

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



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

**TESIS**

**GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU  
INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA D&T  
GLOBAL SERVICE SRL**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PUBLICO**

**AUTOR:**

**AGUIRRE MONTALVO GLADYS MELISSA**

ORCID: 0000-0001-8815-1548

**QUISPE PUMA IRMA MONICA**

ORCID: 0000-0003-0727-7910

**ASESOR:**

**Dr. BAZALAR GONZALES LUIS ALBERTO**

ORCID: 0000-0002-1035-1467

**LÍNEA DE INVESTIGACION: TRIBUTACION Y AUDITORIA**

**LIMA, PERÚ**

**JULIO, 2021**

## **Dedicatoria**

Dedicamos este trabajo de investigación a nuestros padres a fin de brindarnos el ejemplo de perseverancia y optimismo para que cada día alcancemos nuestros sueños.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por brindarme cada día salud, sabiduría e inteligencia para concluir nuestra carrera universitaria con éxito.

A nuestra querida facultad de Ciencias Empresariales por brindarnos los conocimientos necesarios para Nuestra Formación académica y sobre todo personal.

## Resumen

En la presente tesis, la problemática que enfrenta la empresa es la de no tener una política clara de créditos y cobranzas, a fin de dedicar el puntual seguimiento y minimizar los riesgos de cobro de sus facturas en el tiempo estipulado, ya que cuando no es realizada de manera eficiente puede obstaculizar el flujo de efectivo y hacer que la empresa tenga pérdidas por ventas no cobradas y por ende afectar la liquidez y los compromisos de pagos.

Para ver la situación real de la empresa respecto a su viabilidad financiera, se realizó los ratios de razón corriente, liquidez severa, capital de trabajo, rotación de cuentas por pagar, rotación de cuentas por cobrar y endeudamiento, el cual permitió evaluar las fortalezas y debilidades de la empresa.

La finalidad que se aplicara a la empresa se basara en implementar política de crédito y cobranza que serán respetados sin excepción.

El objetivo general es determinar como la gestión de las cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa D & T Global Service SRL.

Los documentos de análisis que fueron brindados por la empresa son: Los Estados Financieros, reportes de ventas, cobranzas y un cuestionario, que se les aplico al área administrativa y contable; el objetivo planteado fueron alcanzados a plenitud, concluyendo que la empresa tiene un déficit gestión de cuentas por cobrar donde da como resultado una falta de liquidez.

A esta problemática se propone implementar políticas de cobranzas, políticas de crédito, llevar un control de reporte de carteras de los clientes.

**Palabras Claves:** Cuentas por Cobrar, Liquidez.

## **Abstract**

In this thesis, the problem that the company faces is that of not having a clear credit and collections policy, in order to dedicate the punctual monitoring and minimize the risks of collecting its invoices in the stipulated time, since when it is not Done efficiently can hamper cash flow and cause the business to have uncollected sales losses and thus affect liquidity and payment commitments.

To see the real situation of the company regarding its financial viability, the ratios of current ratio, severe liquidity, working capital, rotation of accounts payable, rotation of accounts receivable and indebtedness were carried out, which allowed to evaluate the strengths and weaknesses of the company.

The purpose that will be applied to the company will be based on implementing a credit and collection policy that will be respected without exception.

The general objective is to determine how the management of accounts receivable influences the liquidity of the company D & T Global Service SRL.

The analysis documents that were provided by the company are: The Financial Statements, sales reports, collections and a questionnaire, which was applied to the administrative and accounting area; The proposed objective was fully achieved, concluding that the company has an accounts receivable management deficit where a lack of liquidity results.

To this problem, it is proposed to implement collection policies, credit policies, to keep a control of the clients' portfolios.

**Keywords:** Accounts Receivable, Liquidity

## Tabla de Contenido

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Resumen .....	iv
Abstract .....	v
Introducción.....	1
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>3</b>
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	3
1.2. Planteamiento del Problema .....	4
1.2.1. Problema General .....	4
1.2.2 Problema Específico.....	4
1.3 Objetivos de la Investigación .....	4
1.3.1 Objetivo General: .....	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
1.4 Justificación e Importancia de la Investigación... ..	5
1.5 Limitaciones .....	6
<b>CAPITULO II MARCO TEORICO.....</b>	<b>7</b>
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	7
2.1.1. Internacionales: .....	7
2.1.2 Nacionales: .....	13
2.2. Bases Teóricas .....	18
2.3. Definiciones Conceptuales .....	26

CAPITULO III METODOLOGIA.....	31
3.1 Enfoque Metodológico .....	31
3.2 Variables.....	32
3.2.1. Definición Conceptuales de Variables .....	32
3.3. Hipótesis.....	40
3.3.1. Hipótesis general.....	40
3.3.2. Hipótesis específicas .....	40
3.4. Tipo de Investigación .....	40
3.5. Diseño de la Investigación .....	41
3.6. Población y Muestra.....	42
3.6.1. Población .....	42
3.6.2. Muestra .....	43
3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	44
3.7.1 Técnicas de recolección de datos .....	44
3.7.2 Instrumento Recolección de Datos.....	45
Capitulo IV Resultados .....	50
4.1 Análisis de los resultado .....	51
Tabla 1 – Pregunta 01 .....	52
Grafico 1- Pregunta 01 .....	52
Tabla 2 – Pregunta 02.....	53
Grafico 2- Pregunta 02 .....	53
Tabla 3 – Pregunta 03.....	54
Grafico 3- Pregunta 03 .....	54
Tabla 4 – Pregunta 04.....	55

Grafico 4- Pregunta 04 .....	55
Tabla 5 – Pregunta 05 .....	56
Grafico 5- Pregunta 05 .....	56
Tabla 6 – Pregunta 06.....	57
Grafico 6- Pregunta 06 .....	58
Tabla 7 – Pregunta 07 .....	58
Grafico 7- Pregunta 07 .....	59
Tabla 8 – Pregunta 08.....	60
Grafico 8- Pregunta 08 .....	60
Tabla 9 – Pregunta 09.....	61
Grafico 9- Pregunta 09 .....	61
Tabla 10 – Pregunta 10.....	62
Grafico 10- Pregunta 10 .....	63
Tabla 11 – Pregunta 11 .....	64
Grafico 11- Pregunta 11 .....	64
Tabla 12 – Pregunta 12 .....	65
Grafico 12- Pregunta 12 .....	65
Tabla 13 – Pregunta 13 .....	66
Grafico 13- Pregunta 13 .....	67
Tabla 14 – Pregunta 14.....	68
Grafico 14- Pregunta 14 .....	68
Tabla 15 – Pregunta 15.....	69
Grafico 15- Pregunta 15 .....	69
Tabla 16 – Pregunta 16.....	70
Grafico 16- Pregunta 16 .....	70
Tabla 17 – Pregunta 17.....	71
Grafico 17- Pregunta 17 .....	72
Tabla 18 – Pregunta 18.....	73
Grafico 18- Pregunta 18 .....	73
Tabla 19 – Pregunta 19.....	74
Grafico 19- Pregunta 19 .....	74
4.2 Estadística Inferencial .....	75

P1 Pruebas de normalidad .....	75
P2 Pruebas de normalidad .....	76
P3 Pruebas de normalidad .....	76
P4 Pruebas de normalidad .....	77
P5 Pruebas de normalidad .....	77
P6 Pruebas de normalidad .....	78
P7 Pruebas de normalidad .....	78
P8 Pruebas de normalidad .....	79
P9 Pruebas de normalidad .....	79
P10 Pruebas de normalidad .....	80
P11 Pruebas de normalidad .....	80
P12 Pruebas de normalidad .....	81
P13 Pruebas de normalidad .....	81
P14 Pruebas de normalidad .....	82
P15 Pruebas de normalidad .....	82
P16 Pruebas de normalidad .....	83
P17 Pruebas de normalidad .....	83
P18 Pruebas de normalidad .....	84
P19 Pruebas de normalidad .....	84
4.3 Correlación.....	85
Discusión.....	91
Conclusiones.....	92
Recomendaciones.....	93
Referencias .....	94

## **Introducción**

La Gestión de las cuentas por cobrar es una de las principales razones por el cual se recomienda a la entidad implantar una buena gestión de cobranzas a través políticas de crédito, mejor manejo en las cobranzas, mediante controles la cual permita identificar a los clientes morosos y dar seguimiento, para obtener buena liquidez de la empresa, la cual permita realizar sus obligaciones con terceros a corto plazo y poder cumplir los objetivos de la empresa.

Por esta razón la presente investigación fue motivada por la preocupación de mejorar el desempeño de las cuentas por cobrar.

La investigación Titulada “GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA D & T GLOBAL SERVICE SRL”; dirigida a todos los colaboradores y a la alta dirección de la empresa, para conocer sus políticas de manejo con respecto a las cuentas por cobrar y de esta manera conocer sus debilidades y aprovechar al máximo sus fortalezas se le brinda ciertos lineamientos a seguir para que la empresa mejore mediante un buen control de las cuentas por cobrar, para que la entidad tenga liquidez, lo cual es importante para el cumplimiento de sus obligaciones, y también para no solicitar préstamos de entidades financieras para obtener liquidez.

Es por esta razón que formulamos este problema de investigación sobre la “GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA D & T GLOBAL SERVICE SRL;

La empresa fue constituida en el 2003, en la ciudad de Surco Calle los horcones mza. O lote. 3 urb. la capullana, siendo su representante general Vasallo Fernández Virgilio Ángel.

Su principal objetivo económico la limpieza de edificaciones en el ámbito nacional, cuenta con especialistas en la gestión ambiental, capacitación a los colaboradores para dar un

buen servicio, con experiencia en grandes entidades a nivel nacional, con miras de seguir creciendo.

Su misión es lograr que el cliente esté satisfecho del servicio que le brindamos y así cumplir los objetivos y diferenciarnos de la competencia.

En cuanto a su Visión es ser mejores en la prestación de servicio, teniendo la proyección de ser una empresa reconocida por su actividad y nuestro compromiso de brindarle un buen servicio.

En cuanto a sus valores que tiene la empresa son las siguientes:

- Responsabilidad
- Trabajo en equipo
- Honestidad
- Confidencialidad

## **CAPITULO I: Problema De Investigación**

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

En los últimos años de investigación de la gestión de las cuentas por cobrar y su liquidez que representa para las empresas, se ha determinado que existe una deficiente gestión de control de cobranza y políticas de la empresa.

El mal control de cobranzas con lleva a la falta de liquidez, en donde no permite cumplir con sus obligaciones.

En la actualidad el mayor problema que enfrentan las empresas siguen siendo las cuentas por cobrar. Hoy en día las empresas deben de mejorar sus sistemas de cobros, debido a la demora afecta la liquidez de la empresa.

Por lo tanto, un buen control de gestión de cuentas por cobrar se convierte en una necesidad para las empresas, ya que de ello dependerá mantener niveles de fondos líquidos para enfrentar las necesidades financieras.

La empresa D&T Global Service SRL es creada en el año 2003, no cuenta con un área de cuentas por cobrar, solo cuenta con dos personas encargado de la facturación y el cobro de las facturas, en donde resulta menor recuperación de sus cuentas por cobrar, este problema resalta en la liquidez y solvencia.

## **1.2. Planteamiento del Problema**

El planteamiento del problema, es una pregunta de investigación que el interrogante buscará responder. La pregunta determina e informa lo que se va a investigar.

### **1.2.1. Problema General**

¿La Gestión de Cuentas por Cobrar de qué manera influye en la liquidez de la empresa D&T Global Service SRL?

### **1.2.2. Problema Específico**

¿Las políticas de crédito de qué manera influyen en el riesgo de la liquidez de la empresa D&T Global Service SRL?

¿Las políticas de cobranzas de qué manera influyen en el capital de trabajo de la empresa D&T Global Service SRL?

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

Los Objetivos son realizaciones que se logran al terminar la investigación, por lo tanto Estarán vinculados con el problema.

El Objetivo General y los Objetivos Específicos, tienen el propósito de señalar los límites de Investigación y orientar los resultados que se esperan obtener.

#### 1.3.1. Objetivo General:

Determinar como la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa D&T Global Service SRL.

#### 1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar cómo las políticas de crédito influyen en el riesgo de la liquidez de la empresa D&T Global Service SRL.

Determinar cómo las políticas de cobranzas inciden en el capital de trabajo de empresa D&T Global Service SRL.

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

Esta investigación ha determinado que al aplicar las políticas de créditos y cobranzas son importantes para la liquidez de la empresa. Se ha demostrado que al aplicar el flujo de caja y ratios financieros permitirá evaluar la situación que se encuentra la empresa para una toma de decisión.

Se considera que este trabajo de investigación beneficia a la empresa D&T Global Service SRL, a sus accionistas de las empresas, que se ha obtenido como resultado una mejora en las cobranzas.

Uno de los beneficios es el uso del flujo de caja, el cual permite a la empresa obtener una proyección de sus ingresos y gastos, lo cual permitirá tomar decisiones.

Por lo expuesto, se les recomendará a los accionistas de la empresa implementar políticas de cobranzas y políticas de crédito para que lo apliquen y obtengan una buena gestión.

Dando como resultado que la empresa cuente con políticas de cobranzas y políticas de crédito, para que tengan buena gestión administrativa –contable; y no se vea afectada la liquidez de la empresa.

### **1.5 Limitaciones**

No encontramos ninguna dificultad debida que el tema que elegimos por investigar si hubo Información para poder desarrollar, y obtuvimos el apoyo del área de facturación – cobranzas Y contabilidad de la empresa D & T Global Service SRL.

## **CAPITULO II: Marco Teórico**

### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

Las siguientes recopilaciones, los autores a mencionar tienen como objetivo mejorar y tener un panorama más amplio y claro sobre la importancia de la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez.

Tener un buen control en la cuenta por cobrar mediante política de cobros ya sean al contado y al crédito, mediante incentivos como descuentos por pronto pago para que los clientes efectúen lo más antes sus pagos, realizar controles de los créditos otorgados a los clientes, con la finalidad de que si hubiera algún crédito que fue otorgado no se está cumpliendo para enfocarnos con ese cliente moroso.

Un buen análisis a través de indicadores financieros permitirá a la empresa conocer la rotación de las cuentas por cobrar y el tiempo que se demoran los clientes con sus pagos, ya que a través de este indicador sabremos la liquidez que cuenta la empresa para cumplir con sus obligaciones.

#### **2.1.1. Internacionales:**

Rentería (2016). Análisis De La Gestión De Las Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez Y Rentabilidad De Solca Núcleo De Loja Período Comprendido Entre 2008-2014. (Tesis Previo A Optar El Título De Ingeniera En Contabilidad Y Auditoría, Contador Público Auditor). Universidad Nacional de Loja, Ecuador.

El Análisis de las cuentas por cobrar es de gran importancia porque permite el control de los movimientos y operaciones que conforman la parte financiera y económica de la institución, y con ello alcanzar niveles de mayor rendimiento de la gestión administrativa y financiera en Solca Núcleo de Loja.

Con el respectivo análisis, se brinda a la institución una herramienta para fortalecer el manejo adecuado de sus recursos, y de esta manera afianzar para que llegue a constituirse en una sólida institución financiera y económica, pues no está exenta de sufrir un desequilibrio financiero por causa de insolvencia y falta de liquidez en sus operaciones.

Lo antes expuesto se vincula a la investigación, en donde indica la importancia del análisis de las cuentas por cobrar, un buen análisis a través de las ratios de cuentas por cobrar ayudara al resultado de la administración de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad para el desarrollo de los objetivos. Los indicadores financieros permiten medir la eficiencia con que utiliza sus activos y el periodo promedio de cobro para identificar el número de veces que giran las cuentas por cobrar, para su liquidez que surgieron de la necesidad de determinar la capacidad que tiene la entidad para cancelar sus obligaciones de corto plazo.

Torres (2017). Las Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez De La Empresa Adecar Cía. Ltda. (Trabajo De Titulación Previo A La Obtención Del Título De: “Ingeniera En Contabilidad Y Auditoría- Cpa”). Universidad laica “Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.

La investigación está encaminada a evaluar las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda. Durante el período 2015, se toma como base el análisis de las ventas a créditos, el cual tiene el manejo en el área de ventas y cobranzas en la empresa, lo que permitirá el estudio de la información y su incidencia en los estados financieros mediante indicadores y metodologías totalmente basados en la situación financiera, con el objeto de tener argumentos confiables para la toma de decisiones.

Lo antes expuesto se vincula a la investigación, que la empresa debe de considerar el análisis financiero, para poder verificar y medir el desempeño de las actividades; implementando estrategias y políticas, dando como resultado el cumplimiento de los clientes de una manera rápida y segura, brindar capacitación al personal que interviene en las cobranzas, el cual conllevará al buen manejo y a las tomas decisiones adecuadas.

Navarrete (2015). Análisis de la Gestión de Cuentas por cobrar y en la empresa Indusplama SA. (Previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría). Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil, Ecuador.

El trabajo de investigación, “Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar, se realizó con la finalidad de analizar la gestión de cobros en la empresa Induplasma SA en el año 2015”, en el cual se aplicó un sistema de control interno, donde se recopiló la información necesaria para descifrar las falencias en el proceso de gestión de cobros. Asimismo, se utilizó técnicas de investigación como son: las entrevistas y las encuestas; por otro lado, se aplicó una evaluación

del control interno del proceso de cuentas por cobrar, donde estuvieron involucrados el personal administrativo. Se obtuvieron las evidencias necesarias que revelaron una serie de problemas en la empresa, mencionada, vinculadas al área administrativa. En otro aspecto, se evidencio que unos de los problemas claves en este trabajo de investigación es el proceso de la gestión de las cuentas por cobrar, se especifican conclusiones y recomendaciones a fin de fortalecer los procesos de gestión de cobro y disminuir el margen de cuentas incobrables.

En conclusión, la gestión de cobro no es efectiva y esto se debe a que carecen de un manual de monitoreo a fin de verificar el cumplimiento de las metas de cobranza, no cuentan con un sistema contable que le permite obtener información actualizada de la realidad de la gestión de la contabilidad y los periodos de evaluaciones de controles internos no son aplicados regularmente durante los procesos de créditos y cobranza, dichas políticas (especialmente de cobro) no están claras para los involucrados en el proceso; en fin la gestión actual no garantiza la recuperación oportuna de la cartera , es necesario que hagan los correctivos basados en procesos que partan desde el comportamiento crediticio del cliente hasta su pago. Contribuyendo así a las mejoras de la empresa, manteniendo flujos contables óptimos para el desarrollo de sus operaciones y futuras inversiones.

Considerando lo antes expuesto se relaciona con el trabajo de investigación, una buena gestión de las cuentas por cobrar permitirá a la entidad contar con capital de trabajo para ser frente a sus obligaciones contraídas, realizar un buen análisis de otorgamiento de los créditos, de tal manera que no tengamos inconvenientes a la hora de realizar las cobranzas, por otro lado se debe implantar políticas de créditos de tal manera que permita disminuir cobros incobrables y mejorar los ingresos mediante un seguimiento del cumplimiento de los créditos otorgados.

Cabrera (2017). Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez. (Previo A La Obtención Del Título De Ingeniera En Contabilidad Y Auditoría – Cpa). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.

Esta investigación nos indica que para conservar los clientes y captar nuevos, la mayoría de las empresas encuentran que es necesario ofrecer crédito. Las formas de otorgar crédito pueden variar en diferentes tipos de negocio, pero generalmente ofrecen condiciones de crédito similares. Las ventas a crédito dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito que estipulan el pago en un número determinado de días. Aunque todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro del periodo de crédito, la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como activos circulantes de la empresa. Las cuentas por cobrar representan el crédito que concede la empresa a sus clientes con una cuenta abierta.

Lo antes expuesto se vincula a la investigación, debido que la empresa debe de otorgar un mínimo de crédito a los clientes. Realizar procedimientos y políticas donde indique la línea de créditos y los procesos de cobro, y así disminuir el riesgo crediticio.

Tener control del crédito de los clientes, para estar pendiente en los vencimientos de las cuentas, el cobro de los clientes mediante llamadas para que se acerquen a cancelar las facturas

que tienen pendiente por cancelar, recordatorio de los pagos, enviarles un estado de sus deudas para que tengan conocimiento de sus deudas por vencer.

Avelino (2017). Las Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez De La Empresa Adecar Cía. Ltda. (Trabajo De Titulación Previo A La Obtención Del Título De: “Ingeniera En Contabilidad Y Auditoría- Cpa.). Universidad Laica “Vicente Rocafuerte De Guayaquil”, Ecuador.

