,  
DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO, AÑO 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORES:**

**MARÍA ISABEL, CRUZ CHIRINOS**

**ORCID: 0002-2893-9373**

**SKARLEYT MARÍA DEL ROSARIO, CRUZADO AVILA**

**ORCID: 0003-1542-3703**

**ASESOR:**

**Mg. BAZALAR GONZALES, LUIS ALBERTO.**

**ORCID: 0002-1035-1467**

**LIMA, PERÚ**

**JULIO - 2021**

## **Dedicatoria**

A Dios, por darnos la oportunidad de realizar nuestros anhelos; a nuestros padres, por habernos guiado siempre con buenos valores, a toda nuestra familia por la comprensión y apoyo incondicional, sin su ayuda no hubiera sido imposible terminar nuestros estudios exitosamente.

## **Agradecimiento**

A mi Alma Mater, La Universidad Peruana de las Américas, por los aprendizajes en el mundo del saber. A todas las autoridades, por permitirnos mejorar como persona y profesional, a nuestro asesor, por sus enseñanzas y orientaciones, en este difícil camino hacia el éxito.

## Resumen

En esta presente investigación el problema general se expresa: ¿De qué manera la correcta aplicación de la Gestión de cuentas por cobrar mejora la liquidez de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. en Santiago de Surco en el año 2018?, nuestro objetivo: Establecer cómo la gestión de cuentas por cobrar mediante el análisis de créditos directos mejora la liquidez de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. en Santiago de Surco en el año 2018. Considera la hipótesis: La correcta aplicación de la Gestión de cuentas por cobrar mejora la liquidez de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. en Santiago de Surco en el año 2018. El tipo de investigación es descriptivo y aplicada, el diseño es descriptivo simple. La población estuvo compuesta por una totalidad de 45 personas y la muestra con que se trabajó fue de 20 trabajadores los cuales representan una parte de la población de la presente investigación, la cual está conformada por el área de cobranza, créditos, tesorería, finanzas administración y contabilidad.

La técnica de recolección de datos que se empleó fue la encuesta. El instrumento utilizado un cuestionario. Se aplicaron técnicas de procesamiento de datos: clasificación y ordenamiento, registro manual, proceso computarizado con Excel. En el análisis de información: análisis documental, indagación, conciliación de datos, tabulación, comprensión de gráficos. Los resultados de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa repercuten en la liquidez. El resultado que resalta es que el 75 por ciento de los encuestados está de acuerdo con que la Gestión de cuentas por cobrar de la empresa tiene cuentas vencidas porque no se respetan las políticas de cobranza. Asimismo, la investigación se basa en la confiabilidad del Alfa de Cronbach, el cual dio un resultado positivo para desarrollar la investigación.

Palabras clave: gestión de cuentas por cobrar, liquidez, análisis de créditos y políticas de cobranza.

## Abstract

In this thesis, the problem is expressed: How does the correct application of Accounts Receivable Management improve the liquidity of the company Polygraph Quality Control E.I.R.L. in Santiago de Surco in the year 2018? our objective: Determine how the management of accounts receivable through the analysis of direct credits improves the liquidity of the company Polygraph Quality Control E.I.R.L. in Santiago de Surco in 2018. Consider the hypothesis: The correct application of Accounts Receivable Management improves the liquidity of the company Polygraph Quality Control E.I.R.L. in Santiago de Surco in 2018. The type of research is descriptive and applied, the design is simple. The population was made up of a total of 45 people and the sample with which we worked was 20 workers, who represent a part of the population of the present investigation, which is made up of the collection, credit, treasury, and administration finance area and accounting. The type of sampling was probabilistic.

The data collection technique used in this study was the survey. The instrument was the questionnaire. Data processing techniques were applied: ordering and classification, manual registration, computerized process with Excel. In the analysis of information: documentary analysis, inquiry, reconciliation of data, tabulation, comprehension of graphics. The results of the accounts receivable management of the company affect its liquidity. The most important result is that 75 percent of the respondents agree that the Company's Accounts Receivable Management has accounts that are past due because the collection policies are not respected. Also, the research is based on the reliability of Cronbach's Alpha, which gave a positive result to develop the research.

Keywords: accounts receivable management, liquidity, credit analysis and collection policies.

## Tabla de contenidos

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Tabla de contenidos	vi
Índice de Tablas	xi
Lista de Figuras	xiii
Introducción	1
<b>Capítulo I: Problema de la Investigación</b>	<b>4</b>
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	4
1.2 Planteamiento del Problema	8
1.2.1 Problema general.	8
1.2.2 Problemas específicos.	8
1.3 Objetivos de la Investigación	9
1.3.1 Objetivo general.	9
1.3.2 Objetivos específicos.	9
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación.	9
1.5 Limitaciones.	10
<b>Capítulo II: Marco Teórico</b>	<b>11</b>
2.1 Antecedentes.	11
2.1.1 Internacionales.	11
2.1.2 Nacionales	17

2.2 Bases Teóricas	22
2.2.1 Gestión de cuentas por cobrar.	22
2.2.1.1 <i>Definición.</i>	22
2.2.1.2 <i>Clasificación de cuentas por cobrar.</i>	22
<i>Cuentas por cobrar</i>	23
<i>Otras cuentas por cobrar.</i>	23
<i>Cuentas incobrables.</i>	24
2.2.1.3 <i>Objetivo de la gestión de cuentas por cobrar.</i>	24
2.2.1.4 <i>Importancia de la gestión de cuentas por cobrar.</i>	25
2.2.1.5 <i>Ventas.</i>	25
<i>Nivel de ventas.</i>	26
2.2.1.6 <i>El crédito.</i>	26
<i>Ventajas de crédito.</i>	27
<i>Desventajas de crédito.</i>	27
<i>Determinación de los riesgos de crédito.</i>	27
<i>Condiciones de crédito.</i>	28
2.2.1.7 <i>Políticas de cobranza.</i>	29
<i>Gestión del sistema de cobranzas.</i>	29
<i>Etapas en el procedimiento de cobranzas.</i>	29
<i>Rotación de las cuentas por cobrar</i>	30
<i>Morosidad.</i>	31
2.2.1.8 <i>Políticas de crédito.</i>	31
<i>Políticas restrictivas.</i>	32
<i>Políticas liberales.</i>	32
<i>Políticas racionales.</i>	33

<i>Descuento por pronto pago.</i>	34
<i>Análisis de crédito.</i>	34
<i>2.2.1.9 Ciclo Financiero</i>	35
<i>2.2.2 Liquidez.</i>	35
<i>2.2.2.1 Definición.</i>	35
<i>2.2.2.2 Importancia de la liquidez.</i>	36
<i>2.2.2.3 Grado de liquidez.</i>	37
<i>    La falta de liquidez.</i>	37
<i>    Exceso de liquidez.</i>	38
<i>    Control de la liquidez.</i>	39
<i>2.2.2.4 Medición de la liquidez.</i>	39
<i>    El fondo de maniobra.</i>	40
<i>    Los ratios financieros.</i>	40
<i>2.2.2.5 Ratios de liquidez.</i>	41
<i>    Capital de trabajo neto.</i>	41
<i>    Liquidez corriente.</i>	42
<i>    Prueba ácida.</i>	43
<i>    Ratio de solvencia.</i>	43
<i>2.2.2.6 Riesgo de liquidez.</i>	44
<i>    El riesgo de tesorería.</i>	45
<i>    El riesgo de financiamiento.</i>	45
<i>    El riesgo de refinanciamiento.</i>	46
<i>2.2.2.7 Factores que inciden en la liquidez.</i>	46
<i>    Alto endeudamiento</i>	47
<i>    Deficiencia organizacional.</i>	47
<i>    Deficiencia administrativa.</i>	48

<i>Deficiencia financiera.</i>	49
<i>Problemas en la empresa.</i>	49
<i>Fenómenos naturales.</i>	50
<i>Baja rotación de cartera.</i>	50
2.3 Definición de Términos Básicos	51
<b>Capítulo III: Metodología de la Investigación</b>	<b>56</b>
3.1 Enfoque de la Investigación.	56
3.2 Variables.	56
3.2.1 Operacionalización de las variables.	56
3.2.1.1 <i>Definiciones conceptuales de las variables</i>	56
3.3 Hipótesis.	62
3.3.1 Hipótesis general.	62
3.3.2 Hipótesis específicas.	62
3.4 Tipo de Investigación.	62
3.5 Diseño de la Investigación.	63
3.6 Población y Muestra	63
3.6.1 Población.	64
3.6.2 Muestra.	64
3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	65
<b>Capítulo IV: Resultados</b>	<b>67</b>
4.1 Análisis de los Resultados	69
4.2 Discusión	93
Conclusiones	97
Recomendaciones	98
Manual de Políticas de Cobranza	99
Casuística de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L	101

Referencias	107
Apéndices	110
Apéndice A: Matriz de consistencia de investigación	111
Apéndice B: Instrumento de la investigación - cuestionario	112
Apéndice C: Confiabilidad de Alfa de Cronbach	114
Apéndice D: Cuadro de Confiabilidad del Alfa de Cronbach	115
Validación con Juicio de Experto	116
Carta de Autorización	119

**Índice de tablas**

Tabla 1: <i>Gestión de cuentas por cobrar y sus políticas de crédito</i>	69
Tabla 2: <i>Gestión de cuentas por cobrar y sus plazos</i>	70
Tabla 3: <i>Políticas de cobranza con respecto a las cuentas vencidas</i>	72
Tabla 4: <i>Gestión de cuentas por cobrar y sus políticas de cobranza</i>	73
Tabla 5: <i>Gestión de cuentas por cobrar y las ventas</i>	74
Tabla 6: <i>Los créditos con respecto a las ventas</i>	75
Tabla 7: <i>Gestión de cuentas por cobrar y la representación de beneficios</i>	76
Tabla 8: <i>Servicios y las respectivas funciones</i>	77
Tabla 9: <i>Ciclo financiero y la adquisición de un bien</i>	78
Tabla 10: <i>Gestión de cuentas por cobrar y el ciclo financiero</i>	79
Tabla 11: <i>Ingresos son los patrimonios de la empresa</i>	80
Tabla 12: <i>Liquidez es la capacidad para obtener ingresos de dinero</i>	81
Tabla 13: <i>Liquidez y calificación del desempeño económico</i>	82
Tabla 14: <i>Solvencia para generar fondos</i>	83
Tabla 15: <i>Riesgo de liquidez debido a compromiso de pago</i>	84
Tabla 16: <i>Riesgo de liquidez producida por la refinanciación</i>	85
Tabla 17: <i>Liquidez y su instrumento financiero</i>	86
Tabla 18: <i>Liquidez y su unidad económica</i>	87
Tabla 19: <i>Mayor liquidez para asumir menos rentabilidad</i>	88
Tabla 20: <i>Rentabilidad financiera y sus beneficios en la liquidez</i>	89
Tabla 21: <i>Pruebas de normalidad de Shapiro- wilk</i>	90
Tabla 22: <i>Prueba de correlación de variables- Hipótesis general</i>	90
Tabla 23: <i>Prueba de correlación de hipótesis 1</i>	91

Tabla 24: <i>Prueba de correlación de hipótesis 2</i>	92
Tabla 25: <i>Prueba de correlación de hipótesis específica 3</i>	93

**Lista de figuras**

<i>Figura 1:</i> Gestión de cuentas por cobrar y sus políticas de crédito	70
<i>Figura 2:</i> Gestión de cuentas por cobrar y sus plazos	71
<i>Figura 3:</i> Políticas de cobranza con respecto a las cuentas vencidas	72
<i>Figura 4:</i> Gestión de cuentas por cobrar y sus políticas de cobranza	73
<i>Figura 5:</i> Gestión de cuentas por cobrar y las ventas	74
<i>Figura 6:</i> Los créditos con respecto a las ventas	75
<i>Figura 7:</i> Gestión de cuentas por cobrar y la representación de beneficios	76
<i>Figura 8:</i> Servicios y las respectivas funciones	77
<i>Figura 9:</i> Ciclo financiero y la adquisición de un bien	78
<i>Figura 10:</i> Gestión de cuentas por cobrar y el ciclo financiero	79
<i>Figura 11:</i> Ingresos son los patrimonios de la empresa	80
<i>Figura 12:</i> Liquidez es la capacidad para obtener ingresos de dinero	81
<i>Figura 13:</i> Liquidez y calificación del desempeño económico	82
<i>Figura 14:</i> Solvencia para generar fondos	83
<i>Figura 15:</i> Riesgo de liquidez debido a compromisos de pago	84
<i>Figura 16:</i> Riesgo de liquidez producida por la refinanciación	85
<i>Figura 17:</i> Liquidez y su instrumento financiero	86
<i>Figura 18:</i> Liquidez y su unidad económica	87
<i>Figura 19:</i> Mayor liquidez para asumir menos rentabilidad	88
<i>Figura 20:</i> Rentabilidad financiera y sus beneficios en la liquidez	89

## **Introducción**

La gestión de cuentas por cobrar es una de las razones por el cual se llevan políticas y acciones que confieren el excelente cumplimiento de los empleados, la acertada gestión de cuentas por cobrar se transforma en una obligación para las organizaciones, pues de ello someterá conservar rangos adecuados de fondos líquidos para afrontar las obligaciones financieras. La Gestión de cuentas por cobrar es un desarrollo donde se coordina y dirige las transacciones al crédito, manifestado contablemente con crecimientos o descensos procedentes de las ventas de nociones diferentes a existencias o prestación de servicios. Por su parte, la liquidez se puede determinar como la técnica que tiene la organización para hacer frente a sus deberes a corto plazo, a su vez, se relaciona a la destreza de transformar un activo en efectivo rápidamente. El interés de averiguar la conexión entre ambas variables tiene que ver con la apreciación de la gestión de cuentas por cobrar con el objetivo de establecer su efecto en la liquidez. Igualmente insertar proposiciones que colaboren a aportar al incremento de los resultados financieros de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L.

La presente investigación se enfocó en la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. va dirigida a sus empleados, incluyendo a la alta dirección, para conocer su percepción, políticas y responder al problema del bajo desempeño del personal, por lo que la empresa se vio en la obligación de repensar la gestión tradicional de cuentas por cobrar que se venía haciendo. Es por ello que se expuso la problemática de la investigación sobre si la correcta aplicación de la Gestión de cuentas por cobrar mejora la liquidez de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. en Santiago de Surco en el año 2018, de la provincia de Lima. Se consultaron referencias bibliográficas sobre el tema de gestión de cuentas por cobrar y liquidez, con la finalidad de encontrar una firme base teórica para apoyar este estudio. Una constante en estas fuentes, son las políticas de cobranzas de la gestión de cuentas por cobrar,

en cualquier tipo de organización, su enfoque hacia una gestión que busque traer candidatos con competencias que no solo llevan a una buena dedicación, sino a convertirlos en cooperantes estratégicas de la empresa.

La estructura de la investigación, la podemos dividir en dos partes: la primera está enfocada a la exploración bibliográfica de autores que abordan el tema de gestión de cuentas por cobrar desde diversos ángulos, en otro acápite, la liquidez. La segunda parte de la investigación comprendió el trabajo de campo, a través del diseño metodológico descriptivo simple.

La investigación tiene cuatro capítulos donde el argumento se explicará a continuación en una forma corta y necesaria:

En el primer capítulo se expone la descripción de la realidad problemática, el planteamiento del problema, se reconocen los objetivos que se alcanzan realizar por medio de la investigación, justificación e importancia donde se expone las razones por las cuales se indaga la gestión de las cuentas por cobrar y su efecto con la liquidez y las limitaciones.

En el segundo capítulo, se muestra los trabajos previos de la investigación, las bases teóricas y definiciones de los términos básicos, las cuales que ayudarán a la formulación del problema y que trabajarán para que el investigador se ubique y perciba el tema que se quiere tratar.

En el tercer capítulo, se explica la metodología que tendrá la investigación. Entre ellas: el enfoque de investigación, Operacionalización de variables, el tipo y diseño de la investigación, población y muestra las técnicas empleadas para recolectar los datos. Igualmente, se presenta la hipótesis que se quiere confirmar, las variables e indicadores.

En el cuarto capítulo, se muestra el estudio y lectura de datos, aconteciendo la organización de resultados y el análisis de los resultados y la explicación de los resultados y por último la discusión.

Finalmente, se exponen las conclusiones de la investigación, las cuales explican la importancia de las apreciaciones de las personas consultadas, con respecto a la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa y las recomendaciones para mantener un adecuado nivel de liquidez se recomienda formular el Plan Operativo Anual en función de las obligaciones de la organización, orientando al cumplimiento de objetivos que se contemplaran dentro de este.

## **Capítulo I**

### **Problema de la Investigación**

#### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática**

Las entidades que brindan servicios de poligrafía, toman una decisión poco favorable en la actividad económica, como una principal situación es la gestión de cuentas por cobrar que aún no tienen las políticas claras para realizar el cobro en su debido momento, lo cual tiene como consecuencia la disminución de la liquidez, asimismo la capacidad empresarial no toma interés en solucionar los problemas. Una conveniente administración de cuentas por cobrar y la liquidez se convierte en una necesidad para las empresas, pues de ello dependerá mantener niveles apropiados de fondos y políticas para hacer frente a las necesidades financieras. Por ello, es importante una buena gestión del capital de trabajo que pasa por una eficiente gestión de las cuentas por cobrar, pues éstas son una herramienta valiosa en la medida que permanezcan los rangos convenientes que extiendan la liquidez y la rentabilidad por descuento de la morosidad.

Una eficiente gestión de las Cuentas por cobrar es importante porque mejora el flujo de caja de la empresa, permite identificar a los buenos clientes y a los malos, brinda información para el desarrollo de políticas de créditos y ofrece control de las gestiones de cobro.

Es fundamental tener claro que una eficaz administración de las cuentas por cobrar es importante ya que requieren que la organización tenga sus cuentas por cobrar perfectamente inscritas y anotadas. Por ello, es usual que, en muchos casos, se elija por emprender auditorías para poder verificar ese acto, que ejecutarán tareas tales como comprobarlo que sería la identidad de los endeudados fallidos. La autorización de los trabajos a crédito es una de las políticas que tienen las empresas para mantener a los usuarios actuales y captar nuevos. Dichos créditos se muestran en las cuentas por cobrar, aun cuando

presentan diferentes disposiciones de pago, que es basado en la cantidad máxima de días que el cliente podrá retrasar el pago ya sea 30, 60 o 90 días.

La gestión de cuentas por cobrar requiere de un trato especial por las siguientes razones: Las cuentas por cobrar simbolizan dinero a corto y largo plazo, parte de la liquidez de la empresa se ve determinada en ella, es inconstante; quiere decir, que está en constante actividad y requiere de verificaciones y observaciones. Las cuentas por cobrar se pueden ordenar en dos tipos: Corto plazo, aquellas que requieren de disponibilidad inmediata dentro de un plazo no mayor a un año, este tipo de cuentas deben figurar en el Estado de Situación Financiera como activo corriente y a largo Plazo, su disposición es de un año en adelante, este tipo de cuentas se tiene que presentar fuera del activo no corriente. En conformidad a lo expuesto se tomó en cuenta a; Ramos (2014) Un submúltiplo clave en una organización es la eficaz e inmejorable administración de las cuentas por cobrar ya que está muy vinculada a la salud financiera de la empresa, como soporte para dicha gestión, la empresa debe contar con una política de crédito distribuida a la técnica productiva o nivel de prestación de servicios, el margen de utilidad y los costos, esta política puede ser flexible y variable en el tiempo según las necesidades de la empresa y entorno externo. (p.28)

La liquidez es importante puesto que al analizarla podemos identificar con tiempo las alertas de alta y baja liquidez, con el fin de contraer obligaciones financieras a futuro. La liquidez es la capacidad que tiene una empresa para conseguir dinero en efectivo y hacer frente a sus obligaciones en un corto plazo, es la facilidad con la que un activo se convierte en dinero en efectivo.

La falta de liquidez genera incumplimiento de obligaciones de entidad, el incremento del costo financiero por concepto de mora, la exposición a embargos y el cierre de puertas a nuevos créditos. Debido a esto es necesario revisar constantemente la capacidad de pago con la que se cuenta para poder tener visibilidad de los compromisos que se puedan asumir y

evitar incurrir en gastos innecesarios. El hecho de contar con buenos activos y un balance con un saldo positivo, brinda la tranquilidad de gozar de una solvencia económica para poder adquirir nuevas obligaciones y cumplir compromisos a futuro, pero no se puede descuidar el nivel mínimo de liquidez requerido que permita atender las necesidades de corto plazo y contingencias que se presenten.

La liquidez simboliza el modo de los activos para ser transformados en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. De manera tal que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero se dice que es más líquido. Por definición el activo con mayor liquidez es el dinero, es decir los billetes y monedas tienen una absoluta liquidez, así como los depósitos bancarios a la vista, conocidos que también gozan de absoluta liquidez y por tanto desde el punto de vista macroeconómico también son considerados dinero; en concordancia a lo manifestado consideramos a Castro (2014) Quien menciona que uno de los principales retos a los que se enfrentan las empresas en la actualidad. Es contar con la suficiente liquidez para poder cumplir con sus compromisos de pagos de manera regular a la vez que se logra crecer la rentabilidad y tener un uso eficiente de sus recursos. El departamento de tesorería juega un papel importante para las organizaciones ya que el manejo de los recursos financieros será clave para el éxito de la compañía. (p.15)

La empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. es una empresa peruana de actividades con fines de lucro para satisfacer las necesidades de los demandantes, la empresa nació el 04 de diciembre del 2013, en el distrito de Santiago de Surco, provincia de Lima. La cual tiene el compromiso de entregar una propuesta de seguridad objetiva y a medida de cada uno de nuestros clientes, siempre orientado a su plena satisfacción. Incorporamos tecnología en nuestros productos e innovamos permanentemente con los mejores estándares de seguridad especialmente dando soluciones integrales a la problemática de los clientes, gestionamos el riesgo delictivo y contamos con personal especializado y capacitado.

En cuanto a su visión, es proporcionar al cliente la más alta calidad en servicios de investigación, seguridad electrónica y poligrafía especializada, permitiendo su tranquilidad, y confianza. Tiene como misión posicionarse como la empresa líder en servicios de seguridad especializada, expandiendo su presencia a nivel nacional y garantizando un excelente servicio a su clientela.

Los valores de la empresa son: la amistad, la solidaridad, la lealtad, el respeto y la puntualidad. Cuenta con servicios de investigación, seguridad electrónica y poligrafía Especializada, exámenes de pre-empleo que evidencia la confiabilidad del personal próximo a contratar mediante la verificación de aspectos de seguridad importantes para la existencia de la empresa, exámenes de rutina la cual verifica la confiabilidad del personal que se encuentra laborando, mediante la comprobación del cumplimiento de sus funciones, honestidad y lealtad. Empleada para detectar hurtos, fraudes, fuga de información, irregularidades o violación a los procedimientos establecidos dentro de la empresa, exámenes de Investigación consiste en determinar la inocencia o culpabilidad de una persona con relación a un hecho delictivo indicando su participación directa, indirecta o posible conocimiento de una persona.

La gestión de las cuentas por cobrar de la empresa tiene deficiencia al aplicar las políticas de cobranza al compromiso pactado según acuerdo con el área de tesorería y el cliente, lo cual disminuye la liquidez teniendo como consecuencia la reprogramación de los presupuestos proyectados que se realizan cada mes.

La existencia del personal no calificado en la empresa ha tenido resultado desfavorable en el desarrollo empresarial, lo cual ha producido modificaciones tanto en el área de créditos, tesorería, finanzas, administrativa y contable para ver los cambios en la aplicación de las nuevas técnicas en el área de cobranzas, asimismo la falta de capacitación

al personal con actualizaciones. Así mismo, las políticas de cobranza no son aplicadas de acuerdo a las circunstancias de cada cliente lo cual genera una disminución de liquidez en la empresa.

La capacitación del personal influye mucho en los cambios que se puede realizar en la aplicación de las políticas y dar soluciones con nuevas estrategias y estudio respecto a los problemas sin embargo el gerente no toma importancia en sus trabajadores en darles herramientas de conocimiento para el beneficio de la empresa. Los gerentes de la empresa no manejan un presupuesto coherente que se refleje a las necesidades del mercado, sin embargo, adquieren equipos de alta valor perjudicando los resultados de las utilidades de la empresa.

La disminución de liquidez de la empresa genera el retraso del pago de la planilla de los colaboradores, asimismo las obligaciones con terceros. El gerente financiero no administra eficientemente la liquidez que genera la empresa, realizando primero las operaciones secundarias y no las principales.

Por lo anteriormente expuesto, se realizará un análisis de la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L., con la finalidad de fortalecer sus actividades operativas.

## **1.2. Planteamiento del Problema**

### **1.2.1. Problema general.**

¿De qué manera la correcta aplicación de la Gestión de cuentas por cobrar mejora la liquidez de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. en Santiago de Surco en el año 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

1. ¿En qué medida el nivel de ventas al crédito influye en un riesgo de liquidez para la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. en Santiago de Surco en el año 2018?

2. ¿De qué manera las políticas de cobranza inciden en la rentabilidad de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. en Santiago de Surco en el año 2018?
3. ¿De qué manera las políticas de crédito inciden en la solvencia de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. en Santiago de Surco en el año 2018?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

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

Determinar, como la correcta aplicación de la gestión de cuentas por cobrar mediante el análisis de créditos directos mejora la liquidez de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. en Santiago de Surco en el año 2018.

#### **1.3.2. Objetivos específicos.**

1. Determinar, en qué medida el nivel ventas a crédito influye en un riesgo de liquidez para la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. en Santiago de Surco en el año 2018.
2. Determinar, cómo las políticas de cobranza permiten obtener una mayor rentabilidad en la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. en Santiago de Surco en el año 2018.
3. Determinar, cómo las políticas de crédito contribuyen para obtener solvencia en la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. en Santiago de Surco en el año 2018.

### **1.4. Justificación e Importancia de la Investigación**

#### **Justificación teórica.**

La justificación teórica de esta investigación radica en la importancia que tienen estas dos variables que son la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez. La necesidad de percibir con mayor objetividad la relación existente entre las variables permitirá tomar decisiones convenientes en procesos que añadan resultados en el cumplimiento de los objetivos.

**Justificación práctica.**

Los resultados tuvieron como finalidad servir como base para formular recomendaciones y sugerencias a la empresa, la justificación práctica de esta investigación nos permitirá conocer la relación existente entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez según la información de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L., permitiendo a los coordinadores y la gerencia diseñar estrategias adecuadas que logren solucionar los problemas relacionados con las variables antes mencionadas, y así contribuir y mejorar la productividad e imagen institucional.

