

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU
RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA
NHL TRANSERVIS S.A.C. CALLAO, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

AUTOR:

INGA DIAZ EBELIN ELENA
CODIGO ORCID 0000-0002-5255-5230

ASESOR:

Mg. GÓMEZ ACHOCALLA JOSE LUIS
CODIGO ORCID 0000-0002-5410-0512

LINEA DE INVESTIGACION: CONTABILIDAD Y FINANZAS

LIMA, PERÚ

MAYO, 2022

Dedicatoria

A Dios principalmente por darme la sabiduría correcta para poder guiarme en este camino que no es nada fácil, por cuidarme siempre en cada paso que doy, por darme salud y sabiduría, por ayudarme a superar los fracasos durante este proceso en mi etapa estudiantil atravesando cada obstáculo.

A mis padres por brindarme el apoyo y el aliento de seguir luchando por mis sueños, por sus oraciones.

A mis hermanos, por siempre apoyarme en todo, por siempre estar en los buenos y malos momentos.

A mis profesores quienes me brindaron sus conocimientos, quienes se hicieron amigos y consejeros en momentos necesarios.

Agradecimiento

A Dios por darme el conocimiento necesario para poder realizar este trabajo.

Al Dr. Luis Gómez Achocalla por los conocimientos y gran apoyo brindado a lo largo de la elaboración de mi tesis.

A mi familia por el amor y el aliento en momentos difíciles.

A mis amigos de mi facultad por el apoyo para seguir, a mis amigos que se volvieron familia.

Resumen

La presente investigación titulada “Gestión de Cuentas por Cobrar y su relación en la Liquidez de la Empresa NHL Transervis S.A.C. Callao, 2021 la cual busca esclarecer las repercusiones económicas en el área de créditos y cobranzas que afecta la liquidez, y pretende demostrar el nivel de cumplimiento en la que se encuentra que tan deficiente es. Se planteó un problema general y los problemas específicos hasta contrastación de las hipótesis para poder determinar las soluciones correctas.

Como objetivo general se planteó explicar de qué manera la gestión en las cuentas por cobrar se relaciona en la liquidez de la empresa NHL TRANSERVIS S.A.C. Callao, 2021. Para este trabajo de investigación se utilizó el tipo de investigación cualitativo con diseño no experimental, empleando un nivel descriptivo y correlacional. La técnica que se empleó fue la encuesta. Los instrumentos utilizados de recolección de datos fue el cuestionario con la totalidad de la población sin muestra alguna, obteniendo un alto grado de confiabilidad y valides de las mismas, realizados con el programa SPSS versión 28 y la opinión o juicio de los expertos.

Se concluyó que el valor de significancia asociada a la prueba es 0.053 que es mayor que 0.05 del valor de significancia de la prueba, por lo que podemos rechazar la hipótesis alterna y afirmamos que las variables no presentan relación y el coeficiente de correlación de Pearson es 0.625 siendo un tipo de correlación positiva alta

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, confirmamos que posee un nivel de cumplimiento deficiente de la gestión de las cuentas por cobrar, esto se debe a que la empresa presenta un bajo cumplimiento en los procedimientos de las políticas de crédito y obligaciones.

Palabra clave: Gestión, cuentas por cobrar, liquidez.

Abstract

The present investigation entitled "Accounts Receivable Management and its relationship in the Liquidity of the Company NHL Transervis S.A.C. Callao, 2021 which seeks to clarify the economic repercussions in the area of credits and collections that affects liquidity, and aims to demonstrate the level of compliance in which it is found, how deficient it is. A general problem and specific problems were raised until the hypothesis was tested in order to determine the correct solutions.

As a general objective, it was proposed to explain how the management of accounts receivable is related to the liquidity of the company NHL TRANSERVIS S.A.C. Callao, 2021. For this research work, the type of qualitative research with a non-experimental design was used, using a descriptive and correlational level. The technique used was the survey. The data collection instruments used were the questionnaire with the entire population without any sample, obtaining a high degree of reliability and validity of the same, carried out with the SPSS version 28 program and the opinion or judgment of the experts.

It was concluded that the significance value associated with the test is 0.053, which is greater than 0.05 of the significance value of the test, so we can reject the alternative hypothesis and affirm that the variables do not present a relationship and the Pearson correlation coefficient is 0.625 being a type of high positive correlation

According to the results obtained in this investigation, we confirm that it has a poor level of compliance with the management of accounts receivable, this is due to the fact that the company has low compliance with the procedures of credit policies and obligations.

Keyword: Management, accounts receivable, liquidity.

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Resumen	5
Abstract.....	6
Lista de tablas.....	9
Introducción.....	11
Capítulo I: Problema de Investigación	12
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	12
1.2. Planteamiento del problema	14
1.2.1. Problema General	14
1.2.2. Problema Específico.....	14
1.3. Objetivos de la investigación	15
1.3.1. Objetivo general.....	15
1.3.2. Objetivos Específicos.....	15
1.4. Justificación y Limitaciones de la investigación	15
1.4.1. Justificación.....	15
1.4.2. Importancia.....	16
1.4.3. Limitaciones	16
Capítulo II: Marco Teórico.....	17
2.1. Antecedentes de la investigación	17
2.1.1. Antecedentes internacionales	17
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	20
2.2. Bases Teóricas	23
2.2.1 Variable 1 Cuentas por Cobrar	23
2.2.1.1. <i>Importancia</i>	24
2.2.1.2. <i>Objetivos</i>	25
2.2.1.3. <i>Clasificación de las cuentas por cobrar</i>	26
2.2.2. Variable 2: Liquidez	33
2.2.2.1 <i>Definiciones</i>	33
2.2.2.2 <i>Importancia</i>	34
2.2.2.1 <i>Gestión del riesgo de liquidez</i>	34

2.2.2.2 Ratios de liquidez	35
2.2.2.3 Razón corriente	35
2.2.2.4 Prueba ácida.....	36
2.2.2.5 Pasivos Corrientes	37
2.2.2.6 Riesgo de no tener Liquidez	37
2.2.2.7 Grado de liquidez	38
Capítulo III: Metodología de la Investigación.....	43
3.1. Enfoque de la Investigación	43
3.2. Variables.....	43
3.2.1. Operaciones de las variables	44
3.3. Hipótesis de la investigación	46
3.4. Tipo de investigación	46
3.5. Diseño de la Investigación.....	47
3.6. Población y muestra de la de Investigación.....	48
3.6.1. Población.....	48
3.6.2. Muestra.....	49
3.7. Técnica e instrumentos de Recolección de datos	49
3.7.1 Validación de los instrumentos.....	50
Capitulo IV: Resultados	56
4.1. Análisis de los resultados	56
4.1.1 Estadística descriptiva	56
4.1.2 Estadística Inferencial.....	65
4.2 Discusión	72
Conclusiones	75
Recomendaciones.....	76
Referencias.....	77
Apéndice A: Matriz de consistencia	80
Apéndice B: Instrumento de la Investigación	82
Apéndice C: Instrumento de la Investigación	83
Apéndice D: Validación de juicio de expertos.....	84
Apéndice F: Matriz de datos – Alfa de Cronbach.....	89
Apéndice G: Matriz de base de datos – Prueba de hipótesis.....	91
Apéndice H: Estadística descriptiva – Preguntas	92

Lista de tablas

Tabla 1 Matriz operacional de la variable Cuentas por Cobrar.....	44
Tabla 2 Matriz operacional de la variable Liquidez.....	45
Tabla 3 Población de Estudio	49
Tabla 4 Variable 1 Cuentas por cobrar	51
Tabla 5 Variable 2 Liquidez.....	51
Tabla 6 Niveles de fiabilidad de los instrumentos	52
Tabla 7 Baremos - Cuentas por cobrar.....	53
Tabla 8 Baremos - Liquidez.....	53
Tabla 9 Ficha técnica 1 de la variable Cuentas por cobrar	54
Tabla 10 Ficha Técnica 2 de la variable Liquidez	55
Tabla 11 Descripción de los niveles de las cuentas por cobrar	56
Tabla 12 Dimensión 1 – Ventas al crédito	57
Tabla 13 Dimensión 2 – Políticas de Crédito.....	58
Tabla 14 Dimensión 3 – Políticas de Cobranza	59
Tabla 15 Dimensión 4 – Análisis de las cuentas por cobrar	60
Tabla 16 Baremos – Variable 2 – Liquidez	61
Tabla 17 Dimensión 1 – Capital	62
Tabla 18 Dimensión 2 – Obligaciones	63
Tabla 19 Dimensión 3 – Estado de flujo de efectivo	64
Tabla 20 Dimensión 4 – Financiamiento	65
Tabla 21 Prueba de normalidad	66
Tabla 22 Coeficiente de correlación entre cuentas por cobrar y liquidez	67
Tabla 23 Coeficiente de correlación entre ventas al crédito y liquidez.....	68
Tabla 24 Coeficiente de correlación entre ventas políticas de crédito y liquidez	69
Tabla 25 Coeficiente de correlación entre obligaciones y liquidez	70
Tabla 26 Coeficiente de correlación entre el Estado flujo de efectivo y liquidez.....	71

Lista de Figuras

Figura 1 Diagrama para el diseño de investigación No experimental, correlacional de corte transversal	48
Figura 2 Fórmula para el cálculo de confiabilidad	52
Figura 3 Descripción de cuentas por cobrar.....	56
Figura 4 Descripción de los niveles de las ventas al crédito.....	57
Figura 5 Descripción de las políticas de crédito	58
Figura 6 Descripción de las políticas de cobranza.....	59
Figura 7 Descripción de Análisis de cuentas por cobra	60
Figura 8 Descripción de Liquidez.....	61
Figura 9 Descripción de capital	62
Figura 10 Descripción de las Obligaciones.....	63
Figura 11 Descripción del Estado de flujo de efectivo	64
Figura 12 Descripción de Financiamiento	65

Introducción

Este informe tiene como título: “Gestión de las Cuentas por cobrar y su relación en la liquidez de la Empresa NHL Transevis SAC”. La cual se realizó con la finalidad de evaluar la gestión en las cuentas por cobrar y su deficiencia en la que se encuentra, afectando la liquidez de la empresa.

El presente trabajo se encuentra dividido en 4 capítulos.

Problema de la Investigación. Se plantea el Problema General “Gestión de cuentas por cobrar y su relación en la liquidez de la empresa NHL Transervis S.A.C. Callao, 2021”, y los problemas específicos para poder llegar a la solución.

Marco Teórico. Se utiliza antecedentes nacionales y antecedentes internacionales relacionando la variable independiente y la variable dependiente, la cual se ha citado a varios autores con similar investigación.

Metodología de la investigación, se utilizó métodos y enfoque de la investigación Variable (cuentas por cobrar) Variable Dependiente (Liquidez) Esta investigación tuvo diseño No experimental. Al respecto este proyecto de investigación también se enmarca en un tipo de investigación cuantitativa, con diseño No Experimental Transaccional descriptiva correlacionar. Se utilizó Hipótesis de la investigación. Hipótesis general (La Gestión de cuentas por cobrar incide en la Liquidez de la empresa NHL TRANSERVIS S.A.C del año 2021.) Hipótesis secundarias, Tipo y Nivel de investigación, Diseño de la Investigación, Población y muestra de la de Investigación, Técnica e instrumentos de Recolección de datos. Capítulo IV: Resultados, se utilizó el análisis descriptivo y análisis Inferencial se describen los resultados obtenidos del instrumento aplicado, el cual fue el cuestionario realizado al personal del área de contabilidad y créditos y cobranzas con lo que se da fin a la investigación proponiendo una solución al problema.