La presente investigación está encaminada a evaluar las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda., se toma como base el análisis de las ventas a créditos, en donde su funcionamiento es en el área de ventas y cobranzas en dicha empresa, por lo tanto permitirá el estudio de la información y su incidencia en los estados financieros mediante indicadores y metodologías totalmente basados en la situación financiera, con el objeto de tener argumentos confiables para la toma de decisiones

Lo antes expuesto se vincula a la investigación, porque es una ayuda a la elaboración de nuestro presente trabajo, en la cual nos indica tomar en cuenta el análisis financieros para controlar la rentabilidad de la empresa, determinando cuáles son los factores de riesgos de la empresa, y mejorar de acuerdo a los resultados de los ratios financieros, Ya que los ratios financieros nos dan un panorama más claro y detallado del movimiento de las cuentas, en base a estos resultados la empresa podrá prevenir riesgos, permitirá mejorar los resultados en base a un buen control.

### **2.1.2 Nacionales:**

Bolaños, Pisco (2016), Gestión De Cuentas Por Cobrar Y Sus Efectos En La Liquidez En La Facultad De Una Universidad Particular, Lima, Tesis Presentada Para Optar El Título Profesional De Contador Público. Universidad Peruana Unión, Lima

La gestión de crédito y cobranza es necesario en todas las organizaciones, ya que la situación económica del país conlleva al otorgamiento de créditos, debido a que constituye un instrumento de financiamiento, principalmente del capital de trabajo, mediante el cual se logra que las ventas incrementen, y así poder cubrir con los gastos y obtener rentabilidad.

Las políticas de créditos garantizan la recuperación de las cuentas por cobrar en los plazos previstos, en donde permite analizar la capacidad de endeudamiento, estableciendo límites de crédito a fin de que la empresa no esté expuesta a riesgo de morosidad, las cuentas por cobrar que se encuentren en morosidad deberían otorgar descuentos, promociones que ayudarían al cliente a cumplir con los pagos.

Lo antes expuesto se vincula a la investigación, donde nos indica que una buena gestión de control en los créditos, es muy beneficioso ya que a través de esta política se trata de dar facilidades y a su vez captar mayores clientes, y obtener mayores ingresos; Llevar un control de los

vencimientos de los créditos, para brindar información a los clientes y de esta manera evitar los impagos de las facturas.

Silva, Vidal, Tasayco (2017). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa diseño de Papeles Murales S.A.C. (Para Optar El Grado De Título De Contador). Universidad Peruana de las Américas, Lima.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo solucionar los problemas de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa DISEÑO DE PAPELES MURALES S.A.C., durante el periodo 2015. Toda organización que manejan sus activos, indica su fortalecimiento de la misma frente a situaciones contingentes.

La investigación indica que existe una relación entre el crédito que se otorgan a los clientes y el recupero de los mismos dentro de los periodos de vencimientos, los mismos que vienen originándose por deficiencia en el manejo de las respectivas políticas de crédito ,donde originan problemas en las líneas operativas del negocio como: morosidad no contemplada, carencia de liquidez, sobrecostos financieros, costos de recuperación, tasa de descuentos de la colocación de los créditos por cobrar en entidades especializadas, entre otros.

Considerando lo antes expuesto se relaciona con nuestra investigación, implementar política de créditos, para así reducir con éxito la carga de morosidad existente y se reduzca a valores aceptables, los créditos otorgados a los clientes, así mismo, deben administrarse un plan estratégico

que muestre el camino a seguir frente a las contingencias a las cuales puede ser altamente sensible y reducir el riesgo de tal manera que se produzca un oportuno retorno de capital. De tal manera la empresa pueda tener liquidez.

Vera, Córdova (2017), Incidencia Del Sistema De Control Interno En Las Cuentas Por Cobrar De La Empresa Comercial Mantilla S.A.C. Ubicada En El Distrito De Los Olivos, Año 2013 Tesis Para Optar El Título Profesional De Contador Público. Universidad de Ciencias y Humanidades, Los Olivos.

En el presente trabajo de investigación “Incidencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial Mantilla S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013”, la empresa no tiene un buen control interno y el de cobranzas donde demuestra un sobregiro de cuentas por cobrar en exceso, por lo tanto se ve afectada la liquidez de la empresa.

La empresa debe realizar pautas, condiciones, al momento de efectuar la venta al crédito. Verificar con frecuencia las fechas de cobro, para no incurrir en pérdidas y mantener informado tanto al área de ventas como al área de cobranzas y de informar la correcta aplicación de un Sistema de Control Interno. Supervisar y verificar que el área de cobranzas monitoree el cumplimiento del cobro de los créditos en el plazo determinado, donde permitirá que la empresa cuente con sus ingresos en los tiempos establecidos al momento de cerrar el contrato de crédito con el cliente.

Lo antes expuesto se vincula a la investigación, al no tener un buen control interno y un buen manejo de las cobranzas, hace que la empresa tenga una caída en la liquidez ya que al

no haber un buen funcionamiento en el sistema de cobranzas no puede haber buenos resultados, lo cual estaría afectando a la empresa ya que no existe una liquidez que asegure la estabilidad y solidez de la empresa.

Castillón, Jiménez, Pomalaza (2017). Influencia Del Control De Créditos Y Cobranzas En La Liquidez De La Empresa Inti Perú S.A.C. Con Sede En San Miguel. (Para Optar El Título De Contador Público). Universidad Peruana las Américas, Lima.

La presente investigación, se refiere al tema de la Influencia del Control de Créditos y Cobranzas en la Liquidez de la Empresa Inti Perú S.A.C., en donde presenta un mal manejo en el control de otorgamiento de créditos y de las cobranzas de los mismos, dichas deficiencias se observan en las actividades negativas en dicha área, reduciendo así la efectividad en el desarrollo de las actividades y el incumplimiento de las metas de la entidad. Debido a lo expuesto anteriormente, esto genera una serie de inconvenientes para las operaciones comerciales, y esto se da por la falta de evaluaciones constantes en los procesos, donde no logran definir objetivos que ayuden a un mayor desempeño en todo los niveles de la organización.

A la empresa se le recomienda brindar capacitación a su personal, para cumplir con los procedimientos de manera adecuada. Esto permitirá que se tomen mejores decisiones para potenciar el crecimiento y desarrollo de la empresa.

Considerando lo antes expuesto se relaciona con nuestro trabajo de investigación, la deficiencia en el control de créditos otorgados ocasiona a la empresa que no tenga liquidez y de tal manera no pueda cumplir con sus obligaciones, las cobranzas son muy importantes para la

empresa y por lo tanto se debe implantar una buena gestión que permita dar un seguimiento aquellos clientes no están cumpliendo con sus pagos.

Loyola (2016). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Universidad Nacional de Trujillo –Perú.

El presente trabajo de investigación se desarrolla en torno a la evaluación de la incidencia la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo, basándose en los resultados de los estados financieros y aplicando ratios que permita analizar en conjunto el grado de liquidez de este tipo de empresas.

El objetivo principal fue establecer de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide favorablemente en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo de tal manera que permita obtener resultados sólidos para tomar decisiones acerca del cumplimiento de las obligaciones a corto plazo.

En sus recomendaciones, desarrollar actividades que permitan incrementar el volumen de ventas guardando coherencia con los inventarios de la empresa para poder obtener la utilidad adecuada y coherente para mejorar la situación de la empresa. Estableciendo políticas de crédito

consistentes en las que contemplan un seguimiento riguroso al comportamiento de los clientes con otras empresas, para asegurar que las cuentas por cobrar se recuperen en los plazos previstos y realizar de manera eficiente la generación de la liquidez.

Considerando lo expuesto se vincula con nuestro trabajo ya que es fundamental para una empresa Implementar política de crédito para el pago de los clientes y mediante este procedimiento se espera captar mayores ingresos. Asimismo, la empresa debe contar con un plan de contingencia para cubrir los gastos en que incurre por posibles demoras en los pagos, atreves del resultado de las ratios podemos establecer qué medidas tomar para mejorar o tomar soluciones para mejorar el rendimiento de la gestión de la empresa.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1 Gestión de Cuentas por Cobrar**

La Gestión de las cuentas por cobrar es importante dentro de una empresa porque tiene impacto directamente en la rentabilidad, liquidez; es una herramienta que permite promover las ventas y la utilidad, para el logro de los objetivos de la empresa

La importancia de la gestión de las cuentas por cobrar está basada principalmente en retos a los que se enfrentan las empresas en su entorno de los negocios contar con la suficiente liquidez para cumplir con sus compromisos pagos a la vez que se logra crecer la rentabilidad y tener un uso eficiente de los recursos de la empresa.

### **2.2.1.1 Definición de Gestión de Cuentas por Cobrar**

Según: Meza Varga (2014) en su libro Contabilidad de análisis de Las cuentas por cobrar; Existen cuentas por cobrar derivadas y no derivadas de 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 y anticipos a los empleados que otorga la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son de los clientes por ventas a créditos. (Pag.63)

### **2.2.1.2 Objetivos**

Según: Meza Varga (2014). En su libro Contabilidad de análisis de cuentas; La cobranza en la fecha acordada es uno de los importantes objetivos que se debe registrar en las operaciones de ventas, clasificando por categorías de acuerdo al cumplimiento, es fundamental llevar por separado un listado de clientes morosos y tenerlos bajo cuarentena para evaluarlos y dar por concluido la cobranza a corto plazo y convertirlo en liquidez, el riesgo siempre existe en el comercio de las actividades de la empresa. La planeación de las finanzas se va cumplir con los recursos exigibles convirtiendo en liquidez, el grado de otorgamiento de conceder créditos se debe controlar bajo ciertas medidas de cobranza. (Pag.63).

### **2.2.1.3 Políticas**

Según: Morales (2014). En su libro: Crédito y Cobranzas), nos dice Las políticas de las cuentas por cobrar son importantes debido a que “permite manejar correctamente los activos intangibles de acuerdo con el valor nominal de las ventas que realice una empresa por concepto de crédito ya que favorecen al incremento de capital.” (Pág. 100)

### **2.2.2 Políticas de crédito**

Según Morales (2014), En su libro: Crédito y Cobranzas; nos dice: En el diseño de una política deben incluirse aquellas circunstancias que permitan delimitarlas con el fin de que sean claras, precisas, objetivas y realistas para evitar confusiones. Y cuando cumplen con estos requisitos las políticas se convierten en una base sobre la que actúa la administración del crédito. (Pag.135).

### **2.2.2.1 Objetivo de la Política de crédito**

Según Moreno (2018), en su libro: “Prontuario de finanzas empresariales”), nos dice que el objetivo es incrementar al máximo el rendimiento sobre la inversión. Las políticas que otorgan plazos a crédito muy reducidos, normas crediticias estrictas y una administración que otorga o rechaza el crédito con lentitud; restringen las ventas y la utilidad de manera, que a pesar de la reducción de la inversión en cuentas por cobrar, la tasa de rendimiento sobre la inversión de los accionistas será más baja de la que se puede obtener con niveles más altos de venta y cuentas por cobrar. (Pag.512).

### **2.2.2.2 Condiciones de la Política de Crédito**

Según Moreno (2018), en su libro: “Prontuario de finanzas empresariales”, nos dice: Las condiciones del crédito son los descuentos normales, por pago al contado o pago anticipado.

Los administradores que establecen las condiciones del crédito, pueden contribuir al éxito de la empresa evaluando la información y realizando la función de cobranza. La responsabilidad de fijar las condiciones de crédito recae en la dirección financiera, en coordinación con la dirección de ventas.

Una vez fijadas las condiciones del crédito, la dirección de finanzas, a través del departamento de crédito y cobranza, es la encargada de administrar las políticas.

Si un prospecto de cliente no reúne las condiciones del crédito, se debe rechazar la solicitud. (Pag.515).

### **2.2.3 Políticas de cobro**

Según Morales (2014). En su libro: Crédito y Cobranza; Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. “Cualquier sistema de cobranza para que tenga éxito debe recibir dinero”.

Este objetivo se vuelve menos riesgoso y menos probable de lograr, cuando se agregan los requerimientos adicionales de retención del buen nombre, la rehabilitación del deudor, la prontitud en el pago y la operación económica. De acuerdo con el objetivo que se establezca en la empresa, referente a la cobranza de los créditos otorgados a los clientes, será el marco de referencia para establecer las políticas de cobro. (Pag.164).

### **2.2.4 Liquidez**

La Liquidez es la capacidad que tiene una empresa para obtener dinero en una manera más rápida y con escasa o nula pérdida de valor, y así de esta manera cumplir con sus obligaciones a corto plazo, la liquidez es importante para poder satisfacer aquellas necesidades y gastos que incurren las empresas que surgen durante un ejercicio económico.

#### **2.2.4.1 Definición**

Según Morales (2014) en su libro: Crédito y Cobranza, nos indica: Los activos líquidos son aquellos que se convierten en efectivo con rapidez al precio de mercado de ese momento, sin perder parte de su valor. La liquidez se mide en la capacidad que tienen para cumplir con sus obligaciones corrientes o corto plazo de manera oportuna, por lo cual el análisis se centra en el estudio de los activos y pasivos circulantes. Básicamente la liquidez da respuesta a las preguntas que se plantean los acreedores de corto plazo, como es el caso de obtener una liquidez suficiente para poder pagar las deudas de corto plazo. (Pag.124).

#### **2.2.4.2 Análisis de Liquidez**

La razón de liquidez es una medida de la capacidad de la empresa para transformar inmediatamente sus activos en cualquier otro activo y pagar sus obligaciones a tiempo.

#### **2.2.4.3 Solvencia**

Según Pérez, Carballo (2015) en su libro *La Gestión Financiera de la Empresa* p.368. nos indica: La solvencia extiende el plazo de los pagos hasta contemplar todo el pasivo, sin limitaciones de vencimiento, se estima solo en momentos determinados (al evaluar la capacidad crediticia de la empresa) y contempla la disponibilidad de todos los activos de la empresa para cubrir el exigible.

Según García Nava, Ludgar Meling (2014) en su libro *Estrategias Financieras Empresariales* p.23), La solvencia indica la capacidad de pago de la empresa a largo plazo. Es importante que esta relación sea positiva para la organización, y no tener así problemas, para vender parte del activo fijo para cubrir las deudas.

#### **2.2.4.4 La Financiación**

Según Pérez, Carballo (2015) en su libro “*La Gestión Financiera de la Empresa* nos indica: La financiación es la que utiliza la empresa en un momento preciso e incluye toda sus obligaciones y deudas con terceros, considerando los accionistas y todo tipo de acreedores. El importe de toda la financiación mantenida se denomina patrimonio neto y pasivo y se obtiene por la suma de los valores monetarios de todas las obligaciones financieras. La financiación genera un coste financiero. (p.37).

#### **2.2.4.5 La Rentabilidad**

Según Pérez, Carballo (2015) en su libro “La Gestión Financiera de la Empresa nos indica: la rentabilidad es el beneficio y la inversión mantenida o activo donde mide la productividad de esta para generar beneficio. El objetivo de obtener una rentabilidad satisfactoria o sostenida es compartiendo por todas las empresas que operan con ánimo de lucro. Las tres rentabilidades de la empresa más representativas son:

- La Rentabilidad Económica
- La Rentabilidad Financiera
- La rentabilidad del accionista (p.43)

#### **2.2.5 Flujo de caja**

El flujo de caja es un informe financiero que presenta un detalle de los movimientos de ingresos y gastos que tiene una empresa en un periodo dado, mediante el flujo de caja podemos tener un panorama del control de los movimientos de los Ingresos y gastos con la finalidad de control en la medida de mantener un punto de equilibrio que nos permita en incurrir en un exceso de gastos. Es un indicador de la liquidez de la empresa.

A través de los flujos de caja se conocen los datos relacionados con la liquidez de la empresa con fin de poder tomar las decisiones respecto a su futuro financiero.

Según Pérez (2016) en su libro: La Gestión Financiera de la Empresa p. nos indica: El flujo de caja, al igual que beneficio, debe evaluarse en su evolución, sin que el aislado de un periodo permita efectuar un diagnostico concluyente. En principio, la salud de la empresa es mejor cuanto mayor sean los beneficios y el flujo de caja del periodo analizado, aunque, como suele decirse, el beneficio es una opinión mientras que el flujo de caja es una realidad.

El flujo de caja real, por lo contrario, goza de más precisión al ser el dinero generado, que se puede ver y contar, como se hace todos los días en el cierre de caja de cualquier comercio.

Pero el flujo de caja de un periodo aislado puede no ser representativo de la bondad de los resultados ni de la marcha de la empresa. (P.203)

Según Alvarado Verdín (2014) en su libro Ingeniera económica p.16, nos indica: El flujo caja es el esquema que nuestros los montos de los ingresos y egresos o, en su caso, la diferencia entre ellos, en un periodo o varios periodos.

Ha de considerarse que el desarrollo de cualquier actividad, de acuerdo con su naturaleza y propósitos, requiere la aplicación de recursos de diferentes órdenes, sin embargo, todos los recursos tienen un valor, el cual puede expresarse en unidades monetarias.

#### **2.2.5.1 Importancia del flujo de caja**

Es de suma importancia el flujo de caja, porque permite conocer la liquidez de la organización y controlar el movimiento del efectivo para el periodo que se evalúa, como también establecer el nivel mínimo para conocer los periodos de déficit o excedente de efectivo.

#### **2.2.6 Ratios Financieros**

Según Garcia Nava, Ludgar Meling (2014) en su libro Estrategia Financiera Empresarial nos indica: Las razones Financieras son la comparación de dos o más cuentas de los estados financieros, con el fin de analizar la información presente en estos, este análisis busca proporcionar indicios y hechos o tendencias que sin la aplicación del análisis estarían ocultos. (p.11).



- Ratios de liquidez absoluta o ratios de efectividad o prueba súper acida

Activo Corriente – Inventario / Pasivo Corriente

- Capital de trabajo. Activo Corriente – Pasivo Corriente

- b. Ratios de gestión, operativos o de rotación

Miden la efectividad y eficiencia de la gestión. El capital de trabajo, expresan los efectos de decisiones y políticas seguidas por la empresa, con respecto a la utilización de sus fondos. Evidencian de cómo se trabajó en lo referente a la venta al contado, inventarios y ventas totales. Estos ratios implican una comparación entre ventas y activos necesarios para soportar el nivel de ventas.

A su vez los ratios de gestión se dividen en:

- Ratios de rotación de cobro  $\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$

### 2.3 Definiciones Conceptuales

Activos.- Según Omeñaca Garcia, (2017) (Plan General de Contabilidad y PGC de PYMES) 8a edición, nos indica: Son bienes derechos y otros recursos controlados económicamente por la empresa, resultados de sucesos pasados, de los que se espera que la empresa obtenga beneficios o rendimientos económicos en el futuro.

Definir el activo como un conjunto de bienes y derechos, la definición no se correspondía con lo que se reflejaba en los balances porque también se incluían en el activo los gastos de establecimiento y los gastos a distribuir en varios ejercicios. (pág. 7).

Capital.- Según Editorial digital UNID Vania Tamhara Vite Rangel, (2016) en su libro Contabilidad General, nos indica: Se puede definir como el derecho de los propietarios sobre los activos netos que surge por aportaciones de los dueños (pag.8).

Capital Trabajo.- Según Joaquín A. Moreno Fernández, (2018) en su libro. (Prontuario de Finanzas Empresariales, nos indica: El capital de trabajo es la diferencia entre los activos y los pasivos circulantes, muestra la posible disponibilidad del activo circulante en exceso del pasivo circulante. Representa la capacidad que tiene la entidad para cubrir obligaciones en un año financiero a corto plazo, si es mayor de un año (Pag.63).

Cobranza.- Según Morales Castro (2014), en su libro Crédito y Cobranza, nos indica: Las estrategias 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 de cómo será su cumplimiento en los pagos. (pag.152).

Comparación.- Según Pacheco Contreras, (2014), nos indica: Con la información se puede comparar, analizar y evaluar otros estados financieros de empresas, sectores o industrias (Análisis de Estados Financieros, (Pág. 19).

Control Interno.- Según Rodrigo Estupiñan Gaitan, Benjamin W. Niebel, (2016), en su libro Control de interno y fraudes: Análisis de informe con base en los ciclos tradicionales, Control Interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo y por el resto del personal, diseñado para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- 1.- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- 2.- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera

### 3.- Cumplimiento de las leyes y regularizaciones aplicables. (pág. 20).

Cuentas por Cobrar. – Según Editorial digital UNID. Tamahara Vite Rangel , (2016) en su libro contabilidad general, nos indica: Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamo (pág. 7)

Créditos.- Según Morales Castro, (2014) en su libro de Crédito y Cobranzas, nos indica: El crédito es un préstamo en dinero, donde la empresa se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo y plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiese. (pag.23).

Empresa.-Según Cipriano Luna González, (2016), en su libro. Plan estratégico de negocios nos indica: La empresa es básica para el mundo, país, estado; dado que sin esta los satisfactores de calidad para la sociedad, fuentes de empleo y el gobierno, no contaría con los impuestos, entre otros. Las empresas aplican procesos de producción que tienen como efecto un producto que consume la sociedad, brindan servicio que también necesita la sociedad; todo esto es fundamental para el desarrollo del país. (Pág., 28).