**Justificación metodológica.**

La justificación metodológica de esta investigación se basa en suministrar a otros investigadores, instrumentos de evaluación validados y confiables, que puedan estandarizarse y emplearse en otras investigaciones relacionadas con las variables.

**1.5. Limitaciones**

Durante el desarrollo de la investigación no se presentó ninguna dificultad debido a que el tema era de actualidad y pudimos hacer viable el desarrollo de nuestra tesis, ya que nos apoyamos con el acceso a la información que obtuvimos.

## Capítulo II

### Marco Teórico

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación

##### 2.1.1. Internacionales.

González (2013) *Incidencia de la Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Liquidez y Rentabilidad de la Empresa Hierros San Félix CA, Periodo 2011*, Tesis de pregrado, Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. La presente investigación tuvo como objetivo evaluar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa hierros san Félix, CA, periodo 2011. La metodología empleada fue de nivel descriptivo. Como instrumento se utilizaron técnicas de recolección como: la entrevista, la población estuvo conformada por 5 personas las cuales están directamente relacionadas con el departamento de ventas y cobranza. Se tomó como muestra el total de la población. En cuanto al resultado, se observó que el 100% de los empleados coinciden que la gestión de cobranza afecta el resultado de la organización, ya que existen varios factores que permiten evidenciar el efecto que tienen las cuentas por cobrar en el desarrollo de la empresa una de estas es no cobrar en las fechas indicadas lo que trae como consecuencia un desequilibrio en las cuentas por pagar y en las metas mensuales de la organización, también se observó que el 80% de los empleados evidencian que hay cuentas vencidas que no respetan las políticas de cobranza, por lo tanto se llegó a la conclusión de que no se llevan manuales de procedimientos, lo cual obstaculiza el buen desempeño de las funciones de los departamentos crédito y cobranza así mismo se pudo evidenciar que la empresa no maneja provisiones para cuentas incobrables.

Tutillo (2017), *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Osella S.A. en el año 2017*, Tesis de Posgrado, Universidad Laica Vicente

Rocafuerte de Guayaquil- Ecuador. El autor planteó como objetivo analizar la incidencia que posee las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa, se utilizó metodología de base científica de enfoque descriptivo, documental y de campo, con un enfoque mixto cualitativo como cuantitativo, se consideró que la población está conformada por los 38 trabajadores que actualmente se encuentran laborando en la empresa. La muestra es de 7 personas que tienen un directo conocimiento sobre los procesos de cobro y crédito que maneja la empresa, Concluimos que la empresa debe enfrentar este problema e innovar sus procesos con la finalidad de mantener sus relaciones comerciales. Los empleados de Osella concuerdan en que la empresa no presenta políticas de cobro y crédito actualizadas lo que ha originado problemas de liquidez, en este sentido el 55% de los empleados comentó que sus políticas de crédito están basadas en la confianza de sus clientes, también se menciona que el retraso en pagos de proveedores o gastos menores son los principales anuncios de un problema. Además, se establece que de no tomar acción frente a este problema a tiempo se traduciría en baja de la rentabilidad. Al cuestionar sobre contratar nuevo personal hay dos visiones los altos mandos piensan en los gastos que esto representaría, mientras que los mandos medios y bajos indican que es una necesidad. La creación de un departamento de cobranzas es mayormente aceptada por los mandos medios pero los mandos altos no la descartan como un aporte a subsanar el problema.

Sisalema (2016), *La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de Calzado Gamo's de la ciudad de Ambato*. Tesis de Pregrado, Universidad Técnica De Ambato, Ambato – Ecuador. La investigación tuvo como objetivo estudiar la incidencia que tiene la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa, como instrumento de mejora para evitar retraso de los pagos y el mal manejo de las recaudaciones. La metodología tuvo un enfoque cuali-cuantitativo o denominado también mixto, y fue de nivel descriptiva La población y muestra estuvo conformada por el total de colaboradores siendo estas 18 personas, Los

instrumentos empleados fueron la encuesta y la ficha de observación a la empresa La Técnica usada fue Analítica a través de un análisis financiero y Check List. Los resultados son que del 100% de personas encuestadas, el 6 % (1 persona) considera la gestión de crédito de GAMO'S como excelente, el 11% (2 personas), como buena, el 17% (3 personas) la consideran regular, y el 67% (12 personas) la consideran deficiente debido a que el área de gestión de cuentas por cobrar no autoriza un porcentaje mínimo de ventas al crédito. Las personas del área administrativa y financiera consideran que la gestión de cuentas por cobrar ha sido deficiente, es notorio en la cantidad expuesta en los balances que este rubro es muy alto. En base a los resultados se concluye que una de las deficiencias detectadas es que la empresa incurre en gastos de cobranza lo que significa la percepción a un control incorrecto de cobranzas, así como no se realizan seguimientos para verificar que los clientes cancelen dentro de la fecha de vencimiento establecida, ya que la mayoría cancela a destiempo.

Carrillo (2015), *La gestión financiera y la liquidez de la empresa Azulejos Pelileo*. Tesis de Pregrado, Universidad Técnica De Ambato, Ambato – Ecuador. El presente trabajo de investigación indica como finalidad de determinar la incidencia de la gestión financiera en la liquidez de la empresa para la toma de decisiones, con el objetivo de mejorar la gestión financiera que al momento maneja la empresa con ciertos inconvenientes que inciden directamente en la liquidez de la misma. La metodología de la investigación fue dentro del enfoque mixto, se aplicaron instrumentos cuantitativos y técnicas de análisis estadísticos. El nivel de investigación es exploratorio, puesto a que intenta obtener contacto con la realidad de la indagación. Se trabajó con una población de 5 personas que están comprendidos en: un Gerente, un Auxiliar Contable, una Contadora, una Cajera y un Vendedor Despachador y la muestra fue el total de la población. Se usan las encuestas como una técnica óptima. Los resultados fueron que, del personal encuestado, el 60% pertenece al departamento de ventas, le sigue en importancia el departamento contable y de personal con el 20% cada uno. El 40%

de los encuestados califican como satisfactorio al nivel de conocimiento financiero que tiene el gerente; seguido con el 20% totalmente satisfactorio, medianamente satisfactorio y poco satisfactorio también con el 20% y el 60% de la muestra determinó que los activos financieros son instrumentos de gran importancia para incrementar la liquidez y solvencia de la empresa. Del personal encuestado el 60% expresan que el análisis horizontal es la técnica de análisis financiero que manejan en la empresa; mientras que el 20% consideran que es el análisis vertical y con un porcentaje igual se indica que son las razones financieras. Las conclusiones fueron que al realizar análisis en cuanto a la liquidez que maneja la empresa en los tres anteriores períodos de actividad comercial y financiero, se determina la inestabilidad. Puesto que la estabilidad de la liquidez que la empresa Azulejos Pelileo requiere para cumplir sus obligaciones financieras, es variable. Esto conduce a inconvenientes que desprestigian la integridad financiera de la entidad. Se tomó en cuenta que la gestión financiera de la empresa Azulejos Pelileo es manejada por la Gerente propietaria, lo cual no ayuda en un proceso participativo con el personal que puede aportar conocimientos efectivos en beneficio de la situación financiera.

Guale (2019), *Gestión de Cuentas por Cobrar y liquidez en la empresa Corpasso S.A., Cantón la Libertad, año 2018*. Tesis de Pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena. Como finalidad en esta investigación se trazó evaluar la gestión de Cuentas por Cobrar, mediante el análisis de los procedimientos aplicados al proceso crediticio y la valoración de los índices de gestión de cartera para contribuir al mejoramiento de la liquidez. La metodología corresponde a un estudio descriptivo para definir las características de las variables de estudio, aplicando el método deductivo y analítico para el procesamiento de datos. Se aplicó una entrevista dirigida al jefe de Crédito y Cobranzas, Contador y al estudio de los Estados Financieros de la entidad, Se tomó como población y muestra a 3 colaboradores. Obteniendo como resultado una deficiente gestión de Cuentas por Cobrar

ocasionada por las escasas políticas de cobranzas y créditos, concluimos los efectos negativos en la liquidez de la empresa, provocando que la entidad recurra a financiamiento externo para solventar sus obligaciones a corto plazo.

Massuh (2017), *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*, Tesis de Posgrado, Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. El autor indicó como objetivo analizar la gestión de cobro a través del método Coso I que permita descifrar las falencias en la cobrabilidad en la empresa industrial en el periodo 2015, La estrategia de la investigación fue enfoque descriptivo en el que se reseñan las características de la situación objeto de estudio, se tomó como muestra al total de la población siendo estos 7 colaboradores. Se realizó el trabajo utilizando como instrumento encuestas dirigidas al personal administrativo los resultados arrojaron un resultado negativo en la mayoría de las preguntas realizadas, dado los resultados obtenidos se establecen la necesidad de analizar las funciones del departamento de créditos y cobranzas. En conclusión, la gestión de cobro no es positiva debido a que carecen de un manual de monitoreo, de un sistema contable que permita obtener información actualizada; los periodos de evaluaciones de controles internos no son aplicados regularmente y durante los procesos de créditos y cobranzas, las políticas no están claras para los involucrados en el proceso.

Ávila y Gil (2019), *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa IMPORPARIS S.A.* Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. La finalidad general implica determinar los efectos que originan la falta de políticas de créditos en la empresa, se aplicó el método analítico, histórico y documental, que permitió determinar cuáles han sido los problemas de liquidez en la empresa, asimismo del uso del método de la entrevista mediante la recolección de datos y la información brindada por parte de la empresa. La muestra se enfocó en tres ejecutivos que

manejan la problemática planteada como es el contador, analista de crédito y gerente general, los cuales permitirán obtener información confiable. Los resultados evidenciaron una falta de organización grave con respecto a las condiciones para otorgar créditos a los clientes, en base a esto se puede concluir que la empresa no cuenta con un manual de procedimientos y políticas para el otorgamiento de créditos y tampoco para los procesos de recuperación de cartera vencida. No cuentan con un manual de control interno respecto al otorgamiento del crédito y a la administración de la cartera, acción que no beneficia a la empresa.

Parrales (2018), *Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Dist. Quin´d cantón la libertad, Año 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad – Ecuador. El objetivo de la investigación es determinar políticas y procedimientos a través de un manual en la concesión de créditos que permitan el buen manejo de Cuentas por Cobrar, y mejorar de la liquidez en la empresa. Se utilizaron los siguientes métodos: cualitativo, deductivo, análisis y síntesis. El trabajo de investigación propone una investigación descriptiva con diseño documental con el fin de determinar y analizar indicadores financieros referentes a la morosidad de Cuentas por Cobrar, rentabilidad y liquidez de la empresa y se usó técnicas de investigación como la entrevista, la encuesta, la muestra fue el total de la población, siendo estos 9 colaboradores. En cuanto al resultado, El 86% de los encuestados consideran que la entidad tiene cartera vencida, tal vez porque no están conscientes del problema existente, por la escasa importancia al cobro de las cuentas, dedicándose exclusivamente a las ventas, entre tanto el 14% de los vendedores de la empresa, considera que la empresa tiene cartera como incobrable. Como conclusión la ausencia de políticas y procedimientos en la Gestión de créditos y cobranzas para la empresa ocasiona que los colaboradores operen de forma inadecuada las Cuentas por Cobrar.

### 2.1.2. Nacionales.

Aguilar (2013), *Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. - AÑO 2013*. Tesis de Pregrado, Universidad de San Martín de Porres, Lima-Perú. Indica como objetivo determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar afectan en la liquidez de la empresa. La metodología fue un diseño no experimental, transaccional, el tipo de investigación es aplicada, La población está compuesta por 63 colaboradores. La muestra estará representada por la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. Las unidades de análisis estarán conformadas por 50 sujetos de las áreas administración, finanzas y contabilidad a los cuales se les aplicará un cuestionario el cual constará de 18 ítems. En cuanto al resultado, se evidencia que existe buena disposición respecto al nivel distribución de frecuencias entre la Gestión de créditos en la dimensión de la política de créditos y la gestión de las cuentas por cobrar, de ellos se obtiene que el 55.0% está de acuerdo que la gestión de cuentas por cobrar haya establecido nuevas políticas para que las ventas sean al contado y a plazos determinados, mientras que el 18% de los encuestados presentan nivel satisfecho ,el 46% de los manifiestan que el nivel es muy satisfecho, se concluyó que la empresa , cuenta con una política de crédito deficiente, pues en la evaluación de los posibles clientes solo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, más no se hace un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento, que tienen los posibles clientes, en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas, la empresa no cuenta con un plan de contingencia para cubrir los gastos en que incurre por la demora en la aprobación de facturas.

Gonzales y Sanabria (2016), *Gestión de Cuentas por Cobrar y sus Efectos en la Liquidez en la Facultad de una Universidad Particular, Lima, Período 2013-2015*. Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Unión, Lima-Perú. El autor indicó como determinar los

efectos de las cuentas por cobrar en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima periodo 2013-2015. La metodología tuvo como enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo explicativo. Cuantitativo, La población del estudio estuvo conformada por los datos del informe financiero contable de los estudiantes de una facultad, la muestra estuvo conformada por los datos del informe financiero contable, cuya elección se realizó de manera no probabilística. Como resultado se pudo obtener que el 10.0% de la muestra no está de acuerdo ni en desacuerdo que los servicios son funciones ejercidas por las personas a cambio de una remuneración según determine la gestión de cuentas por cobrar. Se concluye que la gestión de las cuentas por cobrar tiene un efecto sobre la liquidez de dicha facultad. Es decir, cada una de las dimensiones de procedimientos de crédito, procedimiento de cobranzas, ratios de actividad y morosidad tiene una participación en la liquidez reflejado en las ratios de liquidez corriente, razón ácida, razón de efectivo y capital de trabajo neto sobre el total de activos.

Vásquez y Vega (2016), *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C.*, distrito de Huanchaco, año 2016. Tesis de Pregrado, Universidad privada Antenor Orrego Trujillo-Perú. La investigación trazó como objetivo identificar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa. La metodología tiene un diseño básico -explicativo, mediante el cual se investigó las causas y efectos, así como la relación de las variables. La población estuvo conformada por las áreas de ventas, cobranzas, administración, finanzas y contabilidad. La muestra estuvo constituida por el área de cobranzas de la empresa. Se realizó el trabajo utilizando como instrumento la guía de análisis documental. Como resultado análisis obtuvimos que el 68% de los empleados mencionó que el riesgo de liquidez mide la liquidez con la que cuenta la empresa para hacer enfrentar sus compromisos y obligaciones de pago, también existe un control deficiente de las cuentas por cobrar; ya que no se aplican debidamente las políticas

y procedimientos establecidos. Llegamos a la conclusión permite establecer que la mala gestión de cuentas por cobrar, ocasionan disminución en la liquidez de. El análisis de los datos nos permitió establecer que el nivel de ventas al crédito influye en el riesgo de liquidez de la empresa, lo cual conlleva que la empresa no disponga de liquidez para afrontar sus obligaciones en el corto plazo.

Tinoco (2018), *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en la empresa Exa Service Mining EIRL, 2017*. Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú. La tesis planteó como objetivo determinar como la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa. La metodología tuvo un diseño descriptivo, porque se dará a conocer los hechos tal y como ocurrieron en la realidad del año 2017. La población se conformó por las 16 personas. El instrumento que se usó fue la técnica de encuesta. Los resultados nos permitieron visualizar que la estimación de incobrables en la empresa, tiene un porcentaje deficiente del 68.8% y un porcentaje poco deficiente del 31.3%., también podemos observar que la liquidez en la empresa tiene un porcentaje del 62.5% no optimo, 25% poco optimo y 12.5% optimo. Se concluyó que la gestión de cuentas por cobrar incide en el riesgo de liquidez a corto plazo según el resultado de coeficiente correlación de Pearson en un 75.5%. Así mismo, podemos mencionar que las ratios de los riesgos de liquidez favorecen a valorar las condiciones de las empresas.

Yance (2017), *Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate 2014-2016*. Tesis de Pregrado. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo – Perú. El autor indicó como objetivo determinar la influencia de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa. La estrategia o metodología fue de tipo básica de diseño no experimental. La técnica consistió en la revisión bibliográfica y documental de libros relacionados con el estudio de investigación. La población de estudio está conformada

por 12 datos trimestrales del balance general y 12 datos trimestrales estado de ganancias y pérdidas. Los resultados son que la variable rotación de cuentas por cobrar y liquidez corriente están fuertemente correlacionadas de manera directa, puesto que su Coeficiente de Correlación de Pearson es igual a 0.956, con un valor Sig de 0.000; es decir, si los valores de la variable rotación de cuentas por cobrar aumentan, los valores de la liquidez corriente también aumentan de modo significativo. Concluyendo que de acuerdo al análisis realizado y otras investigaciones se puede afirmar que según el coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.956 con un valor de sig. de 0.00 están correlacionadas de manera directa. Los resultados nos indican que la rotación de cuentas por cobrar, si influye en la liquidez corriente de la empresa en mención.

Pisco (2016), *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la Facultad de una universidad particular, lima, período 2010-2015*. Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Unión, Lima – Perú. La presente planteó como objetivo identificar los efectos de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez. La metodología fue de tipo descriptivo de diseño no experimental. La población estuvo conformada por los datos del informe financiero contable de los estudiantes de una facultad, lo cual cumple con las necesidades de la investigación. Los resultados según el procedimiento de cobranza son que en la condición de cobranza existe una igualdad, teniendo mayor participación con un 69.00% en la liquidez corriente y razón ácida, a diferencia la razón de efectivo afecta con un 61.00% y en el capital de trabajo neto sobre total de activos 62.00%. Según concluye según el estudio que la gestión de las cuentas por cobrar tiene un efecto sobre la liquidez en la facultad de la universidad en mención. Respecto a los procedimientos de crédito, la evaluación del crédito, en el largo plazo, tiene una mayor participación o efecto en el capital de trabajo neto sobre el total de activos.

Ruiz (2018), *Gestión de Cuentas Por Cobrar y Su Influencia en la Liquidez de la Empresa Trade Fega S.A., Distrito Miraflores Año 2018*. Tesis de Pregrado, Universidad Peruana de las Américas, Lima – Perú. La finalidad planteada de la presente tesis es determinar si la gestión de cuentas por cobrar mediante un mejor sistema de cobros influye en la liquidez en la empresa. El estudio empleó una metodología un diseño no experimental transversal tipo de investigación, nivel aplicado y descriptivo. La población estuvo conformada por 12 colaboradores. Mediante los resultados se obtuvo que el 56% de los empleados indicó que una refinanciación constante y excesiva produce un riesgo en la liquidez de la empresa la cual complica el desarrollo de esta. Como conclusión obtuvimos deficiencias en los procesos de la empresa carece de recursos operativos.

Velásquez (2018), *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de Importaciones Velzu 2018*. Tesis de Posgrado, Universidad San Pedro, Chimbote-Perú. La investigación tuvo como objetivo establecer como una buena gestión de cuentas por cobrar impacta favorablemente en la administración de capital de trabajo para este tipo de empresa, La metodología fue de tipo Descriptiva y básica, con diseño no experimental, de corte transversal. Como instrumento se empleó una entrevista. Los resultados que presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas significan que relación positiva entre las variables, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación significativa entre la gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez para cumplir con los objetivos. Concluimos que sin una buena política de créditos no será posible que una empresa alcance niveles de cuentas por cobrar razonables que favorezcan la rotación de las cuentas por cobrar y la asignación correcta del crédito y que una gestión eficiente de las cuentas por cobrar significa también estar integrada a una plataforma tecnológica bancaria, para acceder al financiamiento de las ventas y optimar el aumento del efectivo y la rotación de las cuentas por cobrar.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Gestión de cuentas por cobrar.**

#### **2.2.1.1. Definición.**

Meza (2013) La gestión de cuentas por cobrar es dirigir los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa, las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como son los préstamos a empleados y anticipos que da la empresa, son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito. (p.63)

Rementería (2017) Destaca que la gestión de cuentas por cobrar permite establecer objetivos de una manera oportuna y eficaz, de tal manera que permite desarrollar estrategias con el fin de alcanzar los objetivos propuestos por la empresa. De igual forma, se incluyen los documentos por cobrar a clientes que representan derechos exigibles, que han sido documentados con letras de cambio o pagarés. (p.94).

Bravo (2013) la gestión de cuentas por cobrar consiste en representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo; representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo. (p.119)

#### **2.2.1.2. Clasificación de cuentas por cobrar.**

Fierro y Martínez (2015) “La clasificación de las cuentas por cobrar son importantes para un mejor estudio de estas y las clasificaremos de la siguiente manera: Cuentas por cobrar, Otras cuentas por cobrar y Cuentas incobrables” (p.56).

Stevens (2017) “Las cuentas por cobrar se clasifican dependiendo de su origen: a cargo de clientes, a cargo de compañías afiliadas, empleados, y demás, de forma separada de los provenientes de ventas y servicios de los que sean otro origen” (p.5).

#### *Cuentas por cobrar.*

Faxas (2014) Las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas en corto plazo y a largo plazo.

Corto plazo: Aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor de un año. Largo plazo: Su disponibilidad es a más de un año. Las cuentas por cobrar a corto plazo, deben presentarse en el Estado de Situación Financiera como activo corriente y las cuentas por cobrar a largo plazo deben presentarse fuera del activo no corriente. (p.13)

Debitoor (2015) Las cuentas por cobrar actúan como una suerte de crédito o préstamo a un cliente. El cobro de este crédito puede ser a corto o a largo plazo. Cuando la fecha de cobro es inferior a un año, se trata de una cuenta por cobrar a corto plazo. Cuando supera el año, se entiende que es a largo plazo. (p.10)

#### *Otras cuentas por cobrar.*

NIIF Boletín C-3, (2013) “Las otras cuentas por cobrar agrupan aquellas cuentas que representen derechos sobre terceros, por cualquier concepto, por ejemplo: Cuentas del personal; alquileres por cobrar, comisiones, intereses por cobrar; etc. Pero, exceptuando las ventas” (p.34).

Agustín (2015) “En esta cuenta se registran las demás cuentas por cobrar a favor de la entidad que no se han especificado en las anteriores cuentas las cuales tienen orígenes diversos” (p.5).

*Cuentas incobrables.*

NIIF Boletín C-3, (2013) “Las cuentas incobrables deberán agrupar todas aquellas cuentas que representen derechos perdidos de una empresa sobre terceras personas naturales y/o jurídicas. Es decir: partidas que representan irrecuperabilidades o créditos declarados perdidos” (p.34).

Corvo (2017) Las cuentas incobrables son las cuentas por cobrar que corresponden a ventas a crédito, préstamos u otras deudas que prácticamente no tienen posibilidad de ser pagadas por el deudor a la empresa. Desafortunadamente, no todos los clientes que realizan compras a crédito pagarán a las empresas el dinero que les adeuda. (p.3)

**2.2.1.3. Objetivo de la gestión de cuentas por cobrar.**

Del Toro (2016) La finalidad de la gestión de cuentas pendientes de cobro es registrar todas las operaciones originadas por adeudos de clientes o de terceros. Consiste en registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes. Fundamentalmente, se utilizan como un atractivo de mercadeo para promover las ventas; y su gestión debe contribuir a elevar las utilidades y el rendimiento de la inversión. Para ello, es necesario comparar los costos y los riesgos de la política de crédito con las utilidades que se espera podrían generar; y si, el rendimiento de la inversión en cuentas por cobrar adicionales es inferior al costo de los recursos que se obtienen para financiarlas, se debe rechazar la inversión adicional de esas cuentas. (p.13)

Vallado (2013) El objetivo de la gestión de cuentas por cobrar es en primer lugar estimular las ventas y ganar clientes. Se tiende a considerar la gestión de las cuentas por cobrar como un medio para vender productos y superar la competencia mediante el ofrecimiento de facilidades de crédito como parte de los servicios de la empresa para

favorecer a sus clientes. Está relacionada directamente con el giro del negocio y la competencia. Cuando no existe competencia, generalmente la inversión en cuentas por cobrar dentro del capital de trabajo no es significativa. (p.8)

#### **2.2.1.4. Importancia de la gestión de cuentas por cobrar.**

Pérez (2018) La importancia de la Gestión de cuentas por cobrar está asociada claramente con el giro del negocio y la competencia. Estos dos se relacionan con el otorgamiento del crédito a los clientes. Es por esto que, las ventas a crédito se convierten en cuentas por cobrar realizando comúnmente a la empresa un elemento fundamental de los bienes que posee. (p.18)

González (2016) La importancia de la Gestión de cuentas por cobrar señala que las cuentas por cobrar representan generalmente una de las partidas del activo más importante en la empresa. Las cuentas por cobrar a clientes vencidas correspondientes a productos vendidos o servicios prestados constituyen las más significativas. No es de extrañar que las cuentas de clientes representen entre el 30% y el 50% de los activos circulantes de la empresa. Las cuentas por cobrar representan un reto constante, no solamente debido a su importancia y liquidez, sino también al cambio continuo de su composición básica. (p.31)

#### **2.2.1.5. Ventas.**

Ponce (2013) Las ventas son estimadas en la empresa como el área que genera valor por excelencia, la principal razón y fuente de subsistencia de la organización. Ventas es un área de desarrollo de negocios y atención a clientes, crédito como un área de manejo del riesgo. El crédito como cualquier actividad de negocios existen determinados puntos comunes de una a otra empresa, uno de ellos sino es el más recurrente es del eterno conflicto de crédito con el área de ventas. (p.6)

Romero (2013) Venta es la cesión de mercadería mediante un precio acordado. El comercio puede ser al contado, cuando se paga la mercancía en el momento de tomarla, a crédito, cuando el precio se paga con posterioridad a la adquisición y a plazos, cuando el pago se fracciona en varias entregas sucesivas. (p.35)

#### *Nivel de ventas.*

Stefan (2015) El nivel de ventas es la cantidad total de bienes, ideas o productos vendidas dentro de un marco temporal, habitualmente 12 meses. Esta cantidad suele ser expresada en términos monetarios, pero también podría figurar en total de unidades de inventario o productos vendidos. (p.3)

Moreno (2014) El cuerpo de ventas, refiere a la cantidad o número de productos que se venden en un determinado período de tiempo y se puede expresar ya sea en cantidades físicas, unidades monetarias o en términos porcentuales respecto a un período anterior, un pronóstico o meta esperada. (p.3)

#### **2.2.1.6. El crédito.**

Villaseñor (2013) “El crédito define como la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancías o servicios, sobre la base de la confianza a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado” (p.22).