Capítulo I: Problema de Investigación

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Según Luis Doncel, (2020) en su artículo titulado “El BCE” vio problemas de liquidez en una de cada cuatro empresas españolas durante lo peor de la crisis” comento “De entre todas las empresas en dificultades, con riesgo de tener o poca liquidez o escasez de capital, las más endeudadas serán las que se encuentren con más problemas para captar capital y, por tanto, con un mayor riesgo de suspensión de pagos. En torno a tres quintos de las compañías con este tipo de problemas corren el riesgo de abandonar el mercado”, concluye la economista. Este grupo especialmente peligroso supone entre el 10% y el 23% del tejido productivo, empleando del 10% al 17% de los empleados del sector no financiero.

Al respecto podemos indicar que: En nuestro país las empresas e instituciones no son ajenas a dicho problema; por lo cual

Según Patricia Salinas (2021), en su columna titulada “Análisis de riesgo de liquidez” en el diario “El Peruano” nos comenta que, en un ambiente de incertidumbre, las compañías enfrentan el riesgo de no tener liquidez para enfrentar sus obligaciones. Esto lleva a que los prestamistas puedan tener (1) una mayor aversión al riesgo, proporcionando facilidades de financiación más estrictas a las empresas, u (2) optar por una estrategia más conservadora, no renovando las líneas de financiación existentes. Dicha situación, naturalmente, lleva a las gerencias de las compañías a preguntarse lo siguiente: ¿estoy en la capacidad de obtener el capital requerido para mantener las operaciones actuales?, ¿el cese o la reducción de las operaciones afectará la demanda y los márgenes de manera significativa?, ¿la empresa que lidero podrá sobrevivir los próximos doce meses?, ¿existen planes para liquidarla o dejar de operar? De acuerdo con la NIIF 7 (“Instrumentos Financieros: Información a Revelar”), el riesgo de liquidez es aquel relacionado a la capacidad

financiera de una empresa para afrontar sus obligaciones de pasivos financieros frente a terceros. Se trata de obligaciones que se liquidan mediante la entrega de efectivo u otro activo financiero.

Según, Gregorio Belaunde (2012), En un artículo titulado “El riesgo de Liquidez” realizado por el “diario Gestión” no menciona lo siguiente Tratando de definir el riesgo de liquidez. Una primera definición corta sería la incapacidad para una organización de disponer de los fondos necesarios para hacer frente a sus obligaciones tanto en el corto plazo como en el mediano/largo plazo. Esta definición tiene la ventaja de reflejar fácilmente la idea de que se trate de una incapacidad en un momento dado, lo que no quiere decir que esa empresa sea insolvente, es decir que tenga un capital insuficiente para hacer frente a sus compromisos.

La empresa NHL Transervis S.A.C. ubicada en el Callao, cuya actividad es brindar servicios de transporte de carga y personal, como también brinda como actividad secundaria estiba, la situación financiera de esta empresa está en decrecimiento ya que tuvo gran impacto en el 2021 por las altas demandas en el sector transporte de personas; pero fue decayendo conforme habilitaban las actividades en nuestro país.

Esta investigación titulada. “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez la empresa NHL Transervis S.A.C. tuvo como finalidad analizar el problema de liquidez de la misma, que se originó por la mala gestión de las cuentas por cobrar llegando a determinar las falencias de las actividades, es importante realizar un análisis y seguimiento mensual y contar con un área en específico.

El análisis de las cuentas por cobrar de la empresa NHL Transervis S.A.C. la cual es la causa de la falta de liquidez de la empresa, ya que la empresa no tiene un buen sistema de cobranzas como también tiene cuentas por cobrar vencidas, clientes morosos, y cuentas perdidas que nunca se cobraron y no hay un seguimiento a detalle de cada factura vencida.

Si la empresa no mejora su problema de liquidez, esta puede quebrar, teniendo problemas al momento de cumplir con sus obligaciones, planillas, producto de que no maneja bien la gestión de cuentas por cobrar.

Para que la empresa mejore su problema de liquidez, siendo la causa sus cuentas por cobrar, se plantea la solución que la empresa maneje o elabore un sistema de cobranzas efectivo o contar con un área para que le haga el seguimiento respectivo y así pueda mejorar el problema de su liquidez.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la gestión en las cuentas por cobrar se relaciona en la liquidez de la empresa NHL TRANSERVIS S.A.C., Callao, 2021?

1.2.2. Problema Específico

¿De qué manera la venta al crédito se relaciona con la liquidez de la empresa de transporte NHL TRANSERVIS S.A.C. en el 2021?

¿De qué manera las políticas de crédito de las Cuentas por Cobrar se relacionan con la liquidez de la empresa NHL TRANSERVIS S.A.C. en el 2021?

¿De qué manera las obligaciones de las Cuentas por Cobrar se relacionan con la liquidez de la empresa NHL TRANSERVIS S.A.C. en el 2021?

¿De qué manera el Estado de Flujo de Efectivo de las Cuentas por Cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa NHL TRANSERVIS S.A.C. en el 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la gestión en las cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa NHL TRANSERVIS S.A.C. Callao, 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar de qué manera las ventas al crédito de las cuentas por cobrar se relacionan con la Liquidez de la empresa NHL TRANSERVIS SAC en el 2021.

Determinar de qué manera las políticas de crédito de las Cuentas por Cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa NHL TRANSERVIS SAC en el 2021.

Determinar de qué manera las obligaciones de las Cuentas por Cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa NHL TRANSERVIS SAC en el 2021.

Determinar de qué manera el Estado de Flujo de Efectivo se relacionan con la liquidez de la empresa NHL TRANSERVIS S.A.C. en el 2021

1.4. Justificación y Limitaciones de la investigación

1.4.1. Justificación

Según, Carrera. (2017, Citado por Estupiñan y Gaitan, 2012) refiere que Las empresas industriales, comerciales deben tener políticas procedimientos, ya que es importante para poder obtener eficiencia y eficacia operativa y tener seguridad razonable al momento de recuperar la cartera por cobrar. Este tipo de entidades poseen un alto nivel de participación de las cuentas por cobrar en relación a sus activos; por lo cual es importante, revisar los controles del área de cobranza con el fin de mitigar riesgos de incobrabilidad. La aplicación de los reportes por los responsables del área permite evidenciar la situación actual de la cartera. (p. 5)

En esta investigación, teniendo en cuenta el planteamiento del problema, se pretende aportar alternativas de solución a través de una buena gestión de calidad teniendo en cuenta la calidad de servicio que se le ofrece al cliente, proponiendo herramientas adecuadas para una gestión eficiente en las cuentas por cobrar, que nos pueda ayudar en la toma de decisiones y poder lograr con los objetivos propuestos.

Se considera que la presente investigación en el área de créditos y cobranzas afecta en las obligaciones importantes de la empresa y se pretende optimizar dicha gestión.

1.4.2. Importancia

La importancia de la investigación realizada, es dar solución para tener un control de los clientes deudores y poder filtrar con un adecuado manejo de Software y un área en específico para un manejo de cobranza efectivo, que pueda ayudar a la empresa a cumplir con sus objetivos financieros, compromisos como el pago de sueldos, pago a proveedores, saldar deudas, créditos e inversiones.

1.4.3. Limitaciones

El desarrollo de la investigación atendido limitación en poder buscar información adecuada según mi tema para elaborar mi tesis, en cuanto el tiempo sea tenido complicaciones ya que me encuentro laborando y estudiando según mi carrera. Mencionando en el tema de presupuesto me limito en los gastos ya que se requiere un para poder buscar información en libros y revistas.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Lozada (2018), en su tesis titulada “Análisis de las Cuentas por Cobrar en las pequeñas Empresas de Calzado: caso “Hércules Infantil”. Para el año 2018”, de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, para obtener el título de profesional de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, el autor llegó a la siguiente conclusión: Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso “Hércules Infantil”, De acuerdo al análisis efectuado de las cuentas por cobrar y los estados financieros de los años 2014 - 2015 y 2016, proporcionados por calzado “Hércules Infantil” se puede concluir que los niveles de cartera vencida con los que trabaja la empresa son notablemente altos provocando la disminución de liquidez, que no se pueda responder a las obligaciones contraídas con proveedores, empleados, socios e instituciones financieras.

Tutillo (2017) en su tesis titulada “*Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Osella S.A.*”, de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, para obtener el título de profesional de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, ¿Cómo incide las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa OSELLA S.A. en el período 2015-2016? el autor llegó a la siguiente conclusión: La empresa Osella S.A. en un afán de conservar a su clientela ha derivado en el otorgamiento de niveles altos de créditos, los mismos que entre el año 2015 y el 2016 han presentado niveles muy altos y que podrían llegar a afectar su rentabilidad y liquidez. Gran parte de esta circunstancia se justifica en que los clientes de la empresa se establecen fuera del país y perderlos no es una opción para la gerencia de Osella.

Otro de los enunciados en que más han concordado los entrevistados es que estas acciones eran necesarias ya que al existir una competencia enorme en el mercado de exportación de cacao, la empresa debía mostrar esta flexibilidad en los créditos para no perder espacio en el mercado de este producto. Formulación del problema.

Macías (2017) en su tesis titulada "Control en la Administración de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la empresa Globalolimp S.A. de la ciudad de Guayaquil", de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, para obtener el título de profesional de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, ¿De qué manera el control administrativo en las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa Globalolimp SA?, el autor llegó a la siguiente conclusión:

El negocio al que se dedica GLOBALOLIMP S.A. es de comercializar madera, requiere de financiamiento de proveedores y de instituciones para su liquidez. Por tal motivo, muchas empresas dedicadas a esta actividad se han visto obligadas a buscar nuevas alternativas con la finalidad de poder ganar mercado y en consecuencia obtener mayor rentabilidad.

Rodríguez (2017), en su tesis titulada "Cuentas por Cobrar funcionarios de la Unidad de Negocio Celec Ep- Termo Esmeraldas periodo 2014- 2015", de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeralda, para obtener el título de profesional de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, el autor llegó a la siguiente conclusión: Esta investigación es no experimental porque no se manipularon variables, además se desarrolló bajo un paradigma cuantitativo porque se analizaron los resultados, sustentado en lo expresado por Trochim (1999).

La Unidad de Negocio CELEC–EP TERMOESMERALDAS al cancelar a los funcionarios el valor respectivo de viáticos y subsistencias cumple en su totalidad la normativa interna, sin embargo al momento de liquidar presenta montos pendientes a causa de no solicitar documentos respaldos avalados por el Servicio de Rentas Internas, el olvido de los funcionarios al liquidar las comisiones y al no realizarse los descuentos de viáticos debido a que no existe una persona que se haga responsable de esos descuentos, lo que genera dificultades al momento de cerrarlas, incumpliendo a cabalidad con lo que establece la normativa de viáticos y subsistencias del Ecuador.

Maza (2015), en su tesis titulada “El Control Interno de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa el Mundo Berrezueta Carmona y cía., en el cantón Camilo Ponce Enríquez”, de la Universidad Técnica de Machala para obtener el título de profesional de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, ¿De qué manera el Control Interno de las Cuentas por Cobrar o Cartera afectaría la información financiera en la presentación de los Estados Financieros de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía., del cantón Camilo Ponce Enríquez?, el autor llego a la siguiente conclusión: A través de la presente investigación se presenta mediante conclusión profesional que en la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Compañía, del Cantón Camilo Ponce Enríquez, no cuenta con un Control Interno de las Cuentas por Cobrar, donde permita obtener resultados estadísticos de su estabilidad crediticio que ofrece a su distinguida clientela; siendo fundamento principal para la rotación de efectivo a través de una excelente solvencia y liquidez de la empresa.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Velázquez (2018), en su tesis titulada “Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de Importaciones Velzu”, de la Universidad San Pedro, para obtener el título de profesional de Contador Público, plantea su objetivo que es, determinar como una eficiente gestión de cuentas por cobrar impacta favorablemente en Importaciones Velzu EIRL, periodo 2016 – 2017. También plantea su problemática donde indica que el trabajo de investigación es necesario; porque la gestión de cuentas por cobrar es deficiente y no permite cumplir con los objetivos de la empresa para alcanzar la eficiencia y la efectividad en las operaciones y así obtener la liquidez que necesita para poder cumplir oportunamente con sus obligaciones, buscando obtener calidad en el resultado. El autor llega a la siguiente conclusión: Sin una buena política de créditos no será posible que una empresa alcance niveles de cuentas por cobrar razonables que favorezcan la rotación de las cuentas por cobrar y la asignación correcta del crédito.