Estados Financieros.- Según Román Fuentes, (2018) en su libro .Estados Financieros Básicos 2018 proceso de elaboración y reexpresion, nos indica: Los estados financieros son la manifestación fundamental; son la representación estructurada de la situación y desarrollo financiera de una entidad a una fecha determinada o por un periodo definido, Su propósito general es proveer información acerca de la posición financiera, del resultado de sus operaciones y los cambios en su capital contable o patrimonio contable y en sus recursos, que son útiles al usuario general en el proceso de toma de decisiones económicas,(Pag.30).

Flujo de Caja.- Según Juan José Castaño, Susana Jurado, (2016), en su libro, Comercio Electrónico, nos indica: El flujo de caja tiene en cuenta tanto los ingresos como los gastos y es la clave para conocer el éxito o el fracaso del negocio, Hay que tener en cuenta que

hace alusión a la administración de efectivo, es decir la liquidez por lo que, junto con la financiación, constituyen dos aspectos indispensables de controlar con las herramientas adecuadas, (pag.97)

Inventarios.- Según Feregrino Paredes, en su libro Diccionario de términos fiscales, nos indica: Es la relación de bienes, materias primas y materiales debidamente contados, pesados o medidos, presentada en forma analítica, incluyendo su valuación en dinero. (pag.15).

Inversión.- Según Baltazar Feregrino Paredes, (2016), en su libro Diccionario de términos fiscales, nos indica: Es el flujo de producto de un periodo dado que se usa para mantener o incrementar el stock de capital de la economía. El gasto de inversión trae como consecuencia un aumento en la capacidad productiva futura de la economía (Pag.15).

Ingresos.-Según Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera,(2017) en su libro Normas de Información financiera, nos indica: Los ingresos deben presentarse como aumento al patrimonio contable no restringido, a menos que el uso de los activos recibidos se encuentre limitados por restricciones, en cuyo caso deben clasificarse como aumentos al patrimonio contable restringido permanentemente o temporalmente, Según corresponda ( Pág. 5).

Liquidez.- Según Rosario Díaz, (2017) en su libro. Gestión Financiera: Decisiones Financiera a corto plazo, nos indica: Implica la capacidad puntual de convertir los activos en dinero o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo (pag.10).

Patrimonio. - Según Jesus Omeñaca Garcia, (2017), En su libro Plan General de Contabilidad y PGC de PYMES 8ta edición, nos indica: Constituye parte residual de los activos de la empresa, una vez deducido todos sus pasivos. Incluye las aportaciones realizadas, ya sea en el momento de su constitución o en otros posteriores, por sus socios o propietarios, no tengan la consideración de pasivos, así como los resultados acumulados u otras variaciones que le afecten. (pág. 13).

Ratios.- Según M<sup>a</sup> del Valle Físico Muñoz, (2016) en su libro Economía de la empresa 20. Bachillerato, nos indica: Un ratio se define como un cociente o división entre dos magnitudes, siendo interesante el resultado o la proporción que deben guardar ambas magnitudes. (Pág. 176).

Rentabilidad.- Según Castaño, Jurado, (2016), en su libro Ventas Técnicas 2da Ed. nos indica: .Para la empresa la rentabilidad debe ser entendida no tanto en función de la cantidad vendida. Sino de los beneficios reportados. Igualmente hay que valorar si un cliente es rentable o no, pues ciertos clientes excesivamente conflictivos pueden un foco de incidencia y carecer de rentabilidad. (Pág. 3).

Riesgo.- Según Marcial Córdoba Padilla, (2016) en su libro, Análisis Financiero, nos indica: El riesgo mide la variabilidad de los beneficios de la empresa sin tener en cuenta la forma de financiación, ya que el riesgo puede definirse como la posibilidad de que los beneficios no alcance los previstos (pag.15).

## CAPITULO III: Metodología

### 3.1 Enfoque Metodológico

Se ha considerado tomar el Enfoque Cuantitativo, debido que se recolectara y se analizara mediante métodos estadísticos la información obtenida por las encuestas realizadas al personal.

Según Lema Gonzales Héctor Daniel, (2016, Libro Quinta Edición “; Metodología de la Investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto”), entre sus características importantes se menciona lo siguiente:

- a) Parte generalmente de un problema bien definido por el investigador.
- b) Parte de Objetivos claramente definidos por el investigador.
- c) Se plantean hipótesis para ser verificadas o falseadas mediante pruebas empíricas.
- d) Cuando se plantean hipótesis, estas pueden presentarse como proposiciones matemáticas o proposiciones que pueden fácilmente ser convertidas en fórmulas matemáticas. Dichas formulas o modelos expresan relaciones funcionales entre variables.
- e) Se utilizan técnicas estadísticas muy estructuradas para el análisis de la información.
- f) Para una mejor explicación de la relación entre los hechos se controlan los factores de confusión.
- g) Utiliza instrumentos para recolección de información y medición de variables estructuradas. (Pag.34)

## 3.2. Variables

Gestión de cuentas por cobrar

Liquidez

### 3.2.1 Operacionalización de variables

#### 3.2.1.1 Definición Conceptuales de Variables

Variable 1: Gestión de Cuentas por Cobrar

Según Haro de Rosario Arturo, Rosario Díaz Juana Fernanda (2017, Libro “Gestión Financiera: Decisiones financieras a corto plazo”); nos indica: La gestión de las cuentas por cobrar es reducir los volúmenes de dichas cuentas y, por lo tanto, el periodo medio de cobro. Pero, introduciendo siempre políticas de cobranza, y teniendo un buen análisis de las cuentas por cobrar que benefician la imagen de la empresa y posibilitan la diferenciación con el resto de empresas.

Las políticas de créditos afectan a la inversión corriente, a través de las ventas sobre los inventarios, cuenta por cobrar y pagar. De manera que cuanto mayor sean la venta mayor es la inversión en la actividad corriente de la empresa, mayores serán las necesidades de financiación del activo corriente, y, en consecuencia, más elevados los costos financieros. (Pag.28)

Dimensiones de la Gestión de las Cuentas por Cobrar

Primera dimensión: Políticas de Cobranzas- Morales Castro Arturo, Morales Castro José Antonio (2014, libro “Crédito y Cobranza”); nos indica: Son procedimientos que sigue la

empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. “cualquier sistema para que tenga éxito debe recibir dinero. Este objetivo se vuelve menos obvio y bastante menos probable de lograr cuando se agregan los requerimientos adicionales de retención del buen nombre, la rehabilitación del deudor, la prontitud en el pago y la operación económica.” De acuerdo con el objetivo que se establezca en la empresa, referente a la cobranza de los créditos otorgados, será el marco de referencia para establecer las políticas de cobranzas. (Pag.164)

Segunda dimensión: Política de Crédito. –Según Morales Castro Arturo, Morales Castro José Antonio, Alcocer Martínez Fidel Ramón (2014, “Administración Financiera”); nos indica que las políticas de crédito comprenden variables como son: 1) las normas de crédito, que también se les conoce como el riesgo máximo aceptable de las cuentas de crédito; 2) los terminos de crédito, que abarcan el plazo al que se otorga el crédito, tasa de interés, porcentaje de descuento por pronto pago, y 3) la política de cobranza. (Pág. 72)

Tercera dimensión: Factoring. – Según Cristóbal Carle Gregorio (2014, “Internacionalización, mercados y empresa”); nos dice es un contrato que obliga gestionar el cobro de créditos con aplazamiento a corto, generados por el vendedor durante el tiempo de validez del acuerdo.

El factor puede garantizar la totalidad o parte de los mismos, anticipar su importe, o ambas circunstancias.

Igualmente puede desarrollar servicios administrativos, técnicos y de aseguramiento.

Los servicios se refieren a: 1. Gestión del cobro de facturas, control de cobros pendientes, información de incidencias; 2. Estudios de clientes, establecimiento de línea de crédito, pago parcial anticipado sobre facturas cedidas; 3. Aseguramiento, cuando las facturas son cedidas sin recurso.

Se trata, por tanto, de un conjunto de servicios, tanto de tipo administrativo como de cobertura de riesgo y financiación, que permiten gestionar los cobros de la empresa. (Pág. 165).

### Matriz de operacionalizacion de variables

Variable 1: Gestión de Cuentas por Cobrar

Dimensiones	Indicadores	items
Políticas de Cobranzas	Tipos de políticas de cobranzas	¿La empresa utiliza los tipos de política de cobranza como dar crédito a 30,60 o 90 días al cliente, dan descuento por pronto pago?
		¿Considera que los tipos de políticas de cobranzas mencionadas son importantes para la empresa?
	Medio de Cobranza	¿Existen Medios de cobranza (Cheques, Pagares, letra de cambio, transferencias) que se apliquen a los clientes de la empresa?
		¿El Medio de cobranza que se aplica a los clientes es en efectivo?
		¿La empresa utiliza correctamente los estándares

Políticas de Crédito	Estándares de crédito	de créditos como evaluar al cliente, verifica el volumen de ventas, al momento de la toma de decisiones?
		¿La empresa Evalúa al cliente para brindarle crédito?
	Gestión de Riesgos	¿Cree usted que el pago puntual del cliente genera menor riesgo creditico a la empresa?
		¿La empresa cuenta con un personal calificado para identificar y gestionar eficazmente los riesgos, para diseñar estrategias?

## Variable 2: Liquidez

### Definición:

La liquidez se refiere a la velocidad y la facilidad del activo que se puede convertir en un medio de pago a corto plazo. Se convierten rápidamente en la oferta de dinero de los activos fijos o inmovilizados, mayor sea la cantidad de activos de alta liquidez que la empresa tiene, menos probable es que no pueda cubrir sus compromisos en financiamientos con terceros. Sin embargo,

los activos de alta liquidez en general tienen una menor capacidad para generar altos rendimientos por que la decisión de inversión siempre deben incluirse el análisis de riesgo de los compromisos financieros y el análisis de la rentabilidad generada por estos activos.

### Dimensión de Liquidez

Primera dimensión: Riesgo de Liquidez según (Pessoa, Pimienta, Varea, en su libro: Gestión Financiera publica en América Latina). Garantizar que haya fondos líquidos disponibles y evitar los sobregiros, los costosos servicios o las líneas de emergencia. (p.84).

Segunda dimensión: Capital de Trabajo según (Garcia,Ludgar), Es importante para cualquier persona o empresa que su negocio cuente con los suficientes recursos para desarrollar su actividad. La razón del capital de trabajo es conocer si las sumas de las cuentas del activo circulante son mayores a las del pasivo a corto plazo y así definir que la empresa no tenga problemas de pago. (p.21).

Tercera Dimensión: Riesgo financiero Según (Perez,Carballo 2015 en su libro de gestión financiera de la empresa), se relaciona fundamentalmente con la financiación de la empresa y con la incidencia sobre sus resultados de las fluctuaciones en los mercados financieros. Fuentes relevantes de riesgo financiero son: el endeudamiento, la variación de tipo de interés. (p. 47).

### Matriz de operacionalizacion de variables

#### Variable 2: Liquidez

Dimensiones	Indicadores	items
Riesgo De Liquidez	Ratios Financiero	¿La empresa utiliza ratios financiero para evaluar el riesgo de liquidez?
		¿La empresa al no tener un buen control de las cuentas por cobrar influyen el riesgo de liquidez
	Disponibile	¿Las cuentas incobrables afectan el disponible de la empresa para solventar sus obligaciones?
¿La empresa realiza un manejo inadecuado de sus cuentas por cobrar la cual afecta el disponible?		
Capital de Trabajo	Afrontar sus obligaciones	¿La empresa está preparada para afrontar sus obligaciones a corto plazo tomando en cuenta solo sus cuentas sus cuentas por cobrar?

	Pagos Inmediatos	¿Es importante el efectivo que se dispone en caja, con la finalidad de hacer frente los pagos inmediatos de la empresa?
	Flujo de Caja	¿Es indispensable para la empresa contar con un Flujo de caja que nos permite el control de los movimientos de efectivo de la empresa?
		¿Un buen control en las cuentas por cobrar se reflejara en la liquidez de la empresa?
Riesgo Financiero	Riesgo De Crédito	¿El incumplimiento de pagos de un financiamiento incide en el riesgo de crédito?
		¿Obtener un exceso de financiamiento implica en un riesgo crediticio para la empresa?
	Riesgo Cambiario	¿La fluctuación del tipo de cambio influye en el riesgo financiero?

### **3.3. Hipótesis**

#### 3.3.1. Hipótesis general.

La Gestión de las cuentas por cobrar inciden significativamente en la liquidez de la empresa D & T Global SRL.

#### 3.3.2. Hipótesis específicas

La no existencia de políticas de crédito incide en la operatividad y riesgo de liquidez de la empresa D & T Global SRL.

La política de cobranza incide favorablemente en el capital de trabajo de la empresa D & T Global SRL.

El uso de factoring incide significativamente en el riesgo financiero de la empresa D & T Global SRL.

### **3.4. Tipo de Investigación**

Este tipo de investigación es un estudio descriptivo por lo que se colectaran datos o componentes sobre diferentes aspectos del personal de la empresa a estudiar y se realizar un análisis y medición de los mismos.

Según el Autor Merino Sanz María Jesús (del Libro: “Introducción a la Investigación de mercados- 2da. Edición” 2015), no dice que la investigación descriptiva persigue, como su nombre lo indica, describir que es lo que está ocurriendo en un momento

dado; porcentaje del público objetivo que consume una marca en un lugar determinado, características de las personas que utilizan un servicio concreto, etc. Se trata de estudios más formales y estructurados que los realizados en la investigación exploratoria, y pueden ser de dos tipos:

- Estudio Transversales, en los que se recopila la información necesaria de una vez, utilizando una única muestra de la población que interesa analizar. Son los estudios que se emplean con más frecuencias.

Estudios Longitudinales, en los que también se utiliza una muestra de la población, pero en esta ocasión se realizan mediciones reiteradas, con el objetivo de analizar la evolución de la muestra a lo largo del tiempo. (p.73).

### **3.5. Diseño de la Investigación**

El diseño de Investigación que nos basamos es de la exploración en el campo, ya que se desarrolló en la empresa D & T Global SR, al personal encargados de la del área administrativa, facturación y contabilidad.

Según (Muñoz Rocha Carlos, 2015, libro “Metodología de la Investigación), define que el diseño de investigación de campo se refiere de acudir a fuente primarias y obtener los datos e información directamente de la realidad. Este diseño brinda la oportunidad al investigador de acudir a donde se presente el fenómeno y obtener directamente la información en el campo de los hechos. Está en principio que es más confiable sobre todo si se cuenta con las técnicas e

instrumentos para obtener los datos que deseamos; aunque también se presenta limitaciones espaciales y temporales para realizar dicha clase de diseño, pues en muchos casos demandan los recursos humanos y materiales costosos, además de la realidad y capacidad técnica para tener la información veraz. Así mismo llega suceder que si se requiere de recursos para desarrollar los instrumentos adecuados para recoger la información directamente del campo estos recursos pueden resultar en extremo onerosos fuera del alcance del investigador privado, que solo dispone de sus recursos personales. Muchas de estas investigaciones han de ser patrocinadas por entes públicos o privados que aportan todo lo necesario para llevarlas a cabo. (Pág.125).

### **3.6. Población y Muestra**

#### **3.6.1. Población**

El universo poblacional está conformado por 13 trabajadores en diferentes áreas. La población que se va estudiar está conformada 5 trabajadores.

Tabla 01

Distribución del universo poblacional de los trabajadores de la empresa D & T GLOBAL SRL

Áreas	Trabajadores
Logística/Compras	3
Facturación/Ventas	2

Distribución	3
Recursos humanos	2
Contabilidad	2
Administrativa	1
Total	13

Según el autor Solíz Plata Desiderio Javier, (2019, Libro “Como Hacer un Perfil Proyecto de Investigación Científica”, nos indica que se denomina población al conjunto infinito o finito de objetos, ideas o acontecimientos, pero muy grande de datos que corresponden a una misma características o combinación de características. (Pág. 42);

### 3.6.2. Muestra.

En la presente investigación la muestra constituyo las 5 personas que conforman por el área de Ventas/Facturación, Administrativa y contabilidad es decir se trabajó con el 38.46% del total del universo poblacional.

Tabla 02

N0. De Orden	Cargos	Trabajadores
1	Personal de Ventas/Facturación	2
2	Administrador	1
3	Personal de contabilidad	2
Total		5

## Muestra tomada para encuesta

Según el autor Lema Gonzales Héctor Daniel (2016, Libro “Metodología de la Investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto”, nos indica que la muestra es un subconjunto de la población. A partir de los datos de las variables obtenidos de ella(estadísticos), se calculan los valores estimados de esas mismas variables para la población. (p.47).

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

Autor Gil Pascual Juan Antonio (2016, Libro “Técnicas E instrumentos para la recogida de datos); nos indica que engloba todos los medios técnicos que se utilizan para registrar las observaciones o facilitar en tratamiento. Dentro de la expresión “Medios técnicos” están inmersos, por una parte, los instrumentos- objetos con entidad e independiente y externa – y los recursos – medios utilizados para obtener y registrar la información. (p.20)

#### **3.7.1 Técnicas de recolección de datos**

Encuesta:

La Recolección de datos, que utilizamos para esta investigación, es la encuesta, se hizo la encuesta a un grupo de personas que laboran en la empresa D & T GLOBAL SRL, para lograr un mayor acopio de información, la encuesta suele utilizarse como una alternativa a las restricciones que presenta la observación. Se realizaron ciertas preguntas encaminadas a obtener determinados datos.

Los instrumentos principales de la encuesta son: la entrevista y el cuestionario. Se visualiza en Anexos.

Según el autor García Ferrer (2016, libro “Investigación Comercial 4ta. Edición, nos indica que la encuesta es una de las principales técnicas cuantitativas empleada habitualmente en la obtención de información primaria. (p. 89)

### **3.7.2 Instrumento Recolección de Datos**

#### **Presentación**

Estamos realizando una investigación sobre la adecuada Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez que posee la empresa para cubrir sus pagos. 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

A continuación, presentamos por Ítems con sus alternativas y respuestas en las cuales solo se deben marcar una sola respuesta.

## Encuesta

### GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA D&T GLOBAL SERVICE SRL

Estamos realizando una investigación sobre la Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez que posee la empresa para cubrir sus obligaciones. Esta encuesta 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

A continuación, presentamos por Ítems con sus alternativas y respuestas en las cuales solo se deben marcar una sola respuesta.

#### Ejemplo:

¿La Implementación de las políticas de cobranza en la gestión de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa D & T Global SRL?

Totalmente de Acuerdo	X
De Acuerdo	
No opino	
Desacuerdo	
Total Desacuerdo	

Encuesta:

°	Ítems	5	4	3	2	1
<b>1</b>	¿La empresa utiliza los tipos de política de cobranza?					
<b>2</b>	¿Considera que los tipos de políticas de cobranzas son importantes para la empresa?					
<b>3</b>	¿Existen Medios de pagos que se apliquen a los clientes de la empresa?					
<b>4</b>	¿Los Medios de pagos que se aplica a los clientes son mayormente al crédito que al contado?					
<b>5</b>	¿La empresa utiliza correctamente los estándares de créditos al momento de la toma de decisiones?					
<b>6</b>	¿La empresa Evalúa al cliente para brindarle crédito?					
<b>7</b>	¿Cree usted que las ventas al contado generan menor riesgo crediticio para la empresa?					

<b>8</b>	¿La empresa cuenta con un personal calificado para identificar y gestionar eficazmente los riesgos?					
<b>9</b>	¿La empresa utiliza ratios financiero para evaluar el riesgo de liquidez?					
<b>10</b>	¿Cree Ud. que es importante analizar el rendimiento de la empresa mediante los ratios?					
<b>11</b>	¿Cree usted que el riesgo de liquidez está basado en la mala gestión que efectúa la empresa?					
<b>12</b>	¿Cree usted que la empresa utiliza eficazmente el efectivo?					
<b>13</b>	¿La empresa puede afrontar sus obligaciones a corto plazo mediante el capital de trabajo?					
<b>14</b>	¿Es importante el efectivo que se dispone en caja, con la finalidad de hacer frente los pagos inmediatos de la empresa?					
<b>15</b>	¿Es indispensable para la empresa contar con Flujo de caja que permita el control de los movimientos de efectivo de la empresa?					
<b>16</b>	¿Cree usted que el flujo de caja es un instrumento financiero importante?					
<b>17</b>	¿El incumplimiento de pagos de un financiamiento incide en el riesgo de crédito?					

<b>18</b>	¿Obtener un exceso de financiamiento implica en un riesgo crediticio para la empresa?					
<b>19</b>	¿La fluctuación del tipo de cambio influye en el riesgo financiero?					

## Capítulo IV: Resultados

A continuación se presenta los resultados obtenidos del instrumento aplicado, considerando los objetivos generales y específicos de la investigación.

En primer lugar se evaluó el instrumento de recolección de datos que se usó para recolectar los datos necesarios para la ejecución de la investigación.

Los resultados de validez y confiabilidad del instrumento: Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez.