Euned (2013) Se entiende como crédito a la entrega presente de algo tangible o intangible, que tiene valor, con la condición de devolverlo en el futuro. O también se lo puede considerar como la entrega de dinero u otros bienes fungibles, con la obligación del prestatario de devolver lo recibido en activos de la misma especie, calidad y cantidad. (p.19)

### *Ventajas de crédito.*

Van (2013) Las ventajas de crédito a señalar son las siguientes: incrementa las actividades económicas través de un mayor dinamismo de la producción, el comercio y el financiamiento; impulsa el desarrollo de las empresas a través del aumento que se registra en las ventas, lo que a su vez permite mayor concentración de capitales que pueden ser invertidos en otras compañías o negociación. (p.452)

Villamarín (2015) La ventaja de un crédito, cedidas las características de muchas personas que acostumbran al ahorro, es que es una manera de obtener bienes o servicios necesarios. El pago adelantado del total o en cantidades mayores a las convenidas para cada período, reduce la deuda y el plazo de pago. (p.29)

### *Desventajas de crédito.*

Villamarín (2015) La desventaja del crédito es que se obtiene menos de lo que se tendría en caso de ahorrar el dinero y comprar de contado, por otro lado, el trámite suele ser complicado y toma tiempo, los costes son elevados, el interés es superior al que se aplica en el transcurso del plazo. (p.29)

Vásquez (2013) “En las desventajas de crédito, existe siempre el riesgo de que un cliente resulte moroso o insolvente, lo que produce gastos por cuentas malas o incobrables, si el cliente no se presenta nunca a pagar” (p.452).

### *Determinación de los riesgos de crédito.*

Perotti (2015) El riesgo crediticio es el riesgo de una pérdida económica como consecuencia de la falta de cumplimiento de las obligaciones contractuales por una de las partes. El riesgo crediticio de cada contraparte consiste tanto en riesgo de pre-acuerdo, es el

riesgo de incumplimiento de alguna de las obligaciones establecidas entre las partes mientras dure una transacción y el riesgo de incumplimiento del acuerdo propiamente dicho. (p.58)

Ettinger (2015) La determinación de los riesgos de crédito, los negocios en su mayor parte, a medida que incrementan las ventas, el costo de unidad baja y el margen de utilidades crecen Así, las ventas más grandes dan por resultado mayores utilidades. Sin embargo, las grandes ventas frecuentemente dependen de la extensión de mayor crédito. Tratando de aumentar las utilidades mediante el incremento de ventas, será inútil si ese aumento resulta desproporcionado con las pérdidas de crédito. (p.37)

*Condiciones de crédito.*

Gitman (2013) La evaluación de crédito es una técnica de selección para el otorgamiento de crédito que se usa comúnmente en las solicitudes de crédito. La calificación de crédito aplica ponderaciones obtenidas estadísticamente a los puntajes de las características financieras y crediticias clave de un solicitante de crédito, para predecir si pagará a tiempo el crédito solicitado. En pocas palabras, el procedimiento genera una calificación que mide la fortaleza crediticia general del solicitante, y esa calificación se usa para tomar la decisión de aceptación o rechazo del otorgamiento del crédito al solicitante. (p.563)

Aranda (2016) Las condiciones determinan los términos de pago que se acuerdan para todos los clientes a créditos, entre ellos el periodo que se concederá para el pago desde la fecha de facturación del producto, así como los descuentos y forma de pago. Cualquier variación de las condiciones al igual que en los estándares de crédito, afectará las utilidades, el nivel de ventas, el periodo promedio de cobro y la estimación de las cuentas incobrables, así que si se piensa en variar cualquier término

deberá antes tener en cuenta el efecto que tendrá sobre la relación costo beneficio.  
(p.51)

#### **2.2.1.7. Políticas de cobranza.**

Morales (2014) Los manejos de cobranza en la última etapa en el desarrollo de una política de crédito consiste en decidir respecto del cobro. Estas políticas pueden variar desde no hacer nada si un cliente paga en forma tardía, o usar medidas relativamente diplomáticas. (p.141)

Gitman, Zutter (2013) Establece que las políticas de cobranza: “Son procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento” (p.73).

#### *Gestión del sistema de cobranzas.*

Lattuca (2016) La gestión del sistema de recaudaciones es el apartamiento de las funciones es importante en las ventas y cuentas por cobrar con la finalidad de que tenga paralelamente acceso a los activos. En un sistema de funciones, la función es establecida administrativamente, en base a responsabilidades del cargo que se desempeña. En un sistema digital, las funciones están dentro del sistema de información. (p. 337)

Guilli et al. (2013) “La gestión del sistema de cobranzas se da cuando existe créditos y al detectar documentación en situación de cobro. Depende de las políticas de la empresa para efectivizar el cobro y el registro contable” (p.261).

#### *Etapas en el procedimiento de cobranzas.*

Lopez (2013) Los periodos en el procedimiento de cobranzas son las habilidades que se usan para la cobranza se establecen de acuerdo con el grado de cumplimiento que haga en

los pagos del crédito el cliente, es decir, de acuerdo con cómo será su cumplimiento en los pagos del crédito. Los tipos de cobranza existentes en las empresas generalmente son los siguientes: cobranza normal: emisión de estado de cuenta o factura con recepción de pago por medios convencionales, cobranza preventiva, cobranza administrativa, cobranza domiciliaria, cobranza extrajudicial, cobranza prejudicial: agencias externas de cobranza, cobranza judicial. (p.80)

Ettinger (2015) Las etapas y procedimientos de Cobranza son vitales para el progreso de cualquier negocio que vende a crédito. Cualquier que sea la magnitud del negocio, sus utilidades dependen principalmente del ciclo la frecuencia de reinversión de su capital. El ciclo frecuente, difícilmente puede ser acoplado con cobranzas lentas; estas niegan a una firma el uso de su propio capital. No importa que tan generoso sea él. (p.293)

#### *Rotación de las cuentas por cobrar*

Minsa (2015) La rotación de cuentas por cobrar, tiene como objetivo medir el margen o plazo promedio de los créditos que la empresa otorga a sus clientes y le permite a su vez, evaluar la política de crédito y cobranzas empleada. También se afirma que dicha rotación presenta la liquidez de las cuentas por cobrar, lo cual refleja la velocidad de la recuperación de los créditos concebidos. (p.219)

Aranda (2017) La rotación de cuentas, mide la liquidez de las cuentas por cobrar. Lo cual se obtiene dividiendo las ventas totales entre el total de las cuentas por cobrar. El resultado expresado en número de veces, se divide entre 12 meses para obtener en cuantos meses en promedio de demora la empresa en cobrar una factura, nos permite comparar con el plazo otorgado, a fin de tomar decisiones adecuadas y oportunas. (p.45)

*Morosidad.*

Canales (2018) La morosidad incita en los acreedores una primera consecuencia perjudicial, al experimentar una falta de cobros que le puede llevar a situaciones de incapacidad de afrontar sus compromisos de pagos. Por otro lado, la mora prolonga inesperadamente el plazo de cobro que conduce a un aumento considerable del período de maduración de su empresa, lo que provoca dos efectos que convergen en un mismo problema: un aumento de la estructura circulante que conlleva un crecimiento de las necesidades de financiación, y a su vez una falta de liquidez. (p.118)

Cupelli (2013) La morosidad viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración. Por ello atendiendo a este último factor se debe tener en cuenta la clasificación del deudor o cartera de créditos. (p.68)

**2.2.1.8. Políticas de crédito.**

Castro (2014) Las políticas de crédito son pautas de conducta o acción dictadas por la dirección que deben observar todos los empleados de la empresa; al expresarse por escrito deben comunicar qué es lo que se puede hacer y lo que no se debe. En la empresa se establecen políticas para cada función específica: políticas de venta, de compras, de producción, de persona, de crédito, de cobranzas, etcétera. Las políticas se establecen de acuerdo con el objetivo de la empresa y lo que desea cada departamento, los aspectos que se establecen con las políticas son: Tiempo; plazos; descuento por pronto pago; descuento por volumen; descuentos en determinados artículos; compra mínima; investigación de crédito; intereses moratorios; pago

anticipado; pronto pago; crédito comercial; ofertas visita a clientes; crédito inicial; bonificaciones; ampliaciones de crédito, disminuciones; cancelaciones; reconsideraciones; traspasos y cambios de razón social; establecimiento de seguro de crédito para; re investigaciones periódicas. (p.136)

Zutter (2013) “Establecen que las políticas de crédito son una serie de lineamientos que se sigue con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder” (p.59).

#### *Políticas restrictivas.*

Morales (2014) Las políticas restrictivas representadas por la concesión de créditos en periodos sumamente cortos, las normas de crédito son estrictas y por ello se usa una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas. Pero a su vez, este tipo de políticas puede ocasionar la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar. (p.166)

Burnes (2016) Es cuando se aplican normas muy estrictas al momento del crédito, que suele ser por un período de tiempo muy corto y además se utiliza una política de cobranza muy agresiva. Esta política reduce considerablemente las cuentas de difícil cobro, a consecuencia se obtiene una baja en las ventas al intimidar a los clientes. (p.2)

#### *Políticas liberales.*

Morales (2014) Las políticas liberales en sentido contrario a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser magnas, se otorgan créditos considerando las políticas que usan en las empresas de la competencia, no presionan energicamente en el

proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de periodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política tiene como consecuencia un aumento de las cuentas por cobrar, así como también en las pérdidas en cuentas incobrables, dado que también aumenta el riesgo en los clientes que no pagan los créditos. (p.166)

Tadeo (2013) “Son opuestas a las políticas restrictivas, tienden a ser generosas, otorgan créditos con menos exigencias y su forma de cobro no es tan exigente, pero como consecuencia se puede dar el aumento en las cuentas incobrables” (p.2).

#### *Políticas racionales.*

Morales (2014) Las políticas racionales se caracterizan por conceder los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranza; se aplican considerando los cobros a efectuarse y que proporcionen un margen de beneficio razonable. Estas políticas son recomendables para que las empresas las adopten, ya que logran producir un flujo normal de crédito y de cobranza; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. (p.166)

Guerrero, Galindo (2014) Las políticas racionales son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa. (p.111)

*Descuento por pronto pago.*

Ramírez (2015) “El descuento por pronto pago se define como una deducción del monto nominal de una cuenta cuando es pagada dentro de un periodo específico. El monto o tipo de descuento varía tanto como como las condiciones de crédito extendido” (p.159).

Casas (2016) El descuento por pronto pago es para establecer una política, se fija un porcentaje que resulte atractivo a los clientes como un incentivo para pagar antes del vencimiento de la cuenta por cobrar, y que a la vez sea conveniente para la empresa. (p.136)

*Análisis de crédito.*

Cuya (2013) El análisis de créditos una vez obtenidos los informes por medios oficiales o, se debe llegar a una conclusión sobre la calificación y condiciones del posible cliente en lo que respecta a su carácter, capacidad y capital; además de analizar los aspectos colaterales y las condiciones del entorno económico, formando las cinco C de los Factores de crédito. Porque la esencia misma del crédito al comercio es llegar a una decisión sobre el otorgamiento o no del crédito; si la información que se obtuvo es adecuada, valuada y cuidadosamente analizada reflejaran juicios más sanos y racionales sobre la función que se está desempeñando. Esto resaltarán la experiencia del responsable de créditos de la siguiente manera: El carácter, la capacidad, el capital, el colateral, las condiciones del entorno. (p.32)

Días (2016) El análisis de crédito se cree un arte ya que no hay esquemas rigurosos y que por el contrario es dinámico y exige creatividad por parte del analista de crédito, sin embargo, es importante dominar las diferentes técnicas de análisis de crédito, y complementarla con una buena experiencia y un buen criterio, así mismo es necesario

contar con la información necesaria y suficiente que nos permita minimizar el número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta. (p.72)

#### **2.2.1.9. Ciclo Financiero**

García (2011) “El ciclo financiero es el proceso mediante el cual se clasifica, ordena y resume la información contable para obtener el balance de situación final y la cuenta de pérdidas y ganancias según” (p.77)

Laborda y De Zuani (2013) El período financiero empieza con la captación de recursos financieros (financiación) que se aplican a la compra y pago de bienes de activo fijo (inversión), los cuales se van liquidando progresivamente a través del proceso de amortización técnico-económica, mediante el cual se va incorporando, al coste de producción, al valor de la parte de los activos fijos consumida en cada ciclo productivo, y que será recuperada con el cobro de las ventas (des-inversión-parcial), quedando reflejada en la amortización acumulada, destacando que suelen ser necesarios bastantes ciclos de explotación para completar un ciclo de capital. (p.67)

#### **2.2.2. Liquidez.**

##### **2.2.2.1. Definición.**

Domínguez (2013) La liquidez involucra la capacidad puntual de convertir los activos en líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo. Por lo tanto, para los propietarios de la empresa, la falta de liquidez puede suponer: Una disminución de la rentabilidad, la imposibilidad de aprovechar oportunidades interesantes, pérdida de control de la empresa, pérdida total o parcial del capital invertido, atrasos en el cobro de intereses y principal de sus créditos y pérdida total o parcial de las cantidades prestadas. (p.16)

Nunes (2015) liquidez es el efectivo con que cuenta la empresa donde mide solvencia económica, la gerencia evaluara la liquidez en un periodo determinado para evaluar el incremento del negocio. Es la facilidad, velocidad y el grado de merma para convertir los activos circulantes en tesorería, y la escasez de ésta la considera uno de los principales síntomas de dificultades financieras. Por lo tanto, la liquidez es una propiedad que mide si un activo es más realizable con certidumbre en el corto plazo sin incurrir en una pérdida. (p.89)

García (2014) La liquidez es una cualidad de los activos para ser transformados en dinero efectivo de forma inmediata, sin disminuir su valor. Por definición, el dinero es el activo con mayor liquidez, al igual que los depósitos en bancos. También se emplea con frecuencia el término “activos líquidos”, para referirse al dinero y a los activos que pasan a dinero en efectivo rápidamente. Pero para otros elementos que no son dinero, la liquidez presenta dos dimensiones. La primera se remite al tiempo necesario para convertir el activo en dinero; la segunda es el grado de seguridad relacionado con el precio o la razón de conversión. (p.124).

#### ***2.2.2.2. Importancia de la liquidez.***

Gutiérrez (2018) La importancia de la liquidez se ve reflejada tanto en las finanzas personales o públicas, la falta de liquidez puede generar atraso en el cumplimiento de los compromisos, aumento de intereses de mora, embargos y hasta el cierre de un negocio. En el ámbito público, esta falta trae consecuencias fiscales y políticas negativas como la imposibilidad de acceder al financiamiento de programas y proyectos, y elevados costos en multas e intereses para una nación, con el consiguiente costo político. Contar con buenos activos garantiza la tranquilidad de una sólida solvencia económica que permite adquirir nuevos compromisos para

alcanzar el desarrollo esperado. La liquidez personal, empresarial y pública, es la carta de presentación para cualquier operación financiera. (p.4)

Subramanyam & Halsey (2015) La importancia de la liquidez se aprecia, mejor si se piensa en las repercusiones que conllevan la incapacidad de una empresa de cumplir con las obligaciones a corto plazo. La liquidez es cuestión de grado. La falta de liquidez impide que una compañía aproveche descuentos favorables, u oportunidades lucrativas. Los problemas de liquidez más extremos reflejan la incapacidad de una compañía de cubrir las obligaciones en corto plazo. Esto puede provocar la venta forzada de inversiones y otros activos a precios reducidos y, en su forma más grave la insolvencia y la quiebra. (p.41)

#### **2.2.2.3. Grado de liquidez.**

Sevilla (2016) El grado de liquidez es la velocidad con que un activo se puede vender o intercambiar por otro activo. Cuanto más líquido es un activo más rápido lo podemos vender y menos arriesgamos a perder al venderlo. El dinero en efectivo es el activo más líquido de todos, ya que es fácilmente intercambiable por otros activos en cualquier momento. (p.23)

Litvinoff (2016) El grado de liquidez determina el efecto que tendrá la economía ante una situación de crisis ya sea por cuestiones exógenas o endógenas, además nos permite organizar las finanzas para determinar si se puede destinar dinero a inversiones que generen renta o si conviene tomar deuda aprovechando eventuales tasas bajas. (p.12)

#### *La falta de liquidez.*

Trejos (2014) La ausencia de liquidez se da cuando el crédito de la empresa se ve imperceptible en los mercados financieros, con consecuencias negativas para su

coste, la imagen de la empresa se ve perjudicada, disminuyendo la calidad de servicio de los proveedores, los saldos descubiertos provocan intereses de demora, se venden activos fijos por debajo de su precio razonable para cubrir las necesidades de fondos inmediatos y se produce alarma en el colectivo laboral de la empresa. (p.37)

Castillo (2013) La falta de liquidez puede significar muchas veces la imposibilidad de aprovechar ventajas comerciales como descuentos por pronto pago o posibles oportunidades de negociación con los proveedores y clientes; en otras palabras, la falta de liquidez implica libertad de elección y de movimientos por parte de la gerencia. También se puede decir que la falta de liquidez podría provocar incapacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones vencidas y se podría ver obligada en determinado momento a vender sus activos con el fin de evitar la insolvencia y en el peor de los casos la quiebra. (p.30)

#### *Exceso de liquidez.*

Callizo (2018) El exceso de liquidez permite acceder a créditos más baratos en bancos. El crédito en sus distintos segmentos arrastra una caída en sus tasas de intereses ubicándose en mínimos que no se daban hace bastante tiempo en el mercado. Este exceso de liquidez puede generar alteraciones económicas y que se debe contrarrestar con la inversión de los recursos para recuperar el ciclo económico normal. (p.5)

Córdoba (2013) El exceso de liquidez, nos indica que podríamos estar dejando de ganar dinero con el hundimiento de las posibles inversiones. El excedente de liquidez es cuando se tiene un exceso en los ingresos y existe poca inversión. En la economía de las sociedades, se habla de un excedente de liquidez cuando se gasta poco y se ahorra demasiado. Al reducir los egresos y las inversiones, pero aumentando los ingresos,

se habla de que las organizaciones cuentan con sobre liquidez, como también es conocido este término. (p.67)

#### *Control de la liquidez.*

Hurtado (2014) “El control de la liquidez de una empresa se efectúa de una manera eficiente cuando el gerente financiero debe aplicar dos herramientas gerenciales importantes, las cuales están consideradas como el flujo de caja y el estado de flujo de efectivo” (p.27).

Kozikowski (2016) El control de liquidez es una expresión utilizada en Macroeconomía, a nivel de los agregados económicos y monetarios. Medida de Política Monetaria con el fin de vigilar e influir en la Emisión del Dinero para controlar la Demanda excesiva de Crédito, el financiamiento interno o en la estabilización de Precios. (p.35)

#### **2.2.2.4. Medición de la liquidez.**

Devin (2013) La medición de la liquidez es importante para obtener una perspectiva completa de la liquidez lo mejor es anticiparse a cualquier contingencia por falta de efectivo La mejor herramienta es la realización de previsiones bajo hipótesis contempladas como herramientas de gestión y control de liquidez. Sin embargo, existen otras herramientas para medir la liquidez que son más rápidas y sencillas de obtener. (p.31)

Bugueño (2017) “La medición de la liquidez es la capacidad que posee una entidad de hacer frente a sus deudas en el corto plazo, atendiendo al grado de liquidez del activo circulante” (p.47).

### *El fondo de maniobra*

López (2016) El fondo de maniobra es la suma en la que los fondos permanentes de la empresa superan a los activos fijos. Se consideran fondos permanentes la suma del capital, las reservas y la financiación a largo plazo. El fondo de maniobra crece, por tanto, cuando lo hacen el capital, las reservas o la financiación a largo, o también cuando se reduce el importe de los activos fijos. (p.19)

Vera (2013) El fondo de maniobra, también puede ser definido como los fondos permanentes que le sobran a la empresa una vez ha financiado los activos fijos. El exceso de fondo de maniobra respecto a las necesidades de capital de trabajo se queda en la tesorería de la empresa. Es lo que se llama el disponible. (p.48)

### *Las ratios financieras*

Aching (2015) Un ratio financiero es una razón, es decir, la relación entre dos números. Son un conjunto de índices, resultado de relacionar dos cuentas del Balance o del estado de Ganancias y Pérdidas. Los ratios proveen información que permite tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa, sean éstos sus dueños, banqueros, asesores, capacitadores, el gobierno, etc. Por ejemplo, si comparamos el activo corriente con el pasivo corriente, sabremos cuál es la capacidad de pago de la empresa y si es suficiente para responder por las obligaciones contraídas con terceros. Sirven para determinar la magnitud y dirección de los cambios sufridos en la empresa durante un periodo de tiempo. Fundamentalmente los ratios están divididos en 4 grandes grupos. (p.10)

Nava (2013) “Los ratios financieros son indicadores que miden rápidamente la situación económica financiera de las empresas de cualquier actividad, determina cuatro

indicadores fundamentales para realizar y aplicar el análisis financiero que son de Liquidez, Gestión, Solvencia y Rentabilidad” (p.23).

#### **2.2.2.5. Ratios de liquidez.**

Valderrama (2015) Los ratios de liquidez son un término que se refiere a la liquidez de la posición financiera medible por la capacidad de una empresa para cancelar sus obligaciones a corto plazo, estos ratios evalúan la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, la liquidez mide la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas a corto plazo y por ende determina el dinero en efectivo de que se dispone, para cancelar las deudas. Facilitan examinar la situación financiera de la compañía frente a otras, en este caso los ratios se limitan al análisis del activo y pasivo. (p.58)

Ccaccya (2017) Los ratios de Liquidez efectúan el grado de disposición de la entidad para llegar a conocer las deudas a corto plazo con aquellos activos que se transforman en tesorería en el mismo periodo de tiempo. Por lo tanto, las razones de liquidez se caracterizan por ser de naturaleza estática al final del año. Si bien resultan muy útiles para los inversionistas y acreedores dado que permite evaluar el cumplimiento de las obligaciones de la empresa, ello no quita que también sea importante para la administración examinar los futuros flujos de caja. (p.52)

#### *Capital de trabajo neto.*

Rizzo (2015) El capital de trabajo neto se define como la diferencia entre el valor del activo corriente menos el valor del pasivo corriente, por lo que está definido en una unidad monetaria, lo que no permite efectuar una comparación significativa entre empresas de diferente tamaño. Conceptualmente, el capital de trabajo se refiere a que nivel de

activos y pasivos relacionados con las actividades a corto plazo del negocio. La determinación de los niveles apropiados de capitales de trabajo, o sea, de los activos corrientes y pasivos corrientes, por lo tanto, involucra decisiones fundamentales respecto a la liquidez de la empresa y a la composición de los vencimientos de sus pasivos, decisiones muy relacionadas con la rentabilidad y el riesgo de la empresa. (p.63)

Albornoz (2013) Define al capital de trabajo neto como la discrepancia entre los activos corrientes y los pasivos corrientes. El término corriente lo entendemos por aquellos bienes o deudas que se establecen dentro del ciclo operativo de la empresa, que normalmente es de un año, y que a su vez coincide con el balance general. (p.3)

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

#### *Liquidez corriente.*

Avolio (2013) La liquidez corriente relaciona los activos estándar frente a los pasivos de la misma naturaleza, es decir, indica el grado de cobertura que tienen los activos de mayor liquidez sobre las obligaciones de menor vencimiento o mayor exigibilidad. Se le conoce también como razón circulante, liquidez corriente. (p.10)

Lawrence J. Gitman y Chad J. Zutter (2013) afirma que: La liquidez corriente, mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Este considera la efectiva dimensión de la organización en cualquier instancia del tiempo y es comparable con diferentes empresas de la misma actividad, es decir representa la agilidad que tiene una empresa para solventar sus obligaciones en un período menor a un año. (p.65)

Liquidez corriente =	Activo Corriente
	Pasivo Corriente

*Prueba ácida.*

Avolio (2013) La prueba acida representa la suficiencia o insuficiencia de la empresa para cubrir los pasivos a corto plazo mediante sus activos de inmediata realización, es decir, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo. Esta prueba normalmente resulta menor a uno, lo que no debe interpretarse como que no hay capacidad para cumplir con los compromisos a corto plazo, porque se supone que las existencias serán vendidas y cobradas en los próximos meses. (p.11)

Briceño (2013) La prueba acida es una guía más exigente ya que en él se descartan del total del activo corriente las cuentas que no son realizables de manera fácil. Nos proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago a corto plazo de una empresa. Se calcula restando del activo corriente el inventario y dividiendo estas diferencias entre el pasivo corriente. Briceño comenta lo siguiente: Representa la suficiencia o insuficiencia de la empresa para cubrir los pasivos a corto plazo mediante sus activos de inmediata realización, es decir, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo. (p.9)

Prueba ácida =	Activo Corriente – Inventario
	Pasivo Corriente

*Ratio de solvencia.*

Zamora (2018) El ratio de solvencia mide la capacidad de la empresa para hacer frente al pago de todas sus deudas y obligaciones. Eso es exactamente lo que pone de

manifiesto este ratio, si el importe de los bienes y derechos de la entidad es suficiente como para cancelar todas sus deudas y obligaciones con un nivel de riesgo adecuado. (p.18)

Elguera, Colonia, Espinoza (2018) El ratio de solvencia, sobre todo su evolución, son de gran utilidad a la hora de analizar el riesgo que asume nuestra empresa al realizar ventas a crédito, permitiéndonos establecer límites de crédito adecuados a cada cliente, lo que obviamente nos ayudará a contener el riesgo de impago. Por otra parte, también es muy aconsejable realizar dichos análisis previamente a la solicitud por nuestra parte de crédito ante una entidad bancaria o de un proveedor pues nos permitirán ver la negociación desde su punto de vista y por tanto preparar el proceso de negociación de forma eficaz. (p.4)

$$\frac{\text{Pasivo corriente + pasivo no corriente}}{\text{Patrimonio}}$$

#### **2.2.2.6. Riesgo de liquidez.**

Sugef (2016) El riesgo de liquidez es la posibilidad de una pérdida económica a causa de la escasez de fondos que impediría cumplir las obligaciones en los términos pactados. El riesgo de liquidez también puede asociarse a un instrumento financiero particular, y está asociado a la profundidad financiera del mercado en el que se negocia para demandar u ofrecer el instrumento sin afectación significativa de su valor. (p.5)

Molina (2016) El riesgo de liquidez se define como la contingencia de que la entidad incurra en pérdidas excesivas por la enajenación de activos a descuentos inusuales y significativos, con el fin de disponer rápidamente de los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones contractuales. El riesgo de liquidez implica determinar

el impacto en los resultados operacionales y en el patrimonio cuando la institución no se encuentra en capacidad de cumplir con sus obligaciones con los activos líquidos que posee al momento, obligándose a incurrir en pérdidas para liquidar activos. (p.24)

*El riesgo de tesorería.*

Tarigamar (2017) “El riesgo de tesorería está más ligado al corto plazo, que se analiza primero observando a detalle el flujo de caja actual y previsional, antes de operaciones financieras, para tener una visión fina de los excedentes y brechas” (p.26).