Gonzales (2018), en su tesis titulada “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Grupo Corii, en el año 2016” de la Universidad Cesar Vallejo, tesis para obtener el título de profesional de Contador Público, diseña su objetivo que es determinar en qué medida la Gestión de Cuentas por Cobrar incide en la Liquidez de la empresa Grupo Corii S.A.C en el 2016. También plantea su problemática donde se refiere que la gestión de cartera está afectando su situación económica y financiera. Debido a ese imperfecto en su administración de cartera le está provocando retrasos de cumplimiento de obligaciones tanto comerciales, laborales, con el fisco y financieras; para saldar esos débitos optan por más apalancamiento financiero lo cual provoca un círculo vicioso que genera más egresos financieros que reduce la utilidad. el autor llega a la siguiente conclusión:

Con el análisis de los datos de la encuesta realizada al personal administrativo y contable llegue a la conclusión de que la empresa Grupo Corii tiene una deficiente gestión de cuentas por cobrar la cual incide negativamente en la liquidez de la empresa. Se reflejó precarias políticas de créditos y de cobranzas, falta de capacitación del personal y separación de funciones y cobranza poco exigente.

Loayza, Pastor y Vásquez (2017) en su tesis titulada “Gestión de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Comercial FEL S.A.C. en el Periodo 2016” de la Universidad Tecnológica del Perú, para obtener el título de profesional de Contador Público, desarrolla su siguiente objetivo Determinar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa FEL S.A.C, donde refiere a su problemática que nos indica que La empresa de FEL S.A.C. Ha tenido problemas de liquidez el cual ha ocasionado el incumplimiento de sus obligaciones inmediatas, debido a que no cuenta con una buena gestión de las cuentas por cobrar, esto quiere decir que no existen políticas de créditos y cobranzas, y las áreas involucradas (contabilidad y tesorería) no cuentan con procedimientos, los cuales son importantes para el desarrollo de sus funciones, el autor llego a la siguiente conclusión: No cuenta con procedimientos para el área de facturación y cobranzas, contabilidad y tesorería, el cual está ocasionando una gestión deficiente en las cuentas por cobrar comerciales.

Araujo y Estacio (2017) en su tesis titulada “Gestión de las cuentas por cobrar Comerciales y su incidencia en la liquidez en la empresa Justiniano soto Villanueva S.R.L., Cajamarca año 2016.”, de la Universidad Privada del Norte, para optar el título profesional, plantea su objetivo que es Analizar la incidencia del nivel de cumplimiento de la Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la liquidez en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, Cajamarca año 2016.

Donde también desarrolla su problema general ¿Cuál es la incidencia del nivel de cumplimiento de la Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la liquidez en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, Cajamarca año 2016?, el autor llegó a la siguiente conclusión: Después de aplicar las fichas de observación en el área de Créditos y Cobranzas de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, para analizar el nivel de cumplimiento de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez; y haber procesado los resultados obtenidos, se determinó que la gestión de las cuentas por cobrar comerciales incide de manera directa en la liquidez de la empresa, esto debido a que con un nivel de cumplimiento deficiente (46.9%) de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales tenemos los siguientes ratios de razón corriente de 0.96, prueba ácida de 0.22 y capital de trabajo de -134 377.65; y con un nivel de cumplimiento adecuado (100%) de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales, tenemos los siguientes ratios de razón corriente de 1.83, prueba ácida de 0.93 y capital de trabajo de 250 000.00; siendo la diferencia en razón corriente de 0.87, prueba ácida de 0.71 y capital de trabajo de 384 377.75; es decir con una adecuada gestión de las cuentas por cobrar comerciales incrementa los ratios de liquidez de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., puesto que se va a tener un mejor control de las cuentas por cobrar comerciales y de esta manera se reducirán las facturas vencidas, por lo tanto incrementará el efectivo y disminuirán las obligaciones.

Vásquez y Vega (2016), en su tesis titulada “Gestión de Cuentas por Cobrar y su Influencia en la Liquidez de la Empresa CONSERMET distrito de Huanchaco, año 2016.” de la Universidad Privada Antenor Orrego, para optar el título Profesional de Contador Público, plantea su objetivo Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016.

También desarrolla el siguiente problema indica que la empresa CONSERMET S.A.C. a presenta una significativa ineficiencia en la recuperación de sus cuentas por cobrar. Por ello, en numerosas ocasiones se encuentra con situaciones que obstaculizan su desarrollo y le impiden conseguir sus objetivos. Esta problemática deriva en falta de liquidez y solvencia, disminución en el capital de trabajo e incremento del endeudamiento, entre otros efectos adversos. el autor llevo a la siguiente conclusión: De la información obtenida en el trabajo de campo, nos permite establecer que la gestión de cuentas por cobrar, ocasionan disminución en la liquidez de empresa CONSERMET S.A.C. El análisis de los datos nos permitió establecer que el nivel de ventas al crédito influye en el riesgo de liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C. Esto conlleva, a que la empresa no disponga de liquidez para afrontar sus obligaciones en el corto plazo.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Variable 1 Cuestas por Cobrar

2.2.1.1. Definiciones

Según Loayza, Pastor y Vásquez (2017, citado por Rodríguez, 2012) Las cuentas por cobrar se conocen como derechos legítimamente adquiridos por las empresas, cuando esto se ejecuta y se ejerce el derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otro medio de pago. “En consecuencia estas representan derechos exigibles a terceros que provienen de haberles realizado una venta o prestado un servicio, y por los cuales el cliente no pagó de inmediato o no dio un préstamo o alguna operación similar por esa transacción, pero que se pagaran en un futuro” (p. 20).

Araujo y Estacio (2017, citado por Guajardo, 2013), define a la gestión de las cuentas de cobrar comerciales como el establecimiento de los lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conceder.

La empresa no sólo debe ocuparse de establecer las normas de crédito, sino en aplicar, correctamente, tales normas al tomar decisiones...la empresa debe de impulsar el desarrollo de las fuentes de información de crédito y los métodos de análisis de dicha información. (p. 17)

Vásquez y Vega (2016, citado por Bravo, 2007) sostienen que: La gestión de cuentas por cobrar consiste en Representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo; representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo. (p. 09).

Según Duque (2017, citado por Bravo, 2011) hace como referencia que las cuentas por cobrar son parte fundamental para una empresa y que se debe tomar a tiempo el debido control contable para así poder evitar problemas futuros en una organización. “Las cuentas por cobrar controla el movimiento de los créditos personales o simples concedidos por la empresa por la venta de mercaderías o servicios. Estos créditos no tienen respaldo de documentos como Letras de cambio, Pagarés” (p 10).

Entonces podemos concluir con la definición de las cuentas por cobrar que son derechos a favor de las empresas, ya que presentan servicios o venta de bienes a un periodo determinado que se les concede a los clientes, lo cual representaría un dinero pendiente de cobrar teniendo en cuenta el tiempo a corto o largo plazo.

2.2.1.2. Importancia

Según Huerta y Rivera (2019, citado por Robles, 2012) “señala que es el nivel que se debe adquirir para el rubro debe ser administrado por cada negocio basándose en las políticas que hayan sido establecidas para un buen manejo, teniendo en cuenta el mercado y el ámbito económico de cada negocio” (p. 16). Huerta y Rivera (2019, citado por Corniel (2015) “dice son los activos

exigibles, aquellos derechos que posee toda empresa para darles beneficios a sus clientes por cada mercancía vendida y demás servicios que la empresa obtenga” (p. 16).

Entonces podemos decir que las cuentas por cobrar son importantes para la empresa ya que representa activos exigibles con los que cuenta para poder obtener beneficios ya sea por productos o servicios, para ello se tiene que tener un control efectivo de los clientes mediante un Sistema de gestión de cobranzas para poder tener un flujo de efectivo.

2.2.1.3 Objetivos

Según Huerta y Rivera (2019, citado por Acosta, 2013) “cobrar en la fecha pactada es un objetivo importante, se deben registrar las operaciones de cada venta y clasificar de acuerdo a categorías cada cumplimiento de pago realizado ya que es importante tener un listado con los clientes morosos para que sean observados, evaluarlos y finalmente dar por concluido el cobro a corto plazo para convertirlo en liquidez”.

Según Huerta y Rivera (2019, citado por Vallado, 2018) “corresponden a un medio por el que se venden productos y se supera a la competencia debido a que la empresa ofrece facilidades de crédito con la finalidad de favorecer a sus clientes”. (p. 16).

Según Hurtado (2017) El objetivo que se plantea como carácter principal es de registrar todas las transacciones originadas por deudas de clientes, funcionarios y también por los préstamos de los empleados de la empresa.

Estas cuentas por cobrar primordialmente se utilizan como instrumento de mercadotecnia para incrementar los ingresos a través de las ventas, pero también esta optimización de venta conlleva un riesgo para el director de finanzas, por lo cual las prevenciones sobre el abuso del procedimiento de otorgar créditos porque puede dejar de ser rentable y atractivo en términos de rendimiento sobre inversión. (p. 27).

El objetivo principal de la empresa NHL Transervis S.A.C. es tener el manejo y control de las ventas a crédito realizados a los clientes comerciales, empleados o accionistas si se da el caso.

2.2.1.4. Clasificación de las cuentas por cobrar

Según, Velásquez (2018) indica que las cuentas por cobrar deben clasificarse como activos corrientes y presentarse en el ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA. Atendiendo a su origen las cuentas por cobrar pueden clasificarse de la siguiente manera:

- Cuentas por cobrar comerciales. Éstas se clasifican en la cuenta de clientes y tienen su origen en el curso normal de la venta de un producto o servicio.
- Cuentas por cobrar diversas. Están a cargo de otros deudores y proceden de otras fuentes diferentes a las ventas. Éstas se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad tales como préstamos a empleados o accionistas. (p. 17)

Según, Hurtado (2017, citado por Fierro y Fierro, 2015) Clasificación de las cuentas por cobrar.

- Cuentas por cobrar Corto Plazo

Cancelación inmediata- plazo no superior a un año. Se encuentra en el activo corriente.

- Cuentas por cobrar Largo Plazo

Disponibilidad superior a un año. Se encuentra fuera del activo corriente.

Las cuentas por cobrar pueden subclasificarse de acuerdo a su origen en:

- Cuentas por cobrar a cargo de los clientes.
- Cuentas por cobrar a cargo de otros deudores.