Cuestionario de Gestión de Cuentas por Cobrar y Liquidez

De acuerdo a los objetivos establecidos: se obtienen los siguientes resultados:

Análisis de Confiabilidad:

Instrumento para evaluar la opinión de los trabajadores que laboran en la empresa D & T Global Service SRL, 2018.

Para la validez del instrumento se utilizó el Alpha de Cronbach, que se encarga de determinar la media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la encuesta.

El instrumento está compuesto por 19 ítems, siendo el tamaño de muestra piloto de 5 encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es 97%. Para determinar el nivel de confiabilidad con el Alpha de Cronbach se utilizó el Software estadístico SPSS Versión...

Resultados:

Coeficientes		
Alfa de Cronbach	Pearson	Spearman - Brown
0,97	0,97	<b>0,88</b>

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	5	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.97	0.97	19

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

### Discusión:

El valor del Alpha de Cronbach cuanto más se aproxime a su valor máximo mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Teniendo así, que el valor de Alpha de Cronbach para nuestro instrumento es de 0,97 por lo que concluimos que nuestro instrumento es Aceptable.

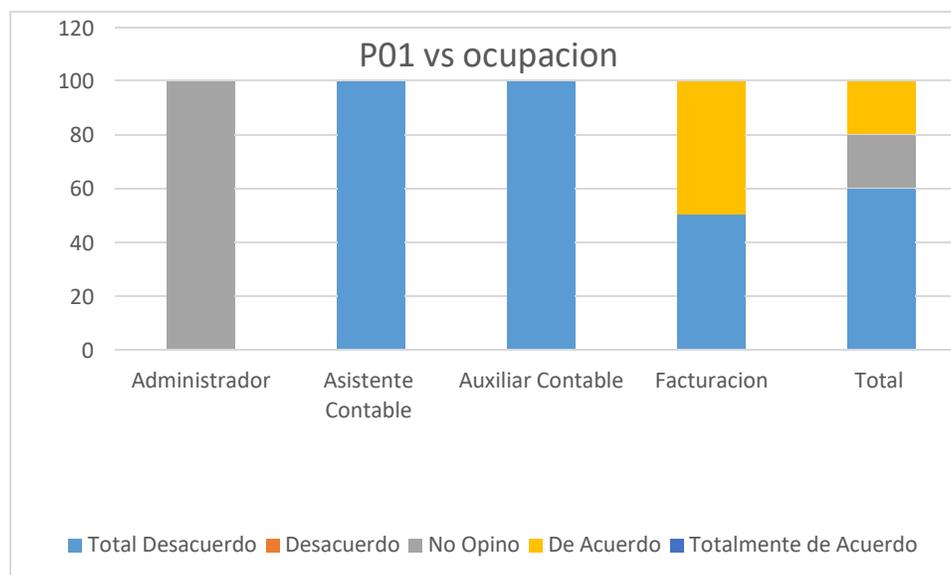
### 4.1 Análisis de los resultados

#### Tablas Cruzadas P1 vs Ocupación

1. ¿La empresa utiliza política de cobranza?

**Tabla 1 – Pregunta N°01**

	Ocupación				
	Administrador % de N columnas	Asistente Contable % de N columnas	Auxiliar contable % de N columnas	Facturación % de N columnas	Total % de N columnas
Total desacuerdo	0,0%	100,0%	100,0%	50,0%	60,0%
Desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
No opino	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%
De acuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	20,0%
Totalmente de acuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Grafico 1 – Pregunta N°01**

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

El resultado del Ítems 1 nos indica el 60% respondieron que están en total desacuerdo, el 20% no opina respecto a esta pregunta, el 20% está de acuerdo con que la empresa utiliza política de cobranza. Lo que indica que la empresa D & T Global Service SRL es necesario establecer políticas de cobranzas para obtener una buena Gestión de Cobranzas.

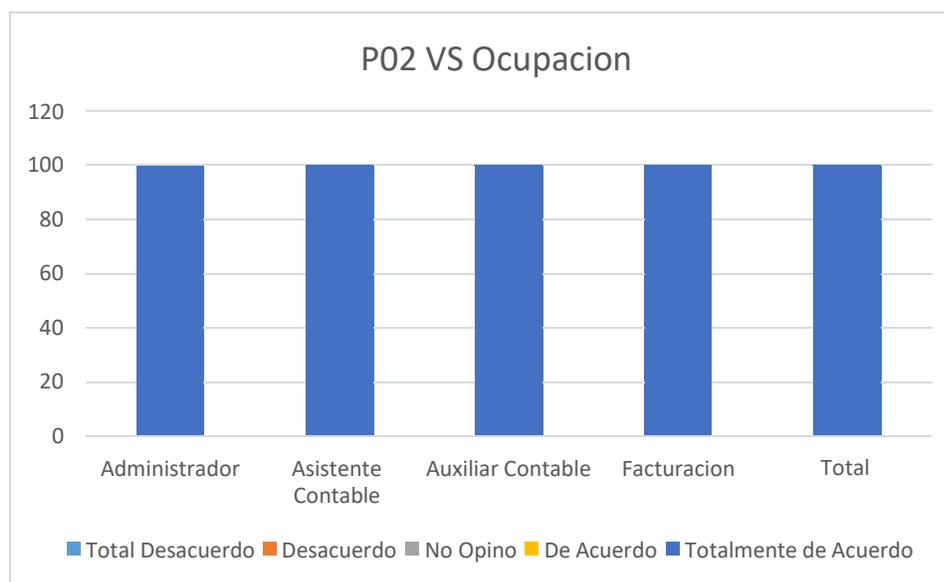
2. ¿Considera que los tipos de políticas de cobranzas son importantes para la empresa?

### Tablas Cruzadas P2 vs Ocupación

**Tabla 2: Pregunta 02**

	Ocupación				
	Administrador % de N columnas	Asistente Contable % de N columnas	Auxiliar contable % de N columnas	Facturación % de N columnas	Total % de N columnas
Total desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
No opino	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
De acuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totalmente de acuerdo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Grafico 2: Pregunta 02**



**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

El resultado del Ítems 2 nos indica que el 100% respondieron que están en totalmente de acuerdo que las políticas de cobranzas son importantes para la empresa D & T Global Service SRL.

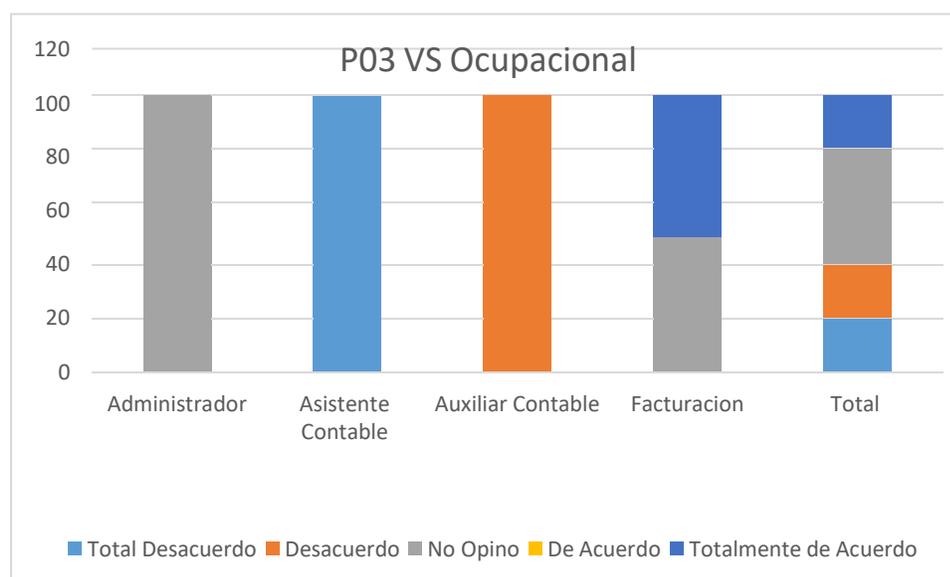
### 3 ¿Existen Medios de pagos que se apliquen a los clientes de la empresa?

#### Tablas Cruzadas P3 vs Ocupación

**Tabla 3: Pregunta 03**

	Ocupación				
	Administrador % de N columnas	Asistente Contable % de N columnas	Auxiliar contable % de N columnas	Facturación % de N columnas	Total % de N columnas
Total desacuerdo	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	20,0%
Desacuerdo	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	20,0%
No opino	100,0%	0,0%	0,0%	50,0%	40,0%
De acuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totalmente de acuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	20,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Grafico 3 : Pregunta 03**



**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

El resultado del Ítems 3 nos indica que el 20% respondieron que están en total desacuerdo que existan medios de pagos que se apliquen a los clientes, el 20% están desacuerdo, el 40% no opinan y el 20% están Totalmente de acuerdo.

Es decir que solo el 20% nos indican que si existen medios de pagos en la empresa D & T Global Service SRL.

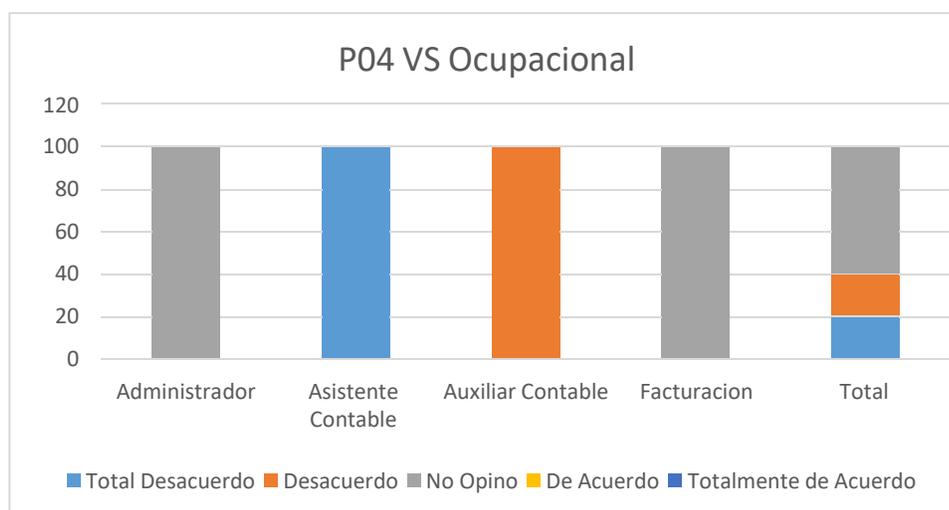
4 ¿Los medios de pagos que se aplican a los clientes son mayormente a crédito que al contado?

### Tablas Cruzadas P4 vs Ocupación

**Tabla 4: Pregunta 04**

	Ocupación				
	Administrador % de N columnas	Asistente Contable % de N columnas	Auxiliar contable % de N columnas	Facturación % de N columnas	Total % de N columnas
Total desacuerdo	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	20,0%
Desacuerdo	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	20,0%
No opino	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	60,0%
De acuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totalmente de acuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Grafico 4: Pregunta 04**



**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada

El resultado del Ítems 4 nos indica que el 20% respondieron que están en total desacuerdo, el 20% están desacuerdo, el 60% no opinan.

Es decir que el 60% No Opinan, del crédito que se le brindan a los clientes de la empresa D & T Global Service SRL.

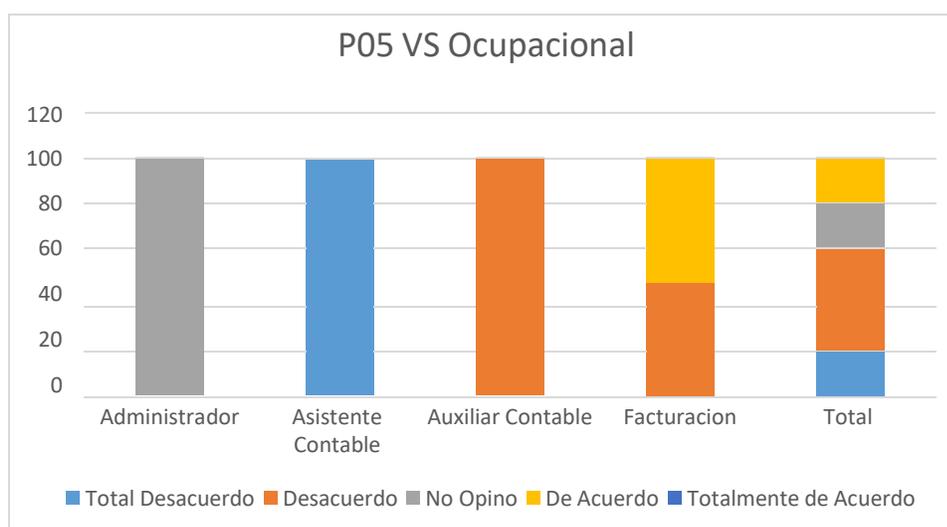
- 5 ¿La empresa utiliza correctamente los estándares de créditos al momento de la toma de decisiones?

### Tablas Cruzadas P5 vs Ocupación

**Tabla 5: Pregunta 05**

	Ocupación				
	Administrador % de N columnas	Asistente Contable % de N columnas	Auxiliar contable % de N columnas	Facturación % de N columnas	Total % de N columnas
Total desacuerdo	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	20,0%
Desacuerdo	0,0%	0,0%	100,0%	50,0%	40,0%
No opino	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%
De acuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	20,0%
Totalmente de acuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Grafico 5: Pregunta 05**



**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada

El resultado del Ítems 5 nos indica que el 20% respondieron que están en total desacuerdo, el 40% están desacuerdo, el 20% no opinan y el 20% están De acuerdo.

Es decir que solo el 20% están de acuerdo que la empresa D & T Global Service SRL, utiliza correctamente los estándares de crédito para la toma de decisiones.

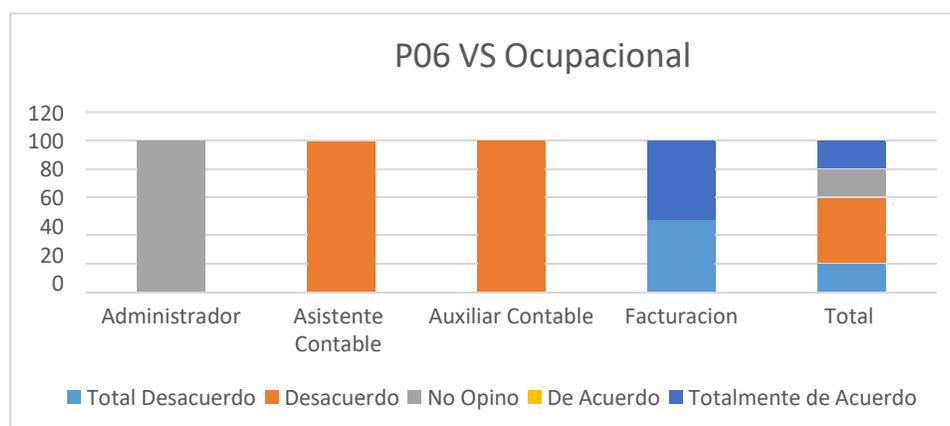
6 ¿La empresa Evalúa al cliente para brindarle crédito?

### Tablas Cruzadas P6 vs Ocupación

**Tabla 6: Pregunta 06**

	Ocupación				
	Administrador % de N columnas	Asistente Contable % de N columnas	Auxiliar contable % de N columnas	Facturación % de N columnas	Total % de N columnas
Total desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	20,0%
Desacuerdo	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	40,0%
No opino	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%
De acuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totalmente de acuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	20,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### **Grafico 6: Pregunta 06**



**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada

El resultado del Ítems 6 nos indica que el 20% respondieron que están en total desacuerdo, el 40% están desacuerdo, el 20% no opinan y el 20% están Totalmente De acuerdo.

Es decir que solo el 20% están Totalmente De Acuerdo, que la empresa D & T Global Service SRL, evalúan a sus clientes para brindarle créditos.

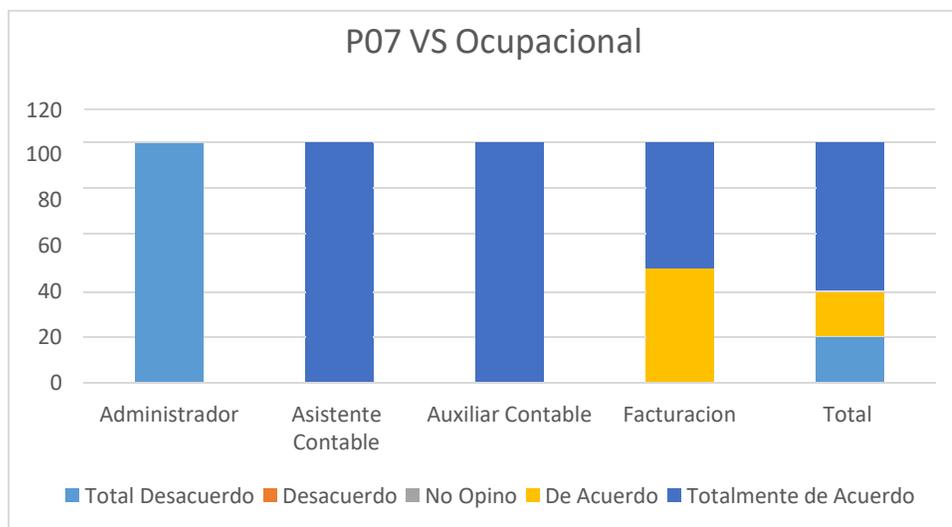
7 ¿Cree usted que las ventas al contado generan menor riesgo creditico para la empresa?

### **Tablas Cruzadas P7 vs Ocupación**

**Tabla 7: Pregunta 07**

	Administrador % de N columnas	Asistente Contable % de N columnas	Auxiliar contable % de N columnas	Facturación % de N columnas	Total % de N columnas
Total desacuerdo	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%
Desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
No opino	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
De acuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	20,0%
Totalmente de acuerdo	0,0%	100,0%	100,0%	50,0%	60,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### **Grafico 7: Pregunta 07**



**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada

El resultado del Ítems 7 nos indica el 20% respondieron que están en total desacuerdo, el 20% De Acuerdo y el 60% está Totalmente de Acuerdo.

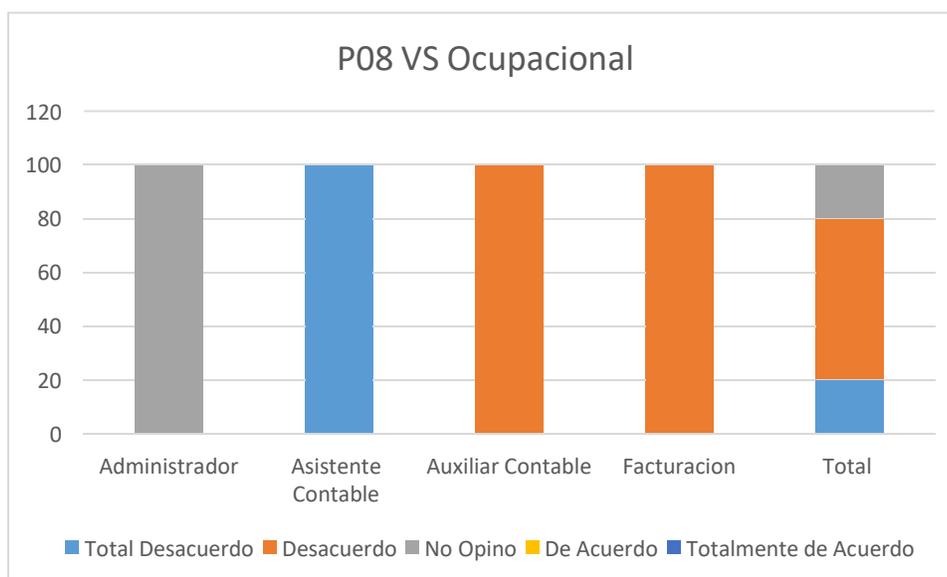
Es decir que el 60% están Totalmente De Acuerdo, que la empresa D & T Global Service SRL, debería de vender al contado para obtener un menor riesgo crediticio.

8 ¿La empresa cuenta con un personal calificado para identificar y gestionar eficazmente los riesgos?

### **Tablas Cruzadas P8 vs Ocupación**

**Tabla 8: Pregunta 08**

	Ocupación				
	Administrador % de N columnas	Asistente Contable % de N columnas	Auxiliar contable % de N columnas	Facturación % de N columnas	Total % de N columnas
Total desacuerdo	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	20,0%
Desacuerdo	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	60,0%
No opino	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%
De acuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totalmente de acuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Grafico 8: Pregunta 08**

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada

El resultado del Ítems 8 nos indica que el 20% respondieron que están en total desacuerdo, el 60% están Desacuerdo y el 20% no opinan.

Es decir que el 60% están Desacuerdo, porque la empresa D & T Global Service SRL. No cuenta con personal capacitado.