Afierro (2013) El riesgo de tesorería se refiere a el manejo del dinero el cual siempre ha estado en la mira de personas inescrupulosas para apropiárselo, haciendo miles de artimañas que pueden pasar irreconocibles, porque siempre manipulan la información y solamente se conoce del ilícito, cuando el responsable se enferma o tiene que separarse del cargo o se le despide por causa justificada. (p.24)

*El riesgo de financiamiento.*

Nuño (2017) El riesgo de financiamiento es la probabilidad de que un evento adverso o alguna fluctuación financiera reporte consecuencias negativas en una empresa. Este riesgo financiero hace referencia a la incertidumbre producida en el rendimiento de una inversión. Los riesgos de financiamiento, también conocidos como riesgos de crédito o de insolvencia, hacen, en definitiva, referencia a las incertidumbres en las operaciones financieras derivadas de la volatilidad de los mercados financieros y de crédito, mercados que están en constante cambio. (p.11)

Mascareñas (2015) Refiere a la incertidumbre asociada al rendimiento de la inversión debida a la posibilidad de que la empresa no pueda hacer frente a sus obligaciones financieras (principalmente, al pago de los intereses y la amortización de las deudas).

Es decir, el riesgo financiero es debido a un único factor: las obligaciones financieras fijas en las que se incurre. (p.6)

*El riesgo de refinanciamiento.*

Valenzuela (2013) El riesgo de refinanciamiento es el de no poder renovar o reemplazar financiamientos existentes y el de no poder encontrar nuevos financiamientos en caso de necesidad. El riesgo de refinanciamiento y del efectivo disponible como factores importantes a considerar en la valorización de bonos corporativos. Recientes investigaciones presentan que mayor proporción de deuda de corto plazo incrementa los spreads de bonos corporativos a través del riesgo de refinanciamiento. (p.18)

Gros (2014) El riesgo de refinanciamiento refiere a la posibilidad de que el emisor refina ncie su deuda en condiciones desfavorables en términos de costo, incluso en casos extremos es posible no tener acceso a financiamiento incrementando la posibilidad de incumplir con sus obligaciones. (p.89)

**2.2.2.7. Factores que inciden en la liquidez.**

Oblitas (2018) Los factores que inciden en la liquidez son varios, los cuales determinan la liquidez en las empresas, entre los cuales se encuentran el giro de la compañía, las condiciones económicas, las características de los mercados financieros, el tipo de administración del capital de trabajo, requerimientos de saldos compensatorios, entre otros. (p.50)

Osmond (2018) Los factores que inciden en la liquidez son indicadores importantes para un negocio exitoso. Una buena liquidez por lo general indica que una empresa tiene buenos controles de dinero en efectivo y unos procesos internos sólidos de contabilidad. La liquidez es también un cálculo importante para los inversores

externos y los bancos; las operaciones de negocios sólidas aumentan las cuentas por cobrar y el dinero en efectivo mientras se mantienen bajo control los pasivos de corto plazo. (p.12)

*Alto endeudamiento.*

MJ (2013) El sobreendeudamiento es una de las causas por la que las empresas pueden estar en peligro. Solicitar préstamos por cantidades superiores a las que puede respaldar la empresa o destinar el dinero a un uso diferente al que fue previsto inicialmente, es una falla que cometen las compañías y les puede costar caro. (p.14)

Morales (2013) Un alto endeudamiento ante un negocio exitoso, puede conllevar una alta rentabilidad de los recursos propios; Por el contrario, si el negocio no tuviera éxito, los propietarios experimentan una pérdida moderada, ya que su inversión es pequeña. El endeudamiento es una medida relativa (porcentual) que mide la proporción de la deuda contra el total de recursos con los que cuenta la empresa; se entiende entonces que, si este total se representa por el 100%, la diferencia es la proporción que mantiene el capital contable dentro de la estructura. (p.12)

*Deficiencia organizacional.*

Mejías (2018) La deficiencia organizacional puede crear variedad de problemas, de los cuales, podemos mencionar la falta de comunicación y la sobregestión entre los encargados de departamentos con sus jefes inmediatos. Un componente importante para el éxito de cualquier organización es el tipo de estructura que implementa, la estructura de la organización determina el número de capas de gestión y funcionamiento de los departamentos que interactúan entre sí. (p.11)

Pizarro (2015) La deficiencia organizacional genera conflictos y situaciones que atentan gravemente contra la productividad y el clima laboral de la organización, haciendo muy complicada la posibilidad de mantener la mejor continua de todos los procesos. Por todo lo antes expuesto, se recomienda a los empresarios que traten de lograr la mejor estructura organizacional posible en pro de lograr un mayor éxito en las ventas y por lo tanto un mayor éxito en todos los aspectos concernientes a su empresa, lo cual redundará en beneficios para todos. (p.31)

*Deficiencia administrativa.*

Maquin (2013) La deficiencia administrativa se da cuando la administración llega a ser obsoleta cuando la gerencia de la empresa no renueva los métodos para lograr una mayor eficiencia, perdiendo estabilidad para el desarrollo natural de sus objetivos. Es muy importante que la administración coordine para que la totalidad de las funciones administrativas se lleven a cabo de una forma armónica, para que exista un control administrativo y para evitar que alguna o algunas de las tareas no cumplan con su propósito. Es necesario un control por parte de la dirección, a fin de que se alcancen los objetivos establecidos. (p.47)

Yucra (2013) La deficiencia administrativa tiene múltiples causas dentro de una empresa; algunas de las causas ordinarias que pueden contribuir a una deficiencia administrativa son, la inutilidad de los objetivos por ser estos ambiguos y confusos, la violación de autoridad, la falta de iniciativa por falta de delegación de autoridad, interferencias entre línea y asesoría, definición de funciones y una organización costosa innecesaria (p.15)

*Deficiencia financiera.*

Treto (2015) La deficiencia financiera ocurre hoy en día en una empresa por la falta de anticipación para evaluar aquellas decisiones económico-financieras que pueden tener repercusión en la mejora de la organización. Enfocándose a esta problemática particular, se pueden apreciar las asociadas a la identificación de las necesidades de financiamiento, presentando problemas por este concepto en la proyección de sus flujos de tesorería, repercutiendo, de forma negativa en la ejecución de las operaciones de la empresa y sus relaciones con las entidades financieras. (p.83)

Castillo (2016) La deficiencia financiera ocurre al no poner la atención necesaria en las finanzas de una empresa, y puede provocar importantes descuidos en el área, que a la larga traen consecuencias más costosas. Hoy en día se vive un momento de tensión financiera a nivel mundial, por lo que para cualquier empresa es fundamental la disponibilidad de financiamiento (corto y largo plazo), debido en gran medida a que generalmente disponen de una suma limitada de recursos financieros que le permiten desarrollar sus operaciones y por ende necesita conocer cuáles son las opciones de financiamiento, una vez que ha incurrido en inversiones relacionadas con su fondo de maniobra. (p.25)

*Problemas en la empresa.*

Armando (2019) Los problemas en la empresa ocurren debido a que pasamos gran parte del día en el trabajo, y es lógico que, después de tantas horas, se puedan generar conflictos. Los conflictos son algo normal, pero detectarlos y resolverlos es clave para que el entorno laboral no se convierta en un infierno, porque cuando estamos mal en el trabajo nuestro rendimiento, nuestra motivación o nuestro sentimiento de pertenencia a la organización se ven afectados. (p.34)

Corbis (2013) Los problemas en la empresa son debido a diferencias y discusiones de los miembros de la empresa los cuales generan conflictos que no dejan evolucionar a las empresas. Numerosos estudios señalan que la mayoría de fallas en empresas familiares se presentan en la tercera generación, cuando los jóvenes tienen conocimiento porque han estudiado fuera del país, pero no tienen la experiencia. Esto crea una falencia que puede llevar las empresas a desaparecer. (p.19)

*Fenómenos naturales.*

Collier (2014) Los fenómenos naturales son difíciles de prever con exactitud, y en muchas ocasiones tienen consecuencias devastadoras, pero al igual que la población civil se prepara para el impacto de huracanes, olas de calor, inundaciones, entre otros fenómenos adversos, haciendo acopio de productos de primera necesidad y sobre todo poniéndose a salvo, las empresas también deben contar con un plan sólido para enfrentarse a estas circunstancias. Los efectos negativos de este tipo de desastres no solamente afectan a empresas tecnológicas, en realidad afecta a todo tipo de empresas, sobre todo aquellas medianas y pequeñas que no tienen tanta capacidad de autoprotección. (p.11)

Macias (2014) “Los fenómenos naturales como inundaciones, terremotos, entre otros desastres naturales pueden causar un enorme daño a una empresa, especialmente, cuando no se cuenta con un seguro, ahorros o un plan para afrontar esas situaciones” (p. 74).

*Baja rotación de cartera.*

Ardila (2016) La baja rotación de cartera se da cuando los clientes no pagan y las compañías pueden entrar en una falta de liquidez que los pone en la cuerda floja. Es primordial que las empresas evalúen la calidad de la cartera para evitar problemas a futuro. Para alcanzar unos buenos índices de rotación de cartera se hace necesario que la empresa

recurra a diferentes estrategias que le otorguen un valor agregado al cliente y este identifique que pagar pronto le generará múltiples beneficios. (p.22)

Beltran (2018) Una baja rotación de cartera incide en la liquidez debido a que la rotación de cartera es un indicador financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman en convertirse en efectivo, o, en otras palabras, es el tiempo que la empresa toma en cobrar la cartera a sus clientes. Lo que toda empresa debe tener presente respecto a esta es que cada cierre del día esas cuentas por cobrar pendientes se traducen en que otras personas u otras empresas están apalancando su operación a través del dinero que le adeudan, por este motivo, trabajar en aras de tener un eficiente recaudo de cartera es conveniente en tanto que le da la posibilidad a la entidad de utilizar el dinero recaudado para el desarrollo de su objeto social. (p.63)

### **2.2.3. Definición de Términos Básicos**

**Analistas de Crédito:** Evalúan la liquidez de las personas que aplican a obtener un préstamo bancario. Es decir, están a cargo de recolectar y examinar la información financiera de cada persona, tales como su historial de pagos, balance de ingresos y ahorros. (Cueva, 2014, p.65).

**Balance General:** “El balance general es un informe financiero contable que refleja la situación económica y financiera de una empresa en un momento determinado”. (Silva, 2016, p.91).

**Cartera pesada:** “La cartera pesada es el cociente entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas, y el total de créditos directos y contingentes”. (Bacilio, 2014, p.72)

**Derecho financiero:** “El derecho financiero comprende valores que se convertirán en dinero en breve plazo y créditos que no producen directamente rendimientos, sino que entraron al negocio o se establecieron en virtud de las transacciones mercantiles”. (Fano, 2013, p.63).

**Dinamismo de la producción:** El dinamismo de producción es considerado cómo el precio que resulta de los patrones de los cambios en curso de oferta y demanda de productos específicos. Estas señales de precios se producen cuando existe un cambio en los resultados de suministro o la demanda generando un cambio proporcional en la otra. (Huacanqui, 2015, p.87).

**Efectividad:** La efectividad hace referencia a la habilidad que puede manifestar una persona, un animal, una máquina, o cualquier elemento para obtener un resultado a partir de una acción. La eficacia tiene que ver con perfeccionar todos los procedimientos para obtener los mejores resultados. Por consecuencia la eficacia presume un proceso de organización, planificación y proyección que tendrá como finalidad que aquellos resultados establecidos puedan alcanzarse. (Pérez, 2014, p.15).

**Endógenas:** Una variable endógena es una variable cuyo valor está determinado por las relaciones establecidas dentro del modelo en el que está incluida. Algo endógeno es algo que se forma en el interior de algo. Por tanto, de ahí deducimos que una variable endógena es aquella que se forma en el interior de un modelo. (Northern, 2017, p.85).

**Exógenas:** Las variables exógenas están determinadas fuera del Modelo. El valor de las variables exógenas está determinado por variables o factores que no están incluidos en el modelo que se está empleando. Se puede estudiar qué sucede con la economía si se aumenta el gasto del gobierno. (Castro, 2015, p.26).

**Inventario:** El inventario representa la existencia de bienes almacenados destinados a realizar una operación, sea de compra, alquiler, venta, uso o transformación. Debe aparecer, contablemente, dentro del activo como un activo circulante. Los inventarios de una compañía están constituidos por sus materias primas, sus productos en proceso, los suministros que utiliza en sus operaciones y los productos terminados. (Muller, 2015, p.31).

**Macroeconomía:** “La macroeconomía estudia el funcionamiento global de la economía como conjunto integrado, para poder explicar la evolución de los agregados económicos, como, por ejemplo, el nivel de precios, el desempleo, la balanza de pagos o el crecimiento económico”. (Domínguez, 2017, p.48).

**Mercadeo:** “El mercadeo es el conjunto de todos los compradores reales y potenciales de un producto o servicio. Estos compradores comparten una necesidad o deseo determinados que se pueden satisfacer mediante relaciones de intercambio”. (Kotler, 2015, p.45).

**Multas:** Las multas son las sanciones de tipo administrativas, que deben ser cumplidas mediante la entrega de cierta suma de dinero, dentro de un plazo determinado. Estas penas son empleadas por el estado como una herramienta para hacer frente a las infracciones que cometen los ciudadanos, para poder corregir cualquier conducta indeseada frente a las leyes del país. (Medina, 2017, p.93).

**Provisiones:** Los suministros de una entidad están compuestas por los recursos que la forman y que han sido logrados a través de una obligación. La definición de provisiones es la capacidad que tienen las empresas para almacenar sus recursos provenientes de las cuentas del pasivo. Dichos recursos serán almacenados hasta el momento en el que una empresa requiera hacer frente al pago de una factura. (Bolaños, 2013, p.65).

**Razón de conversión:** La razón de conversión es el dígito de acciones comunes que recibe un inversionista a cambio de un título de deuda convertible, cuando practica su opción de convertibilidad. Por lo general es una relación fija, que podrá variar como resultado del ajuste por la protección anti-dilución con que cuentan los títulos. (Soldano, 2016, p.51).

**Recaudo:** El recaudo se define como acopio de recursos monetarios y custodia de los mismos hasta satisfacer una obligación. Recaudar significa juntar recursos, por lo general dinero, con la finalidad de satisfacer las necesidades de terceros o solventar una obligación. En general, el recaudo es la acción activa o pasiva de acaparar recursos para la misma organización o para terceros mediante la intermediación. (Sevilla, 2013, p.73).

**Traspaso:** Se define como acto mediante el cual se conceden derechos y obligaciones de un crédito hipotecario a otra persona. Dicho de otra forma, una persona asume la responsabilidad de continuar pagando el crédito original bajo su nombre. (Torres, 2013, p.23).

**Tesorería:** Tesorería es el área de una entidad en la que se tratan las acciones relacionadas con las operaciones de flujos monetarios. Incluye la gestión de la caja y las diversas gestiones bancarias. La contabilidad registra dicha ejecución (encargada de administrar los recursos monetarios en la forma más eficiente posible para cumplir con los compromisos del negocio y disponer de suficiente efectivo para apoyar los programas de la planeación financiera de la empresa). La tesorería se encarga de administrar los flujos monetarios de una entidad (Castillo, 2016, p.34).

**Utilidades:** Las utilidades son las medidas de satisfacción por la cual los sujetos valoran la elección de determinados bienes o servicios en términos económicos. Los bienes y servicios tienen ciertas propiedades que satisfacen necesidades humanas y que repercuten

positivamente en sus consumidores y compradores. Es especialmente importante en microeconomía (Sánchez, 2013, p.46).

**Valor Equivalente:** El valor equivalente es un método basado en calcular qué rendimiento similar provoca la inversión en el proyecto durante el período definido, provee una base para medir el valor de una inversión determinada por pagos iguales en la base de un año iguales en la base de un año. (Morales, 2016, p.43).

**Volatilidad:** La volatilidad es el término que mide la variabilidad de las trayectorias o fluctuaciones de los precios, de las rentabilidades de un activo financiero, de los tipos de interés y, en general, de cualquier activo financiero en el mercado. Si el precio de un activo se mueve mucho y muy rápido se dice que ese precio es muy volátil. Como veremos más abajo en muchos ámbitos se utiliza la desviación típica como medida de la volatilidad. (Calleja, 2016, p.96).

## Capítulo III

### Metodología de la Investigación

#### 3.1. Enfoque de la Investigación.

Se considera que la investigación que estamos realizando es de enfoque cuantitativo porque emplea la recolección de análisis de datos para responder preguntas y probar hipótesis establecidas y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadísticas y mis variables Gestión de cuentas por cobrar y Liquidez están dentro de esta realidad.

En concordancia a lo manifestado consideramos a López (2015), el cual indica que el enfoque cuantitativo emplea la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para crear patrones de comportamiento y probar teorías. (p.29)

#### 3.2. Variables.

##### 3.2.1. Operacionalización de variables.

##### 3.2.1.1. *Definiciones conceptuales de las variables*

#### **Variable 1 : Gestión Cuentas por Cobrar**

Definición: La gestión de cuentas por cobrar consiste en las decisiones que toma una entidad de acuerdo con las políticas de crédito, política de cobranza, respecto a las ventas ofrecidas a crédito, en su mayoría las entidades ofrecen a sus clientes la oportunidad de comprar sus productos y servicios a crédito. Cuando se diseña adecuadamente, tal acuerdo puede ser beneficioso tanto para la empresa como para sus clientes. Generalmente en la entidad las cuentas por cobrar representan una inversión importante debido a que representan aplicaciones de recursos que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo. (Bravo, 2013, p.10)

### *Dimensiones de la Gestión de cuentas por cobrar*

**Primera dimensión:** Las políticas de crédito son una forma de transacción comercial que se basa en la confianza que se les concede a los clientes en fechas determinadas. Por ende, la política de créditos debe definir plazos de pago propuestos para todos los clientes. La política de crédito da la pauta para establecer si debe concederse crédito a un cliente y el monto de este. (Bravo 2015, p.68)

**Segunda dimensión:** Las políticas de cobranza de la organización son procedimientos que ésta sigue para cobrar las cuentas vencidas, cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero. La garantía de las políticas de cobro de la empresa se pueden evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Una política de cobranza debe basarse en su rescate sin perturbar la permanencia del cliente. (Vásquez, 2017, p.75)

**Tercera dimensión:** La venta es la transferencia de un producto, servicio u otro a un comprador mediante el pago de un precio para que logre satisfacer sus necesidades. La venta puede ser al contado, crédito, o plazos. (Weston, 2014, p.122)

**Cuarta dimensión:** Un Servicio representa un conjunto de actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen a crédito o a la venta, son cargos ejercidos por las personas hacia otras personas con el fin de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos. son intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo (Campos, 2014, p.112)

**Quinta dimensión:** El ciclo financiero de una entidad es el movimiento constante de servicios o productos que se lleva a cabo para que la empresa pueda seguir operando. El ciclo se vuelve a iniciar una vez cumplido. Comprende la obtención de materias primas o inmuebles, la ejecución de una venta, documentación en su caso de una cuenta por cobrar, y

la obtención de efectivo para reiniciar el ciclo nuevamente, o sea el tiempo que tarda en realizar su operación normal (compra, producción, venta y recuperación). Mientras menor sea el ciclo financiero, mejor para la organización puesto que es más eficiente con sus recursos. (Guillen, 2015, p.73)

### Matriz de Operacionalización de Variables

#### Variable 1 : Gestión de Cuentas por cobrar

Dimensiones	Indicadores	Ítems
D.1 políticas de crédito	a) Transacción	1. ¿Las políticas de crédito son una forma de transacción comercial basada en la confianza para tener una buena gestión de cuentas por cobrar en la empresa?
	b) Plazos	2. ¿Los plazos de pago para el cliente los define la gestión de cuentas por cobrar según las políticas de crédito de la empresa?
D.2 políticas de cobranza	a) Cuentas vencidas	3. ¿Dentro de la Gestión de cuentas por cobrar de la empresa hay cuentas vencidas que no respetan las políticas de cobranza?
	b) Cuentas incobrables	4. ¿En la empresa existen cuentas incobrables que no cumplen con las políticas de cobranza?
D.3 Ventas	a) Contado	5. ¿Toda empresa debe tener un alto porcentaje de ventas al contado según la gestión de cuentas por cobrar?
	b) Crédito	6. ¿El área de gestión de cuentas por cobrar autoriza un porcentaje mínimo de ventas al crédito?
D.4 servicios	a) Beneficios	7. ¿Un Servicio representa beneficios de acuerdo a la gestión de cuentas por cobrar de la empresa?
	b) Funciones	8. ¿Los servicios son funciones ejercidas por las personas a cambio de una remuneración que pueden ser al crédito o contado según determine la gestión de cuentas por cobrar de la empresa?
D.5 Ciclo Financiero	a) Adquisición	9. ¿Un ciclo financiero está compuesto por la adquisición de un bien según la gestión de cuentas por cobrar de la empresa?

	c) Recuperación	10. ¿La recuperación de inversión es parte del ciclo financiero en toda gestión de cuentas por cobrar?
--	-----------------	--

## **Variable 2 : Liquidez**

Definición: es la capacidad que tiene una entidad para obtener ingresos de dinero en efectivo y hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, es la capacidad de un activo para convertirse en dinero a corto plazo sin necesidad de disminuir su precio, también podemos referirnos a la liquidez con el término de solvencia, definiéndose como la capacidad que posee una entidad para enfrentar sus compromisos de pago. Cuando existe riesgo de liquidez este mide la habilidad de afrontar sus obligaciones a corto plazo, sin embargo, cuando existe menor liquidez en un activo financiero, la rentabilidad es superior, debido a que será más arduo vender ese activo cuando queramos deshacernos de el. (Rodríguez, 2016, p.12)

### *Dimensiones de Liquidez*

**Primera dimensión:** Se denominan ingresos a los patrimonios que entran en poder de una entidad, puede tratarse del incremento del valor de tus activos o la disminución de un pasivo, un sujeto puede recibir ingresos (dinero) por su actividad laboral, comercial o productiva. El ingreso es un aumento de recursos económicos. Éste debe entenderse en el contexto de activos y pasivos, puesto que es la recuperación de un activo. (Pérez, 2014, p.10)

**Segunda dimensión:** La solvencia tradicionalmente se ha definido como la capacidad que tiene una empresa para afrontar sus deudas a corto, medio y largo plazo; y generar fondos para atender en las condiciones preestablecidas los compromisos sellados con terceros. Se ha medido como la relación por diferencia, o cociente, entre el Activo (lo que tiene) y el Pasivo (lo que debe). La solvencia representa un criterio de suma importancia a la hora de calificar el desempeño económico de una compañía. (Lorenzana, 2013, p.47)

**Tercera dimensión:** El riesgo de liquidez se puede dar cuando se establece que una cuenta por cobrar es incobrable, no se puede beneficio económico futuro de la misma, y no califica ser un activo, por lo tanto, se debe dar de baja de las cuentas. Cabe mencionar que la refinanciación puede ser una manifestación de riesgo de liquidez o de riesgo de impago. El riesgo mide la liquidez que le queda a la empresa para hacer frente a sus obligaciones, el riesgo de liquidez aparece por la posibilidad de incurrir en pérdidas debidas a la incapacidad de atender los compromisos de pago. (Corvo, 2018, p.15)

**Cuarta dimensión:** Un activo financiero es una herramienta financiera que brinda a su comprador el derecho de hacerse acreedor de ingresos futuros por parte del vendedor, es decir, es un derecho sobre los activos reales del emisor y el efectivo que generen. Pueden ser adquiridas por cualquier unidad económica. Estos no suelen tener un valor físico. El comprador de un activo financiero posee un derecho y el vendedor una obligación. Un activo financiero logra su valor de ese derecho contractual. Gracias a estos instrumentos las organizaciones que poseen deuda se pueden financiar y a su vez, las personas que quieren invertir sus ahorros consiguen una rentabilidad invirtiendo en esa deuda. Los activos financieros se representan mediante títulos físicos o anotaciones contables. (Sevilla, 2014, p.13)

**Quinta dimensión:** La rentabilidad refiere a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión. En el ámbito de las inversiones como en el empresarial es un concepto muy importante porque es un buen indicador del desarrollo de una inversión y de la capacidad de la empresa para remunerar los recursos financieros utilizados. La rentabilidad, está asociada a la obtención de ganancias a partir de una cierta inversión, existen dos clases de rentabilidad, rentabilidad financiera y económica. (Falvy, 2016, p.28)

### Matriz de Operacionalización de Variables

Variable 2 : de Liquidez

Dimensiones	Indicadores	Ítems
D.1 Ingresos	a) Patrimonios	11. ¿Se denominan ingresos a los patrimonios que entra en poder de la empresa y esta beneficia a la liquidez?
	c) Dinero	12. ¿Liquidez es la capacidad que tiene la empresa para obtener ingresos de dinero?
D.2 Solvencia	a) Desempeño económico	13. ¿Es liquidez aquella solvencia que permite calificar el desempeño económico de la empresa?
	b) Fondos	14. ¿Al tener poca solvencia esto impide generar fondos influyendo en la liquidez de la empresa?
D.3 Riesgo de Liquidez	a) Compromisos de pago	15. ¿El riesgo mide la liquidez que le queda a la empresa para hacer frente a sus compromisos de pago?
	b) Refinanciación	16. ¿En la liquidez, la refinanciación excesiva produce un riesgo que compromete el desarrollo de una empresa?
D.4 Activo Financiero	a) Instrumento Financiero	17. ¿Activo financiero como instrumento es de gran importancia para aumentar la liquidez de la empresa?
	b) Unidad económica	18. ¿Un activo financiero puede ser adquirido por cualquier unidad económica y es de suma importancia para obtener liquidez para la empresa?
D.5 Rentabilidad	a) Inversión	19. ¿Es mejor apostar por una inversión que ofrezca una mayor liquidez asumiendo menor rentabilidad para la empresa?
	b) Rentabilidad financiera	20. ¿Rentabilidad financiera considera beneficios obtenidos en un periodo y que constituyen la liquidez de la empresa?

### **3.3. Hipótesis**

#### **3.3.1. Hipótesis general.**

H<sub>i</sub>: La correcta aplicación de la Gestión de cuentas por cobrar mejora la liquidez de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. en Santiago de Surco en el año 2018.

H<sub>o</sub>: La correcta aplicación de la Gestión de cuentas por cobrar no mejora la liquidez de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. en Santiago de Surco en el año 2018.

#### **3.3.2. Hipótesis específica.**

H<sub>e1</sub>: El nivel de ventas al crédito influye en un riesgo de liquidez para la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. en Santiago de Surco en el año 2018.

H<sub>e2</sub>: Las políticas de cobranza inciden en la rentabilidad de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. en Santiago de Surco en el año 2018.