Las cuentas por cobrar a cargo de los clientes son todos los créditos otorgados por la venta de los productos y servicios que oferta la empresa, generalmente tienen una rentabilidad mayor ya que de ella tienen que salir los recursos que sirven para la realización de todas las actividades de

la compañía y además dejar una utilidad o ganancia. Se entiende por cuentas por cobrar a cargo de otros deudores todos los rubros que se originan por créditos otorgados que no tienen ninguna conexión con la actividad operacional de la compañía, por ejemplo, los créditos otorgados a empleados u accionistas, este tipo de crédito no tiene una rentabilidad grande ya que su naturaleza es más social. (p. 11)

Dimensión 01: Ventas al crédito

Según, Hurtado (2017, citado por Brachfeld, 2012) indica que Consiste en la venta de un artículo, pero con una promesa de pago dentro de un plazo específico, mencionando que a medida que las ventas a crédito aumenten dentro de la empresa, mayor será la cantidad de cuentas por cobrar que registra el balance de la entidad (p. 23).

Según, Macías (2017, citado por Gonzales, 2013) Los créditos en cuenta abierta por ventas o prestación de servicios del giro de negocios se registran, y por tanto se controlan en la cuenta de clientes. Esta cuenta tiene saldo deudor, representa el importe del derecho exigible por créditos otorgados por ventas de mercancías o prestación de servicios. (p. 16)

Según, Macías (2017, citado por Zapata, 2011) En Ecuador el éxito de muchas empresas, ya sean grandes o pequeñas radica principalmente en el volumen de ventas de los productos o servicios que ésta ofrece en el mercado, que en los últimos años se ha observado una tendencia por parte de las empresas de financiar las ventas por medio del crédito.

Eventualmente parte del crédito concedido podría corresponder al activo del largo plazo, que se encarga de registrar y controlar los créditos concedidos a personas naturales o jurídicas que reciben créditos comerciales, requiere registros auxiliares de (kardex) que controlen de manera individual las cuentas pendientes.

El crédito según lo citado anteriormente hace referencia que cuando las ventas son realizadas a un tiempo determinado como lo es el largo plazo se debe hacer registros importantes como lo es un kardex para llevar un mejor control en la empresa que es la mejor opción que debe aplicar Globalolimp S.A.

Clasificación del Crédito

El autor determina la siguiente clasificación del crédito de acuerdo con el destino del mismo:

- **Crédito Comercial – Industrial:** Este crédito se caracteriza porque se trata de la entrega de servicios, bienes, insumos, mercaderías y/o materias primas que son utilizados para la producción o la reventa. Se lo realiza entre dos empresas donde la una se convierte en el proveedor y la otra en cliente, generalmente son transacciones frecuentes y se establecen relaciones de largo plazo e independiente.
- **Crédito de Consumo:** Se caracteriza por que los beneficiarios de este crédito orientan los productos o servicios recibidos para su consumo final. Ejemplo típico de este es la Tarjeta de crédito y los almacenes de electrodomésticos.
- **Crédito Financiero:** Es el crédito que otorgan los bancos y las instituciones financieras en moneda de curso legal. El destino que los beneficiarios den a estos recursos puede orientarse al consumo y/o a la compra de materias prima o insumos. El crédito produce muchos beneficios, pero siempre supone una medida de riesgo.

Esto hace que la gestión de Crédito y Cobranza se vea atrapada entre los objetivos críticos de la empresa en materia de utilidades; debe hacer todo lo posible para conceder créditos y facilitar ventas, pero está obligada a emitir juicios y determinaciones complejos en cuanto a la solvencia crediticia del cliente, para asegurar el pago total y a tiempo.

Es decir que las ventas al crédito son aquellas cuando el comprador en este caso nuestros clientes nos compran reciben un bien o servicio y lo paga de forma parcial o total en el futuro de acuerdo a lo acordado.

Dimensión 2: Políticas de Crédito

Según Vásquez y Vega (2016) Las políticas de crédito son lineamiento, guías o patrones mediante los cuales se determinará si se le otorga el crédito a un cliente. Para ello se realizará un análisis y evaluación al cliente en base a fuentes de Información que permitan disminuir el riesgo o la probabilidad de que el cliente no cumpla con la deuda. (p. 13).

Según Carrera (2017, citado por Fierro y Martínez,2015) menciona que las políticas de crédito comprenden las actividades que conllevan a la decisión de conceder crédito a clientes y aquellas que ayudan a recuperarlas, para que permita elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión realizada, entre estos podemos tomar en cuenta las siguientes políticas que se pueden llevara cabo en las cuentas por cobrar: reducir al máximo la inversión de las cuentas en días de cartera, gestionar el crédito con procedimientos rápidos y términos profesionales, evaluar el crédito en forma imparcial, mantener la inversión en las cuentas por cobrar al corriente, evitarque se dé la cartera vencida, fijarse la exposición de las cuentas ante la inflación y la devaluación.

A continuación, se detalla directrices de aspectos de suma importancia que deben ser considerados en aplicar en el departamento de crédito y cobranzas, Las normas deben ser asentadas por escrito tienen mayor formalidad y por lo tanto mayor efectividad.

- Proporciona una fuente de consulta para los empleados
- Pagos que se anticipan a la fecha de vencimiento de la factura
- Detalle de cuentas de clientes que se retrasan en sus pagos.
- La empresa debe solicitar a los clientes llenar una solicitud de crédito

Formulario de crédito

- Toda solicitud de crédito debe ser analizada y aprobada por el departamento de crédito y cobranzas.
- Análisis de toda la información del cliente antes de otorgar un financiamiento.
- Detalle de líneas de crédito.
- Cuentas malas.
- Fecha límites o de corte para los reportes, cuando se efectúa el corte mensual para efectos de la cobranza.

Todas las políticas de la empresa deben ser comunicadas a todo el personal que se encarga del crédito y la cobranza de la empresa, estos deben ser capacitado y evaluado en el conocimiento de dichas normas establecidas. Las políticas no deben ser un obstáculo para la labor de sus colaboradores al momento de desempeñar sus actividades.

Entonces podemos decir que las políticas de crédito son un conjunto de reglas que las empresas diseñan de acuerdo a sus necesidades, estipulando condiciones crediticias, es importante para aquellos que cumplan con los requisitos estipulados puedan gozar de beneficios en forma de financiamiento.

Dimensión 3: Políticas de Cobros

Según, Hurtado (2017, citado por Brachfield, 2012) Son definidas como procedimiento o normas que han sido autorizadas por quienes figuran como directivos de una entidad determinada.

Determinando la misma cómo los clientes realizarán los pagos considerando una serie de aspectos como el monto, el plazo y la especie. Una política de crédito está ligada a otras políticas dentro de la empresa como las relacionadas al Marketing (p. 34).

Un crédito es dado a un cliente considerando el giro del negocio y los niveles de competencia que atraviesa el mercado, bajo esta premisa los establecimientos como los de autoservicio difícilmente darán un crédito por sus ventas ya que se manejan al contado, teniendo inventarios de rotación alta y sus plazos de pago a proveedores también son cortos (Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo UMSHN, 2015).

Como tal, una política de crédito estará enfocada en incrementar el rendimiento sobre la inversión dentro de la empresa, considerando que malas políticas pueden afectar a las ventas y a sus utilidades. Si las políticas son estrictas, los clientes se sentirán muy presionados y difícilmente aceptarán el acuerdo, reduciendo esto el nivel de ventas de la empresa; pero si las políticas son permisivas, no se tendrá garantía del pago para el cliente o en su defecto no se sabrá con certeza cuándo realizará el mismo afectando la disponibilidad de efectivo en la empresa. El éxito se garantiza cuando se manejan políticas eficientes que eviten la aparición de cuentas incobrables y otros desembolsos ocasionados por la gestión de cobro de la cartera en mora. Para ello se deben considerar los siguientes aspectos:

- El periodo de crédito y las condiciones en las que se debe dar el mismo, las cuales deben ir ligadas a las necesidades de efectivo en la empresa.
- Incluir incentivos como descuentos por pago anticipado para acelerar la recuperación de la cartera. Hay que tener cuidado al momento de establecer los incentivos por pronto pago, ya que, a pesar de incentivar la rotación de la cartera, se reduce el efectivo disponible al aplicar un descuento en el monto a percibir.

Según Araujo & Estacio (2017) “Son procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento”. (p. 23).

Las políticas de cobros o también conocidas como políticas de cobranza son métodos que sigue una empresa para poder cobrar los créditos que se les otorga a sus clientes, diseñando estrategias y con un sistema adecuado para obtener liquidez en un periodo.

Dimensión 4: Análisis de las cuentas por cobrar

Según Gonzales (2018 citado por Investoteca staff, 2016), refiere que cada empresa, con antecedentes de ventas al crédito, tiene la obligación de realizar análisis de sus cuentas por cobrar para medir la solvencia de la empresa. El tamaño y la composición de las cuentas por cobrar siempre están en constante cambio por lo que requiere una constante supervisión. Cuanto más rápido se logre recuperar la inversión en las cuentas por cobrar menor será el riesgo de pérdidas por saldos incobrables. Para la ejecución del análisis de las cuentas por cobrar es inevitable el uso de ratios financieros de gestión, ya que estos revelan el desempeño de la administración. Los ratios más usados para este tipo de análisis son: rotación de las cuentas por cobrar, el periodo promedio de cobranza y cuentas por cobrar a capital neto de trabajo; para una mejor comprensión explicaremos a continuación cada ratio mencionado.

Rotación De Cuentas Por Cobrar

Según Gonzales (2018) indica que la rotación de cuentas por cobrar es un indicador de análisis que sirve para medir la eficiencia de la gestión de una empresa, referido a la cobranza de sus ventas al crédito y como se están manejando los parámetros de crédito preestablecidos. Esta medida indica que tan eficiente es la empresa con respecto al uso de sus activos.

Por consiguiente, se puede decir que la rotación de cuentas por cobrar indica el tiempo promedio que permanece el dinero en las cuentas por cobrar; por lo tanto, cuantas más veces se logre cobrar en el periodo mejor será el rendimiento de la inversión.

Periodo Promedios de cuentas por cobrar = $360 / \text{Rotación de cuentas por cobrar}$

Gestión del Riesgo

Según Gonzales (2018) Todas las organizaciones enfrentan incertidumbres, por lo tanto, el trabajo de la administración es determinar cuanta incertidumbre se puede aceptar. Es importante también destacar que la incertidumbre presenta tanto riesgos como oportunidades con el potencial de desgastar o mejorar el valor. (p. 34)

2.2.2. Variable 2: Liquidez

2.2.2.1 Definiciones

Según Lozada (2018) Se entiende entonces que liquidez es la disponibilidad de efectivo y componentes del efectivo que le garantizan disponer de los recursos necesarios y suficientes para sus actividades, se refiere también, de acuerdo a los autores consultados, a la capacidad de una empresa para convertir sus inventarios y cuentas por cobrar en efectivo y, de esa manera, hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. Para medir el grado de liquidez de una empresa se debe realizar el análisis financiero, que proporciona formulas sencillas 48conocidas como indicadores financieros y ayudan a medir la capacidad que se posee al momento de hacer frente a las obligaciones obtenidas a corto plazo. (p.58).

Según, Araujo y Estacio (2017 cito a Gitman & Zutter, 2012) donde refiere que la liquidez de una empresa se mide por su capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas. Debido a que un precursor común de los problemas financieros y la bancarrota es una liquidez baja o decreciente, estas razones dan señales tempranas de problemas de flujo de efectivo y fracasos empresariales inminentes. Desde luego, es deseable que una compañía pueda pagar sus cuentas, de modo que es muy importante tener suficiente liquidez para las operaciones diarias. Sin embargo,

los activos líquidos, como el efectivo mantenido en bancos y valores negociables, no tienen una tasa particularmente alta de rendimiento, de manera que los accionistas no querrán que la empresa haga una sobreinversión en liquidez. (p. 25)

Entonces podemos indicar que la liquidez tiene varias definiciones, cada uno depende del contexto en el que se aplique el término.