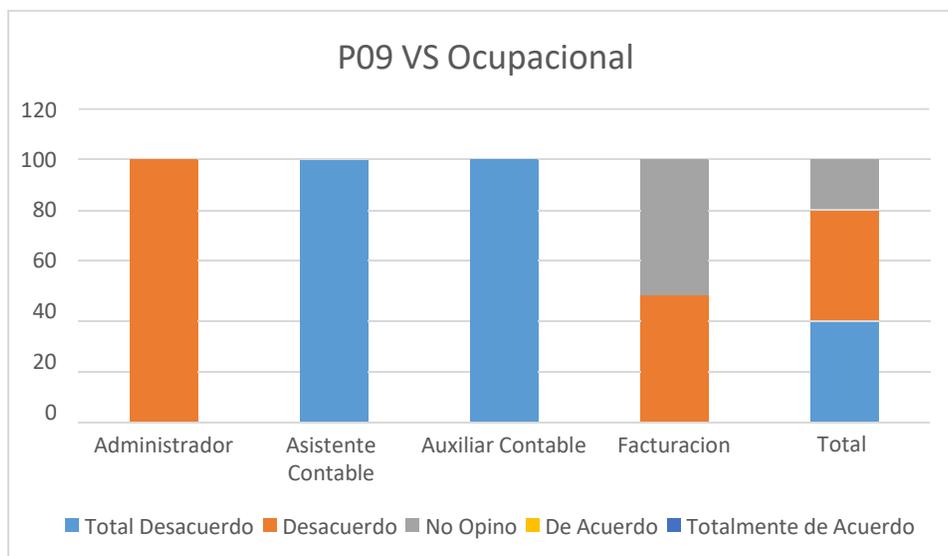
9 ¿La empresa utiliza Ratios Financieros para evaluar el riesgo de liquidez?

### Tablas Cruzadas P9 vs Ocupación

**Tabla 9: Pregunta 09**

	Ocupación				
	Administrador % de N columnas	Asistente Contable % de N columnas	Auxiliar contable % de N columnas	Facturación % de N columnas	Total % de N columnas
Total desacuerdo	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	40,0%
Desacuerdo	100,0%	0,0%	0,0%	50,0%	40,0%
No opino	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	20,0%
De acuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totalmente de acuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Grafico 9: Pregunta 09**



**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada

El resultado del Ítems 9 nos indica que el 40% respondieron que están Total Desacuerdo, el 40% Desacuerdo y el 20% No Opinan.

Es decir que el 40% están en Desacuerdo, que la empresa D & T Global Service SRL. Utilice los Ratios Financieros para evaluar la liquidez.

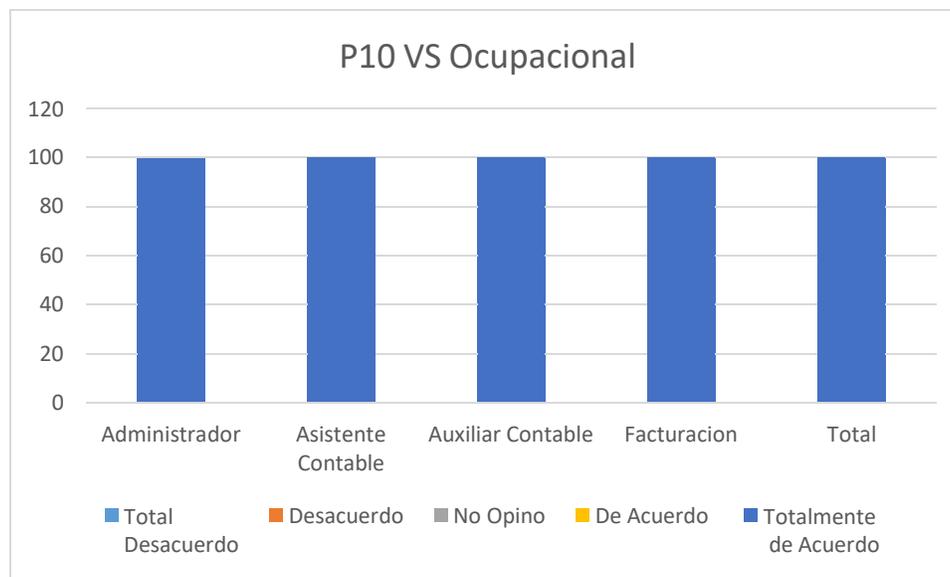
10 ¿Cree usted que es importante analizar el rendimiento de la empresa mediante los ratios?

### Tablas Cruzadas P10 vs Ocupación

**Tabla 10: Pregunta 10**

	Ocupación				
	Administrador % de N columnas	Asistente Contable % de N columnas	Auxiliar contable % de N columnas	Facturación % de N columnas	Total % de N columnas
Total desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
No opino	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
De acuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totalmente de acuerdo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### **Grafico 10: Pregunta 10**



**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada

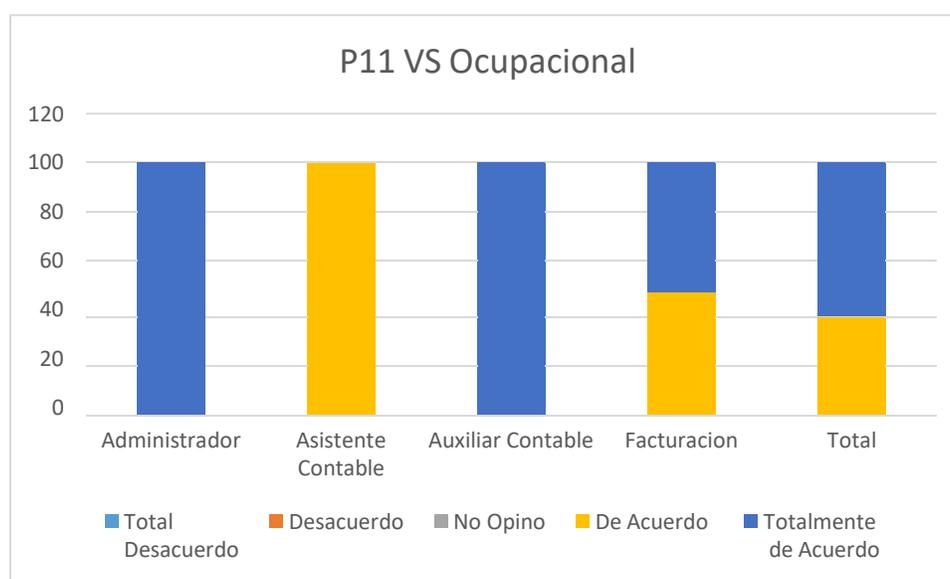
El resultado del Ítems 10 nos indica que el 100% respondieron que están Totalmente de Acuerdo. Es decir que el 100% están en Totalmente de Acuerdo, que la empresa D & T Global Service SRL. Utilice los Ratios para analizar el rendimiento de la empresa.

11 ¿Cree usted que el riesgo de liquidez está basado en la mala gestión que efectúa la empresa?

### **Tablas Cruzadas P11 vs Ocupación**

**Tabla 11: Pregunta 11**

	Ocupación				
	Administrador % de N columnas	Asistente Contable % de N columnas	Auxiliar contable % de N columnas	Facturación % de N columnas	Total % de N columnas
Total desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
No opino	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
De acuerdo	0,0%	100,0%	0,0%	50,0%	40,0%
Totalmente de acuerdo	100,0%	0,0%	100,0%	50,0%	60,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Grafico 11: Pregunta 11**

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada

El resultado del Ítems 11 nos indica que el 40% respondieron que están De Acuerdo y el 60% están Totalmente de Acuerdo.

Es decir que el 60% están en Totalmente de Acuerdo, que la empresa D & T Global Service SRL. Su riesgo de liquidez se basa a la mala gestión que efectúa.

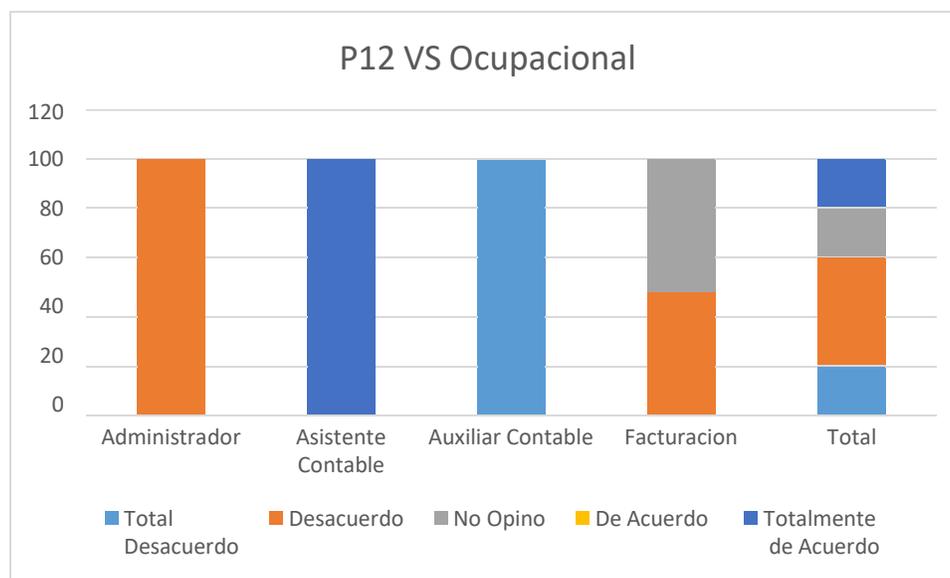
12 ¿Cree Usted que la empresa Utiliza Eficazmente el efectivo?

## Tablas Cruzadas P12 vs Ocupación

**Tabla 12: Pregunta 12**

	Ocupación				
	Administrador % de N columnas	Asistente Contable % de N columnas	Auxiliar contable % de N columnas	Facturación % de N columnas	Total % de N columnas
Total desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	20,0%
Desacuerdo	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	40,0%
No opino	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	20,0%
De acuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totalmente de acuerdo	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	20,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Grafico 12: Pregunta 12**



**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada

El resultado del Ítems 12 nos indica que el 20% respondieron que están en total desacuerdo, el 40% están Desacuerdo, el 20% no opinan y el 20% están Totalmente De acuerdo.

Es decir que solo el 40% están Totalmente Desacuerdo, que la empresa D & T Global Service SRL, utiliza el efectivo eficazmente.

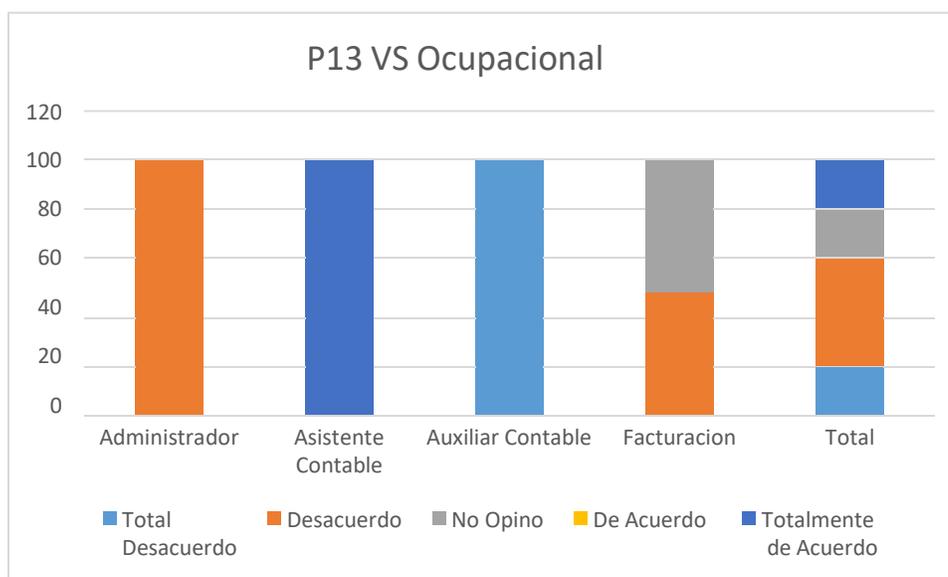
13 ¿La empresa puede afrontar sus obligaciones a corto plazo mediante el capital de trabajo?

### Tablas Cruzadas P13 vs Ocupación

**Tabla 13: Pregunta 13**

	Ocupación				
	Administrador % de N columnas	Asistente Contable % de N columnas	Auxiliar contable % de N columnas	Facturación % de N columnas	Total % de N columnas
Total desacuerdo	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	20,0%
Desacuerdo	100,0%	0,0%	0,0%	50,0%	40,0%
No opino	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	20,0%
De acuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totalmente de acuerdo	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	20,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### **Grafico 13: Pregunta 13**



**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada

El resultado del Ítems 13 nos indica que el 20% respondieron que están en total desacuerdo, el 40% están Desacuerdo, el 20% no opinan y el 20% están Totalmente De acuerdo.

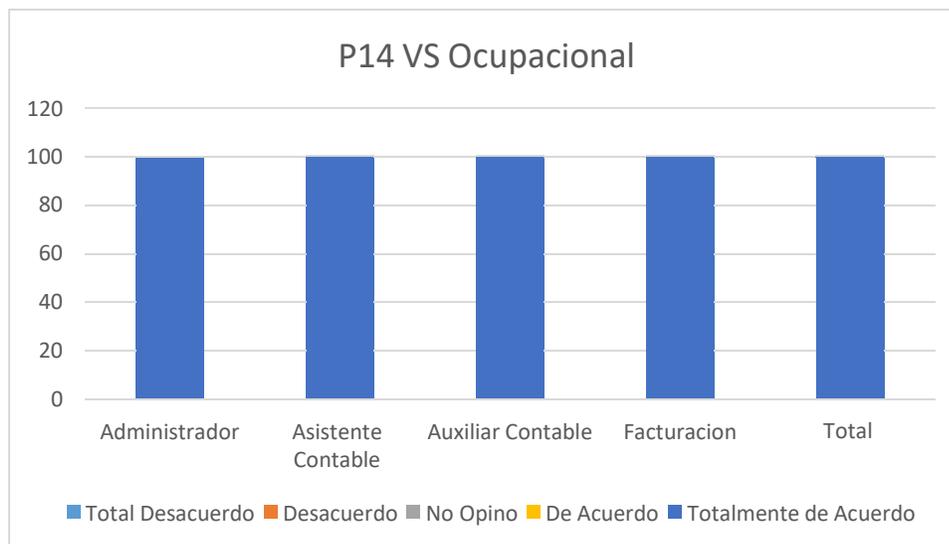
Es decir que solo el 40% están Desacuerdo, que la empresa D & T Global Service SRL, pueda afrontar sus obligaciones a corto plazo mediante el capital de trabajo.

14 ¿Es importante el efectivo que se dispone en caja, con la finalidad de hacer frente los pagos inmediatos de la empresa?

### **Tablas Cruzadas P14 vs Ocupación**

**Tabla 14: Pregunta 14**

	Ocupación				
	Administrador % de N columnas	Asistente Contable % de N columnas	Auxiliar contable % de N columnas	Facturación % de N columnas	Total % de N columnas
Total desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
No opino	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%
De acuerdo	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	20,0%
Totalmente de acuerdo	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	60,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Grafico 14: Pregunta 14**

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada

El resultado del Ítems 14 nos indica que el 20% respondieron que No Opinan, el 20% De Acuerdo y el 60% Totalmente de Acuerdo.

Es decir que el 60% están Totalmente de Acuerdo, que la empresa D & T Global Service SRL. Disponga del efectivo de caja para realizar los pagos inmediatos.

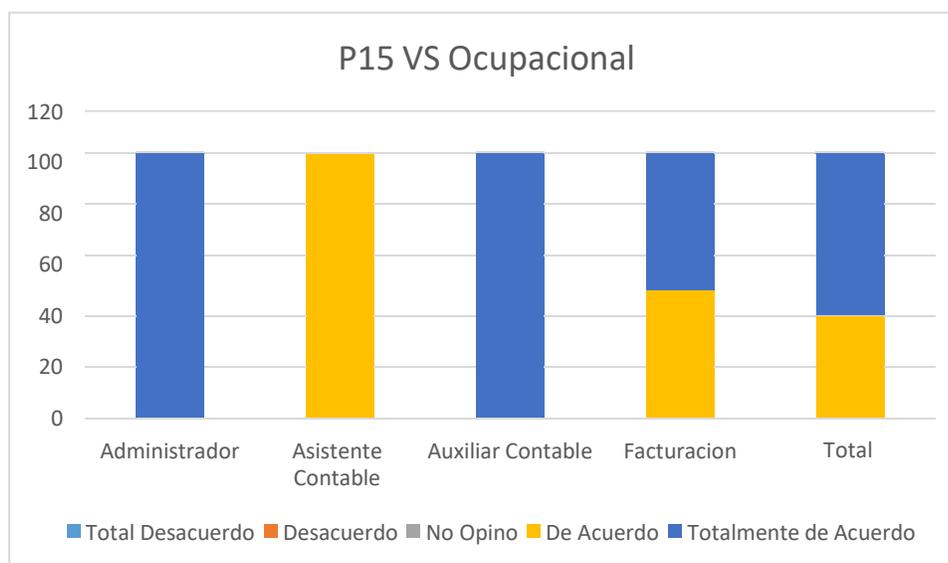
15 ¿Es indispensable para la empresa contar con Flujo de Caja que permita el control de los movimientos de efectivo de la empresa?

### Tablas Cruzadas P15 vs Ocupación

**Tabla 15: Pregunta 15**

	Ocupación				
	Administrador % de N columnas	Asistente Contable % de N columnas	Auxiliar contable % de N columnas	Facturación % de N columnas	Total % de N columnas
Total desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
No opino	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
De acuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	20,0%
Totalmente de acuerdo	100,0%	100,0%	100,0%	50,0%	80,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Grafico 15: Pregunta 15**



**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada

El resultado del Ítems 15 nos indica que el 20% respondieron que están De Acuerdo y el 80% están Totalmente de Acuerdo.

Es decir que el 80% están en Totalmente de Acuerdo, que la empresa D & T Global Service SRL. Cuenta con un Flujo de caja el cual les permite llevar un control de los movimientos de efectivo.

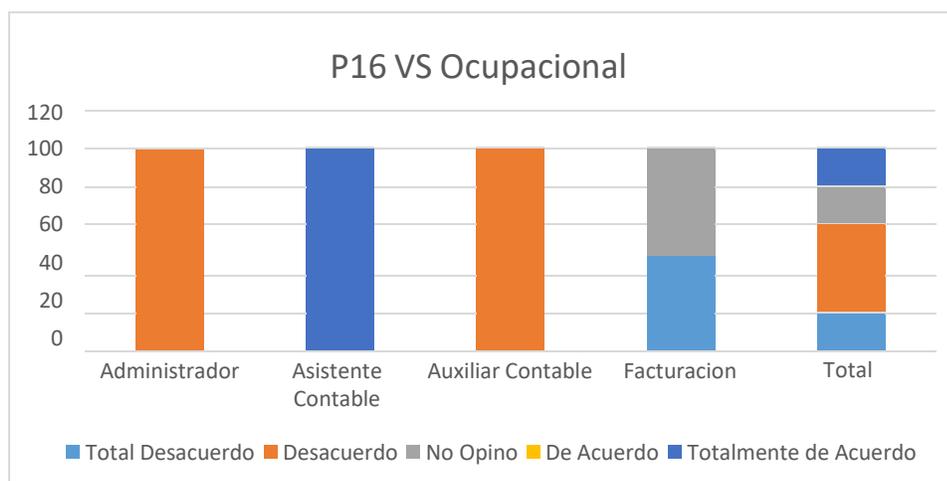
16 ¿Cree usted que el flujo de caja es un instrumento financiero importante?

### Tablas Cruzadas P16 vs Ocupación

**Tabla 16: Pregunta 16**

	Ocupación				
	Administrador % de N columnas	Asistente Contable % de N columnas	Auxiliar contable % de N columnas	Facturación % de N columnas	Total % de N columnas
Total desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
No opino	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
De acuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totalmente de acuerdo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Grafico 16: Pregunta 16**



**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada

El resultado del Ítems 16 nos indica que el 100% respondieron que están Totalmente de Acuerdo. Es decir que el 100% están en Totalmente de Acuerdo, que el flujo de caja es un instrumento financiero importante para la empresa D & T Global Service SRL.

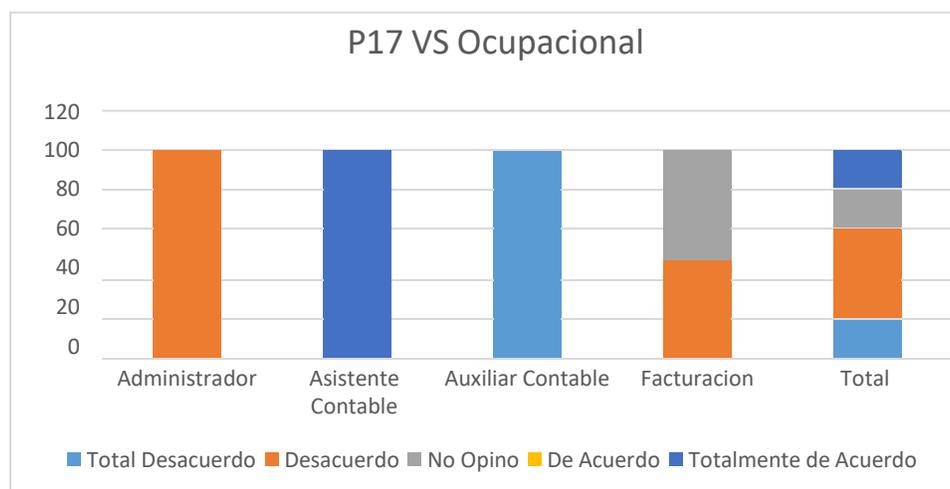
17 ¿El incumplimiento de pagos de un financiamiento incide en el riesgo de crédito?