H<sub>e3</sub>: Las políticas de crédito inciden en la solvencia de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. en Santiago de Surco en el año 2018.

### **3.4. Tipo de Investigación**

La investigación fue de tipo descriptivo con el fin de abarcar el problema para que esta manera se logre un óptimo resultado en las situaciones y procedimientos tanto en el área operativa y administrativa respecto a la eficiencia de la gestión de cuentas por cobrar sobre la liquidez, por lo cual se realizó un estudio de investigación en la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. en Santiago de Surco en el año 2018, dando lugar a las interrogantes en los diferentes escenarios del desarrollo empresarial

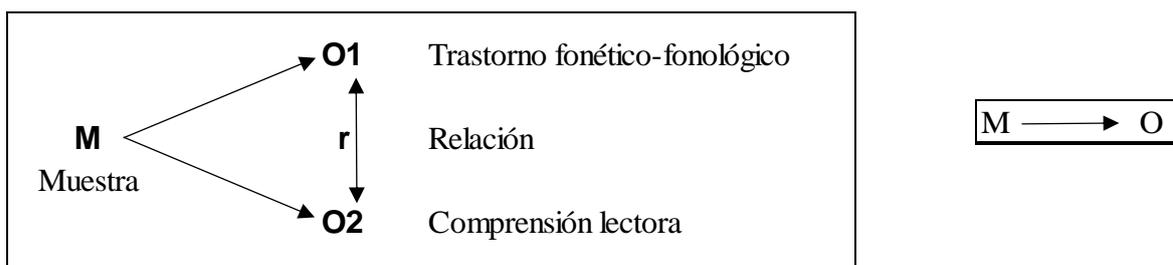
La investigación realizada fue de tipo aplicada debido a que se busca la aplicación o utilización de las sapiencias adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de sistematizar e implementar la práctica basada en investigación, respecto a la eficiencia de la

gestión de cuentas por cobrar sobre la liquidez en la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. en Santiago de Surco en el año 2018.

La investigación aplicada pretende generar conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo, está basada principalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, encargándose del proceso de enlace entre el producto y la teoría. (Lozada, 2016, p.34)

### 3.5. Diseño de Investigación

La investigación se realizó en base a un diseño correlacional ya que se pretende medir, su relación entre las dos variables en estudio, sobre la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L del distrito de Santiago de surco, año 2018.



Instrumento 20 ítems

Mantari (2019) señala que la investigación correlacional determina el grado de asociación o relación existente entre dos o más variables, en primer lugar, se miden las variables posteriormente mediante la prueba de hipótesis y estadística. Asimismo, García (2014) señala que este tipo de estudios tienen como propósito medir la relación entre las dos variables, se mide cada una de ellas después se cuantifican y analizan la vinculación, los resultados se sustentan en hipótesis sometidas a pruebas.

### **3.6. Población y Muestra**

#### **3.6.1. Población.**

La población estuvo conformada por una totalidad de cuarenta y cinco (45) empleados a nivel general, analizando las diferentes áreas de la entidad se tomó la iniciativa de la investigación con los que se ha elegido para desarrollar la investigación, así mismo se precisó información para el manejo de las cuentas por cobrar.

Por lo cual para realizar la investigación de la población se escogió la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. y hemos evaluado su problema de liquidez de la mano con las áreas de cobranzas, créditos, tesorería, finanzas, administración y contabilidad, se dio lugar a la importancia del área de cobranzas que es fundamental en la entidad porque a través de sus políticas de cobranzas se incrementará la liquidez y el desarrollo en una inversión empresarial.

La población es el conjunto global de individuos, medidas u objetos que poseen algunas características comunes observables en un momento y lugar determinado. Cuando se lleve a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionar la población en estudio. (Wigodski, 2014, p.44)

#### **3.6.2. Muestra.**

La muestra se trabajó con 20 colaboradores, los cuales representan una parte de la población, la muestra está conformada por el área de cobranzas, créditos, tesorería, finanzas, administración y contabilidad. Tanto en la parte administrativa y contable de la empresa.

“La muestra es un conjunto fielmente representativo de la población, se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades involucradas en la investigación”. (Morales, 2015, p.17)

### **3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.**

Como técnica de recolección de datos que se empleó sirvió para realizar la investigación del tema que se está desarrollando, con el propósito de recopilar información a través de las encuestas sobre la eficiencia de la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa.

Se empleó como técnica la encuesta, la cual permitió recopilar la información de la investigación que se les brindó a través de un grupo de preguntas dirigidas a una muestra representativa de la población con la finalidad de conocer la opinión o hechos específicos, la investigación tuvo como objeto obtener información de la muestra representativa de la población.

Según Siesquén (2014) “Una encuesta es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos”. (p.38)

Se realizó el uso del cuestionario como instrumento para recopilar la información necesaria en la investigación, lo cual es el medio eficaz y útil para recopilar información en un tiempo breve relativamente. Este instrumento permitió recoger información de la percepción de las empresas con respecto a cómo una correcta aplicación de la gestión cuentas por cobrar influye en la liquidez.

Según Galton (2015) Define a cuestionario como una herramienta de investigación que consiste en una serie de preguntas con el propósito de obtener información de los consultados. A menudo están diseñados con la finalidad de realizar un análisis estadístico de las respuestas, no es siempre así. (p.54).

El cuestionario está constituido por un total de 20 ítems, el cual está representado por la variable de Gestión de cuentas por cobrar que consta de 10 ítems y la variable de Liquidez que consta de 10 ítems.

El instrumento fue de gran importancia en la recopilación de la información dando seguridad y sustento de lo realizado.

## Capítulo IV

### Resultados

A continuación, se muestran los resultados obtenidos del instrumento aplicado, considerando los objetivos específicos y generales de la investigación. En primer lugar, se evaluó el instrumento de recolección de datos que se empleó para recopilar los datos necesarios para la ejecución de la investigación.

La validez indica el grado en que los cuestionarios miden las variables gestión de cuentas por cobrar y liquidez de la investigación.

Para la confiabilidad del cuestionario, se hizo uso de una prueba piloto a 6 sujetos con similares características a la población. Se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach y la confiabilidad de dos mitades considerando ítems pares e ítems impares

Los resultados de la confiabilidad del instrumento: gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez.

Cuestionario de gestión de cuentas por cobrar y liquidez:

<b>Tabla N° coeficiente</b>
Alfa de Cronbach
0,87

#### **Análisis de confiabilidad**

Instrumento para evaluar la opinión de los colaboradores del área de cobranza, créditos, tesorería, finanzas, administración y contabilidad de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L.

Para la validez del instrumento se emplearon el Alfa de Cronbach, que se encarga de establecer la media ponderada de las correlaciones entre las variables que forman parte de la encuesta.

**Fórmula:**

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

**Dónde:**

- $Si^2$  Es la varianza del ítem i,
- $St^2$  Es la varianza de la suma de todos los ítems y
- k es el número de preguntas o ítems.

El instrumento está compuesto por 20 ítems, siendo el tamaño de muestra piloto 6 encuestados. El nivel de confiabilidad es 87%. Para determinar el nivel de confiabilidad con el Alfa de Cronbach se empleó el programa estadístico office 2010 hoja de cálculo Excel.

**Resultados:**

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>			
		N	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos	0	0.0
	Total	20	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables de procedimiento.

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.87	20

### Discusión:

El valor del Alpha de Cronbach cuanto más cerca este a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio se considera que valores de Alpha superiores a 0.7 son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Teniendo así que el valor de Alpha de Cronbach para nuestro instrumento es 0.87 por lo que concluimos que nuestro instrumento es confiable.

A continuación, presentamos los resultados de investigación realizada.

#### 4.1. Análisis de los Resultados

Ítem 1: ¿Las políticas de crédito son una forma de transacción comercial basada en la confianza para tener una buena gestión de cuentas por cobrar en la empresa?

Variable: gestión de cuentas por cobrar

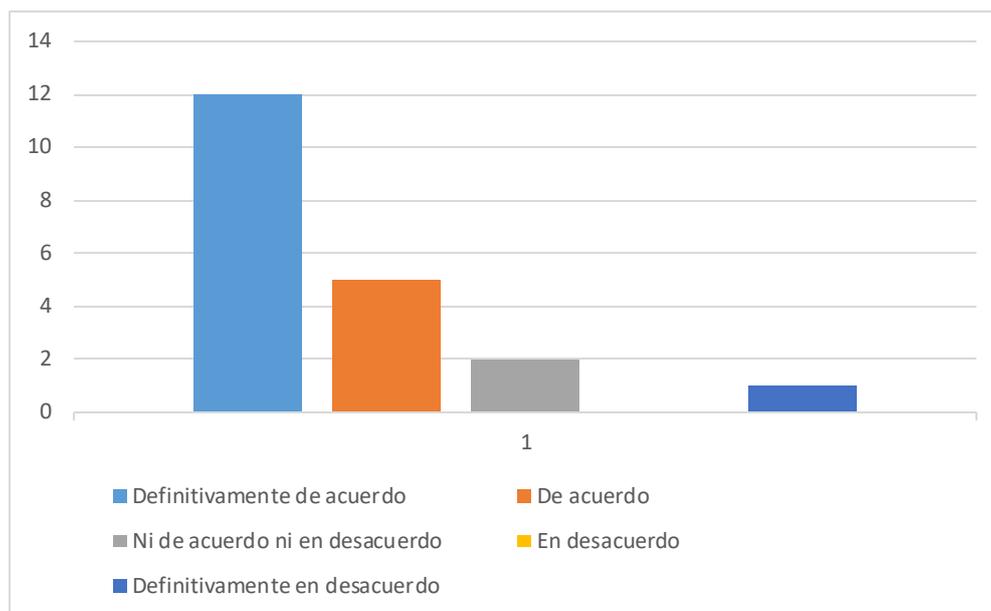
Dimensión: políticas de crédito

Indicador: transacción

**Tabla 1**

*Gestión de cuentas por cobrar y sus políticas de crédito*

	frecuencias	Porcentajes	porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente de acuerdo	12	60.0%
	De acuerdo	5	25.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10.0%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Definitivamente en desacuerdo	1	5.0%
Total	20	100.0%	



*Figura 1:* gestión de cuentas por cobrar y sus políticas de crédito

**Interpretación:** Observamos que el 60.0% está definitivamente de acuerdo que las políticas de crédito son una forma de transacción comercial que nos permiten poseer una buena gestión de cuentas por cobrar, el 25.0% está de acuerdo que las políticas de crédito son una forma de transacción para una buena gestión de cuentas por cobrar, el 10.0% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 5.0% está en desacuerdo que las políticas de crédito es una forma de transacción comercial basada en la confianza para tener una buena gestión de cuentas por cobrar. Entendiéndose que la confianza es lo que primordial para una buena gestión.

Ítem 2: ¿Los plazos de pago para el cliente los define la gestión de cuentas por cobrar según las políticas de crédito de la empresa?

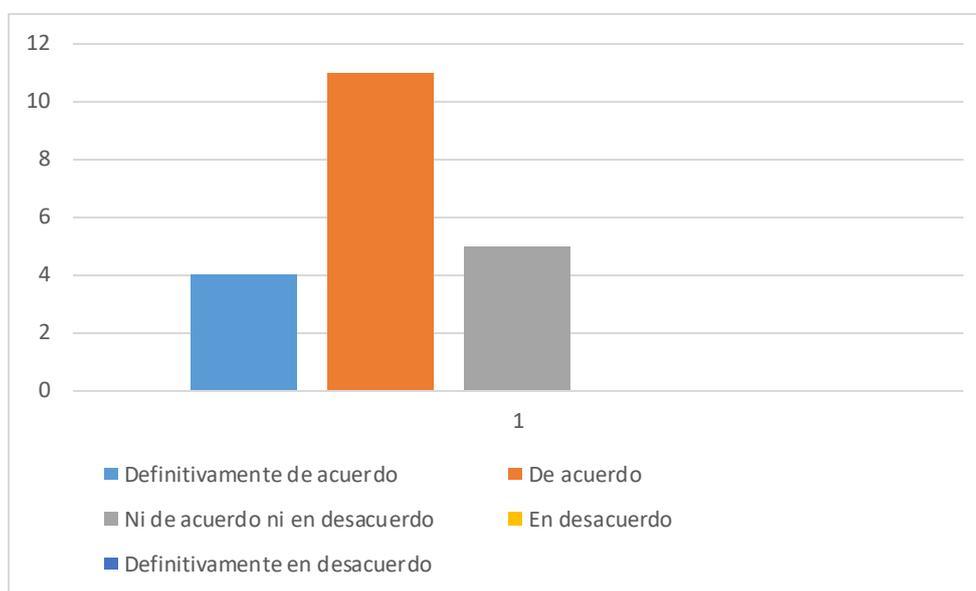
Variable: gestión de cuentas por cobrar

Dimensión: políticas de crédito

Indicador: plazos

**Tabla 2***Gestión de cuentas por cobrar y sus plazos*

		frecuencias	porcentajes	Porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente de acuerdo	4	20.0%	20.0%
	De acuerdo	11	55.0%	75.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25.0%	100.0%
	En desacuerdo	0	0.0%	100.0%
	Definitivamente en desacuerdo	0	0.0%	100.0%
Total		20	100.0%	

*Figura 2: gestión de cuentas por cobrar y sus plazos*

**Interpretación:** Observamos que el 55.0% está de acuerdo que los plazos de pago para el cliente los define la gestión de cuentas por cobrar según las políticas de crédito, el 25.0% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 20.0% está definitivamente de acuerdo que los plazos de pago para el cliente los define la gestión de cuentas por cobrar según las políticas de crédito de la empresa. Lo que indica que los clientes tienen un plazo establecido que se debe respetar.

Ítem 3: ¿Dentro de la Gestión de cuentas por cobrar de la empresa hay cuentas vencidas que no respetan las políticas de cobranza?

Variable: gestión de cuentas por cobrar

Dimensión: políticas de cobranza

Indicador: cuentas vencidas

Tabla 3

*Políticas de cobranza con respecto a las cuentas vencidas*

	frecuencias	Porcentajes	porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente de acuerdo	1	5.0%
	De acuerdo	15	75.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10.0%
	En desacuerdo	1	5.0%
	Definitivamente en desacuerdo	1	5.0%
Total	20	100.0%	

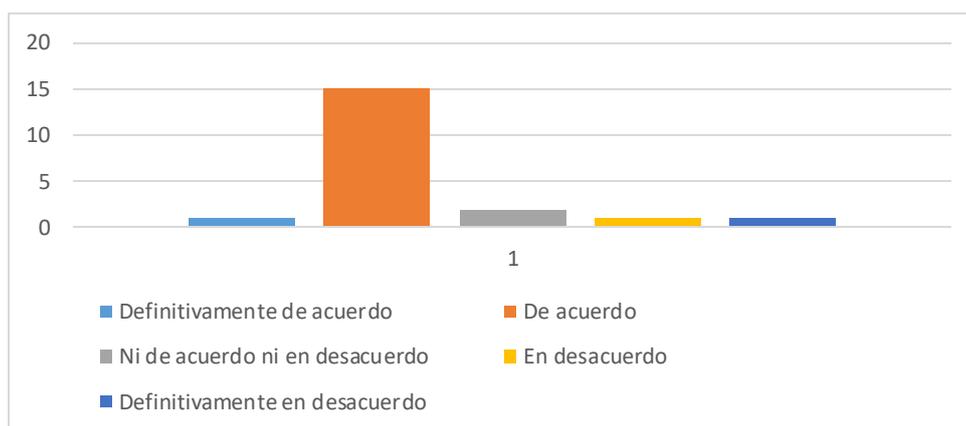


Figura 3: políticas de cobranza con respecto a las cuentas vencidas

**Interpretación:** Observamos que el 75.0% está de acuerdo que en la Gestión de cuentas por cobrar hay cuentas vencidas que no respetan los manejos de cobranza, el 10.0% no está de acuerdo ni en desacuerdo que en la Gestión de cuentas por cobrar de la empresa hay cuentas vencidas que no respetan las políticas de cobranza, el 5.0% está definitivamente de acuerdo que en la Gestión de cuentas por cobrar hay cuentas vencidas, el 5.0% está en desacuerdo y el 5.0% está definitivamente en desacuerdo que en la Gestión de cuentas por cobrar de la entidad hay cuentas vencidas que no respetan las políticas de cobranza. Razón por la cual la empresa establecerá políticas de cobranza que se debe cumplir.

Ítem 4: ¿En la empresa existen cuentas incobrables que no cumplen con las políticas de cobranza?

Variable: gestión de cuentas por cobrar

Dimensión: políticas de cobranza

Indicador: cuentas incobrables

Tabla 4

*Gestión de cuentas por cobrar y sus políticas de cobranza*

	frecuencias	Porcentajes	porcentaje acumulado	
Válidos	Definitivamente de acuerdo	11	55.0%	55.0%
	De acuerdo	5	25.0%	80.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15.0%	95.0%
	En desacuerdo	0	0.0%	95.0%
	Definitivamente en desacuerdo	1	5.0%	100.0%
Total	20	100.0%		

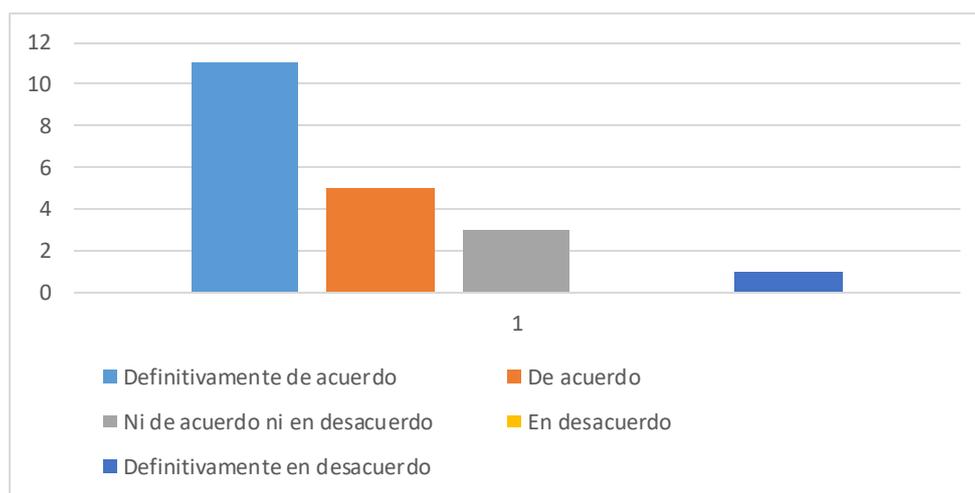


Figura 4: gestión de cuentas por cobrar y sus políticas de cobranzas

**Interpretación:** Observamos que el 55.0% está definitivamente de acuerdo que en la empresa existen cuentas incobrables que no cumplen con las políticas de cobranza, el 25.0% está de acuerdo que en la empresa existen cuentas incobrables incumplen con las políticas de cobranza, el 15.0% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 5.0% está definitivamente en desacuerdo que en la empresa existen cuentas incobrables que no cumplen con las políticas de cobranza. Lo que muestra que la organización debe mejorar sus manejos de cobranzas.

Ítem 5: ¿Toda empresa debe tener un alto porcentaje de ventas al contado según la gestión de cuentas por cobrar?

Variable: gestión de cuentas por cobrar

Dimensión: ventas

Indicador: contado

Tabla 5

*Gestión de cuentas por cobrar y las ventas*

	frecuencias	Porcentajes	porcentaje acumulado	
Válidos	Definitivamente de acuerdo	8	40.0%	40.0%
	De acuerdo	7	35.0%	75.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15.0%	90.0%
	En desacuerdo	0	0.0%	90.0%
	Definitivamente en desacuerdo	2	10.0%	100.0%
Total	20	100.0%		

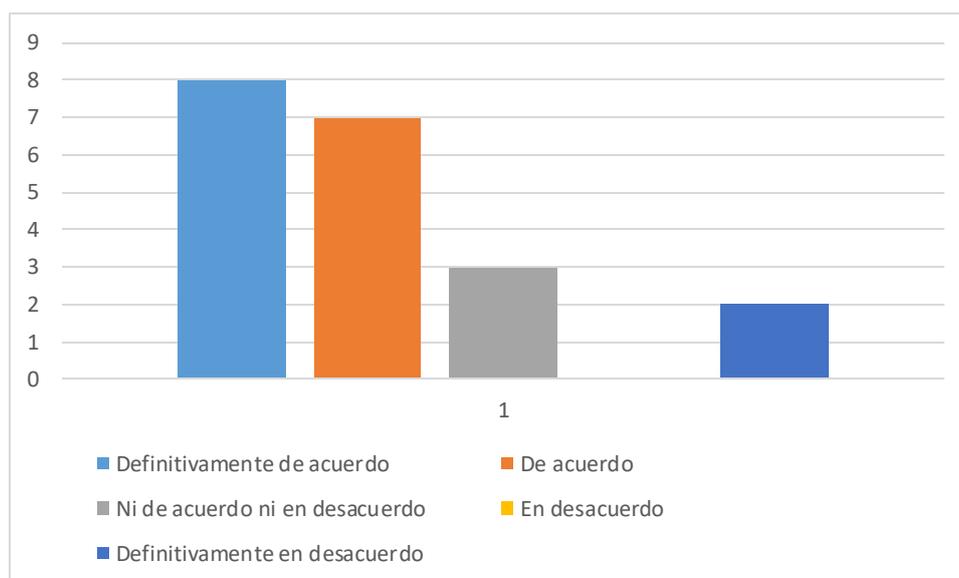


Figura 5: gestión de cuentas por cobrar y las ventas

**Interpretación:** Observamos que el 40.0% está definitivamente de acuerdo que la empresa debe un porcentaje alto de ventas al contado según la gestión de cuentas por cobrar, el 35.0% está de acuerdo que debe tener un alto porcentaje de ventas al contado la empresa, el 15.0% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 10.0% está definitivamente en desacuerdo que debe tener un alto porcentaje de ventas al contado la empresa según la gestión de cuentas por cobrar. Conforme a las ventas dadas la entidad ha ido mejorando consecutivamente.

Ítem 6: ¿El área de gestión de cuentas por cobrar autoriza un porcentaje mínimo de ventas al crédito?

Variable: gestión de cuentas por cobrar

Dimensión: ventas

Indicador: crédito

**Tabla 6**

*Los créditos con respecto a las ventas*

	Frecuencias	Porcentajes	porcentaje acumulado	
Válidos	Definitivamente de acuerdo	9	45.0%	45.0%
	De acuerdo	5	25.0%	70.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20.0%	90.0%
	En desacuerdo	2	10.0%	100.0%
	Definitivamente en desacuerdo	0	0.0%	100.0%
Total	20	100.0%		

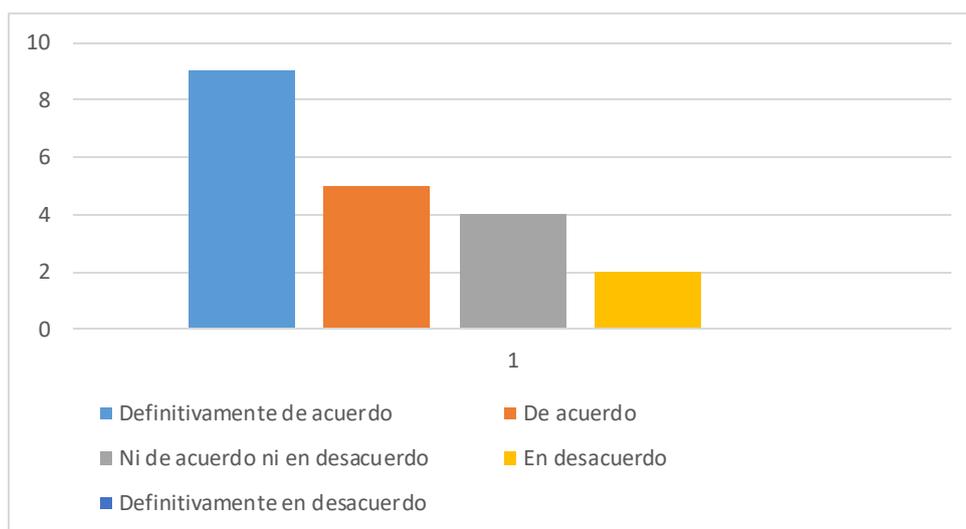


Figura 6: los créditos con respecto a las ventas

**Interpretación:** Observamos que el 45.0% está definitivamente de acuerdo que el área de gestión de cuentas por cobrar autorizó un porcentaje mínimo de ventas al crédito, el 25.0% está de acuerdo que el área de gestión de cuentas por cobrar autorizó ventas al crédito, el 20.0% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 10.0% está en desacuerdo que el área de gestión de cuentas por cobrar autorizó un porcentaje mínimo de ventas al crédito. Quiere decir que la empresa está implementando nuevas estrategias en cuanto a las ventas para no incurrir a créditos innecesarios.

Ítem 07: ¿Un Servicio representa beneficios de acuerdo a la gestión de cuentas por cobrar de la empresa?

Variable: gestión de cuentas por cobrar

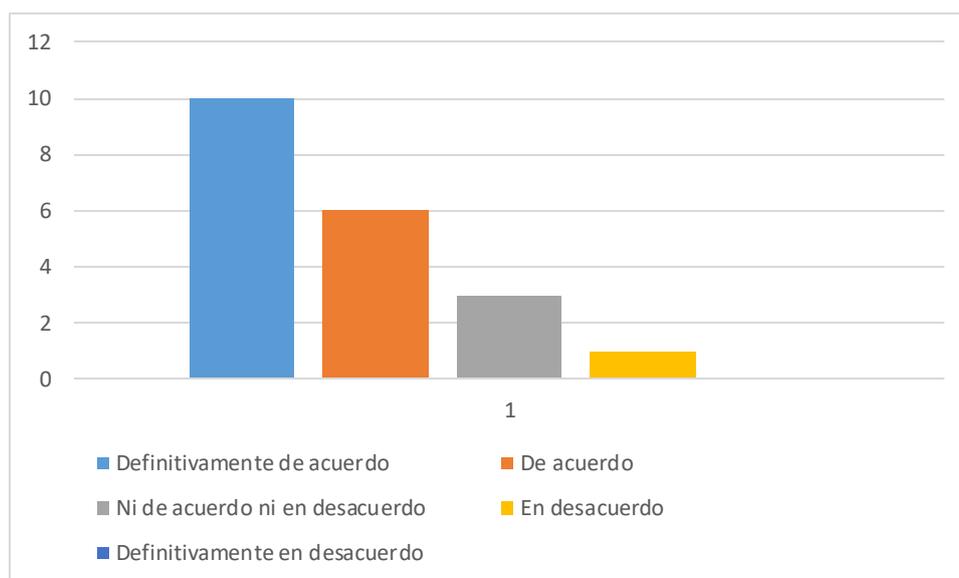
Dimensión: servicios

Indicador: beneficios

**Tabla 07**

*Gestión de cuentas por cobrar y la representación de beneficios*

	frecuencias	Porcentajes	porcentaje acumulado	
Válidos	Definitivamente de acuerdo	10	50.0%	50.0%
	De acuerdo	6	30.0%	80.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15.0%	95.0%
	En desacuerdo	1	5.0%	100.0%
	Definitivamente en desacuerdo	0	0.0%	100.0%
Total	20	100.0%		



*Figura 07: gestión de cuentas por cobrar y la representación de beneficios*

**Interpretación:** Observamos el 50.0% está de definitivamente de acuerdo que un servicio representa un conjunto de beneficios, el 30.0% está de acuerdo que un servicio representa un conjunto de beneficios de acuerdo a la gestión de cuentas por cobrar de la empresa, el 15.0% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 5.0% está en desacuerdo que un servicio representa un conjunto de beneficios de acuerdo a la gestión de cuentas por cobrar. Quiere decir empresa trata de brindar los mejores servicios para sus clientes

Ítem 08: ¿Los servicios son funciones ejercidas por las personas a cambio de una remuneración que pueden ser al crédito o contado según determine la gestión de cuentas por cobrar de la empresa?