2.2.2.2 Importancia

Según Bahomón (2019) indica que, para este contexto en particular, se puede ajustar la definición de liquidez a: la capacidad que tiene una empresa para poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Esto es: poder responder sus cuentas por pagar, las cuotas de sus deudas, su renta, nómina.

La administración de una empresa tiene que tener una idea de cuál es la capacidad que tiene para responder con sus obligaciones. Esta capacidad, se puede medir utilizando varios indicadores, en esta entrada de blog explicaremos uno que te puede ayudar a conocer dicha capacidad: la razón corriente.

Podríamos decir que la liquidez es importante siempre que sea a corto plazo, para poder cumplir las obligaciones importantes de la empresa y siga funcionando sin ningún inconveniente, es el activo más líquido porque puede convertirse en otros activos más rápido.

2.2.2.1 Gestión del riesgo de liquidez

Según Masuh (2017) Se entiende por riesgo de liquidez la contingencia de no poder cumplir plenamente, de manera oportuna y eficiente los flujos de caja esperados e inesperados, vigentes y futuros, sin afectar el curso de las operaciones diarias o la condición financiera de la entidad. Esta contingencia (riesgo de liquidez de fondeo) se manifiesta en la insuficiencia de activos líquidos disponibles para ello y/o en la necesidad de asumir costos inusuales de fondeo. (p. 26).

2.2.2.2 Ratios de liquidez

Según Duran (2015) El análisis de liquidez de una empresa es especialmente importante para los acreedores; ya que, si una compañía tiene una posición de liquidez deficiente, puede generar un riesgo de crédito, y quizá producir incapacidad de efectuar pagos importantes y periódicos de interés.

2.2.2.3 Razón corriente

Según Duran (2015) Es una de las razones financieras citadas con mayor frecuencia, mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Se expresa de la siguiente manera:

Fórmula:

$$\text{Razón Corriente:} \quad \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

Se calcula dividiendo los activos circulantes entre los pasivos circulantes e indica el grado en el cual los pasivos circulantes quedan cubiertos por los activos circulantes se espera que se conviertan en efectivo en el futuro cercano. Es el mejor indicador de la medida en que los derechos de los acreedores a corto plazo quedan cubiertos por los activos que se esperan se conviertan en efectivo, ya que es la medida de solvencia a corto plazo que se utiliza con mayor frecuencia. Por lo general, cuanto más alta es la liquidez corriente, mayor liquidez tiene la empresa. La cantidad de liquidez que necesita una compañía depende de varios factores, incluyendo el tamaño de la organización, su acceso a fuentes de financiamiento de corto plazo, como líneas de crédito bancario, y la volatilidad de su negocio. Cuanto más predecible son los flujos de efectivo de una empresa, más baja es la liquidez corriente aceptable.

El indicador de razón corriente puede tener los siguientes valores de resultado:

- Menor a 1: el activo corriente es menor al pasivo corriente, luego con los activos corrientes existentes en la empresa no es posible pagar todas las obligaciones a corto plazo.
- Igual a 1: El activo corriente es igual al pasivo corriente, luego es posible pagar todas las obligaciones de corto plazo, pero no queda con activos corrientes en dinero en el corto plazo.
- Mayor a 1: el activo corriente es mayor que el pasivo corriente, luego con los activos corrientes existentes en la empresa es posible pagar todas las obligaciones de corto plazo y quedan recursos en el activo corriente.

Dimensión 1: Capital de trabajo

Según Araujo y Estacio (2017) Refiere que el Capital de Trabajo es el excedente de los activos corrientes que le quedan a la empresa para atender las necesidades de las operaciones normales.

A diferencia de otros indicadores, este no se expresa como razón, sino más bien como un saldo monetario, equivalente a la diferencia entre el Activo Corriente y el Pasivo Corriente. Cuanto más amplia es la diferencia, mayor es a disponibilidad monetaria de la empresa para llevar a cabo sus operaciones corrientes, luego de haber cubierto sus deudas de corto plazo. (p. 27).

Fórmula: Capital de trabajo: Activo corriente – Pasivo corriente

Entonces se puede decir que el capital son los recursos necesarios de una empresa que realizar sus operaciones para que pueda afrontar sus obligaciones a corto plazo.

2.2.2.4 Prueba ácida

Es la capacidad que tiene la compañía para cubrir de forma inmediata los pasivos de corto plazo.

Es similar a la liquidez corriente, con la excepción de que excluye el inventario, que es comúnmente el activo corriente menos líquido. La baja liquidez del inventario generalmente se debe a dos factores primordiales:

- Muchos tipos de inventario no se pueden vender fácilmente porque son productos parcialmente terminados, artículos con una finalidad especial o algo por el estilo; y
- el inventario se vende generalmente a crédito, lo que significa que se vuelve una cuenta por cobrar antes de convertirse en efectivo.

Un problema adicional con el inventario como activo líquido, es que cuando las compañías enfrentan la más apremiante necesidad de liquidez, es decir, cuando el negocio anda mal, es precisamente el momento en el que resulta más difícil convertir el inventario en efectivo por medio de su venta.

Fórmula: Prueba ácida: Activos Corrientes - Inventarios

2.2.2.5 Pasivos Corrientes

El indicador de Prueba Ácida puede tener los siguientes valores de resultado:

- Si es mayor a 1, cantidad suficiente para pagar todas sus deudas sin depender de la venta de sus existencias.
- Si es menor a 1, la empresa tiene problemas de liquidez. (p. 26 y 27).

2.2.2.6 Riesgo de no tener Liquidez

Según Gonzales (2018), de lo expuesto en párrafos anteriores se puede destacar que el riesgo de carencia de liquidez es la falta de capacidad que tiene la empresa para contemplar modificaciones en el entorno empresarial que puedan alterar sus fuentes habituales de captación. Si se tiene presente ese riesgo la empresa tendría la suficiencia de liquidar sus activos oportunamente generándole una menor pérdida. (p. 35).

Se podría decir que es la incapacidad para una organización de disponer de los fondos necesarios para hacer frente a sus obligaciones tanto en corto y largo plazo.

2.2.2.7 Grado de liquidez

Según Vásquez & Vega (2016), el grado de liquidez es la velocidad con que un activo se puede vender o intercambiar por otro activo. Cuanto más líquido es un activo más rápido lo podemos vender y menos arriesgamos a perder al venderlo. El dinero en efectivo es el activo más líquido de todos, ya que es fácilmente intercambiable por otros activos en cualquier momento. (p. 42).

Dimensión 2 Obligaciones

Según, Gonzales (2018) refiere que las obligaciones en el curso de sus actividades la empresa adquiere obligaciones por pagar; ya sea con sus proveedores, con el fisco, con sus trabajadores, con entidades financieras, con sus accionistas, etc. todo ello derivado por su actividad principal. En esta ocasión desarrollaremos las obligaciones a corto plazo tanto comerciales, con el estado y con sus trabajadores.

Según, Gonzales (2018, citado por Chambi, 2011); aclara que las obligaciones comerciales representan todos los compromisos que adquiere una empresa por concepto de operaciones propias del giro del negocio. Como ejemplo mencionaremos algunas de estas obligaciones:

- Facturas por pagar
- Letras por pagar
- Documentos por pagar
- Proveedores locales
- Proveedores internacionales
- Anticipos de clientes

- Otras obligaciones con la misma naturaleza

Según, Gonzales (2018, citado por Chambi, 2011); indica que las obligaciones tributarias comprenden todos los compromisos por concepto de impuestos ya sea como contribuyente directo y/o como agente de retención. Como ejemplo mencionaremos algunas de estas obligaciones:

- Impuestos a la renta
- Impuesto a las transacciones financieras
- Impuesto General a las ventas
- Impuesto temporal de los activos netos x Impuestos vehiculares
- Pago de contribuciones sociales
- Otros impuestos por pagar Pago a trabajadores Una de las principales obligaciones a corto plazo de una empresa es la retribución a sus colaboradores, por el trabajo o servicio brindado a la empresa; ya que ellos son la mano de obra para el correcto proceder de la actividades ordinarias y extraordinarias de la organización.

Las obligaciones de una empresa se dividen principalmente en 3 tipos, obligaciones fiscales, comerciales y laborales, dentro de las obligaciones fiscales es el cumplimiento con los pagos a tiempo con sus impuestos a las entidades reclutadoras, las obligaciones comerciales es el pago a sus proveedores en los tiempos ya estipulados y por último tenemos, la obligación laboral, que son pagos a los colaboradores por su trabajo y tiempo requerido. Entonces las obligaciones en general son tan importantes para una empresa para así poder generar confianza en entidades financieras, como atraer nuevos clientes.

Dimensión 3: Estado Flujo de Efectivo

Según Noriega (2011) Se refiere a un cuadro sinóptico que muestra las entradas y salidas de efectivo de un período determinado¹³. Se elabora con el propósito de conocer la cantidad de efectivo que requiere una empresa para operar durante un tiempo determinado.

La información expuesta por el estado de flujos de efectivo suministra las bases para evaluar la capacidad que tiene una empresa para generar efectivo (caja y bancos) o equivalentes de efectivo (inversiones a corto plazo o activos convertibles en efectivo inmediato), así como sus necesidades de liquidez. (p. 16).

Entonces los flujos de efectivo son útiles porque suministra a los usuarios de los estados financieros las bases para evaluar la capacidad que tiene la entidad para generar efectivo y equivalentes al efectivo, así como las necesidades de liquidez que ésta tiene.

Dimensión 4: Financiamiento

Según, Gonzales (2018) El financiamiento es una opción de reunir capital extra para desarrollar las actividades ordinarias o para una actividad determinada propia del negocio. El financiamiento es concedido por una entidad financiera o por un tercero. Recurrir a un financiamiento externo conlleva a pactar un compromiso de pago; ya sea a largo o corto plazo. Con esta obligación la empresa adeudada tiene la necesidad de contar con liquidez inmediata para cancelar las cuotas estipuladas, antes de la fecha de vencimiento si esto no llegara a suceder se incrementaría los gastos financieros hasta incluso los entes acreedores podrían actuar legalmente perjudicando la estabilidad de la empresa deudor.

En otras palabras, el financiamiento son procesos que adquiere una empresa para obtener fondos y así poder adquirir bienes o servicios, o desarrollar otros tipos de inversiones.

Definición de términos básicos

Crédito comercial: Se define como crédito al monto de dinero que se obtiene generalmente por medio de las instituciones financieras o bancarias, es decir, mediante préstamos y líneas de crédito.

Al crédito se lo define como una operación financiera en la que el acreedor realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero, es decir se usa capital ajeno por un tiempo definido a cambio del pago del capital más cierta cantidad de interés (Grupo Bancolombia, 2017).

Ratios de liquidez: El análisis de liquidez de una empresa es especialmente importante para los acreedores; ya que, si una compañía tiene una posición de liquidez deficiente, puede generar un riesgo de crédito, y quizá producir incapacidad de efectuar pagos importantes y periódicos de interés. (Araujo y Estacio, 2017).

Gestión de Riesgo: Todas las organizaciones enfrentan incertidumbres, por lo tanto, el trabajo de la administración es determinar cuanta incertidumbre se puede aceptar. Es importante también destacar que la incertidumbre presenta tanto riesgos como oportunidades con el potencial de desgastar o mejorar el valor. (Gonzales, 2018).

Rentabilidad: Es cualquier acción económica en la que se movilizan una serie de medios, materiales, recursos humanos y recursos financieros con el objetivo de obtener una serie de resultados. Es decir, la rentabilidad es el rendimiento que producen una serie de capitales en un determinado periodo de tiempo. Es una forma de comparar los medios que se han utilizado para una determinada acción, y la renta que se ha generado fruto de esa acción. (Vásquez, 2018).