### Tablas Cruzadas P17 vs Ocupación

**Tabla 17: Pregunta 17**

	Administrador % de N columnas	Asistente Contable % de N columnas	Ocupación Auxiliar contable % de N columnas	Facturación % de N columnas	Total % de N columnas
Total desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
No opino	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
De acuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	20,0%
Totalmente de acuerdo	100,0%	100,0%	100,0%	50,0%	80,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### **Grafico 17: Pregunta 17**



**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada

El resultado del Ítems 17 nos indica que el 20% respondieron que están De Acuerdo y el 80% están Totalmente de Acuerdo.

Es decir que el 80% están en Totalmente de Acuerdo, que el incumplimiento de pago de un financiamiento incide en el riesgo de crédito de la empresa D & T Global Service SRL..

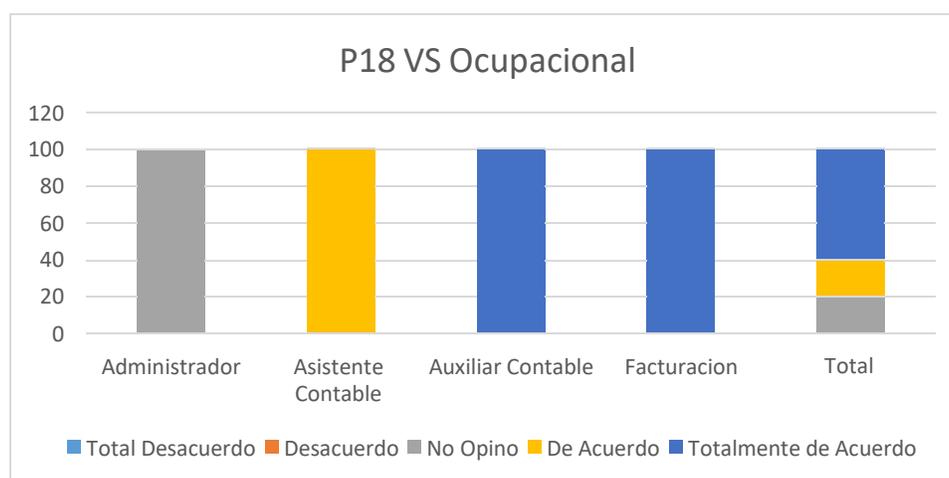
18 ¿Obtener un Exceso de Financiamiento implica en un riesgo crediticio para la empresa?

### **Tablas Cruzadas P18 vs Ocupación**

#### **Tabla 18: Pregunta 18**

	Administrador % de N columnas	Asistente Contable % de N columnas	Ocupación Auxiliar contable % de N columnas	Facturación % de N columnas	Total % de N columnas
Total desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
No opino	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
De acuerdo	0,0%	100,0%	0,0%	50,0%	40,0%
Totalmente de acuerdo	100,0%	0,0%	100,0%	50,0%	60,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Grafico 18: Pregunta 18**



**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada

El resultado del Ítems 18 nos indica que el 40% respondieron que están De Acuerdo y el 60% están Totalmente de Acuerdo.

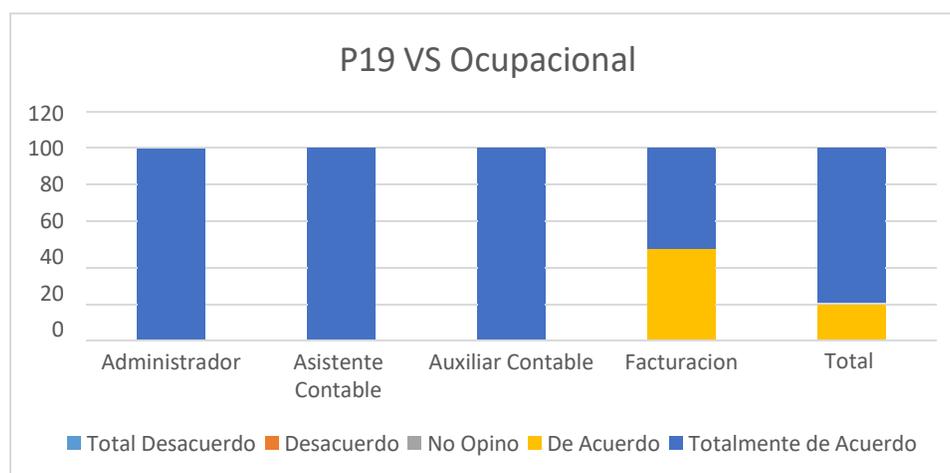
Es decir que el 60% están en Totalmente de Acuerdo, que al obtener un exceso de financiamiento implica un riesgo crediticio para la empresa D & T Global Service SRL.

19 ¿La Fluctuación del tipo de Cambio influye en el riesgo financiero?

**Tablas Cruzadas P19 vs Ocupación**

**Tabla 19: Pregunta 19**

	Ocupación				
	Administrador % de N columnas	Asistente Contable % de N columnas	Auxiliar contable % de N columnas	Facturación % de N columnas	Total % de N columnas
Total desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
No opino	100,0%	0,0%	0,0%	50,0%	40,0%
De acuerdo	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	40,0%
Totalmente de acuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	20,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Grafico 19: Pregunta 19**

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada.

El resultado del Ítems 19 nos indica que el 40% respondieron que No Opinan, el 40% De Acuerdo y el 20% Totalmente de Acuerdo.

Es decir que el 40% están De Acuerdo, que la fluctuación del tipo de cambio influye en el riesgo financiero

## ESTADISITICA INFERENCIAL

El test que se aplica es el test de normalidad usando el SPSS 20.

Como tenemos menos de 50 datos usaremos el test de normalidad shapiro wilks para la prueba de normalidad y no el test de Kolmogorov – Smirnov.

### P1

H0: la pregunta 1 sigue una distribución normal

H1: la pregunta 1 no sigue una distribución normal

Se acepta la hipótesis nula, porque el indicador de shapiro wilk la significancia es mayor a 0.05. este valor es de 0.637

**Pruebas de normalidad<sup>b</sup>**

genero	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿La empresa utiliza política de cobranza? masculino	,253	3	.	,964	3	,637

a. Corrección de significación de Lilliefors

b. ¿La empresa utiliza política de cobranza? es constante cuando genero = femenino. Se ha omitido.

**P2****Pruebas de normalidad<sup>a</sup>**

--	--

- a. ¿Considera que los tipos de políticas de cobranzas son importantes para la empresa? es constante cuando genero = masculino. Se ha omitido.
- b. ¿Considera que los tipos de políticas de cobranzas son importantes para la empresa? es constante cuando genero = femenino. Se ha omitido.

H0: la pregunta 2 sigue una distribución normal

H1: la pregunta 2 no sigue una distribución normal

No se puede aplicar la prueba de normalidad porque tuvimos la misma respuesta en los 5 encuestados.

**P3****Pruebas de normalidad<sup>b</sup>**

genero	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿Existen Medios de pagos que se apliquen a los clientes de la empresa? masculino	,175	3	.	1,000	3	1,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

b. ¿Existen Medios de pagos que se apliquen a los clientes de la empresa? es constante cuando genero = femenino. Se ha omitido.

H0: la pregunta 3 sigue una distribución normal

H1: la pregunta 3 no sigue una distribución normal

Se acepta la hipótesis nula, porque el indicador de shapiro wilk la significancia es mayor a 0.05. este valor es de 1.000

**P4****Pruebas de normalidad<sup>b</sup>**

genero	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿Los Medios de pagos que se aplican a los clientes son mayormente a créditos que al contado? masculino	,385	3	.	,750	3	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

b. ¿Los Medios de pagos que se aplican a los clientes son mayormente a créditos que al contado? es constante cuando genero = femenino. Se ha omitido.

H0: la pregunta 4 sigue una distribución normal

H1: la pregunta 4 no sigue una distribución normal

Se rechaza la hipótesis nula, porque el indicador de shapiro wilk la significancia es menor a 0.05. este valor es de 0.000

**P5****Pruebas de normalidad<sup>b</sup>**

genero	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿La empresa utiliza correctamente los estándares de créditos al momento de la toma de decisiones? masculino	,385	3	.	,750	3	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

b. ¿La empresa utiliza correctamente los estándares de créditos al momento de la toma de decisiones? es constante cuando genero = femenino. Se ha omitido.

H0: la pregunta 5 sigue una distribución normal

H1: la pregunta 5 no sigue una distribución normal

Se rechaza la hipótesis nula, porque el indicador de shapiro wilk la significancia es menor a 0.05. este valor es de 0.000

**P6****Pruebas de normalidad<sup>b</sup>**

genero	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿La empresa Evalúa al cliente para brindarle crédito? masculino	,175	3	.	1,000	3	1,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

b. ¿La empresa Evalúa al cliente para brindarle crédito? es constante cuando genero = femenino. Se ha omitido.

H0: la pregunta 6 sigue una distribución normal

H1: la pregunta 6 no sigue una distribución normal

Se acepta la hipótesis nula, porque el indicador de shapiro wilk la significancia es menor a 0.05. este valor es de 1.000

**P7****Pruebas de normalidad<sup>b</sup>**

genero	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿Cree usted que las ventas al contado generan menor riesgo crediticio para la empresa? masculino	,385	3	.	,750	3	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

b. ¿Cree usted que las ventas al contado generan menor riesgo crediticio para la empresa? es constante cuando genero = femenino. Se ha omitido.

H0: la pregunta 6 sigue una distribución normal

H1: la pregunta 6 no sigue una distribución normal

Se rechaza la hipótesis nula, porque el indicador de shapiro wilk la significancia es menor a 0.05. este valor es de 0.000

**P8****Pruebas de normalidad<sup>b</sup>**

genero	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿La empresa cuenta con un personal calificado para identificar y gestionar eficazmente los riesgos? masculino	,175	3	.	1,000	3	1,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

b. ¿La empresa cuenta con un personal calificado para identificar y gestionar eficazmente los riesgos? es constante cuando genero = femenino. Se ha omitido.

H0: la pregunta 8 sigue una distribución normal

H1: la pregunta 8 no sigue una distribución normal

Se acepta la hipótesis nula, porque el indicador de shapiro wilk la significancia es menor a 0.05. este valor es de 1.000

**P9****Pruebas de normalidad<sup>b</sup>**

genero	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿La empresa utiliza ratios financiero para evaluar el riesgo de liquidez? masculino	,385	3	.	,750	3	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

b. ¿La empresa utiliza ratios financiero para evaluar el riesgo de liquidez? es constante cuando genero = femenino. Se ha omitido.

H0: la pregunta 9 sigue una distribución normal

H1: la pregunta 9 no sigue una distribución normal

Se rechaza la hipótesis nula, porque el indicador de shapiro wilk la significancia es menor a 0.05. este valor es de 0.000

**P10****Pruebas de normalidad<sup>a</sup>**

--	--

a. ¿Cree Ud. que es importante analizar el rendimiento de la empresa mediante las ratios? es constante cuando genero = masculino. Se ha omitido.

b. ¿Cree Ud. que es importante analizar el rendimiento de la empresa mediante las ratios? es constante cuando genero = femenino. Se ha omitido.

H0: la pregunta 10 sigue una distribución normal

H1: la pregunta 10 no sigue una distribución normal

No se puede aplicar la prueba de normalidad porque tuvimos la misma respuesta en los 5 encuestados.

**P11****Pruebas de normalidad<sup>b</sup>**

genero	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿Cree usted que el riesgo de liquidez está basado en la mala gestión que efectúa la empresa? masculino	,385	3	.	,750	3	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

b. ¿Cree usted que el riesgo de liquidez está basado en la mala gestión que efectúa la empresa? es constante cuando genero = femenino. Se ha omitido.

H0: la pregunta 11 sigue una distribución normal

H1: la pregunta 11 no sigue una distribución normal

Se rechaza la hipótesis nula, porque el indicador de shapiro wilk la significancia es menor a 0.05. este valor es de 0.000

**P12****Pruebas de normalidad<sup>b</sup>**

genero	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿Cree usted que la empresa utiliza eficazmente el efectivo? masculino	,253	3	.	,964	3	,637

a. Corrección de significación de Lilliefors

b. ¿Cree usted que la empresa utiliza eficazmente el efectivo? es constante cuando genero = femenino. Se ha omitido.

H0: la pregunta 12 sigue una distribución normal

H1: la pregunta 12 no sigue una distribución normal

Se acepta la hipótesis nula, porque el indicador de shapiro wilk la significancia es mayor a 0.05. este valor es de 0.637

**P13****Pruebas de normalidad<sup>b</sup>**

genero	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿La empresa puede afrontar sus obligaciones a corto plazo mediante el capital de trabajo? masculino	,253	3	.	,964	3	,637

a. Corrección de significación de Lilliefors

b. ¿La empresa puede afrontar sus obligaciones a corto plazo mediante el capital de trabajo? es constante cuando genero = femenino. Se ha omitido.

H0: la pregunta 13 sigue una distribución normal

H1: la pregunta 13 no sigue una distribución normal

Se acepta la hipótesis nula, porque el indicador de shapiro wilk la significancia es mayor a 0.05. este valor es de 0.637

**P14****Pruebas de normalidad<sup>b</sup>**

genero	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿Es importante el efectivo que se dispone en caja, con la finalidad de hacer frente los pagos inmediatos de la empresa? masculino	,385	3	.	,750	3	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

b. ¿Es importante el efectivo que se dispone en caja, con la finalidad de hacer frente los pagos inmediatos de la empresa? es constante cuando genero = femenino. Se ha omitido.

H0: la pregunta 14 sigue una distribución normal

H1: la pregunta 14 no sigue una distribución normal

Se rechaza la hipótesis nula, porque el indicador de shapiro wilk la significancia es menor a 0.05. este valor es de 0.000

**P15****Pruebas de normalidad<sup>b</sup>**

genero	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿Es indispensable para la empresa contar con un Flujo de caja que nos permite el control de los movimientos de la empresa? masculino	,385	3	.	,750	3	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

b. ¿Es indispensable para la empresa contar con un Flujo de caja que nos permite el control de los movimientos de la empresa? es constante cuando genero = femenino. Se ha omitido.

H0: la pregunta 15 sigue una distribución normal

H1: la pregunta 15 no sigue una distribución normal

Se rechaza la hipótesis nula, porque el indicador de shapiro wilk la significancia es menor a 0.05. este valor es de 0.000

**P16****Pruebas de normalidad<sup>a</sup>**  
<sub>b</sub>

--	--

- a. ¿Cree usted que el flujo de caja es un instrumento financiero importante? es constante cuando genero = masculino. Se ha omitido.
- b. ¿Cree usted que el flujo de caja es un instrumento financiero importante? es constante cuando genero = femenino. Se ha omitido.

H0: la pregunta 16 sigue una distribución normal

H1: la pregunta 16 no sigue una distribución normal

No se puede aplicar la prueba de normalidad porque tuvimos la misma respuesta en los 5 encuestados.

**P17****Pruebas de normalidad<sup>a</sup>**  
<sub>b</sub>

--	--

- a. ¿El incumplimiento de pagos de un financiamiento incide en el riesgo de crédito? es constante cuando genero = masculino. Se ha omitido.
- b. ¿El incumplimiento de pagos de un financiamiento incide en el riesgo de crédito? es constante cuando genero = femenino. Se ha omitido.

H0: la pregunta 17 sigue una distribución normal

H1: la pregunta 17 no sigue una distribución normal

No se puede aplicar la prueba de normalidad porque tuvimos la misma respuesta en los 5 encuestados.

### **P18**

#### **Pruebas de normalidad<sup>b</sup>**

genero	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿Obtener un exceso de financiamiento implica en un riesgo crediticio para la empresa? masculino	,385	3	.	,750	3	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

b. ¿Obtener un exceso de financiamiento implica en un riesgo crediticio para la empresa? es constante cuando genero = femenino. Se ha omitido.

H0: la pregunta 18 sigue una distribución normal

H1: la pregunta 18 no sigue una distribución normal

Se rechaza la hipótesis nula, porque el indicador de shapiro wilk la significancia es menor a 0.05. este valor es de 0.000

### **P19**

#### **Pruebas de normalidad<sup>b</sup>**

genero	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿La fluctuación del tipo de cambio influye en el riesgo financiero? masculino	,175	3	.	1,000	3	1,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

b. ¿La fluctuación del tipo de cambio influye en el riesgo financiero? es constante cuando genero = femenino. Se ha omitido.

H0: la pregunta 19 sigue una distribución normal

H1: la pregunta 19 no sigue una distribución normal

Se acepta la hipótesis nula, porque el indicador de shapiro wilk la significancia es menor a 0.05. este valor es de 1.000

## CORRELACIÓN

Como las 19 preguntas tienen respuestas ordinales se aplica la correlación de Rho de Spearman.

Si el valor de correlación es 1 o cercano a 1 presenta correlación positiva

Si el valor de correlación es -1 o cercano a -1 presenta correlación negativa

Si el valor es cercano a 0, no presenta correlación o asociación las variables.

**Correlaciones**

			P1	P2	P3	P4	P5
Rho de Spearman	P1	Coefficiente de correlación	1,000	.	,125	,884*	,648
		Sig. (bilateral)	.	.	,841	,047	,237
		N	5	5	5	5	5
	P2	Coefficiente de correlación	.	.	.	.	.
		Sig. (bilateral)	.	.	.	.	.
		N	5	5	5	5	5
	P3	Coefficiente de correlación	,125	.	1,000	,530	,825
		Sig. (bilateral)	,841	.	.	,358	,086
		N	5	5	5	5	5
	P4	Coefficiente de correlación	,884*	.	,530	1,000	,917*
		Sig. (bilateral)	,047	.	,358	.	,029
		N	5	5	5	5	5
	P5	Coefficiente de correlación	,648	.	,825	,917*	1,000
		Sig. (bilateral)	,237	.	,086	,029	.
		N	5	5	5	5	5

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Comentario:

la P1 presenta correlación o asociación directa positiva con las preguntas P4 y P5.

la P3 presenta correlación o asociación directa positiva con las preguntas P4 y P5

la P4 presenta correlación o asociación directa positiva con las preguntas P1, P3 y P5

la P5 presenta correlación o asociación directa positiva con las preguntas P1, P3 y P4

## Correlaciones

			P6	P7	P8	P9	P10
Rho de Spearman	P6	Coeficiente de correlación	1,000	,791	,229	,000	.
		Sig. (bilateral)	.	,111	,710	1,000	.
		N	5	5	5	5	5
	P7	Coeficiente de correlación	,791	1,000	,000	-,612	.
		Sig. (bilateral)	,111	.	1,000	,272	.
		N	5	5	5	5	5
	P8	Coeficiente de correlación	,229	,000	1,000	,296	.
		Sig. (bilateral)	,710	1,000	.	,628	.
		N	5	5	5	5	5
	P9	Coeficiente de correlación	,000	-,612	,296	1,000	.
		Sig. (bilateral)	1,000	,272	,628	.	.
		N	5	5	5	5	5
	P10	Coeficiente de correlación	.	.	.	.	.
		Sig. (bilateral)	.	.	.	.	.
		N	5	5	5	5	5

## Comentario:

la P6 presenta correlación o asociación directa positiva con las preguntas P7.

la P7 presenta correlación o asociación directa positiva con las preguntas P6 y una asociación negativa con la pregunta P9.

la P8 presenta correlación o asociación directa positiva débil con las preguntas P6 y P9

la P9 presenta correlación o asociación inversa negativa con la pregunta P7

## Correlaciones

			P11	P12	P13	P14	P15
Rho de Spearman	P11	Coefficiente de correlación	1,000	-,968**	-,889*	-,152	,408
		Sig. (bilateral)	.	,007	,044	,807	,495
		N	5	5	5	5	5
	P12	Coefficiente de correlación	-,968**	1,000	,803	,354	-,395
		Sig. (bilateral)	,007	.	,102	,559	,510
		N	5	5	5	5	5
	P13	Coefficiente de correlación	-,889*	,803	1,000	-,270	,000
		Sig. (bilateral)	,044	,102	.	,660	1,000
		N	5	5	5	5	5
	P14	Coefficiente de correlación	-,152	,354	-,270	1,000	-,559
		Sig. (bilateral)	,807	,559	,660	.	,327
		N	5	5	5	5	5
	P15	Coefficiente de correlación	,408	-,395	,000	-,559	1,000
		Sig. (bilateral)	,495	,510	1,000	,327	.
		N	5	5	5	5	5

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

## Comentario:

la P11 presenta correlación o asociación inversa negativa con las preguntas P12, P13, P14 y correlación directa con la pregunta P15.

la P12 presenta correlación o asociación inversa negativa con las preguntas P11, P15 y correlación directa con las preguntas P13 y P14.

la P13 presenta correlación o asociación inversa negativa con las preguntas P11, P14 y correlación directa con la pregunta P12.

la P14 presenta correlación o asociación inversa negativa con la pregunta P15.

la P15 presenta correlación o asociación inversa negativa con la pregunta P12, P14 y correlación directa positiva con la pregunta P11.