Variable gestión de cuentas por cobrar

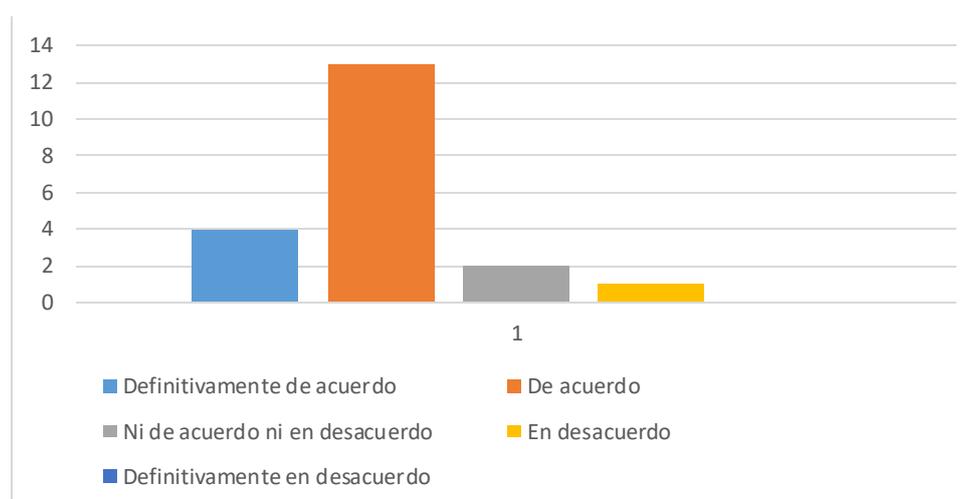
Dimensión servicios

Indicador funciones

**Tabla 08**

*Servicios y las respectivas funciones*

		frecuencias	Porcentajes	porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente de acuerdo	4	20.0%	20.0%
	De acuerdo	13	65.0%	85.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10.0%	95.0%
	En desacuerdo	1	5.0%	100.0%
	Definitivamente en desacuerdo	0	0.0%	100.0%
Total		20	100.0%	



*Figura 08: servicios y las respectivas funciones*

**Interpretación:** Observamos que el 65.0% está de acuerdo que los servicios son funciones ejercidas por las personas a cambio de una remuneración que pueden ser al crédito o contado según determine la gestión de cuentas, el 20.0% está definitivamente de acuerdo, el 10.0% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 5.0% está en desacuerdo que los servicios son funciones ejercidas por las personas a cambio de una remuneración que pueden ser al crédito o contado según determine la gestión de cuentas por cobrar de la empresa. Entendiéndose que la empresa brinda sus mejores servicios a cambio de una remuneración mínima.

Ítem 09: ¿Un ciclo financiero está compuesto por la adquisición de bienes según la gestión de cuentas por cobrar de la empresa?

Variable: gestión de cuentas por cobrar

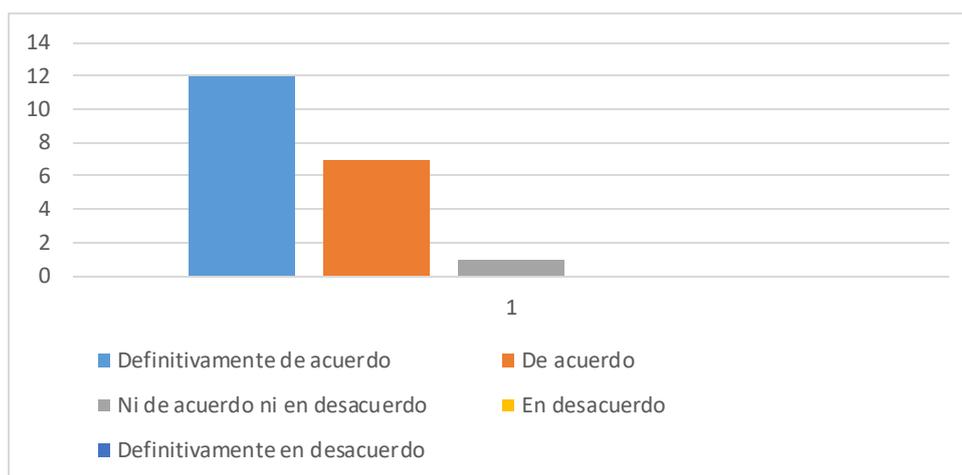
Dimensión: ciclo financiero

Indicador: adquisición

**Tabla 09**

*Ciclo financiero y la adquisición de un bien*

	frecuencias	Porcentajes	porcentaje acumulado	
Válidos	Definitivamente de acuerdo	12	60.0%	60.0%
	De acuerdo	7	35.0%	95.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5.0%	100.0%
	En desacuerdo	0	0.0%	100.0%
	Definitivamente en desacuerdo	0	0.0%	100.0%
Total	20	100.0%		



*Figura 09: Ciclo financiero y la adquisición de un bien*

**Interpretación:** Observamos que el 60.0% está definitivamente de acuerdo que un ciclo financiero está compuesto por la adquisición de un bien según la gestión de cuentas por cobrar de la empresa, el 35.0% está de acuerdo que un ciclo financiero está compuesto por la adquisición de materia prima y el 5.0% no está de acuerdo ni en desacuerdo que un ciclo financiero está compuesto por la adquisición de un bien según la gestión de cuentas por cobrar de la empresa. Razón por la cual la empresa cumple con los procedimientos del ciclo financiero.

Ítem 10: ¿La recuperación de inversión es parte del ciclo financiero en toda gestión de cuentas por cobrar?

Variable: gestión de cuentas por cobrar

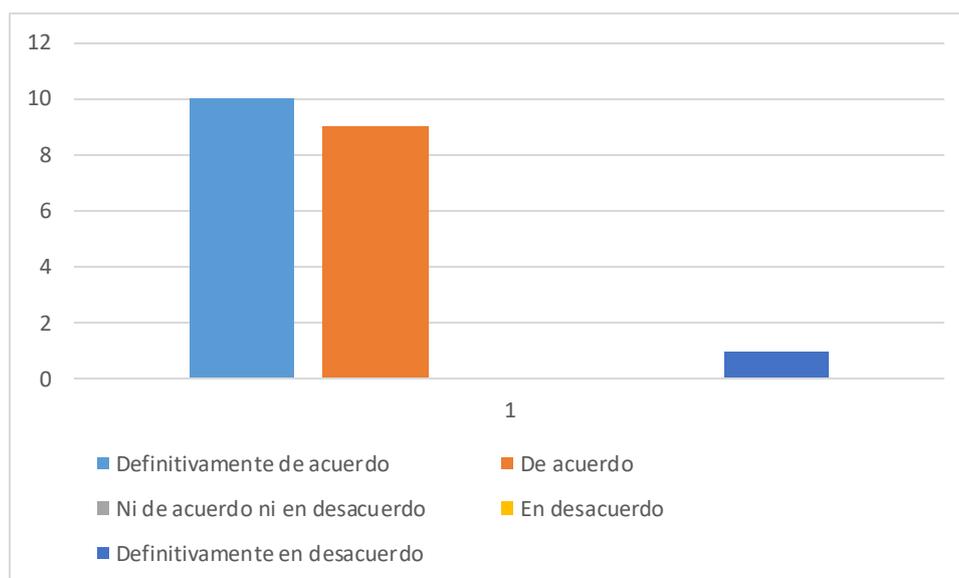
Dimensión: ciclo financiero

Indicador: recuperación

**Tabla 10**

*Gestión de cuentas por cobrar y el ciclo financiero*

	frecuencias	Porcentajes	porcentaje acumulado	
Válidos	Definitivamente de acuerdo	10	50.0%	50.0%
	De acuerdo	9	45.0%	95.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%	95.0%
	En desacuerdo	0	0.0%	95.0%
	Definitivamente en desacuerdo	1	5.0%	100.0%
Total	20	100.0%		



*Figura 10: gestión de cuentas por cobrar y el ciclo financiero*

**Interpretación:** Observamos que el 50.0% está definitivamente de acuerdo que la recuperación de inversión es parte del ciclo financiero en toda gestión de cuentas por cobrar, el 45.0% está de acuerdo y el 5.0% está definitivamente en desacuerdo que la recuperación de inversión es parte del ciclo financiero en toda gestión de cuentas por cobrar. Razón por la cual se recupera lo invertido al cumplir con el ciclo financiero.

Ítem 11: ¿Se denominan ingresos a los patrimonios que entra en poder de la empresa y esta beneficia a la liquidez?

Variable: liquidez

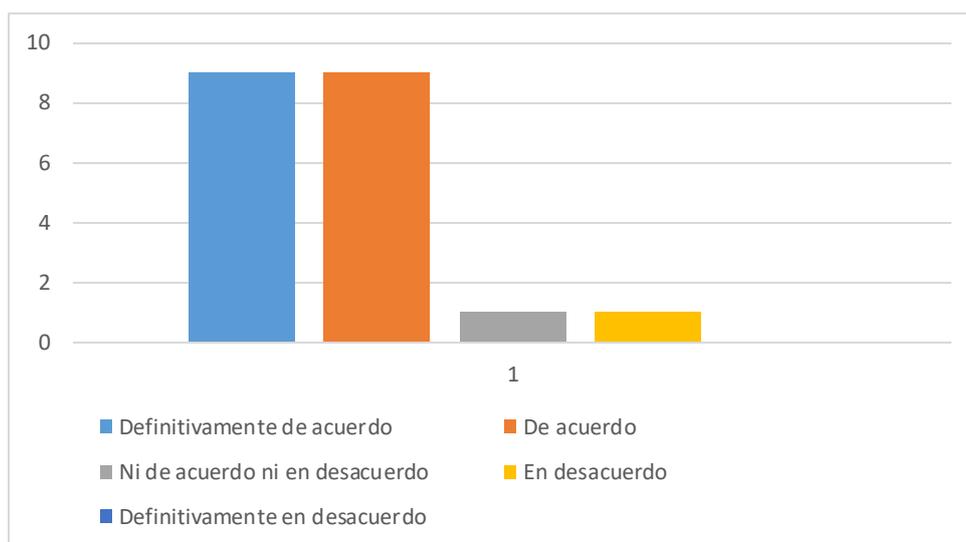
Dimensión: ingresos

Indicador: patrimonios

**Tabla 11**

*Ingresos son los patrimonios de la empresa*

	frecuencias	Porcentajes	porcentaje acumulado	
Válidos	Definitivamente de acuerdo	9	45.0%	45.0%
	De acuerdo	9	45.0%	90.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5.0%	95.0%
	En desacuerdo	1	5.0%	100.0%
	Definitivamente en desacuerdo	0	0.0%	100.0%
Total	20	100.0%		



*Figura 11: Ingresos son los patrimonios de la empresa*

**Interpretación:** Observamos que el 45.0% está definitivamente de acuerdo que se denomina ingresos a los patrimonios que entra en poder de la empresa y esta beneficia a la liquidez, el 45.0% está de acuerdo que se denomina ingresos a los patrimonios que entra en poder de la empresa, el 5.0% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 5.0% está en desacuerdo se denomina ingresos a los patrimonios que entra en poder de la empresa y esta beneficia a la liquidez. Indica que la empresa podrá hacer frente a sus deberes debido a que se obtiene ingresos.

Ítem 12: ¿Liquidez es la capacidad que tiene la empresa para obtener ingresos de dinero?

Variable: liquidez

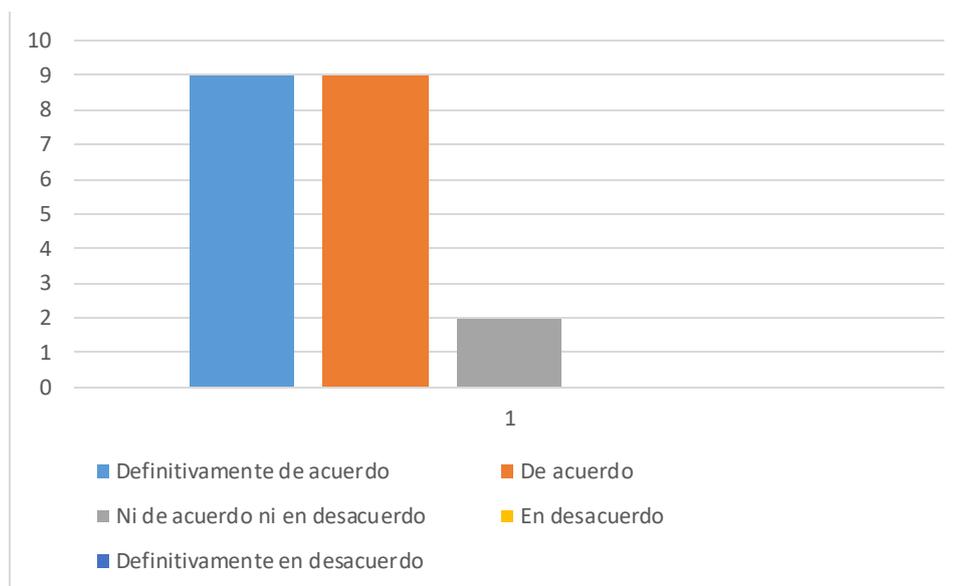
Dimensión: ingresos

Indicador: dinero

**Tabla 12**

*Liquidez es la capacidad para obtener ingresos de dinero*

		frecuencias	Porcentajes	porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente de acuerdo	9	45.0%	45.0%
	De acuerdo	9	45.0%	90.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10.0%	100.0%
	En desacuerdo	0	0.0%	100.0%
	Definitivamente en desacuerdo	0	0.0%	100.0%
Total		20	100.0%	



*Figura 12: Liquidez es la capacidad para obtener ingresos de dinero*

**Interpretación:** Observamos que el 45.0% está definitivamente de acuerdo que la liquidez es la capacidad que posee la entidad para obtener ingresos de dinero, el 45.0% está de acuerdo. Liquidez es la capacidad para obtener ingresos de dinero y el 10.0% no está de acuerdo ni en desacuerdo. Indicador de que la organización cumple con sus obligaciones a corto plazo ya que cuenta con liquidez suficiente.

Ítem 13: ¿Es liquidez aquella solvencia que permite calificar el desempeño económico de la empresa?

Variable: liquidez

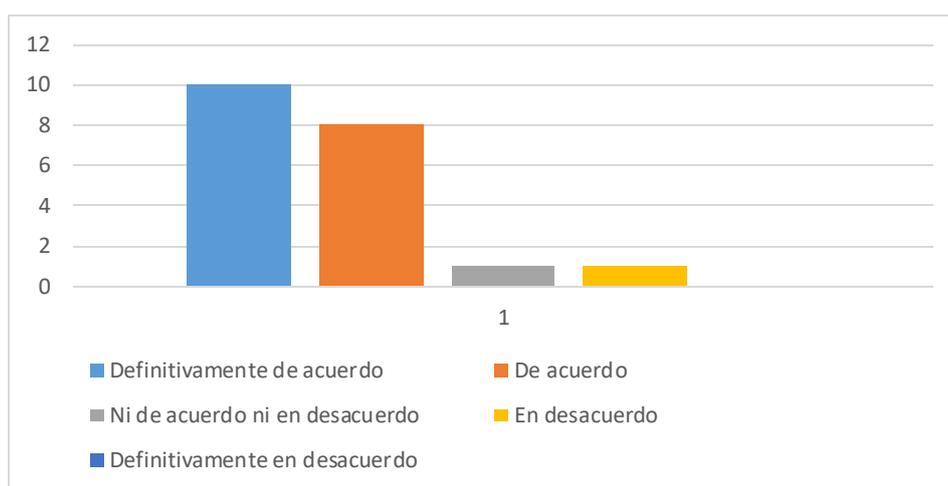
Dimensión: solvencia

Indicador: desempeño económico

**Tabla 13**

*Liquidez y calificación del desempeño económico*

	frecuencias	Porcentajes	porcentaje acumulado	
Válidos	Definitivamente de acuerdo	10	50.0%	50.0%
	De acuerdo	8	40.0%	90.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5.0%	95.0%
	En desacuerdo	1	5.0%	100.0%
	Definitivamente en desacuerdo	0	0.0%	100.0%
Total	20	100.0%		



*Figura 13: Liquidez y calificación del desempeño económico*

**Interpretación:** Observamos que el 50.0% está definitivamente de acuerdo que es liquidez aquella solvencia que permite calificar el desempeño económico de la entidad, el 40.0% está de acuerdo que liquidez es la solvencia calificar el desempeño económico, el 5.0% no está de acuerdo ni en desacuerdo y 5.0% está en desacuerdo que es liquidez aquella solvencia que se usa para calificar el desempeño económico de la empresa. Entendemos que la empresa cuenta con un buen desempeño económico y que su solvencia permite hacerles frente a sus compromisos de pago.

Ítem 14: ¿Al tener poca solvencia esto impide generar fondos influyendo en la liquidez de la empresa?

Variable: liquidez

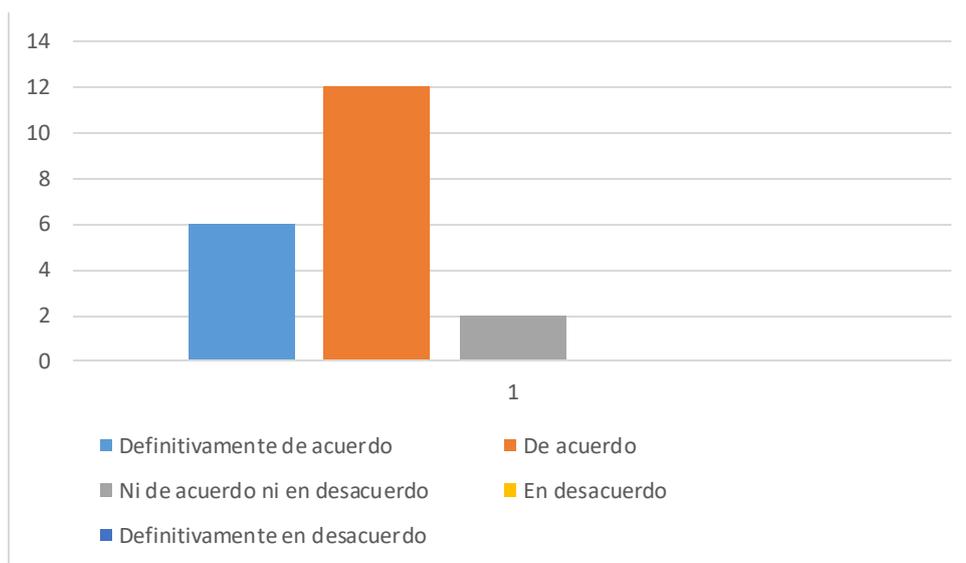
Dimensión: solvencia

Indicador: fondos

**Tabla 14**

*Solvencia para generar fondos*

	frecuencias	Porcentajes	porcentaje acumulado	
Válidos	Definitivamente de acuerdo	6	30.0%	30.0%
	De acuerdo	12	60.0%	90.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10.0%	100.0%
	En desacuerdo	0	0.0%	100.0%
	Definitivamente en desacuerdo	0	0.0%	100.0%
Total	20	100.0%		



*Figura 14: solvencia para generar fondos*

**Interpretación:** Observamos que el 60.0% está definitivamente de acuerdo que al tener poca solvencia esto impide generar fondos influyendo en la liquidez de la empresa, el 30.0% está de acuerdo que al tener poca solvencia esto impide generar fondos y el 10.0% no está de acuerdo ni en desacuerdo que al tener poca solvencia esto impide generar fondos influyendo en la liquidez de la empresa. Razón por la cual la empresa ha buscado estrategias para mantener su liquidez.

Ítem 15: ¿El riesgo mide la liquidez que le queda a la empresa para hacer frente a sus compromisos de pago?

Variable: liquidez

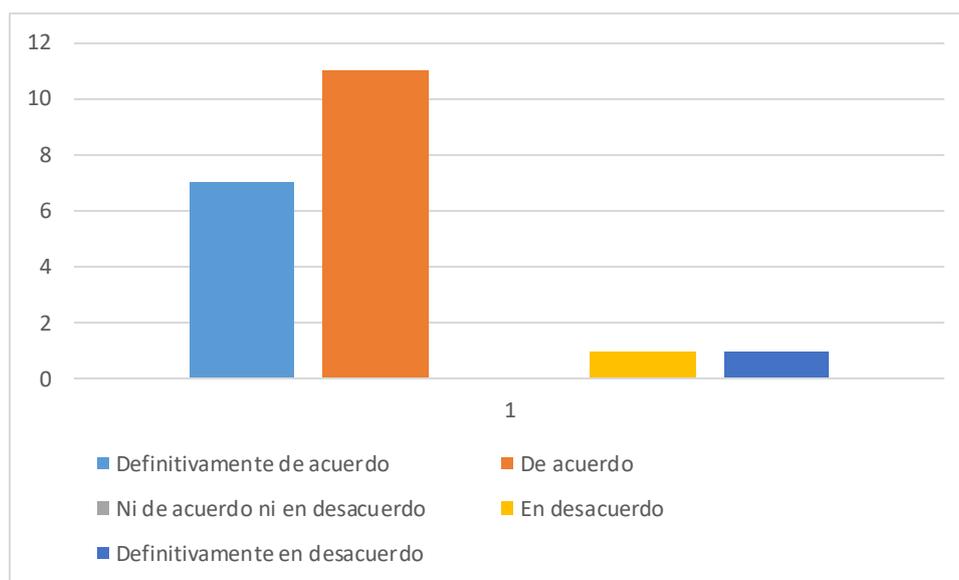
Dimensión: riesgo de liquidez

Indicador: compromiso de pago

**Tabla 15**

*Riesgo de liquidez debido a compromiso de pago*

		frecuencias	Porcentajes	porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente de acuerdo	7	35.0%	35.0%
	De acuerdo	11	55.0%	90.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%	90.0%
	En desacuerdo	1	5.0%	95.0%
	Definitivamente en desacuerdo	1	5.0%	100.0%
Total		20	100.0%	



*Figura 15: riesgo de liquidez debido a compromiso de pago*

**Interpretación:** Observamos que el 55.0% está de acuerdo que el riesgo mide la liquidez que le queda a la entidad para enfrentar a sus compromisos y obligaciones de pago, el 35.0% está definitivamente de acuerdo que existe riesgo si la empresa tiene compromisos de pago, el 5.0% está en desacuerdo y el 5.0% está en definitivamente desacuerdo la liquidez puede verse afectada debido a que existen compromisos de pago. Quiere decir que la empresa corre riesgos para aumentar su liquidez si cuenta con demasiados compromisos de pago.

Ítem 16: ¿En la liquidez, la refinanciación excesiva produce un riesgo que compromete el desarrollo de una empresa?

Variable: liquidez

Dimensión: riesgo de liquidez

Indicador: refinanciación

Tabla 16

*Riesgo de liquidez producida por la refinanciación*

	frecuencias	Porcentajes	porcentaje acumulado	
Válidos	Definitivamente de acuerdo	11	55.0%	55.0%
	De acuerdo	9	45.0%	100.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%	100.0%
	En desacuerdo	0	0.0%	100.0%
	Definitivamente en desacuerdo	0	0.0%	100.0%
Total	20	100.0%		

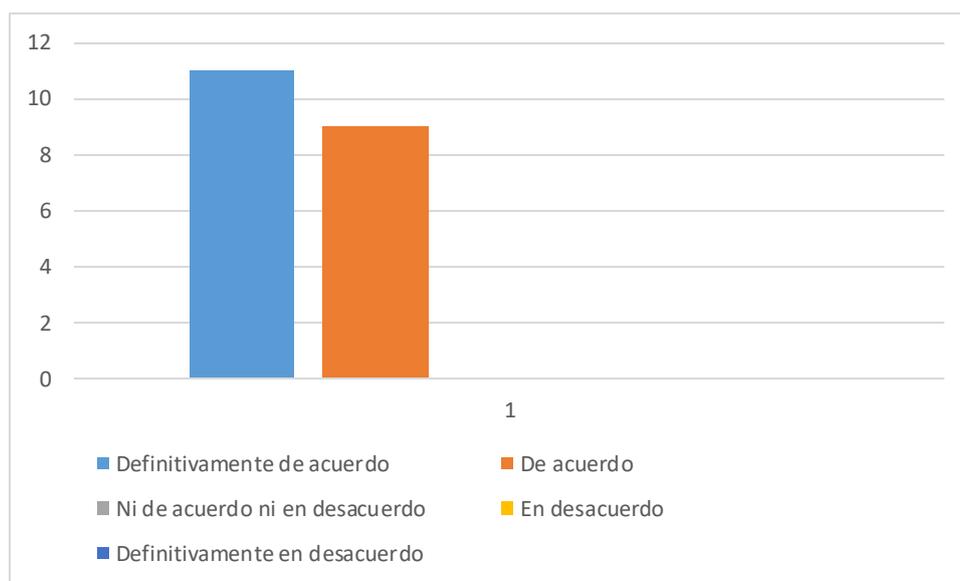


Figura 16: riesgo de liquidez producida por la refinanciación

**Interpretación:** Observamos que el 55.0% está de definitivamente acuerdo que, en la liquidez, la refinanciación excesiva produce un riesgo que compromete el desarrollo de una empresa y el 45.0% está de acuerdo que la refinanciación excesiva produce un riesgo un riesgo que compromete el desarrollo de una empresa. Lo que indica que la empresa cumple con sus compromisos sin tener que requerir de una refinanciación.

Ítem 17: ¿Activo financiero como instrumento es de gran importancia para aumentar la liquidez de la empresa?