Cobranza: Se entiende por cobranza al conjunto de gestiones que la empresa realiza con el fin de recuperar los valores por las ventas a crédito realizadas por la empresa.

La gestión de cobranza entonces tiene como objetivo primordial recuperar oportunamente y en su totalidad los valores pendientes de cobro, esta gestión debe ser adecuada, de tal forma que permita mantener la liquidez de la empresa para que pueda desarrollar normalmente sus actividades, cuidando el mantenimiento de las buenas relaciones con el cliente. (Lozada, 2018).

Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1. Enfoque de la Investigación

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo; porque se recolectaron datos para formular preguntas con respecto a la investigación realizada en la empresa Nhl Transervis SAC. Este proyecto de investigación también se enmarca en un tipo de investigación cuantitativa según nos indica (Loayza, Pastor & Vázquez, 2017, p.38)

La investigación se realizará sin manipular deliberadamente las variables o unidades de análisis de los hechos. Las variables gestión de las cuentas por cobrar comerciales y la liquidez, serán estudiadas tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas, posteriormente. (Según Araujo & Estacio, 2017 p. 31)

3.2. Variables

El estudio que se realizó contiene las siguientes variables:

Variable 1: **Cuentas por Cobrar**

Variable 2: **Liquidez**

3.2.1. Operaciones de las variables

Tabla 1

Matriz operacional de la variable Cuentas por Cobrar

<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>ÍTEMS</i>	<i>ÍNDICE</i>	<i>ESCALA</i>	<i>NIVELES O RANGO</i>
Ventas al Crédito	Ventas a largo plazo	1,2,3,4			
	Ventas a corto plazo				
Políticas de Crédito	Términos del crédito	5,6,7,8,9,10	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Neutro (3) De acuerdo (4)	Original	Bajo (41-53)
	Condiciones de crédito				
	Análisis del Riesgo individual				
Políticas de cobros	Políticas de cobros	11,12,13,14,15, 16	Totalmente de acuerdo(5)	Original	Medio (54-64)
	Políticas de impagos				
	Políticas recobros				
Análisis de la cuentas por cobrar	Rotación de cuentas por cobrar	17,18,19,20			Alto (65-76)
	Cuentas por cobrar vencidas				
	Cuentas por cobrar en cartera				

Tabla 2*Matriz operacional de la variable Liquidez*

<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>ÍTEMS</i>	<i>ÍNDICE</i>	<i>ESCALA</i>	<i>NIVELES O RANGO</i>
Capital	Capital de Trabajo	1,2,3,4			
	Inversiones				
Obligaciones	Comerciales	5,6,7,8,9			Bajo (46-51)
	Pago de tributos				
	Pago a colaboradores		Totalmente en desacuerdo(1) En desacuerdo(2) Neutro(3) De acuerdo(4)	Original	Medio (52-61)
Estado de Flujo de Efectivo	Ingreso del efectivo	10,11,12,13, 14,15,16	Totalmente de acuerdo(5)		
	Egresos del efectivo				
	Saldos del efectivo				
Financiamiento	Largo Plazo	17,18,19,20			Alto (62-71)
	Corto Plazo				

3.3. Hipótesis de la investigación

3.3.1 Hipótesis general

La Gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la Liquidez de la empresa NHL TRANSERVIS S.A.C del año 2021.

3.3.2 Hipótesis específicas

La Gestión de las ventas al crédito de las cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa NHL TRANSERVIS S.A.C. Callao, 2021.

La Gestión de las políticas de crédito de las cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa NHL TRANSERVIS S.A.C. Callao, 2021.

La Gestión de las obligaciones de las cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa NHL TRANSERVIS S.A.C. Callao, 2021.

La Gestión del Estado de Flujo de Efectivo de las cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa NHL TRANSERVIS S.A.C. Callao, 2021.

3.4. Tipo de investigación

Al respecto Velásquez A. (2018) indico que “La investigación es de tipo Descriptiva y básica,”. Porque genera nuevos principios y teorías que pueden no utilizarse de inmediato (p.35).

La investigación fue de tipo descriptiva correlacional porque se utilizó para medir 2 variables con el objetivo de relacionarlos entre sí y ver hasta qué punto se relacionan.

La investigación que se expone en su tesis fue de tipo no experimental-descriptivo, se ha considerado que este diseño de estudio es el más apropiado para la investigación porque el resultado puede deducirse sin necesidad de hacer experimento alguno según (Loayza, Pastor & Vázquez, 2017).

Refiere que este diseño se aplicó mediante la observación de los efectos y alteraciones que se estaban produciendo en la empresa con respecto a las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. Por último, se desarrolló la descripción de la problemática y las consecuencias que generan a la empresa. (p. 45).

3.5. Diseño de la Investigación

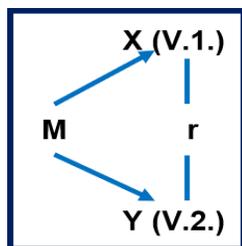
El diseño de la investigación fue No experimental de corte transversal, porque el estudio que se realizan es sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos que se presentan para después analizarlos. Es así que en el estudio se analizó las variables tal como se encuentran, sin aplicar mejoras en el estudio. Transversal, que tiene que ver con el momento de la recopilación de la información, ya que los estudios transversales se “recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único.

Esta investigación tuvo diseño No experimental. Al respecto Gonzales Y. (2018) menciona que este proyecto de investigación también se enmarca en un tipo de investigación cuantitativa, con diseño No Experimental Transaccional descriptiva correlacionar. (p.38).

Los estudios de diseño No Experimental también se subdividen, pero para este tipo de proyecto de investigación se ha optado por el diseño Transaccional (Gonzales, 2018). (p.38) Este tipo de estudio describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa y efecto (causales) (Hernández, 2014, p.157).

Figura 1

Diagrama para el diseño de investigación No experimental, correlacional de corte transversal



Nota: Diseñado por Balluerka y Vergara (2016).

Donde:

M: Muestra (Trabajadores)

X: variable dependiente (Estados financieros)

Y: variable independiente (Sistema Contable)

r: correlación entre las variables.

3.6. Población y muestra de la de Investigación

3.6.1. Población

Para la investigación de la empresa NHL Transervis S.A.C, estuvo conformado por 10 personas de las cuales se encuentran divididos por áreas según corresponda sus funciones. Estuvo constituida por las áreas de Gerencia, administración, contabilidad, ventas y operaciones, es importante contar con las opiniones de todos los involucrados como parte de la población que tenemos.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población es: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

Para Arias (2012) define como “...población un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p.81).

Tabla 3
Población de Estudio

Área	Personal
Gerencial	1
Administrativa	2
Contable	2
Ventas	1
Operativo	4
Total	10

3.6.2. Muestra

En cuanto a la muestra, ya que la población es pequeña se entrevistó a todo el personal de las áreas en mención para tomar en cuenta cada uno de sus inquietudes y opiniones, Estuvo constituido por el área de Gerencia, Administrativa, Contable, Ventas y Operativos de la empresa, entonces se podría decir que no hay muestra dentro de la empresa NHL TRANSERVIS S.A.C., Callao, 2021, siendo la totalidad $n = 10$

En cuanto a la existencia, es probable determinar a la población, por lo que se elabora o selecciona una muestra y, desde luego, se espera que ese subgrupo sea un reflejo fiel de la población (Cueva, 2012).

3.7. Técnica e instrumentos de Recolección de datos

El instrumento que se aplico fue la encuesta.

Encuesta: La encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas. Las encuestas proporcionan información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los ciudadanos.

Según Ramírez (2017) Se realizaron dos modelos de encuestas a los funcionarios administrativos y encargada del manejo de la cuenta por cobrar provenientes de viáticos que han recibido en algún momento valores por concepto de viáticos y subsistencia estas estuvieron distribuidas en dimensiones de procesos de control de cuentas por cobrar con su indicador, análisis

y evaluación de control interno, dimensiones de controles internos administrativos con su indicador registros contables, en su dimensión gestión de riesgo con su indicador control interno. (p.13).

El instrumento que se utilizó para la empresa fue la técnica del cuestionario.

Cuestionario: Se define como un instrumento de investigación que consiste en un conjunto de preguntas u otros tipos de indicaciones con el objetivo de recopilar información de un encuestado. Éstas son típicamente una mezcla de preguntas cerradas y abiertas.

Según Vásquez & Vega (2016) se empleó la encuesta, la observación y el análisis documental. Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas.

3.7.1 Validación de los instrumentos

La validación de los instrumentos aplicados en la tesis está refrendada por el juicio de expertos consultados y se corrobora con la evaluación del instrumento aplicado. Así los referidos instrumentos, aplicados en el curso de Tesis en el área de Contabilidad y Finanzas. Ha sido validado por tres expertos con grado de Magíster y Licenciado, emitiendo un resultado favorable, según la opinión de los expertos tiene validez, en su contenido, criterio, y construcción, dando un promedio de valoración aceptable, acorde a los siguientes indicadores valorados.

Tabla 4*Variable 1 Cuentas por cobrar*

N°	CRITERIOS	JUECES			TOTAL
		E1	E2	E3	
1	Claridad	4	4	5	17
2	Objetividad	4	5	5	14
3	Actualidad	5	5	5	15
4	Organización	5	4	5	14
5	Suficiencia	4	5	5	14
6	Pertinencia	5	4	5	14
7	Consistencia	4	4	5	13
8	Coherencia	4	4	5	13
9	Metodología	4	4	5	13
10	Aplicación	4	4	5	13
					140

Tabla 5*Variable 2 Liquidez*

N°	CRITERIOS	JUECES			TOTAL
		E1	E2	E3	
1	Claridad	4	4	5	13
2	Objetividad	5	4	5	14
3	Actualidad	4	4	5	13
4	Organización	4	5	5	14
5	Suficiencia	5	5	5	15
6	Pertinencia	4	4	5	13
7	Consistencia	5	4	5	14
8	Coherencia	5	5	5	15
9	Metodología	4	4	5	13
10	Aplicación	5	4	5	14
					138

3.7.4 Confiabilidad de los instrumentos.

Los instrumentos han sido sometidos a un análisis de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, teniendo en cuenta que la confiabilidad de todo instrumento, tiene una escala o nivel de fiabilidad tal como consta en la tabla adjunta basada en la aplicación de la fórmula mostrada.

Tabla 6
Niveles de fiabilidad de los instrumentos

	INTERVALOS DEL COEFICIENTE	VALORACION DE FIABILIDAD
COEFICIENTE ALFA	0 - 0,5	INACEPTABLE
COEFICIENTE ALFA	0,5 - 0,6	POBRE
COEFICIENTE ALFA	0,6 - 07	CUESTIONABLE
COEFICIENTE ALFA	0,7 - 0,8	ACEPTABLE
COEFICIENTE ALFA	0,8 - 0,9	BUENO
COEFICIENTE ALFA	0,9 - 1	EXCELENTE

Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach

Figura 2
Fórmula para el cálculo de confiabilidad

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right)$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

k = Número de ítems

S_i^2 = Varianza de cada ítem

ST^2 = Varianza total

En base a las pautas para la confiabilidad del instrumento, presentamos el nivel alcanzado.

Análisis de fiabilidad

Tabla 7

Baremos - Cuentas por cobrar

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.860	20

El resultado del análisis de fiabilidad del instrumento de la variable Cuentas por Cobrar aplicado con el coeficiente Alfa de Cronbach en la presente tesis, es ,860 la cual determina que es fuertemente confiable, basándonos en los resultados del coeficiente de confiabilidad mostrado en la tabla.