## Correlaciones

			P16	P17	P18	P19
Rho de Spearman	P16	Coefficiente de correlación	.	.	.	.
		Sig. (bilateral)	.	.	.	.
		N	5	5	5	5
	P17	Coefficiente de correlación	.	.	.	.
		Sig. (bilateral)	.	.	.	.
		N	5	5	5	5
	P18	Coefficiente de correlación	.	.	1,000	-,645
		Sig. (bilateral)	.	.	.	,239
		N	5	5	5	5
	P19	Coefficiente de correlación	.	.	-,645	1,000
		Sig. (bilateral)	.	.	,239	.
		N	5	5	5	5

## Comentario:

la P16 no presenta correlación con las preguntas P17, P18, P19 de la misma manera la pregunta 17 no presenta correlación alguna con estas preguntas.

la P18 presenta correlación o asociación inversa negativa con la pregunta P19.

la P19 presenta correlación o asociación inversa negativa con la pregunta P18.

## Correlaciones

			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
Rho de Spearman	P1	Coefficiente de correlación	1,000	.	,125	,884*	,648	-,250	-,791	,229	,968**	.	
		Sig. (bilateral)	.	.	,841	,047	,237	,685	,111	,710	,007	.	
		N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	P2	Coefficiente de correlación	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
		Sig. (bilateral)	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
		N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	P3	Coefficiente de correlación	,125	.	1,000	,530	,825	,750	,395	,803	,323	.	.
		Sig. (bilateral)	,841	.	.	,358	,086	,144	,510	,102	,596	.	.
		N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	P4	Coefficiente de correlación	,884*	.	,530	1,000	,917*	,000	-,559	,649	,913*	.	.
Sig. (bilateral)		,047	.	,358	.	,029	1,000	,327	,236	,030	.	.	
N		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
P5	Coefficiente de correlación	,648	.	,825	,917*	1,000	,354	-,186	,811	,761	.	.	
	Sig. (bilateral)	,237	.	,086	,029	.	,559	,764	,096	,135	.	.	
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
P6	Coefficiente de correlación	-,250	.	,750	,000	,354	1,000	,791	,229	,000	.	.	
	Sig. (bilateral)	,685	.	,144	1,000	,559	.	,111	,710	1,000	.	.	
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
P7	Coefficiente de correlación	-,791	.	,395	-,559	-,186	,791	1,000	,000	-,612	.	.	
	Sig. (bilateral)	,111	.	,510	,327	,764	,111	.	1,000	,272	.	.	
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
P8	Coefficiente de correlación	,229	.	,803	,649	,811	,229	,000	1,000	,296	.	.	
	Sig. (bilateral)	,710	.	,102	,236	,096	,710	1,000	.	,628	.	.	
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
P9	Coefficiente de correlación	,968**	.	,323	,913*	,761	,000	-,612	,296	1,000	.	.	
	Sig. (bilateral)	,007	.	,596	,030	,135	1,000	,272	,628	.	.	.	
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
P10	Coefficiente de correlación	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	
	Sig. (bilateral)	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

\*\*.. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## Correlaciones

			P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
Rho de Spearman	P11	Coefficiente de correlación	1,000	-,968**	-,889*	-,152	,408	.	.	1,000**	-,645
		Sig. (bilateral)	.	,007	,044	,807	,495	.	.	.	,239
		N	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P12	Coefficiente de correlación	-,968**	1,000	,803	,354	-,395	.	.	-,968**	,750
		Sig. (bilateral)	,007	.	,102	,559	,510	.	.	,007	,144
		N	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P13	Coefficiente de correlación	-,889*	,803	1,000	-,270	,000	.	.	-,889*	,229
		Sig. (bilateral)	,044	,102	.	,660	1,000	.	.	,044	,710
		N	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P14	Coefficiente de correlación	-,152	,354	-,270	1,000	-,559	.	.	-,152	,825
		Sig. (bilateral)	,807	,559	,660	.	,327	.	.	,807	,086
		N	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P15	Coefficiente de correlación	,408	-,395	,000	-,559	1,000	.	.	,408	-,791
		Sig. (bilateral)	,495	,510	1,000	,327	.	.	.	,495	,111
		N	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P16	Coefficiente de correlación	.	.	.	.	.	.	.	.	.
		Sig. (bilateral)	.	.	.	.	.	.	.	.	.
		N	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P17	Coefficiente de correlación	.	.	.	.	.	.	.	.	.
		Sig. (bilateral)	.	.	.	.	.	.	.	.	.
		N	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P18	Coefficiente de correlación	1,000**	-,968**	-,889*	-,152	,408	.	.	1,000	-,645
		Sig. (bilateral)	.	,007	,044	,807	,495	.	.	.	,239
		N	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P19	Coefficiente de correlación	-,645	,750	,229	,825	-,791	.	.	-,645	1,000
		Sig. (bilateral)	,239	,144	,710	,086	,111	.	.	,239	.
		N	5	5	5	5	5	5	5	5	5

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

## Discusión

En esta investigación se realizó comparaciones de los resultados con otras investigaciones similares, donde una buena gestión en las cuentas por cobrar es uno de los principales retos que enfrenta la empresa.

Se pudo apreciar que las Gestión de la cuentas por cobrar y la liquidez son importantes porque permiten a la empresa cumplir sus obligaciones a corto y largo plazo.

El buen análisis de la cuentas por cobrar es necesario para obtener una buena liquidez, que coincide con la investigación de Rentería (2016), también deberá de tener un buen manejo en las área de ventas y cobranza para obtener una buena toma de decisión, que sostiene con las investigaciones de Torres(2017) y Avelino(2017).

Para obtener un buen análisis y detectar las falencias de la empresa, se realizó mediante encuesta al personal, que coincide con la investigación de Navarrete (2015), es importante llevar políticas de crédito para disminuir el riesgo de liquidez, que coincide con las investigaciones de Cabrera (2017), Bolaños (2016) y Silva (2017).

Para un buen análisis también se obtuvo de los resultados de los Estados Financieros realizando ratios el cual permitió verificar el grado de liquidez que tiene la empresa, que coincide con la investigación de Loyola (2016).

## Conclusiones

De acuerdo a lo investigado mencionamos las siguientes conclusiones:

1. Se ha determinado que la empresa D&T GLOBAL SERVICE SRL, no cuenta con una política de crédito eficiente, y la evaluación de sus clientes solo toman en cuenta la antigüedad en el mercado y no realizan una evaluación profunda.
2. Se ha determinado que la empresa D&T GLOBAL SERVICE SRL, no cuenta con una política de cobranza, por lo tanto, no tienen establecidos los días de cobranza de sus clientes.
3. Se ha determinado que la empresa D&T GLOBAL SERVICE SRL no cuentan con un control de las cobranzas vencidas.
4. Se ha determinado que la empresa D&T GLOBAL SERVICE SRL, no cuenta con control de flujo de caja donde le permitan conocer sus ingresos y gastos que realizan día a día.
5. Se ha determinado que la empresa D&T GLOBAL SERVICE SRL, no brindan capacitaciones a los trabajadores, lo cual afecta a la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los procesos.

## Recomendaciones

Dar a concluir este trabajo de tesis mencionamos la siguiente recomendación que la empresa deberá considerar:

1. D&T GLOBAL SERVICE SRL, debe considerar política de crédito (Abrir un expediente de cada cliente proporcionando la documentación e información requerida. de no recibir la documentación completa para un análisis de crédito no se autorizará el mismo; que los días de cobros de los clientes sean menores a los días de pagos de los proveedores; establecerse un límite máximo de crédito a cada cliente, que nunca debe ser rebasado).

2. D&T GLOBAL SERVICE SRL, debe implementar política de cobranza (descuento por pronto pago, descuento por volumen, descuento por continuidad), para el pago de los clientes. Asimismo, la empresa debe contar con un plan de contingencia para cubrir los gastos en que incurre por posibles demoras en los pagos.

3. La empresa D&T GLOBAL SERVICE SRL, debe elaborar en forma mensual el reporte de sus cobranzas vencidas, para conocer el plazo de morosidad de los clientes.

4. La empresa D&T GLOBAL SERVICE SRL, debe de llevar un control diario de sus cobranzas y pagos para saber con cuanto de liquidez cuentan.

5 La empresa D&T GLOBAL SERVICE SRL, deberá de capacitar a los trabajadores, para que al momento de realizar sus labores no tengan errores y brinden resultados positivos para la empresa

## Referencias

Adecar Cía. Ltda. *Trabajo De Titulación Previo A La Obtención Del Título De: “Ingeniera*

*En Contabilidad Y Auditoría-* Cpa. Universidad Laica “Vicente Rocafuerte De Guayaquil”, Ecuador. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1299>

Alfredo Cipriano Luna González. (2016). Libro. *Plan estratégico de negocios.*

[books.google.com.pe](https://books.google.com.pe) › books

Arturo de Rosario, Juana Fernanda Rosario Díaz, (2017). Libro. *Gestión Financiera:*

*Decisiones Financieras a corto plazo.* [books.google.com.pe](https://books.google.com.pe) › books

Autor Merino Sanz María Jesús. (2015). Libro: *Introducción a la Investigación De*

*mercados-2da. Edición.* [books.google.com.pe](https://books.google.com.pe) › books

Arturo Morales Castro, José Antonio Morales Castro. (2014). Libro: *Crédito y Cobranzas.*

[books.google.com.pe](https://books.google.com.pe) › books

Avelino. (2017). *Las Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez De La Empresa*

Adecar Cía. Ltda. (Trabajo De Titulación Previo A La Obtención Del Título De:

“Ingeniera En Contabilidad Y Auditoría- Cpa.). Universidad Laica “Vicente Rocafuerte De Guayaquil”, Ecuador. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1299>

Baltazar Feregrino Paredes, (2016), Libro: *Diccionario de términos fiscales*.

[books.google.com.pe > books](https://books.google.com.pe/books)

Bolaños, 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 Presentada Para Optar El Título Profesional De Contador Público. Universidad Peruana Unión, Lima [https://revistas.upeu.edu.pe > ri\\_vc > article > view](https://revistas.upeu.edu.pe/ri_vc/article/view)

Cabrera. (2017). *Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez. Previo A La Obtención Del Título De Ingeniera En Contabilidad Y Auditoría – Cpa*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec>

Carlos Meza Varga. (2014). Libro: *Contabilidad de análisis de cuentas Las cuentas por cobrar*. [books.google.com.pe > books](https://books.google.com.pe/books)

Carballo 2015 Libro: *La Gestión Financiera de la Empresa*. [books.google.com.pe >](https://books.google.com.pe/)

[Books.](#)

Castillón, Jiménez, Pomalaza. (2017). *Influencia Del Control De Créditos Y Cobranzas En La Liquidez De La Empresa Inti Perú S.A.C.* Con Sede En San Miguel, Año 2016 Para Optar El Título De Contador Público. Universidad Peruana las Américas, Lima. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe › upa ›>

Cristóbal Carle Gregorio. (2014). Libro: “*Internacionalización, mercados y empresa.*”  
<books.google.com.pe › books.>

Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, (2017) Libro: *Normas de Información financiera.* <books.google.com.pe › books.>

Editorial digital UNID. Tamahara Vite Rangel, (2016) Libro: *Contabilidad general.*  
<books.google.com.pe › books.>

Gil Pascual Juan Antonio. ( 2016). Libro: “*Técnicas E instrumentos para la recogida de datos.*” <books.google.com.pe › books.>

Haro de Rosario Arturo, Rosario Díaz Juana Fernanda 2017, Libro: “*Gestión Financiera: Decisiones financieras a corto plazo*”). <books.google.com.pe › books.>

Jesus Omeñaca Garcia, (2017), Libro: *Plan General de Contabilidad y PGC de PYMES*

8ta edición. [books.google.com.pe › books.](https://books.google.com.pe/books)

Joaquín A. Moreno Fernández. (2018). Libro: *Prontuario de Finanzas Empresariales.*

[books.google.com.pe › books.](https://books.google.com.pe/books)

Johnny Pacheco Contreras, (2014). Libro: *Análisis de Estados Financieros.*

[books.google.com.pe › books.](https://books.google.com.pe/books)

José Alberto Garcia Nava, Ludgar Meling. (2014). Libro: *Estrategia Financiera Empresarial.*

[books.google.com.pe › books.](https://books.google.com.pe/books)

Juan Carlos Román Fuentes:(2018). Libro: *Estados Financieros Básicos 2018 proceso*

*De elaboración y reexpresion.* [books.google.com.pe › books.](https://books.google.com.pe/books)

Juana Fernanda Rosario Díaz. (2017). Libro: *Gestión Financiera: Decisiones*

*Financieras A corto plazo.* [books.google.com.pe › books.](https://books.google.com.pe/books)

Juan José Castaño, Susana Jurado. (2016). Libro: *Ventas Técnicas.*

[books.google.com.pe › books.](https://books.google.com.pe/books)

Lema Gonzales Héctor Daniel. (2016). Libro: *Quinta Edición; Metodología de la*

*Investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto.* [books.google.com.pe › books.](https://books.google.com.pe/books)

Loyola. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las Empresas Comercializadoras de agroquímicos* Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Nacional de Trujillo –Perú.

<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/>

Marcial Córdoba Padilla. (2016). Libro: *Análisis Financiero*. [books.google.com.pe](https://books.google.com.pe/books) › [books.](https://books.google.com.pe/books)

Moreno. (2018). Libro: “*Prontuario de finanzas empresariales*”. [books.google.com.pe](https://books.google.com.pe/books) › [books.](https://books.google.com.pe/books)

Morales. (2014). Libro: *Crédito y Cobranza*. [books.google.com.pe](https://books.google.com.pe/books) › [books.](https://books.google.com.pe/books)

Muñoz Rocha Carlos. (2015). Libro: “*Metodología de la Investigación*”.  
[books.google.com.pe](https://books.google.com.pe/books) › [books.](https://books.google.com.pe/books)

M<sup>a</sup> del Valle Físico Muñoz, (2016). Libro: *Economía de la empresa 20. Bachillerato*.  
[books.google.com.pe](https://books.google.com.pe/books) › [books.](https://books.google.com.pe/books)

Navarrete. (2015). *Análisis de la Gestión de Cuentas por cobrar y en la empresa Indusplama SA.*

Previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría,

Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil, Ecuador.

<https://dspace.ups.edu.ec> › UPS-GT001932

Pérez. (2015). En su libro; UF1761 – *Gestión de las operaciones de financiación*

*Internacional.* [books.google.com.pe](https://books.google.com.pe) › books.

Rentería. (2016). Realizo un trabajo titulado “*Análisis De La Gestión De Las Cuentas Por*

*Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez Y Rentabilidad De Solca Núcleo De Loja*

*Período Comprendido Entre 2008-2014”*. Tesis Previo A Optar El Título De

Ingeniera En Contabilidad Y Auditoría, Contador Público Auditor, Universidad

Nacional de Loja, Ecuador. <https://dspace.unl.edu.ec> › jspui › handle

Rodrigo Estupiñan Gaitan, Benjamin W. Niebel, (2016), Libro: *Control de interno y fraudes:*

*Análisis de informe COSO I,II;III.* [books.google.com.pe](https://books.google.com.pe) › books.

Silva, Vidal, Tasayco . (2017).Realizo un trabajo titulado: *Las cuentas por cobrar y su*

*incidencia En la liquidez de la empresa diseño de Papeles Murales S.A.C.* Para

Optar El Grado De Título De Contador. Universidad Peruana de las Américas,

Lima. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa>

Solíz Plata Desiderio Javier, (2019). Libro “*Como Hacer un Perfil Proyecto de Investigación Científica*”. [books.google.com.pe/books](https://books.google.com.pe/books).

Torres. (2017). Realizo un trabajo titulado: *Las Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La*

*Liquidez De La Empresa A Adecar Cía. Ltda.* Trabajo De Titulación Previo A La Obtención Del Título De: “Ingeniera En Contabilidad Y Auditoría- Cpa” Universidad laica “Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.

<https://1library.co/Otro>

Vera, Córdova. (2017). Incidencia Del Sistema De Control Interno *En Las Cuentas Por Cobrar*

*De La Empresa Comercial Mantilla S.A.C.* Ubicada En El Distrito De Los Olivos, Año 2013 Tesis Para Optar El Título Profesional De Contador Público. Universidad de Ciencias y Humanidades, Los Olivos.

<https://repositorio.uch.edu.pe/handle>

Víctor Manuel Alvarado Verdín. (2014). Libro: *Ingeniera económica*.

[books.google.com.pe](https://books.google.com.pe) › books.

**ANEXO A**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACION**

**ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA D & T GLOBAL SRL.**

PROBLEMA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA	VARIABLE E INDICADORES
<p><b><u>Problema General</u></b> ¿De qué manera la Gestión de las Cuentas por cobrar inciden en la liquidez de la empresa D&amp;T Global Service SRL?</p>	<p><b><u>Objetivo General</u></b> Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar inciden en la liquidez de la empresa D&amp;T Global Service SRL.</p>	<p><b><u>Hipótesis General</u></b> La Gestión de las cuentas por cobrar inciden significativamente en la liquidez de la Empresa D &amp; T Global SRL.</p>	<p><b><u>Tipo de Investigación</u></b> Este tipo de investigación es un estudio descriptivo por lo que se colectaran datos o componentes sobre diferentes aspectos del personal de la empresa a estudiar y se realizara un análisis y medición de los mismos.</p>	<p><b><u>Variable Independiente</u></b> Gestión Cuenta por cobrar X1: Política de Cobranzas X2: Política de Crédito</p>
<p><b><u>Problema Específicos</u></b> ¿De qué manera las políticas de crédito inciden en el riesgo de la liquidez de la empresa D&amp;T Global Service SRL?</p>	<p><b><u>Objetivos Específicos</u></b> Determinar si las políticas de crédito inciden en el riesgo de la liquidez de la</p>	<p><b><u>Hipótesis Específicos</u></b> La no existencia de políticas de crédito incide en la operatividad y riesgo de liquidez de la empresa D &amp; T Global SRL.</p>	<p><b><u>Diseño de la Investigación</u></b> El diseño de Investigación que nos basamos es de la exploración en el campo,</p>	<p><b><u>Variable Dependiente</u></b> Liquidez Y1: Riesgo de Liquidez Y2. Capital de Trabajo</p>

<p>¿De qué manera las políticas de cobranzas inciden en el capital de trabajo de la empresa D&amp;T Global Service SRL?</p>	<p>empresa D&amp;T Global Service SRL.</p> <p>Determinar si las políticas de cobranzas inciden en el capital de trabajo de la empresa D&amp;T Global Service SRL.</p>	<p>La política de cobranza incide favorablemente en el capital de trabajo de la empresa D &amp; T Global SRL.</p>	<p>ya que se desarrolló en la empresa D &amp; T Global SR, al personal encargados de la del área administrativa, facturación y contabilidad.</p> <p><b><u>Población y Muestra</u></b></p> <p>El universo poblacional está conformado por 13 trabajadores en diferentes áreas.</p> <p>En la presente investigación la muestra constituyo las 5 personas que conforman por el área de Ventas/Facturación, Administrativa y contabilidad es decir se trabajó con el 38.46% del total del universo poblacional.</p>	
---	---	---	---	--