Variable: liquidez

Dimensión: activo financiero

Indicador: instrumento financiero

Tabla 17

*Liquidez y su instrumento financiero*

	frecuencias	Porcentajes	porcentaje acumulado	
Válidos	Definitivamente de acuerdo	9	45.0%	45.0%
	De acuerdo	7	35.0%	80.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15.0%	95.0%
	En desacuerdo	0	0.0%	95.0%
	Definitivamente en desacuerdo	1	5.0%	100.0%
Total	20	100.0%		

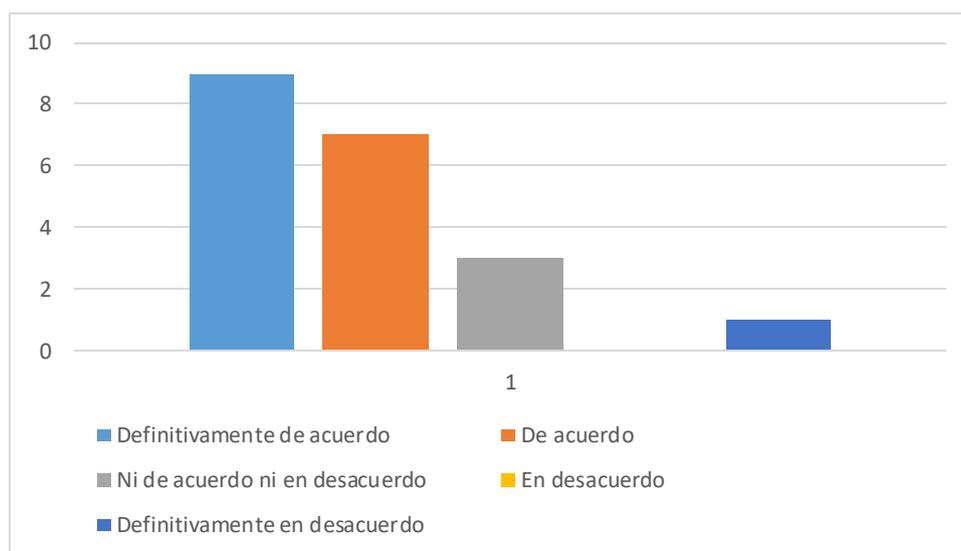


Figura 17: liquidez y su instrumento financiero

**Interpretación:** Observamos que el 45.0% está definitivamente de acuerdo que el activo financiero como instrumento es de gran importancia para aumentar la liquidez de la empresa, el 35.0% está de acuerdo que el activo financiero es de gran importancia para aumentar la liquidez, el 15% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 5.0% está definitivamente en desacuerdo que el activo financiero como instrumento es de gran importancia para aumentar la liquidez de la empresa. Razón por la cual la empresa mantiene sus activos financieros para generar más liquidez.

Ítem 18: ¿Un activo financiero puede ser adquirido por cualquier unidad económica y es de suma importancia para obtener liquidez para la empresa?

Variable: liquidez

Dimensión: activo financiero

Indicador: unidad económica

Tabla 18

*Liquidez y su unidad económica*

	frecuencias	Porcentajes	porcentaje acumulado	
Válidos	Definitivamente de acuerdo	12	60.0%	60.0%
	De acuerdo	5	25.0%	85.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5.0%	90.0%
	En desacuerdo	1	5.0%	95.0%
	Definitivamente en desacuerdo	1	5.0%	100.0%
Total	20	100.0%		

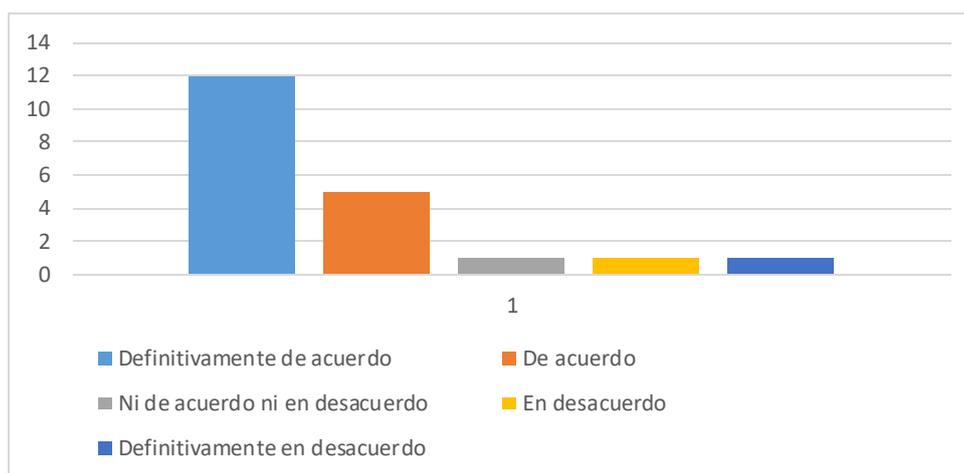


Figura 18: liquidez y su unidad económica

**Interpretación:** Observamos que el 60.0% está definitivamente de acuerdo que el activo financiero puede ser emitido por cualquier unidad económica y es de suma importancia para obtener liquidez para la empresa, el 25% está de acuerdo que el activo financiero puede ser emitido por cualquier unidad económica, el 5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5% está en desacuerdo y el 5% está definitivamente en desacuerdo que el activo financiero puede ser emitido por cualquier unidad económica y es de suma importancia para obtener liquidez para la empresa. Entendemos que el activo financiero es lo más importante para la empresa ya que así obtiene cada vez más liquidez.

Ítem 19: ¿Es mejor apostar por una inversión que ofrezca una mayor liquidez asumiendo menor rentabilidad para la empresa?

Variable: liquidez

Dimensión: rentabilidad

Indicador: inversión

Tabla 19

*Mayor liquidez para asumir menos rentabilidad*

	frecuencias	Porcentajes	porcentaje acumulado	
Válidos	Definitivamente de acuerdo	8	40.0%	40.0%
	De acuerdo	9	45.0%	85.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10.0%	95.0%
	En desacuerdo	1	5.0%	100.0%
	Definitivamente en desacuerdo	0	0.0%	100.0%
Total	20	100.0%		

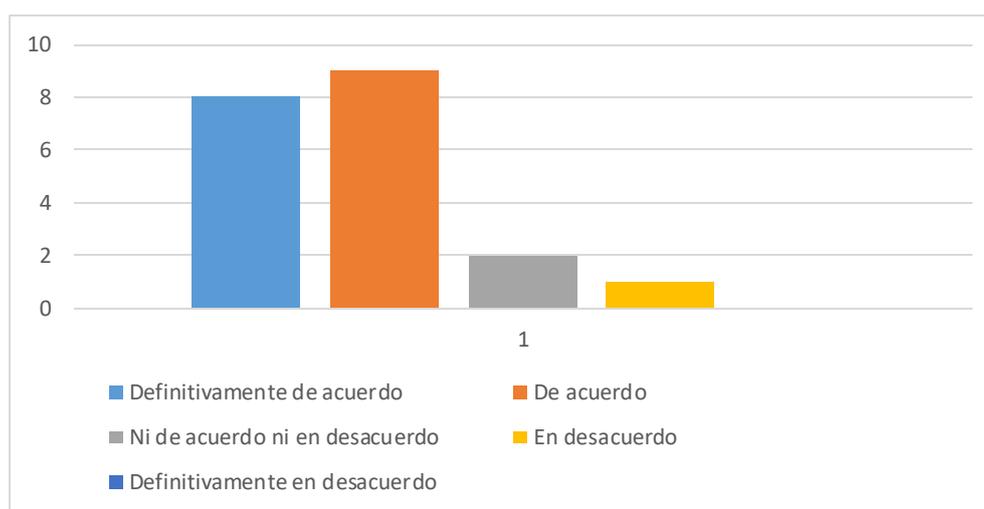


Figura 19: mayor liquidez para asumir menos rentabilidad

**Interpretación:** Observamos que el 45.0% está de acuerdo que es mejor apostar por una inversión que ofrezca una mayor liquidez asumiendo menor rentabilidad para la empresa, el 40% está definitivamente de acuerdo que es mejor apostar por una inversión que ofrezca una mayor liquidez, el 10.0% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 5.0% está en desacuerdo que es mejor apostar por una inversión que ofrezca una mayor liquidez asumiendo menor rentabilidad para la empresa. Entendemos que la empresa busca aumentar sus ganancias, y así será más rentable.

Ítem 20: ¿Rentabilidad financiera considera beneficios obtenidos en un periodo y que constituyen la liquidez de la empresa?

Variable: liquidez

Dimensión: rentabilidad

Indicador: rentabilidad financiera

Tabla 20

*Rentabilidad financiera y sus beneficios en la liquidez*

		frecuencias	Porcentajes	porcentaje acumulado
Válidos	Definitivamente de acuerdo	8	40.0%	40.0%
	De acuerdo	9	45.0%	85.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%	85.0%
	En desacuerdo	0	0.0%	85.0%
	Definitivamente en desacuerdo	3	15.0%	100.0%
Total		20	100.0%	

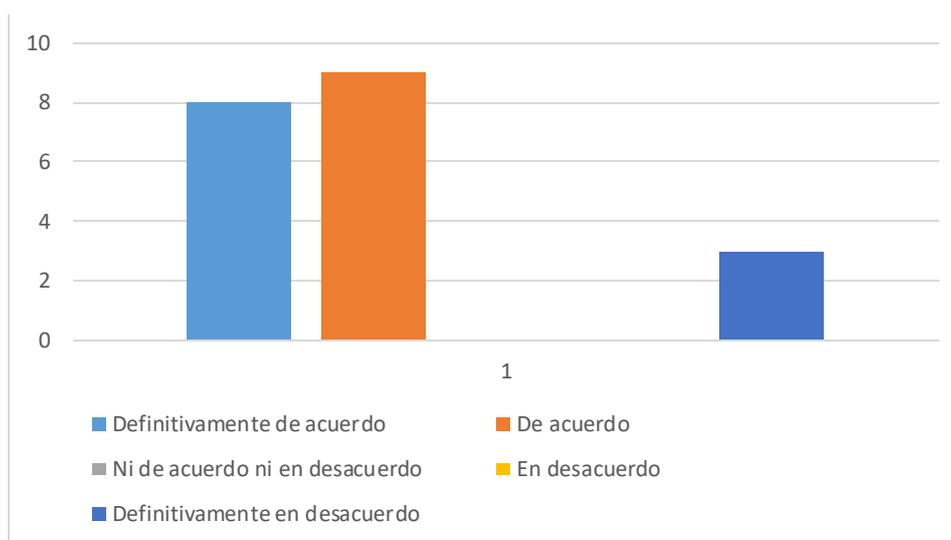


Figura 20: rentabilidad financiera y sus beneficios en la liquidez

**Interpretación:** Observamos que el 45.0% está definitivamente de acuerdo que la rentabilidad financiera considera beneficios obtenidos en un periodo y que constituyen la liquidez de la empresa, el 40.0% está de acuerdo que la rentabilidad financiera considera beneficios obtenidos en un periodo y el 15.0% está en desacuerdo que la rentabilidad financiera considera beneficios obtenidos en un periodo y que constituyen la liquidez de la empresa.

**Tabla 21***Pruebas de normalidad de Shapiro- wilk*

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		Gl	Sig.
Gestión de cuentas por cobrar	0.447	20	0.00
Liquidez	0.495	20	0

**Interpretación:** En la tabla 21 se observa el nivel de significancia es de 0.000 de la variable gestión de cuentas por cobrar, siendo menor al 0.05; por ende, se acepta la  $H_1$  (hipótesis alterna) rechazando la  $H_0$  (hipótesis nula), por tal razón la distribución es normal, considerando entonces que la prueba es no paramétrica (Rho de Spearman).

**Hipótesis general**

Hipótesis nula ( $H_0$ ): no existe relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Poligraph Quality Control EIRL, distrito de Santiago de Surco, año 2018.

Hipótesis de investigación: ( $H_1$ ): existe relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Poligraph Quality Control EIRL, distrito de Santiago de surco, año 2018.

**Tabla 22***Prueba de correlación de variables- Hipótesis general*

			Gestión de cuentas por cobrar	Liquidez
Rho de Spearman	Gestión de cuentas por cobrar	Coefficiente de correlación	1.000	.838*
		Sig. (bilateral)		0.005
	N	20	20	
	Liquidez	Coefficiente de correlación	.838**	1.000
Sig. (bilateral)		0.005		
	N	20	20	

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar en la tabla 22 que el nivel de correlación de la variable gestión de cuentas por cobrar y liquidez es de 0.838, lo cual quiere decir que existe una correlación positiva muy fuerte; por tanto se estableció que si se relacionan la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Poligraph Quality control EIRL; igualmente se acepta la hipótesis alterna ya que el nivel de significancia es de  $0.005 < 0.05$ , por tanto existe relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Poligraph Quality control EIRL, distrito de Santiago de Surco, año 2018.

### Hipótesis específicas

#### *Hipótesis específica 1*

Hipótesis nula ( $H_0$ ): no existe relación entre ventas y liquidez de la empresa Poligraph Quality control EIRL, distrito de Santiago de Surco, año 2018.

Hipótesis de investigación ( $H_1$ ): existe relación entre ventas y la liquidez de la empresa Poligraph Quality control EIRL, distrito de Santiago de Surco, año 2018.

**Tabla 23**

#### *Prueba de correlación de hipótesis 1*

			Ventas	Liquidez
Rho de Spearman	Ventas	Coefficiente de correlación	1.000	.656**
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	20	20
	Liquidez	Coefficiente de correlación	.656**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	20	20

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados se puede observar en la tabla 23 que existe una correlación de 0.656 entre la ventas y liquidez; ya que el nivel de relación que presento es de una correlación positiva considerable; entre tanto, el nivel de significancia es de  $0.002 < 0.05$ ; por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna; lo cual se estableció

que existe relación entre la entre ventas y la liquidez de Poligraph Quality control EIRL, distrito de Santiago de Surco, año 2018.

### *Hipótesis específica 2*

Hipótesis nula ( $H_0$ ): no existe relación entre política de cobranza y liquidez de la empresa Poligraph Quality control EIRL, distrito de Santiago de Surco, año 2018.

Hipótesis de investigación ( $H_1$ ): existe relación entre política de cobranza y liquidez de la empresa Poligraph Quality control EIRL, distrito de Santiago de Surco, año 2018.

**Tabla 24**

*Prueba de correlación de hipótesis 2*

			Políticas de cobranza	Liquidez
Rho de Spearman	Políticas de cobranza	Coefficiente de correlación	1.000	.807**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	20	20
	Liquidez	Coefficiente de correlación	.807**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	20	20

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados conseguidos, se puede observar que en la tabla 24, se determinó que el nivel de correlación de 0,807 donde se obtuvo que es positiva considerable, lo cual establece que si se relacionan la política de cobranza y liquidez; asimismo, la significancia hallada es de  $0.000 < 0.05$ ; donde se alcanzó que es menor al grado de significancia; lo que quiere decir que se rechaza la hipótesis nula; y por ello, se acepta la hipótesis alterna, lo que se puede afirmar que existe relación entre la política de cobranza y liquidez de la empresa Poligraph Quality Control EIRL, distrito de Santiago de Surco, año 2018.

### ***Hipótesis específica 3***

Hipótesis nula ( $H_0$ ): no existe relación entre política de crédito y liquidez de la empresa Poligraph Quality control EIRL, distrito de Santiago de Surco, año 2018.

Hipótesis de investigación ( $H_1$ ): existe relación entre política de crédito y liquidez de la empresa Poligraph Quality control EIRL, distrito de Santiago de Surco, año 2018.

**Tabla 25**  
*Prueba de correlación de hipótesis específica 3*

			Políticas de crédito	Liquidez
Rho de Spearman	Políticas de crédito	Coefficiente de correlación	1.000	.602**
		Sig. (bilateral)		0.005
		N	20	20
	Liquidez	Coefficiente de correlación	.602**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.005	
		N	20	20

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados conseguidos, se puede observar que en la tabla 25, se determinó que el nivel de correlación de 0,602 donde se obtuvo que es positiva considerable, lo cual establece que si se relacionan la política de crédito y liquidez; asimismo, la significancia hallada es de  $0.005 < 0.05$ ; donde se alcanzó que es menor al grado de significancia; lo que quiere decir que se rechaza la hipótesis nula; y por ello, se acepta la hipótesis alterna, lo que se puede afirmar que existe relación entre la política de crédito y liquidez de la empresa Poligraph Quality control EIRL, distrito de Santiago de Surco, año 2018.

#### **4.2. Discusión**

En la investigación se efectuó una comparación de los resultados con investigaciones similares, distinguiendo las variables estudiadas o su relación, destacando diferentes aspectos de discrepancia o compatibilidad con los antecedentes y fuentes teóricas citadas.

En la investigación de Carrillo: gestión financiera y liquidez en la empresa Azulejos Pelileo de Ambato – Ecuador en el año de 2015 manifiesta en sus resultados que el 60% de la muestra, determinó que están de acuerdo en que los activos financieros son instrumentos de gran importancia para incrementar la liquidez de la empresa, por otro lado, nuestra investigación concuerda en ese sentido que el 45% está de acuerdo que el activo financiero como instrumento es de gran importancia para aumentar la liquidez de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. de Lima.

Según la investigación de Gonzáles: La Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Liquidez y Rentabilidad de la Empresa HIERROS SAN FELIX CA, Guyana - Venezuela en el año 2011 manifiesta en sus resultados que el 80% de la muestra de su investigación, determinó que están de acuerdo en que dentro de la empresa hay cuentas vencidas que no respetan las políticas de cobranza, por otro lado, nuestra investigación concuerda en ese sentido que el 75.0% está de acuerdo que en la Gestión de cuentas por cobrar hay cuentas vencidas que no respetan las políticas de cobranza razón por la cual la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. de Lima establecerá políticas de cobranza que se debe cumplir

De acuerdo a Ruiz (2018), Gestión de Cuentas Por Cobrar y Su Influencia en la Liquidez de la Empresa Trade Fega, Lima – Perú en el año 2018 del análisis se obtuvo que el 56% de los empleados indicaron que una refinanciación constante y excesiva produce un riesgo en la liquidez de la empresa la cual compromete el desarrollo de esta, por otro lado, nuestra investigación concuerda en ese sentido que el 55.0% está de definitivamente de acuerdo que en la liquidez, la refinanciación excesiva produce un riesgo que compromete el desarrollo de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. de Lima, lo que indica que la empresa cumple con sus obligaciones sin tener que requerir de una refinanciación.

Según lo expresado por Vásquez y Vega: Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C. Trujillo-Perú en el año de 2016 los análisis nos indican que el 68% de los empleados de la empresa menciono que el riesgo de liquidez mide la liquidez con la que cuenta la empresa. para enfrentar a sus compromisos y obligaciones de pago pendientes, por otro lado, nuestra investigación concuerda en ese sentido que el 55.0% está de acuerdo que el riesgo mide la liquidez que le queda a la empresa para hacer frente a sus compromisos de pago y por dicho motivo la liquidez de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. de Lima puede verse en riesgo si tiene demasiados compromisos de pago.

Lo resultados logrados en nuestra investigación fueron que el 45.0% está definitivamente de acuerdo que el área de gestión de cuentas por cobrar autorice un porcentaje mínimo de ventas al crédito, quiere decir que la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. está efectuando nuevas estrategias en cuanto a las ventas para no incurrir en créditos innecesarios. Este resultado guarda incompatibilidad con lo expresado por Sisalema: La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de Calzado Gamo's de la ciudad de Ambato, Ambato – Ecuador en el año 2016 del análisis efectuado se dio como resultado que el 67% de los empleados de Gamo's consideran deficiente el aporte de la gestión de crédito debido a que el área de gestión de cuentas por cobrar no autoriza un porcentaje mínimo de ventas al crédito, dato significativo que demuestra que la gestión de cuentas por cobrar merece una atención especial en la entidad.

De acuerdo Tutillo: Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Osella S.A. Guayaquil- Ecuador en el año 2017 manifiesta en sus resultados que la muestra de empleados de Osella concuerdan en que la organización no presenta políticas de cobro y crédito actualizadas que permitan conservar niveles de crédito lo que

ha ocasionado problemas de liquidez en la compañía, en este sentido el 55% de los empleados refirió que sus políticas de crédito están basadas en la confianza de sus clientes con la empresa, nuestra investigación concuerda en ese sentido que el 60.0% está definitivamente de acuerdo que las políticas de crédito son una forma de transacción comercial basada en la confianza para tener una buena gestión de cuentas por cobrar. Entendiéndose que la confianza es primordial para una buena gestión en la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L.

Conforme a lo expresado por Aguilar , Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. Lima –Perú en el año 2013, manifiesta en sus resultados que el 55.0% está de acuerdo que la gestión de cuentas por cobrar haya establecido nuevas políticas para que las ventas sean al contado, por otro lado, nuestra investigación concuerda en ese sentido que el 40.0% está definitivamente de acuerdo que la empresa debe tener un alto porcentaje de ventas al contado según la gestión de cuentas por cobrar.

En La investigación de Gonzáles y Sanabria: Gestión de Cuentas por Cobrar y sus Efectos en la Liquidez en la Facultad de una Universidad Particular, Lima –Perú desde el año 2013 hasta el año 2015, afirma en sus resultados que el 10.0% no está de acuerdo ni en desacuerdo que los servicios son funciones ejercidas por las personas a cambio de una remuneración según determine la gestión de cuentas por cobrar, en nuestra investigación concuerda en ese sentido el 5.0% está en desacuerdo que los servicios son funciones ejercidas por las personas a cambio de una remuneración que pueden ser al contado o al crédito según determine la gestión de cuentas por cobrar de la entidad.

## Conclusiones

Primero: La empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L se ve perjudicada debido a la falta de análisis de crédito directo, por ello se genera la infracción de pago según lo acordado, todo esto afecta el cumplimiento de las obligaciones corrientes.

Segundo: El nivel de las ventas de su servicio y la ineficiente gestión de cobranza influye en un riesgo de liquidez para la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L, por lo que esta no tiene la capacidad de disponer de los fondos necesarios para enfrentar sus obligaciones tanto en el corto plazo.

Tercero: La empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. no cuenta con políticas de cobranza consistentes que le permitan obtener una mayor rentabilidad, pues el plazo establecido para el pago de los clientes es de hasta 90 días de acuerdo a contrato. Esto no se da en la práctica y la empresa no cuenta con un plan de contingencia para cubrir los gastos en que incurre debido a la demora en la aprobación de facturas, por consiguiente, afecta a su liquidez.

Cuarto: De manera general la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L., no cuenta con las políticas de crédito eficientes que contribuyan con obtener solvencia y mejores resultados económicos.

## Recomendaciones

Primero: Para que la empresa mantenga una adecuada liquidez se recomienda formular el Plan Operativo Anual con respecto a los créditos directos en función de las necesidades de la empresa, orientando al cumplimiento de objetivos que se contemplaran dentro de este, también hay que asegurar que los recursos con los que se cuenta estén disponibles siempre, de esta manera se cumplirán con las obligaciones corrientes en el monto y plazo previsto.

Segundo: Es recomendable que el personal de ventas y cuentas por cobrar sean capacitados con evaluaciones permanentes y con objetivos que se lleven a cabo con el propósito de brindar al equipo herramientas con la finalidad que se incorporen criterios para garantizar la recuperación de los créditos dados en los plazos establecidos y efectuar seguimientos al cumplimiento de los pagos para un desempeño más eficaz de la empresa.

Tercero: La empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. debe desarrollar políticas de crédito que se dará como información a los clientes que estén aptos a obtener un crédito, siendo considerados como afiliados crediticios de la misma manera brindarles un límite de crédito mediante la rotación de la misma, por ejemplo, brindar créditos en periodos de 30, 60 y 90 días según sea el alcance de la misma, con extensión de tiempo de acuerdo a las políticas internas de la organización.

Cuarto: A continuación, se muestra el manual de políticas de cobranza el cual deberá ser implementado y aplicado por el área de cobranzas para que a través de estos procedimientos la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. se pueda asegurar la recuperación de las cuentas vencidas de sus clientes de manera eficiente y eficaz

## Manual de Políticas de Cobranza

- El proceso de cobranza estará orientado a generar una cultura de buen pago en clientes a los cuales la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L ofrece sus servicios. En medida a esto será posible tener un flujo eficiente que permita a la empresa cumplir con sus obligaciones.
- El proceso de cobranza estará orientado a identificar de manera oportuna las dificultades del deudor, que de ser pertinentes permitan consolidar acuerdos de pago convenientes para ambas partes.
- La empresa implementara los mecanismos y herramientas de comunicación que permitan informar de manera oportuna a los deudores acerca del estado de sus deudas, el monto de sus saldos y la mora en la cancelación de sus obligaciones.
- La empresa puede llegar a un acuerdo de pago con el deudor en cualquiera de las etapas de la gestión.
- El gestor de cobranza verificará que la documentación este completa para confeccionar un reporte de visitas semanal en base a un programa autorizado
- El gestor de cobranza debe elaborar semanalmente el programa de visitas de los clientes, el cual lo entregará a la gerencia de tesorería para su autorización y comentario.
- El gestor de cobranza elaborará una cartera de clientes semanal, la cual se distribuye internamente a la gerencia de tesorería con coordinación del área de facturación y el área de cobranza.
- El gestor de cobranzas cordinara con el área de cómputo para que emitan un listado mensual, para que se revise la efectividad de la cobranza realizada, los saldos morosos controlando la calidad del análisis y procesamientos .
- El gestor de cobranza realizara el seguimiento a los tiempos de pagos especificados en los contratos y convenios del cliente

- El gestor de cobranzas, llevará un control estadístico detallado, informando mensualmente a la gerencia sobre el análisis estadístico expresado en un cuadro, con informe concreto sobre los casos más extremos que superen el crédito otorgado.
- Los adeudos con antigüedad de saldos a más de 100 días serán analizados en conjunto con la gerencia de administración, finanzas y de tesorería con el fin de determinar las acciones a seguir y replantear las estrategias de cobro.
- Las facturas con antigüedad de 120 días sin que se pueda realizar el cobro se informarán a la gerencia de administración, finanzas y de tesorería sobre la problemática de los adeudos a fin de replantear la estrategia de cobro y medidas a tomar, dependiendo cada caso se enviara a la gerencia jurídica para el cobro por la vía legal.

### **Casuística de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L**

Polygraph Quality Control E.I.R.L es una empresa peruana de actividades con fines de lucro proporcionando a sus clientes la mejor calidad en servicios de investigación

El administrador opera la empresa con personal no calificado, obteniendo un resultado desfavorable en la liquidez de la misma, al no tener las políticas de créditos y cobranzas establecidas, empleando instrumentos financieros que aporten a lograr financiamiento en corto plazo, sin haber realizado algún estudio de las consecuencias, puesto a que no se lleva un adecuado control de las facturas al crédito, facturas negociables, etc.