Tabla 8

Baremos - Liquidez

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.720	20

Podemos aseverar que el análisis de fiabilidad del instrumento de la variable Cuentas por Cobrar aplicado con el coeficiente Alfa de Cronbach en la presente tesis, es ,7200 la cual determina que es fuertemente confiable, basándonos en los resultados del coeficiente de confiabilidad mostrado en la tabla.

Tabla 9

Ficha técnica 1 de la variable Cuentas por cobrar

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Liquidez

Autor: Gustavo Basilio Basaldúa

Año: 2022

Tipo de instrumento:

Cuestionario

Objetivo: Evaluar Cuentas por cobrar

Muestra: No existe muestra

Número de ítem: 20 ítems

Alternativa de respuestas: Totalmente en desacuerdo / En desacuerdo / Neutro / de acuerdo / Totalmente de acuerdo

Aplicación: Directa y anónima

Tiempo de administración: 30

minutos

Normas de aplicación: El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere adecuado respecto a lo observado

Tabla 10*Ficha Técnica 2 de la variable Liquidez*

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Liquidez

Autor: Mariella Anaya Barrera

Año: 2022

Tipo de instrumento:
Cuestionario

Objetivo: Evaluar Liquidez

Muestra: No existe muestra

Número de ítem: 20 ítems

Alternativa de respuestas: Totalmente en desacuerdo / En desacuerdo /
Neutro / de acuerdo / Totalmente de acuerdo

Aplicación: Directa y anónima

Tiempo de administración: 30
minutos

Normas de aplicación: El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo lo que
considere adecuado respecto a lo observado

Capítulo IV: Resultados

4.1. Análisis de los resultados

4.1.1 Estadística descriptiva

Tabla 11

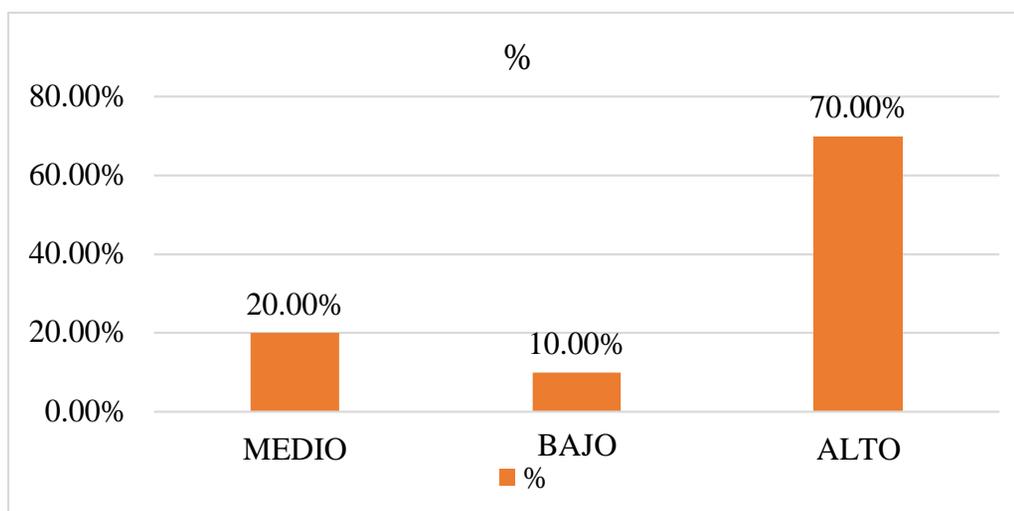
Descripción de los niveles de las cuentas por cobrar

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	41-53	2	20.00%
Medio	54-64	1	10.00%
Alto	65-76	7	70.00%
	TOTAL	10	100.00%

Fuente: Elaboración propia - Base de datos

Figura 3

Descripción de cuentas por cobrar



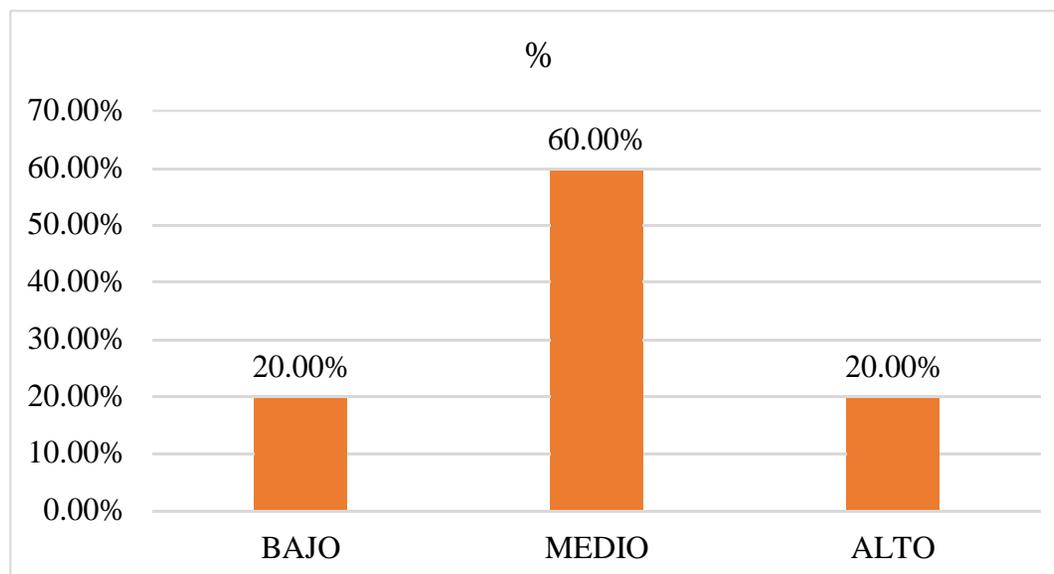
Fuente: Elaboración propia - Base de datos

Interpretación:

De acuerdo al gráfico se aprecia que el análisis de las cuentas por cobrar hay un nivel bajo de 10%, en el nivel medio es 20% y en el nivel alto hay un 70%, lo que significa que el nivel de cuentas por cobrar es bajo.

Tabla 12*Dimensión 1 – Ventas al crédito*

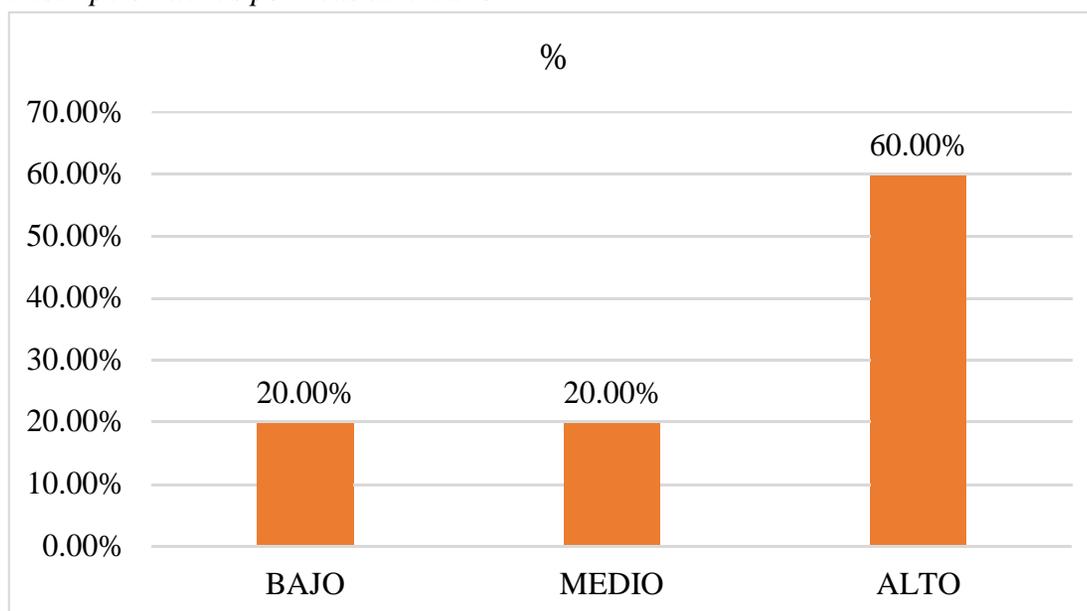
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6-10	2	20.00%
Medio	11-14	6	60.00%
Alto	15-17	2	20.00%
	TOTAL	10	100.00%

*Fuente: Elaboración propia - Base de datos***Figura 4***Descripción de los niveles de las ventas al crédito**Fuente: Elaboración propia - Base de datos***Interpretación:**

De acuerdo al grafico se aprecia que el análisis de las ventas al crédito hay un nivel bajo de 20%, en el nivel medio de igual modo es 20% y en el nivel alto hay un 60%, lo que significa que el nivel de ventas de crédito es bajo.

Tabla 13*Dimensión 2 – Políticas de Crédito*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11-15	2	20.00%
Medio	16-20	2	20.00%
Alto	21-24	6	60.00%
	TOTAL	10	100.00%

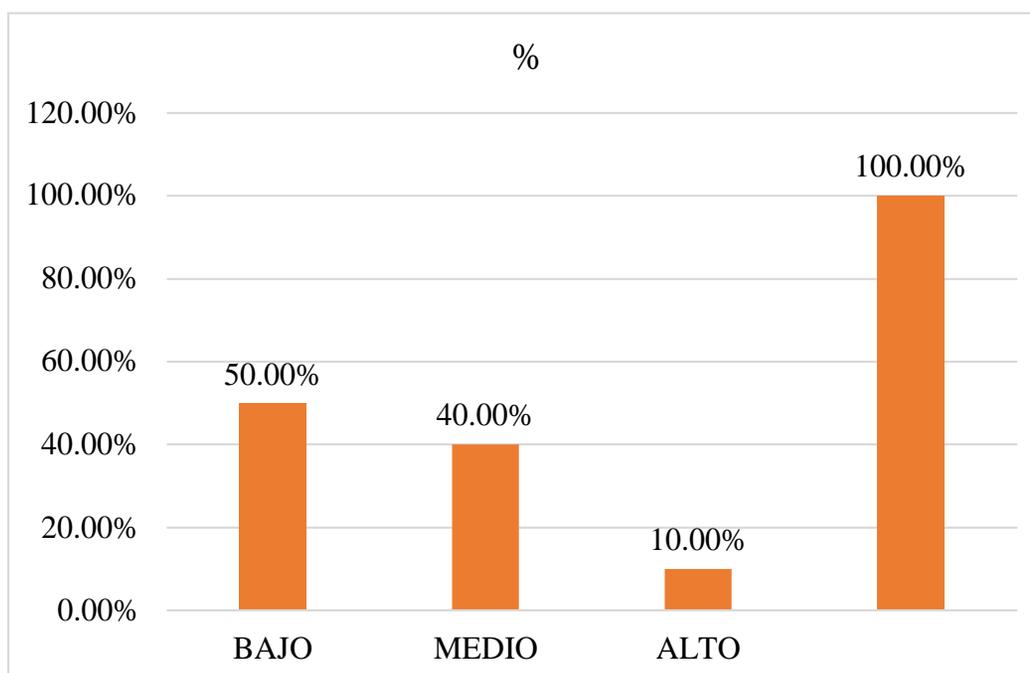
*Fuente: Elaboración propia - Base de datos***Figura 5***Descripción de las políticas de crédito**Fuente: Elaboración propia - Base de datos***Interpretación:**

De acuerdo al grafico se aprecia que el análisis de las políticas de crédito hay un nivel bajo de 20%, en el nivel medio de igual modo es 20% y en el nivel alto hay un 60%, lo que significa que las políticas crédito es bajo.