**ANEXO B**  
**VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

**Confiabilidad de la encuesta a los trabajadores donde 1-5, que pertenecen a la empresa D & T Global Service SRL.**

**Método Alfa de Cronbach**

Trab.	ITEMS																			XI	YI	XI YI	XI2	YI2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19					
<b>1</b>	3	5	5	5	3	3	5	3	4	4	5	5	2	5	5	2	2	3	5	39	35	1365	1521	1225
<b>2</b>	1	5	4	4	2	2	5	2	5	5	5	1	1	5	5	2	1	5	5	34	31	1054	1156	961
<b>3</b>	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	2	4	5	2	5	4	5	5	41	39	1599	1681	1521
<b>4</b>	1	5	3	3	2	1	5	2	5	4	1	3	3	5	5	3	3	5	5	33	31	1023	1089	961
<b>5</b>	1	5	1	1	1	2	5	1	5	4	5	4	1	5	4	5	5	4	5	33	31	1023	1089	961
<b>TOTALES</b>																			<b>180</b>	<b>167</b>	<b>6064</b>	<b>6536</b>	<b>5629</b>	

$$r = \sqrt{\frac{5(6064) - (180)(167)}{(5(6536) - (180)^2)(5(5629) - (167)^2)}}$$

$$r = 0.97112325$$

$$r = 97\%$$

### Coeficiente de Correlación de Pearson

Trab.	ITEMS																				XI	YI	XI YI	XI2	YI2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19						
1	3	5	5	5	3	3	5	3	4	4	5	5	2	5	5	2	2	3	5	39	35	1365	1521	1225	
2	1	5	4	4	2	2	5	2	5	5	5	1	1	5	5	2	1	5	5	34	31	1054	1156	961	
3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	2	4	5	2	5	4	5	5	41	39	1599	1681	1521	
4	1	5	3	3	2	1	5	2	5	4	1	3	3	5	5	3	3	5	5	33	31	1023	1089	961	
5	1	5	1	1	1	2	5	1	5	4	5	4	1	5	4	5	5	4	5	33	31	1023	1089	961	
<b>TOTALES</b>																				<b>180</b>	<b>167</b>	<b>6064</b>	<b>6536</b>	<b>5629</b>	

Media marginal de X:  $X = \frac{180}{5} = 36$       Covarianza =  $\frac{6064}{5} - (36)(33.4) = 10.4$

Media marginal de Y:  $Y = \frac{167}{5} = 33.4$

Desviación típica marginal de X:  $\sqrt{\frac{6536}{5} - 36^2} = 3.347$

Coef. Correlación de Pearson =  $\frac{10.4}{(3.35)(3.2)} = 0.9701492$

Desviación típica marginal de Y:  $\sqrt{\frac{5629}{5} - 33.4^2} = 3.2$

$r = 97\%$

**Coefficiente de Correlación de Pearson**  
**Método Spearman - Brown**

$$R = \frac{2r}{1+r} = \frac{2(0.9701492)}{1+0.9701492} = \frac{1.7402984}{1.9701492} = 0.883333 = 88\%$$

**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**  
**GLOBAL SRL**  
**RUC: 20502029178**  
**(expresado en Nuevos Soles)**

<b>ACTIVO</b>	<b>31.12.2017</b>	<b>31.12.2018</b>
<b><u>Activo Corriente</u></b>		
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	592,953	363,134
Cuentas por Cobrar Comerciales	3,921,645	2,181,059
Otras Cuentas por Cobrar	2,841,536	2,218,766
Existencias	5,670,233	615,198
Gastos Contratados por Anticipado		
Otros Activos	<u>405,693</u>	<u>164,471</u>
<b>Total Activo Corriente</b>	13,432,061	5,542,629
<b><u>Activo No Corriente</u></b>		
Inversiones Inmoviliarias	425,040	
Inm. Maq. Equipo (Neto Depreciacion)	203,149	252,548
Intangibles (Neto Amortizacion)	5,676	6,130
Otros Activos	<u>279,120</u>	<u>                    </u>
<b>Total Activo No Corriente</b>	912,986	258,679
<b>Total Activo</b>	<u><b>14,345,047</b></u>	<u><b>5,801,308.00</b></u>
 <b>PASIVO</b>		

**Pasivo Corriente**

Sobregiro Bancario

Obligaciones financieras	2,109,937	42,009
Cuentas por Pagar Comerciales	5,442,068	846,319
Otras Cuentas por Pagar	960,614	492,105
Remuneraciones por Pagar	<u>945,956</u>	<u>710,558</u>
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>9,458,576</b>	<b>2,090,990</b>

**Pasivo No Corriente**

Otras Cuentas por Pagar	1,413,585	930,273
Provisiones	<u>328,760</u>	<u>354,548</u>
<b>Total Pasivo No Corriente</b>	<b>1,742,345</b>	<b>1,284,821</b>

**Total Pasivo****11,200,921**      **3,375,811****PATRIMONIO**

Capital	569,947	569,947
Resultados Acumulados	1,993,834	1,436,347
Resultados del Ejercicio	<u>580,344</u>	<u>419,203</u>
<b>Total Patrimonio</b>	<b>3,144,126</b>	<b>2,425,497</b>

**Total Pasivo y Patrimonio****14,345,047**      **5,801,308**

**ESTADO DE RESULTADO**  
**LIVA SRL**  
**RUC: 20502029178**  
**(expresado en Nuevos Soles)**

	<b>31.12.2017</b>	<b>31.12.2018</b>
Ventas Netas	13,404,052	8,218,091
Costos de Ventas		
	<hr/>	<hr/>
<b>Utilidad Bruta</b>	13,404,052	8,218,091
Gastos Administrativos	-3,107,993	-
Gastos Servicios	-9,206,128	2,507,662
Gastos de Ventas		-
	<hr/>	<hr/>
<b>Utilidad de Operación</b>	1,089,932	667,225
Ingresos Financieros	2,145	1,184
Gastos Financieros	-	-
Otros Egresos	83,089	10,071
Diferencia de Cambio		
Otros ingresos	<hr/>	<hr/>
<b>Utilidad Neta</b>	9,366	3,491
	<hr/>	<hr/>
	1,018,354	661,829



## VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TÍTULO DE TESIS: GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA D&T GLOBAL SERVICE SRL

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					/
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

06 de julio 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: ORELLANA Hoyos, Nestor

DNI: 06780995

Especialidad de Juez Experto: Contador Publico

Grado del juez experto: MAESTRIA



Firma del Juez Experto  
Pos Firma

## VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TÍTULO DE TESIS: GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA D&T GLOBAL SERVICE SRL

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

06 de julio 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Nicolás Balbín, Jorge Luis

DNI: 40002308

Especialidad de Juez Experto: Maestro - CPC

Grado del juez experto: MAESTRO (Mo)

Firma del Juez Experto  
Pos Firma

## VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TÍTULO DE TESIS: GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA D&T GLOBAL SERVICE SRL

**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					✓

...06 de julio 2019

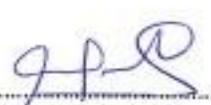
Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Loli Bouillon Castro Enciso

DNI: 2.540.661

Especialidad de Juez Experto: CONTADOR/AUDITOR

Grado del juez experto: MAESTRO

  
Firma del Juez Experto  
Pos Firma

## Encuesta

### GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA D&T GLOBAL SERVICE SRL

Estamos realizando una investigación sobre la Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez que posee la empresa para cubrir sus obligaciones. 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

A continuación, presentamos por ítems con sus alternativas y respuestas en las cuales solo se deben marcar una sola respuesta.

Ejemplo:

¿La Implementación de las políticas de cobranza en la gestión de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa D & T Global SRL?

Totalmente de Acuerdo	X
De Acuerdo	
No opino	
Desacuerdo	
Total	
Desacuerdo	

Datos Informativos

Genero

M F 

Ocupación:

Auxiliar Contable

Nivel Académico:

Superior

Encuesta:

°	Ítems	5	4	3	2	1
1	¿La empresa utiliza política de cobranza?					X
2	¿Considera que los tipos de políticas de cobranzas son importantes para la empresa?	X				
3	¿Existen Medios de pagos que se apliquen a los clientes de la empresa?				X	
4	¿Los Medios de pagos que se aplican a los clientes son mayormente a créditos que al contado?				X	
5	¿La empresa utiliza correctamente los estándares de créditos al momento de la toma de decisiones?				X	
6	¿La empresa Evalúa al cliente para brindarle crédito?				X	

7	¿Cree usted que las ventas al contado generan menor riesgo crediticio para la empresa?	X				
8	¿La empresa cuenta con un personal calificado para identificar y gestionar eficazmente los riesgos?				X	
9	¿La empresa utiliza ratios financiero para evaluar el riesgo de liquidez?					X
10	¿Cree Ud. que es importante analizar el rendimiento de la empresa mediante las ratios?	X				
11	¿Cree usted que el riesgo de liquidez está basado en la mala gestión que efectúa la empresa?	X				
12	¿Cree usted que la empresa utiliza eficazmente el efectivo?				X	
13	¿La empresa puede afrontar sus obligaciones a corto plazo mediante el capital de trabajo?					X
14	¿Es importante el efectivo que se dispone en caja, con la finalidad de hacer frente los pagos inmediatos de la empresa?	X				
15	¿Es indispensable para la empresa contar con un Flujo de caja que nos permite el control de los movimientos de la empresa?	X				
16	¿Cree usted que el flujo de caja es un					
17	¿El incumplimiento de pagos de un financiamiento incide en el riesgo de crédito?	X				
18	¿Obtener un exceso de financiamiento implica en un riesgo crediticio para la empresa?	X				
19	¿La fluctuación del tipo de cambio influye en el riesgo financiero?		X			

## Encuesta

### GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA D&T GLOBAL SERVICE SRL

Estamos realizando una investigación sobre la Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez que posee la empresa para cubrir sus obligaciones. 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

A continuación, presentamos por ítems con sus alternativas y respuestas en las cuales solo se deben marcar una sola respuesta.

#### Ejemplo:

¿La Implementación de las políticas de cobranza en la gestión de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa D & T Global SRL?

Totalmente de Acuerdo	X
De Acuerdo	
No opino	
Desacuerdo	
Total	
Desacuerdo	

Datos Informativos

Genero

M

F

Ocupación:

*Asistente Contable*

Nivel Académico:

*Superior*

Encuesta:

°	Ítems	5	4	3	2	1
1	¿La empresa utiliza política de cobranza?					X
2	¿Considera que los tipos de políticas de cobranzas son importantes para la empresa?	X				
3	¿Existen Medios de pagos que se apliquen a los clientes de la empresa?					X
4	¿Los Medios de pagos que se aplican a los clientes son mayormente a créditos que al contado?					X
5	¿La empresa utiliza correctamente los estándares de créditos al momento de la toma de decisiones?					X
6	¿La empresa Evalúa al cliente para brindarle crédito?				X	

7	¿Cree usted que las ventas al contado generan menor riesgo crediticio para la empresa?	X				
8	¿La empresa cuenta con un personal calificado para identificar y gestionar eficazmente los riesgos?					X
9	¿La empresa utiliza ratios financiero para evaluar el riesgo de liquidez?					X
10	¿Cree Ud. que es importante analizar el rendimiento de la empresa mediante las ratios?	X				
11	¿Cree usted que el riesgo de liquidez está basado en la mala gestión que efectúa la empresa?		X			
12	¿Cree usted que la empresa utiliza eficazmente el efectivo?	X				
13	¿La empresa puede afrontar sus obligaciones a corto plazo mediante el capital de trabajo?	X				
14	¿Es importante el efectivo que se dispone en caja, con la finalidad de hacer frente los pagos inmediatos de la empresa?		X			
15	¿Es indispensable para la empresa contar con un Flujo de caja que nos permite el control de los movimientos de la empresa?	X				
16	¿Cree usted que el flujo de caja es un instrumento financiero importante?	X				
17	¿El incumplimiento de pagos de un financiamiento incide en el riesgo de crédito?	X				
18	¿Obtener un exceso de financiamiento implica en un riesgo crediticio para la empresa?		X			
19	¿La fluctuación del tipo de cambio influye en el riesgo financiero?		X			

## Encuesta

### GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA D&T GLOBAL SERVICE SRL

Estamos realizando una investigación sobre la Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez que posee la empresa para cubrir sus obligaciones. 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

A continuación, presentamos por ítems con sus alternativas y respuestas en las cuales solo se deben marcar una sola respuesta.

#### Ejemplo:

¿La Implementación de las políticas de cobranza en la gestión de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa D & T Global SRL?

Totalmente de Acuerdo	X
De Acuerdo	
No opino	
Desacuerdo	
Total	
Desacuerdo	

Datos Informativos

Genero

M F 

Ocupación:

*Asistente Contable*

Nivel Académico:

*Superior*

Encuesta:

°	Ítems	5	4	3	2	1
1	¿La empresa utiliza política de cobranza?					X
2	¿Considera que los tipos de políticas de cobranzas son importantes para la empresa?	X				
3	¿Existen Medios de pagos que se apliquen a los clientes de la empresa?					X
4	¿Los Medios de pagos que se aplican a los clientes son mayormente a créditos que al contado?					X
5	¿La empresa utiliza correctamente los estándares de créditos al momento de la toma de decisiones?					X
6	¿La empresa Evalúa al cliente para brindarle crédito?				X	

7	¿Cree usted que las ventas al contado generan menor riesgo crediticio para la empresa?	X				
8	¿La empresa cuenta con un personal calificado para identificar y gestionar eficazmente los riesgos?					X
9	¿La empresa utiliza ratios financiero para evaluar el riesgo de liquidez?					X
10	¿Cree Ud. que es importante analizar el rendimiento de la empresa mediante las ratios?	X				
11	¿Cree usted que el riesgo de liquidez está basado en la mala gestión que efectúa la empresa?		X			
12	¿Cree usted que la empresa utiliza eficazmente el efectivo?	X				
13	¿La empresa puede afrontar sus obligaciones a corto plazo mediante el capital de trabajo?	X				
14	¿Es importante el efectivo que se dispone en caja, con la finalidad de hacer frente los pagos inmediatos de la empresa?		X			
15	¿Es indispensable para la empresa contar con un Flujo de caja que nos permite el control de los movimientos de la empresa?	X				
16	¿Cree usted que el flujo de caja es un instrumento financiero importante?	X				
17	¿El incumplimiento de pagos de un financiamiento incide en el riesgo de crédito?	X				
18	¿Obtener un exceso de financiamiento implica en un riesgo crediticio para la empresa?		X			
19	¿La fluctuación del tipo de cambio influye en el riesgo financiero?		X			

## Encuesta

### GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA D&T GLOBAL SERVICE SRL

Estamos realizando una investigación sobre la Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez que posee la empresa para cubrir sus obligaciones. 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

A continuación, presentamos por ítems con sus alternativas y respuestas en las cuales solo se deben marcar una sola respuesta.

#### Ejemplo:

¿La Implementación de las políticas de cobranza en la gestión de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa D & T Global SRL?

Totalmente de Acuerdo	X
De Acuerdo	
No opino	
Desacuerdo	
Total	
Desacuerdo	

Datos Informativos

Genero

M F 

Ocupación:

Administrador

Nivel Académico:

Superior

Encuesta:

°	Ítems	5	4	3	2	1
1	¿La empresa utiliza política de cobranza?			X		
2	¿Considera que los tipos de políticas de cobranzas son importantes para la empresa?	X				
3	¿Existen Medios de pagos que se apliquen a los clientes de la empresa?			X		
4	¿Los Medios de pagos que se aplican a los clientes son mayormente a créditos que al contado?			X		
5	¿La empresa utiliza correctamente los estándares de créditos al momento de la toma de decisiones?			X		
6	¿La empresa Evalúa al cliente para brindarle crédito?			X		

7	¿Cree usted que las ventas al contado generan menor riesgo crediticio para la empresa?	X				
8	¿La empresa cuenta con un personal calificado para identificar y gestionar eficazmente los riesgos?			X		
9	¿La empresa utiliza ratios financiero para evaluar el riesgo de liquidez?				X	
10	¿Cree Ud. que es importante analizar el rendimiento de la empresa mediante las ratios?	X				
11	¿Cree usted que el riesgo de liquidez está basado en la mala gestión que efectúa la empresa?	X				
12	¿Cree usted que la empresa utiliza eficazmente el efectivo?				X	
13	¿La empresa puede afrontar sus obligaciones a corto plazo mediante el capital de trabajo?				X	
14	¿Es importante el efectivo que se dispone en caja, con la finalidad de hacer frente los pagos inmediatos de la empresa?			X		
15	¿Es indispensable para la empresa contar con un Flujo de caja que nos permite el control de los movimientos de la empresa?	X				
16	¿Cree usted que el flujo de caja es un instrumento financiero importante?	X				
17	¿El incumplimiento de pagos de un financiamiento incide en el riesgo de crédito?	X				
18	¿Obtener un exceso de financiamiento implica en un riesgo crediticio para la empresa?	X				
19	¿La fluctuación del tipo de cambio influye en el riesgo financiero?			X		

## Encuesta

### GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA D&T GLOBAL SERVICE SRL

Estamos realizando una investigación sobre la Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez que posee la empresa para cubrir sus obligaciones. 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

A continuación, presentamos por ítems con sus alternativas y respuestas en las cuales solo se deben marcar una sola respuesta.

#### Ejemplo:

¿La Implementación de las políticas de cobranza en la gestión de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa D & T Global SRL?

Totalmente de Acuerdo	X
De Acuerdo	
No opino	
Desacuerdo	
Total	
Desacuerdo	

Datos Informativos

Genero

M F 

Ocupación:

Facturación

Nivel Académico:

Superior

Encuesta:

°	Ítems	5	4	3	2	1
1	¿La empresa utiliza política de cobranza?		X			
2	¿Considera que los tipos de políticas de cobranzas son importantes para la empresa?	X				
3	¿Existen Medios de pagos que se apliquen a los clientes de la empresa?					X
4	¿Los Medios de pagos que se aplican a los clientes son mayormente a créditos que al contado?			X		
5	¿La empresa utiliza correctamente los estándares de créditos al momento de la toma de decisiones?				X	
6	¿La empresa Evalúa al cliente para brindarle crédito?					X

7	¿Cree usted que las ventas al contado generan menor riesgo crediticio para la empresa?		X			
8	¿La empresa cuenta con un personal calificado para identificar y gestionar eficazmente los riesgos?				X	
9	¿La empresa utiliza ratios financiero para evaluar el riesgo de liquidez?				X	
10	¿Cree Ud. que es importante analizar el rendimiento de la empresa mediante las ratios?	X				
11	¿Cree usted que el riesgo de liquidez está basado en la mala gestión que efectúa la empresa?		X			
12	¿Cree usted que la empresa utiliza eficazmente el efectivo?					X
13	¿La empresa puede afrontar sus obligaciones a corto plazo mediante el capital de trabajo?				X	
14	¿Es importante el efectivo que se dispone en caja, con la finalidad de hacer frente los pagos inmediatos de la empresa?	X				
15	¿Es indispensable para la empresa contar con un Flujo de caja que nos permite el control de los movimientos de la empresa?		X			
16	¿Cree usted que el flujo de caja es un instrumento financiero importante?	X				
17	¿El incumplimiento de pagos de un financiamiento incide en el riesgo de crédito?	X				
18	¿Obtener un exceso de financiamiento implica en un riesgo crediticio para la empresa?		X			
19	¿La fluctuación del tipo de cambio influye en el riesgo financiero?	X				

## Encuesta

### GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA D&T GLOBAL SERVICE SRL

Estamos realizando una investigación sobre la Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez que posee la empresa para cubrir sus obligaciones. 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

A continuación, presentamos por ítems con sus alternativas y respuestas en las cuales solo se deben marcar una sola respuesta.

#### Ejemplo:

¿La Implementación de las políticas de cobranza en la gestión de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa D & T Global SRL?

Totalmente de Acuerdo	X
De Acuerdo	
No opino	
Desacuerdo	
Total	
Desacuerdo	

Datos Informativos

Genero

M F 

Ocupación:

FACTURACIÓN

Nivel Académico:

Superior

Encuesta:

°	Ítems	5	4	3	2	1
1	¿La empresa utiliza política de cobranza?					X
2	¿Considera que los tipos de políticas de cobranzas son importantes para la empresa?	X				
3	¿Existen Medios de pagos que se apliquen a los clientes de la empresa?			X		
4	¿Los Medios de pagos que se aplican a los clientes son mayormente a créditos que al contado?			X		
5	¿La empresa utiliza correctamente los estándares de créditos al momento de la toma de decisiones?				X	
6	¿La empresa Evalúa al cliente para brindarle crédito?					X

7	¿Cree usted que las ventas al contado generan menor riesgo crediticio para la empresa?	X				
8	¿La empresa cuenta con un personal calificado para identificar y gestionar eficazmente los riesgos?				X	
9	¿La empresa utiliza ratios financiero para evaluar el riesgo de liquidez?			X		
10	¿Cree Ud. que es importante analizar el rendimiento de la empresa mediante las ratios?	X				
11	¿Cree usted que el riesgo de liquidez está basado en la mala gestión que efectúa la empresa?	X				
12	¿Cree usted que la empresa utiliza eficazmente el efectivo?			X		
13	¿La empresa puede afrontar sus obligaciones a corto plazo mediante el capital de trabajo?			X		
14	¿Es importante el efectivo que se dispone en caja, con la finalidad de hacer frente los pagos inmediatos de la empresa?	X				
15	¿Es indispensable para la empresa contar con un Flujo de caja que nos permite el control de los movimientos de la empresa?	X				
16	¿Cree usted que el flujo de caja es un instrumento financiero importante?	X				
17	¿El incumplimiento de pagos de un financiamiento incide en el riesgo de crédito?		X			
18	¿Obtener un exceso de financiamiento implica en un riesgo crediticio para la empresa?	X				
19	¿La fluctuación del tipo de cambio influye en el riesgo financiero?			X		