No evalúan las líneas de crédito que se les concede a los clientes; además como responsable del seguimiento de sus líneas de crédito, el encargado de las cobranzas, no cuenta con un sistema informativo que le otorgue oportunamente la información, originando el retraso de las cobranzas, por tanto, el aumento de la incobrabilidad de la cartera de clientes.

La disminución de liquidez en la empresa afecta el incumplimiento del compromiso de pago, como obligaciones con el pago de la planilla, terceros y entidades financieras.

Nos centraremos en las problemáticas relacionadas a las políticas de créditos y cobranzas y la utilización de los instrumentos financieros (facturas negociables, tarjetas de crédito, pagarés, factoring, etc.)

Se presenta un análisis completo del Estado de Situación Financiera de los periodos 2018 y 2017, en la cual evidenciamos a mayor detalle las cuentas por cobrar y su repercusión en la liquidez de la organización.

**Polygraph Quality Control E.I.R.L**  
**Estados de Situación Financiera**  
**Al 31 de diciembre del 2018 y 2017**  
**(Expresado en soles)**

	<b>2018</b>	<b>%</b>	<b>2017</b>	<b>%</b>	<b>Diferencia</b>	
					<b>Importe</b>	<b>%</b>
<b>Activos</b>						
<b>Activos Corrientes</b>						
Efectivo y equivalentes de efectivo	262,068	6.46%	335,660	9.59%	(73,592)	-3.13%
Cuentas por cobrar comerciales	1,024,520	25.27%	864,430	24.70%	160,090	0.57%
Otros cuentas por cobrar	48,211	1.19%	38,500	1.10%		
Inventarios	1,100,153	27.13%	1,065,404	30.44%		
Gastos contratados por anticipado	5,772	0.14%	6,523	0.19%		
<b>Total activo corriente</b>	<b>2,440,724</b>	<b>60.20%</b>	<b>2,310,517</b>	<b>66.01%</b>		
<b>Activos No Corrientes</b>						
Inversiones inmobiliarias	579,691	14.30%	526,720	15.05%		
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	903,234	22.28%	539,346	15.41%		
Otros activos	130,986	3.23%	123,650	3.53%		
<b>Total activos no corrientes</b>	<b>1,613,911</b>	<b>39.80%</b>	<b>1,189,716</b>	<b>33.99%</b>		
<b>Total activos</b>	<b>4,054,635</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,500,233</b>	<b>100.00%</b>		
<b>Pasivos</b>						
<b>Pasivos corrientes</b>						
Otros pasivos financieros	75,008	1.85%	80,446	2.30%		
Cuentas por Pagar Comerciales	1,245,215	30.71%	1,033,687	29.53%		
Otras Cuentas por Pagar diversas	620,019	15.29%	526,718	15.05%		
<b>Total pasivos corrientes</b>	<b>1,940,242</b>	<b>47.85%</b>	<b>1,640,851</b>	<b>46.88%</b>		
<b>Pasivos no corrientes</b>						
Otras Cuentas por Pagar	777,206	19.17%	823,025	23.51%		
<b>Total pasivos no corrientes</b>	<b>777,206</b>	<b>19.17%</b>	<b>823,025</b>	<b>23.51%</b>		
<b>Total pasivos</b>	<b>2,717,448</b>	<b>67.02%</b>	<b>2,463,876</b>	<b>70.39%</b>		
<b>Patrimonio</b>						
Capital	452,040	11.15%	452,040	12.91%		
Resultados Acumulados	585,027	14.43%	259,302	7.41%		
Resultados del ejercicio	300,120	7.40%	325,015	9.29%		
<b>Total patrimonio</b>	<b>1,337,187</b>	<b>32.98%</b>	<b>1,036,357</b>	<b>29.61%</b>		
<b>Total pasivo y patrimonio</b>	<b>4,054,635</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,500,233</b>	<b>100.00%</b>		

Se tomarán los pasivos y activos corrientes, por considerarse de mayor relevancia en la evaluación de la liquidez de la empresa.

Respecto los Activos Corrientes, lo más importante son las cuentas por cobrar y efectivo equivalente de efectivo lo cual son origen de una gestión de las políticas de crédito y cobranza.

Para el periodo 2018 es de S/. 2,440,724 que representa el 60.20% del total de los activos, mientras que en el periodo 2017 es de S/. 2,310,517 que refleja el 66.01% del total de activos corrientes.

Tenemos las cuentas por cobrar comerciales que obtienen un incremento de 25.27% en el periodo 2018 y en efectivo equivalente de efectivo con una disminución de S/. 73,592 soles para el periodo 2018. Estas partidas resaltan su importancia para la entidad ya que a futuro podría verse afectada con respecto al cumplimiento de sus obligaciones comerciales.

Asimismo, de haber realizado una exploración periódica del estado de situación financiera en relación a las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez, examinaremos el estado de situación financiera con el indicador financiero de liquidez corriente.

### **Ratios de Liquidez**

		<b>2018</b>	<b>%</b>	<b>2017</b>	<b>%</b>
<b>Liquidez:</b>	Activo Corriente =	2,440,724	1.26	2,310,517 =	1.41
	<u>Pasivo Corriente</u>	<u>1,940,242</u>		<u>1,640,851</u>	

Esta ratio muestra la disponibilidad de recursos que posee la empresa para poder afrontar las obligaciones a corto plazo con terceros, teniendo una desfavorable liquidez, nos indica que en el periodo 2018 tiene como ratio financiera el 1.26% y el 2017 ha obtenido el 1.41%, soles, la disminución generó incumplimiento de pago de planilla, proveedores y entidades financieras, no pudiendo hacer frente a las exigencias.

La utilidad del año 2017 ha ido en forma creciente al periodo 2018, a pesar de la disminución de la liquidez y el aumento de las cuentas por cobrar significativamente, originado por diferentes factores, como el incremento de las ventas, disminución de los gastos operativos y demanda del servicio. Estos factores han sido relevantes para el desarrollo del periodo 2018.

Se adquirió maquinarias para ejecutar más servicios, por tanto, más utilidades. Los resultados acumulados están conformados por la utilidad del ejercicio del mes, y el resultado almacenado de periodos anteriores.

#### **Ratio de Solvencia Patrimonial:**

	<b>2018</b>	<b>%</b>	<b>2017</b>	<b>%</b>
Pasivo corriente + pasivo no corriente	2,717,448	= 2.03%	2,463,876	= 2.38%
<u>Patrimonio</u>	<u>1,337,187</u>		<u>1,036,357</u>	

Mide el endeudamiento externo sobre el endeudamiento interno, esta ratio financiera nos muestra una disminución del año 2017 de 2.38% al año 2018 de 2.03% teniendo poca solvencia para cubrir obligaciones con terceros debido a una mala gestión.

#### **Rotación de las cuentas por cobrar:**

	<b>2018</b>		<b>2017</b>	
Ventas anuales al crédito	5,375,112	5.25 veces	6,111,791	7.07 veces
<u>Cuentas por cobrar</u>	<u>1,024,520</u>		<u>864,430</u>	

El indicador financiero refleja la cantidad de veces que genera liquidez la entidad, nos da a conocer que 7.07 veces del periodo 2017 genera liquidez y para el año 2018 es de 5.25 veces, por no tener una política de la empresa estable y no darles seguimiento a las cobranzas.

**Periodo de promedio de cobranza:**

	<b>2018</b>		<b>2017</b>
Cuentas por cobrar x 360	1,024,520 x360	=68.62 días	864,430x360 = 50.92 días
Ventas anuales al crédito	5,375,112		6,111,791

Esta ratio financiera nos indica la circulación de cobranza es cada 68.62 días para el año 2018 y el 2017 es 50.92 días, nos menciona el tiempo promedio que emplea para volverse en liquidez o efectivo. Las cobranzas de la empresa han aumentado favorablemente para el periodo 2018, teniendo mayor relevancia las cuentas por cobrar, Por dar más crédito a corto plazo.

**Polygraph Quality Control E.I.R.L**  
**Estados de Resultado Integral**  
**Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018 y 2017**  
**(Expresado en soles)**

Años terminados el 31 de diciembre de:	<u>2018</u>	%	<u>2017</u>	%	Diferencia	
					Importe	%
Ventas netas	6,718,890	100.00%	7,636,739	100.00%		
Costo de ventas	(4,331,048)	-64.46%	(5,636,911)	-73.81%		
<b>Utilidad bruta</b>	<b>2,387,842</b>	<b>35.54%</b>	<b>1,999,828</b>	<b>26.19%</b>		
Gastos de ventas	(862,955)	-12.84%	(973,756)	-12.75%		
Gastos de administración	(846,697)	-12.60%	(413,551)	-5.42%		
Otros ingresos	64	0.00%	4,523	0.06%		
<b>Resultado de actividades de la operación</b>	<b>678,254</b>	<b>10.09%</b>	<b>617,044</b>	<b>8.08%</b>		
Ingresos financieros	446	0.01%	812	0.01%		
Gastos Financieros	(233,276)	-3.47%	(153,549)	-2.01%	(79,727)	-1.46%
Diferencia de Cambio	(28,591)	-0.43%	-	0.00%		
<b>Resultados antes de Impuesto a las ganancias</b>	<b>416,833</b>	<b>6.20%</b>	<b>464,307</b>	<b>6.08%</b>		
Impuesto a la Renta	116,713	1.74%	139,292	1.82%		
<b>Utilidad Neta del Ejercicio</b>	<b>300,120</b>	<b>4.47%</b>	<b>325,015</b>	<b>4.26%</b>		

Para el estado de resultado integrales, examinaremos los ingresos, gastos y de las demás partidas de la rentabilidad. El costo de ventas representa un 64.46% para el periodo 2018. En comparación con el periodo 2017, el costo de ventas representa un 73.81%. Estos porcentajes no sufren variación significativa porque las ventas de un periodo a otro se han mantenido.

Mostramos el detalle de las ventas y cobranzas del periodo 2018, para revelar la manera se viene realizando el control de las cobranzas y cómo influye en la liquidez.

Ventas al crédito un 80% por el importe de S/. 5,375,112 y ventas al contado en un 20% por el importe de S/. 1,343,778, dentro de las ventas al crédito se divide en facturas al crédito, facturas negociables, pagare, etc.

Las organizaciones tienen una cartera de clientes con gran volumen de ventas al crédito, al incumplimiento pasaría como gasto siempre y cuando cumpla con el proceso de la provisión y el castigo de la cobranza dudosa.

El estado de flujo de efectivo nos da a conocer el movimiento de la liquidez de la empresa empleando en las actividades de operación, inversión y financiamiento realizado en el periodo 2018, en la parte de las actividades de operaciones tiene un aumento por el importe de S/. 804,353; en la parte actividad de inversión tiene una disminución de S/. 92,558 y en la actividad de financiación, tiene una disminución S/. 254,770 teniendo un saldo de efectivo al cierre del ejercicio el importe de S/. 262,068.

Las actividades de operación son la esencial fuente de ingresos de la entidad, el estado de flujo de efectivo procedentes de las actividades de operación se origina principalmente de las transacciones que constituyen la fuente de ingresos de actividades ordinarias en la organización por S/. 804,353.

## Referencias

- Aguilar H. (2013), Gestión De Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez De La Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. Universidad San Martín de Porres. Obtenido de <https://1library.co/document/y96w27ly-gestion-cuentas-incidencia-liquidez-empresa-contratista-corporacion-petrolera.html>
- Álvarez, M. (2017). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos de la empresa Mery S.A.C.*
- Becerra L. (2017), Cuentas por Cobrar y Su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Ademinsa S.A.C. Universidad peruana de las Americas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/103>
- Castillo Y. (2016). Evaluación financiera de la liquidez en las empresas distribuidoras de productos farmacéuticos a través del ciclo de conversión de efectivo. Universidad San Carlos de Guatemala. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_4031.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4031.pdf)
- Carrillo G. (2015) La Gestión Financiera Y La Liquidez De La Empresa Azulejos Pelileo. Universidad técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17997/1/T3130i.pdf>
- Durán J. (2015), El Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez De La Empresa El Mundo Berrezueta Carmona Y Cía. Universidad técnica de Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4621/1/TUACE-2015-CA-CD00006.pdf>
- Ettinger, R. (2015). Créditos y cobranzas. México: Cecsá. Obtenido de [http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)
- García, V. (2011). Qué es la liquidez. Obtenido de <https://coyunturaeconomica.com/finanzas/liquidez>
- García, A. (2014). Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa. Obtenido de <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-sampieri>
- Guajardo, Andrade, N. (2015). *Contabilidad financiera*. (5ta edic.). México: Mc Graw Hill.

- Gonzales E; Sanabria, S (2016), *Gestión De Cuentas Por Cobrar Y Sus Efectos En La Liquidez En La Facultad De Una Universidad Particular*. Universidad peruana Unión
- Gonzales, A., & Vera, E. (2013). Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix CA. Universidad Nacional Experimental de Guayana. Obtenido de [https://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS\\_6/Contaduria\\_Publica/87%20a%20gonzalez.pdf](https://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS_6/Contaduria_Publica/87%20a%20gonzalez.pdf)
- González, J., & Gomes, R. (2013). La Morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días. Obtenido de [http://www.aeca1.org/pub/on\\_line/comunicaciones\\_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf](http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf)
- Koubeliand A. (2014), *Análisis del Proceso de Otorgamiento de Crédito Recaudación de Cuentas por Cobrar*.
- Mantari, S. (2019). Habilidades de investigación pedagógica en los docentes de primaria. Universidad nacional de Tumbes. Obtenido de [http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/1641/HUAMANI%20MANTARI%2C%20SOFIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Mej%C3%ADa%20\(2017\)%20%E2%80%9CLa%20investigaci%C3%B3n,para%20llegar%20a%20conclusiones%20relevantes.](http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/1641/HUAMANI%20MANTARI%2C%20SOFIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Mej%C3%ADa%20(2017)%20%E2%80%9CLa%20investigaci%C3%B3n,para%20llegar%20a%20conclusiones%20relevantes.)
- Moreno, J. (2014). *Contabilidad básica*. (1<sup>ra</sup>edic.). México: Grupo editorial Patria. Obtenido de [https://www.academia.edu/38698238/Contabilidad\\_b%C3%A1sica\\_4a\\_ed\\_PATRIA\\_Joaquin\\_A\\_Moreno\\_Fernandez](https://www.academia.edu/38698238/Contabilidad_b%C3%A1sica_4a_ed_PATRIA_Joaquin_A_Moreno_Fernandez)
- Noriega, J. (2017). Administración de cuentas por cobrar-un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3876.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3876.pdf)
- Northern, V. (2017). *Análisis de los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar*. Venezuela: Mc Graw Hill.
- Oto, B. (2013). Modelo de gestión financiera y reducción de morosidad en el departamento financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. Universidad superior politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/1213>

- Parrales, C. (2013). Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas. Universidad Politécnica Salesiana, sede Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>
- Pérez, J; Merino, M. (2014). Definición de cuentas por cobrar. Obtenido de <http://definicion.de/cuentas-por-cobrar/>
- Ramírez M. (2017). Las Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez De La Empresa Adecar Cía. Ltda. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1299>
- Ramos G. (2016), Implementación De Un Sistema De Control Interno En Las Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez De La Empresa Bagservis S.A.C, en Trujillo, en el año 2016. Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10098>
- Rangel, M. (2017). Gestión de las cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de las empresas comerciales del Municipio Valera. Universidad de Los Andes- Nucleo universitario Rafael Rangel- Trujillo- Departamento de ciencias pedagógicas. Obtenido de <http://bdigital.ula.ve/documento/3677>
- Rementeria, A. (2017). *Concepto de gestión*. Universidad bolivariana, Obtenido de <https://journals.openedition.org/polis/3577>
- Soldano, C. (2016). *Políticas de crédito*. (5<sup>ta</sup> edic.). España: Deco.
- Sugef, B. (2016). Proceso Contable. España: Conassif. Obtenido de [https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa\\_vigente/SUGEF%2030-18%20\(v\\_2%20oct%202018\)%20publicacion%20La%20Gaceta.pdf](https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/SUGEF%2030-18%20(v_2%20oct%202018)%20publicacion%20La%20Gaceta.pdf)
- Sumaran C. (2013), *Participación De Las Utilidades, Actualidad Empresarial*.
- Uceda, L., & Villacorta, F. (2014). *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*. Universidad privada Antenor Orrego.
- Vallado, R. (2014). *Administración financiera de cuentas por cobrar*

Wittlinger, Carranza, & Mori. (2016). Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza, *Revista ACCION international, programas globales*, 26, 1–23.

Zavaleta, H; Vega, E. (2016). Gestión De Cuentas Por Cobrar Y Su Influencia En La Liquidez De La Empresa Consermet S.A.C. Universidad privada Antenor Orrego. Obtenido de [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2353/1/RE\\_CONT\\_LUIS.VASQUEZ\\_ENITH.VEGA\\_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ\\_DATOS.PDF](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2353/1/RE_CONT_LUIS.VASQUEZ_ENITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ_DATOS.PDF)

Apéndice A:							
Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L., distrito de Santiago de Surco, Año 2018							
MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN							
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENCIONES	INDICADORES	METODOLOGIA	
GENERAL	GENERAL	GENERAL	Gestión de Cuentas por cobrar	Políticas de crédito	Transacción	1. TIPO DE ESTUDIO	
¿De qué manera la correcta aplicación de la Gestión de cuentas por cobrar mejora la liquidez de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. del año 2018?	Determinar, como la gestión de cuentas por cobrar mediante el análisis de créditos directos mejora, la liquidez de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. del año 2018.	La correcta aplicación de la Gestión de cuentas por cobrar mejora la liquidez de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. del año 2018.		Políticas de cobranza	Cuentas vencidas	Cuentas incobrables	La investigación realizada fue de tipo descriptivo con el fin de abarcar todo el problema para que esta manera se logre un mejor resultado en las situaciones y procedimientos tanto en el área operativa y administrativa respecto a la eficiencia de la gestión de cuentas por cobrar sobre la liquidez.
					Ventas		
ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS		Servicios	Crédito	Beneficios	2. DISEÑO DE ESTUDIO
¿En qué medida el nivel de ventas a crédito influye en un riesgo de liquidez para la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. del año 2018?	Determinar, en qué medida el nivel de ventas a crédito influye en un riesgo de liquidez para la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. del año 2018.	El nivel de ventas a crédito influye en un riesgo de liquidez para la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. del año 2018.			Ciclo Financiero		
¿De qué manera las políticas de cobranza inciden en la rentabilidad de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. del año 2018?	Determinar, como las políticas de cobranza permiten obtener una mayor rentabilidad en la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. del año 2018.	Las políticas de cobranza inciden en la rentabilidad de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. del año 2018.		Ingresos		Patrimonios	Dinero
			Solvencia		Desempeño económico	Fondos	
¿De qué manera las políticas de crédito inciden en la solvencia de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. del año 2018?	Determinar, como las políticas de crédito contribuyen para obtener solvencia en la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. del año 2018.	Las políticas de crédito inciden en la solvencia de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. del año 2018.		Riesgo de Liquidez	Compromiso de pago		Refinanciación
			Activo Financiero		Instrumento Financiero	Unidad económica	
¿De qué manera las políticas de crédito inciden en la solvencia de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. del año 2018?	Determinar, como las políticas de crédito contribuyen para obtener solvencia en la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. del año 2018.	Las políticas de crédito inciden en la solvencia de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L. del año 2018.		Rentabilidad	Inversión		Rentabilidad financiera

**Apéndice B:****Cuestionario de Gestión de Cuentas por cobrar y Liquidez**

**Presentación:** Estamos realizando una investigación sobre la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L, solicitamos responder las siguientes preguntas. Esto nos ayudará a realizar mejoras en la herramienta existente y a priorizar nuevas funcionalidades. La encuesta solo le tomará cinco minutos y sus respuestas son totalmente anónimas.

Indicaciones:

- Lea las preguntas atentamente, revise todas las operaciones y elige las respuestas que prefieras.
- Coloca un aspa en el recuadro correspondiente

Ejemplo:

N°	ITEMS	5	4	3	2	1
1	¿Las políticas de crédito son una forma de transacción comercial basada en la confianza para tener una buena gestión de cuentas por cobrar en la empresa?		X			

**Indicaciones:**

Definitivamente de acuerdo

5

De acuerdo

4

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

3

En desacuerdo

2

Definitivamente en desacuerdo

1

N°	ITEMS	5	4	3	2	1
1	¿Las políticas de crédito son una forma de transacción comercial basada en la confianza para tener una buena gestión de cuentas por cobrar en la empresa?					
2	¿Los plazos de pago para el cliente los define la gestión de cuentas por cobrar según las políticas de crédito de la empresa?					
3	¿Dentro de la Gestión de cuentas por cobrar de la empresa hay cuentas vencidas que no respetan las políticas de cobranza?					
4	¿En la empresa existen cuentas incobrables que no cumplen con las políticas de cobranza?					

5	¿Toda empresa debe tener un alto porcentaje de ventas al contado según la gestión de cuentas por cobrar?					
6	¿El área de gestión de cuentas por cobrar autoriza un porcentaje mínimo de ventas al crédito?					
7	¿Un Servicio representa beneficios de acuerdo a la gestión de cuentas por cobrar de la empresa?					
8	¿Los servicios son funciones ejercidas por las personas a cambio de una remuneración que pueden ser al crédito o contado según determine la gestión de cuentas por cobrar de la empresa?					
9	¿Un ciclo financiero está compuesto por la adquisición de bienes según la gestión de cuentas por cobrar de la empresa?					
10	¿La recuperación de inversión es parte del ciclo financiero en toda gestión de cuentas por cobrar?					
11	¿Se denominan ingresos a los patrimonios que entra en poder de la empresa y esta beneficia a la liquidez?					
12	¿Liquidez es la capacidad que tiene la empresa para obtener ingresos de dinero?					
13	¿Es liquidez aquella solvencia que permite calificar el desempeño económico de la empresa?					
14	¿Al tener poca solvencia esto impide generar fondos influyendo en la liquidez de la empresa?					
15	¿El riesgo mide la liquidez que le queda a la empresa para hacer frente a sus compromisos de pago?					
16	¿En la liquidez, la refinanciación excesiva produce un riesgo que compromete el desarrollo de una empresa?					
17	¿Activo financiero como instrumento es de gran importancia para aumentar la liquidez de la empresa?					
18	¿Un activo financiero puede ser adquirido por cualquier unidad económica y es de suma importancia para obtener liquidez para la empresa?					
19	¿Es mejor apostar por una inversión que ofrezca una mayor liquidez asumiendo menor rentabilidad para la empresa?					
20	¿Rentabilidad financiera considera beneficios obtenidos en un periodo y que constituyen la liquidez de la empresa?					

**La encuesta ha concluido.**

**Muchas Gracias por su colaboración.**

## Apéndice C:

Cuadro de confiabilidad de Instrumento de Investigación Alfa de Cronbach																							
CONTADO RES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
1	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	91	8,281	
2	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	3	1	2	4	75	5,625	
3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	91	8,281	
4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	91	8,281	
5	5	5	4	5	3	2	3	4	5	5	4	4	5	4	2	4	5	3	5	4	81	6,561	
6	5	4	3	4	1	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	83	6,889	
$\sum x$	=	28	23	24	26	23	23	27	26	27	29	27	26	27	26	25	26	27	22	25	25	512	43,918
$\sum x^2$	=	132	91	98	116	101	95	125	114	123	141	123	116	123	114	111	114	125	92	111	105		
$S_i^2$	=	0.27	0.57	0.40	0.67	2.57	1.37	0.70	0.27	0.30	0.17	0.30	0.67	0.30	0.27	1.37	0.27	0.70	2.27	1.37	0.17		
$\sum S_i^2$	=	14.93																					
$ST^2$	=	$43,918 - \frac{512^2}{6}$																					
		= 45.47																					
		$\frac{6}{6-1}$																					
<b>Confiabilidad:</b>																							
<b><math>\alpha</math> : Coeficiente de Alfa de Cronbach</b>																							
Como se puede apreciar, el resultado tiene un valor $\alpha$ de 0.81, lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos.																							
$\alpha$	=	$\frac{6}{6-1}$	x	$\frac{1-14.93}{45.47}$	=	0.81																	



## VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TÍTULO DE TESIS: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA POLYGRAPH QUALITY CONTROL E.I.R.L.

**JUICIO DE EXPERTO:**

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo  
2: Malo  
3: Regular  
4: Bueno  
5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables					X
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada					X
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

27 de enero 2020

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: CAPCHA CARRILLO TITO

DNI: 08850704

Especialidad de Juez Experto: METODOLOGO

Grado del juez experto: MESTRA EN PROFESION UNIV.

MAESTRO EN Dº PEDAG  
DR. EN PEDAGOGIA

Firma del Juez Experto

Pos Firma

TITO CAPCHA CARRILLO  
ABOGADO  
C.A.L. 64092

## VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TÍTULO DE TESIS: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA POLYGRAPH QUALITY CONTROL E.I.R.L.

**JUICIO DE EXPERTO:**

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

1: Muy Malo

2: Malo

3: Regular

4: Bueno

5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables				X	
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología			X		
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada			X		
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				X	
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

23 de enero 2020

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Flores Saiz Jaime

DNI: 40000053

Especialidad de Juez Experto: Adm. Administración

Grado del juez experto: Mag. Juris


  
Firma del Juez Experto

Pos Firma

## VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TÍTULO DE TESIS: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA POLYGRAPH QUALITY CONTROL E.I.R.L.

**JUICIO DE EXPERTO:**

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo  
2: Malo  
3: Regular  
4: Bueno  
5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables					/
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					/
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada					/
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad					/
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					/
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					/
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					/
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación					/
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				/	/

21 de enero 2020

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Loli Bonilla Ceiza Enyone

DNI: 25406615

Especialidad de Juez Experto: AUDITOR CONTADOR

Grado del juez experto: MAESTRO

  
Firma del Juez Experto  
Pos Firma

## CARTA DE AUTORIZACION

Lima, 25 de Enero 2020

Yo, JULIA ZEVALLOS JAIME identificado con DNI N° 06664107 en calidad de representante legal de la empresa POLYGRAPH QUALITY CONTROL E.I.R.L. con RUC 20555638290 brindo a las Srtas. **CRUZ CHIRINOS MARIA ISABEL Y CRUZADO AVILA SKARLEYT MARIA DEL ROSARIO** todas las facilidades del caso para hacer uso de la información que se requiera para su Tesis de investigación denominada "**Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L., distrito de Santiago de Surco, año 2018**".

Atentamente



Julia Zevallos Jaime  
DNI: 06664107