Tabla 14*Dimensión 3 – Políticas de Cobranza*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13-17	2	20.00%
Medio	18-21	2	20.00%
Alto	22-26	6	60.00%
	TOTAL	10	100.00%

Fuente: Elaboración propia - Base de datos

Figura 6*Descripción de las políticas de cobranza*

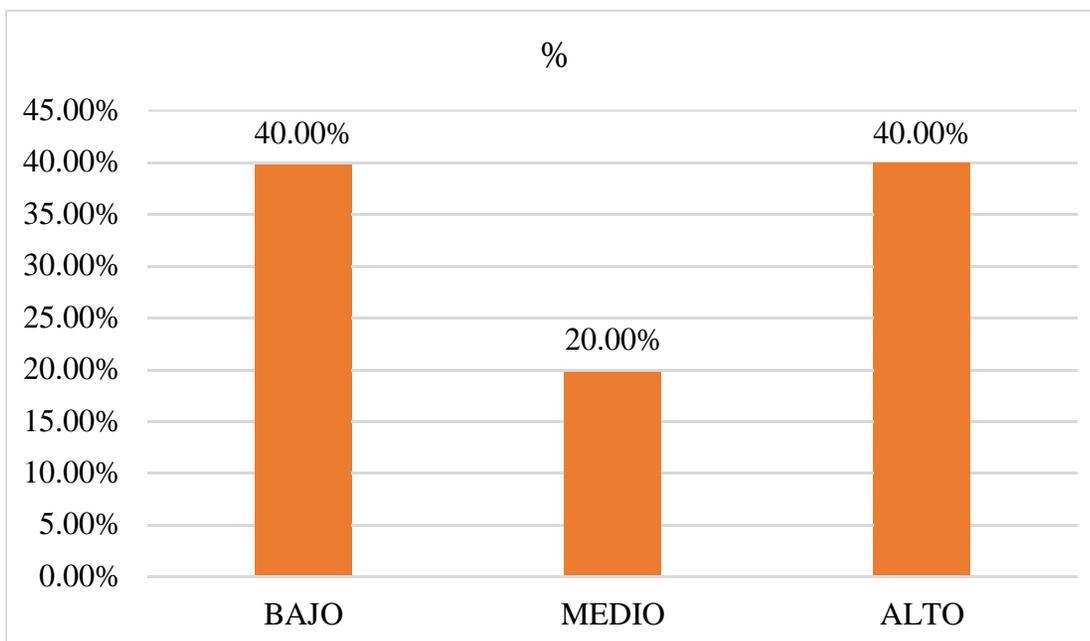
Fuente: Elaboración propia - Base de datos

Interpretación:

De acuerdo al gráfico se aprecia que el análisis de las políticas de cobranza hay un nivel bajo de 20%, en el nivel medio de igual modo es 20% y en el nivel alto hay un 60%, lo que significa que las políticas cobranza es bajo.

Tabla 15*Dimensión 4 – Análisis de las cuentas por cobrar*

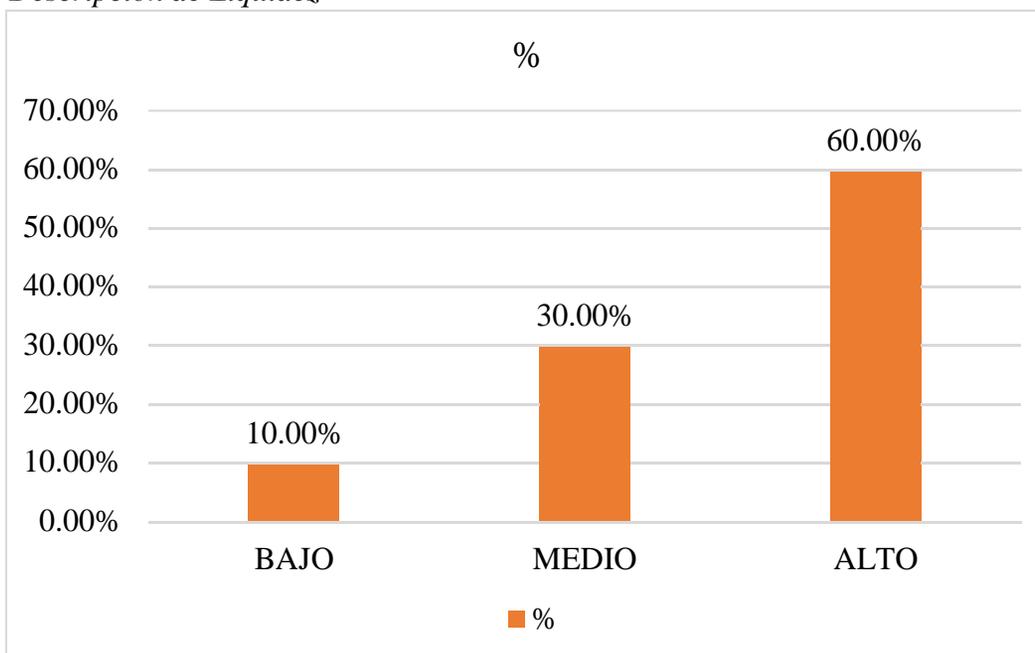
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	08-10	4	40.00%
Medio	11-13	2	20.00%
Alto	14-16	4	40.00%
	TOTAL	10	100.00%

*Fuente: Elaboración propia - Base de datos***Figura 7***Descripción de Análisis de cuentas por cobra**Fuente: Elaboración propia - Base de datos***Interpretación:**

De acuerdo al grafico se aprecia que el análisis de cuentas por cobrar hay un nivel bajo de 40%, en el nivel medio es 20% y en el nivel alto hay un 40%, lo que significa que hay un análisis por las cuentas por cobrar medio.

Tabla 16*Baremos – Variable 2 – Liquidez*

	Niveles	Frecuencia	%
Bajo	46-51	1	10.00%
Medio	52-61	3	30.00%
Alto	62-71	6	60.00%
	TOTAL	10	100.00%

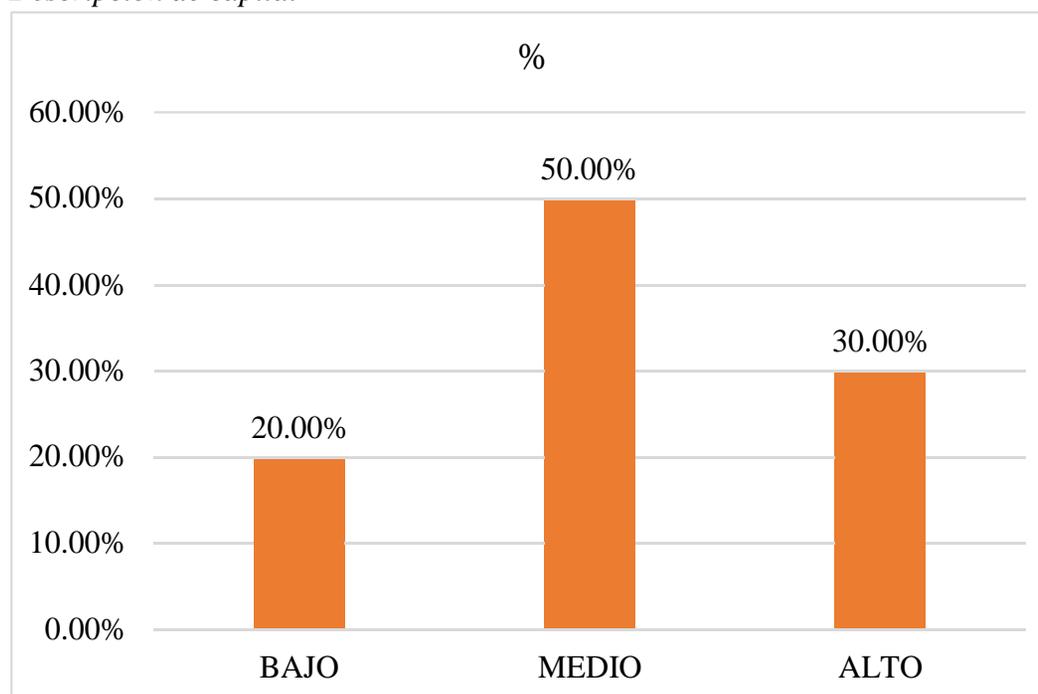
*Fuente: Elaboración propia - Base de datos***Figura 8***Descripción de Liquidez**Fuente: Elaboración propia - Base de datos***Interpretación:**

De acuerdo a los datos se aprecia que el análisis de liquidez hay un nivel bajo de 10%, en el nivel medio es 30% y en el nivel alto hay un 60% lo que quiere decir que la liquidez es bajo.

Tabla 17*Dimensión 1 – Capital*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	06-10	2	20.00%
Medio	11-14	5	50.00%
Alto	15-18	3	30.00%
	TOTAL	10	100.00%

Fuente: Elaboración propia - Base de datos

Figura 9*Descripción de capital*

Fuente: Elaboración propia - Base de datos

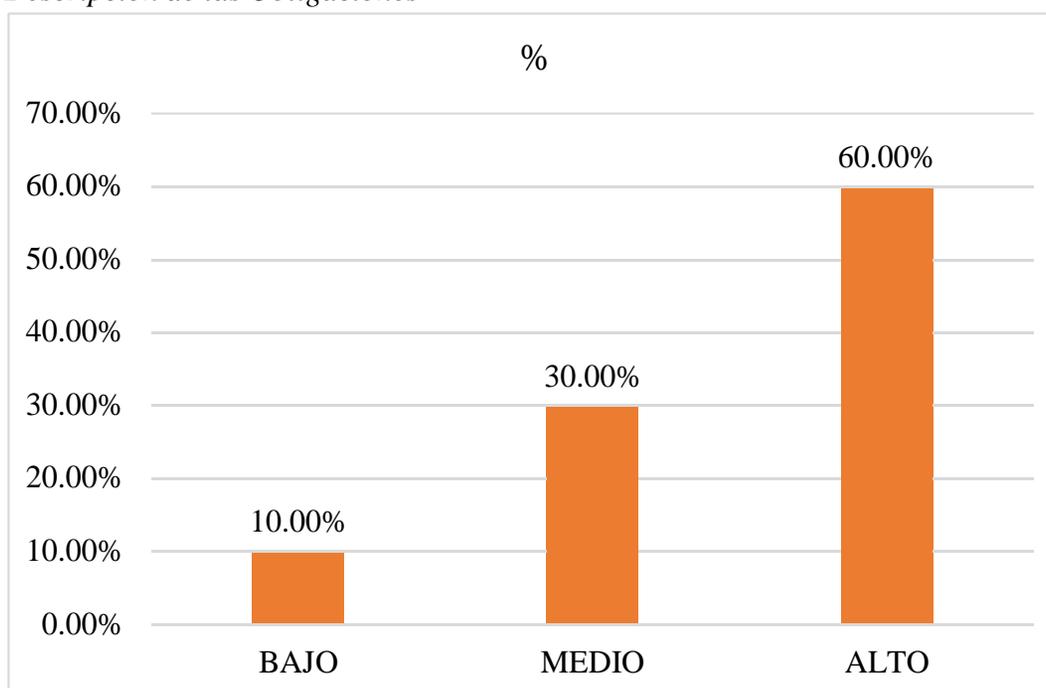
Interpretación:

De acuerdo al gráfico se aprecia que el análisis del capital hay un nivel bajo de 20%, en el nivel medio es 50% y en el nivel alto hay un 30%, lo que significa que los trabajadores indican que el capital es bajo en la empresa.

Tabla 18*Dimensión 2 – Obligaciones*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	05-10	1	20.00%
Medio	11-16	3	50.00%
Alto	17-22	6	30.00%
	TOTAL	10	100.00%

Fuente: Elaboración propia - Base de datos

Figura 10*Descripción de las Obligaciones*

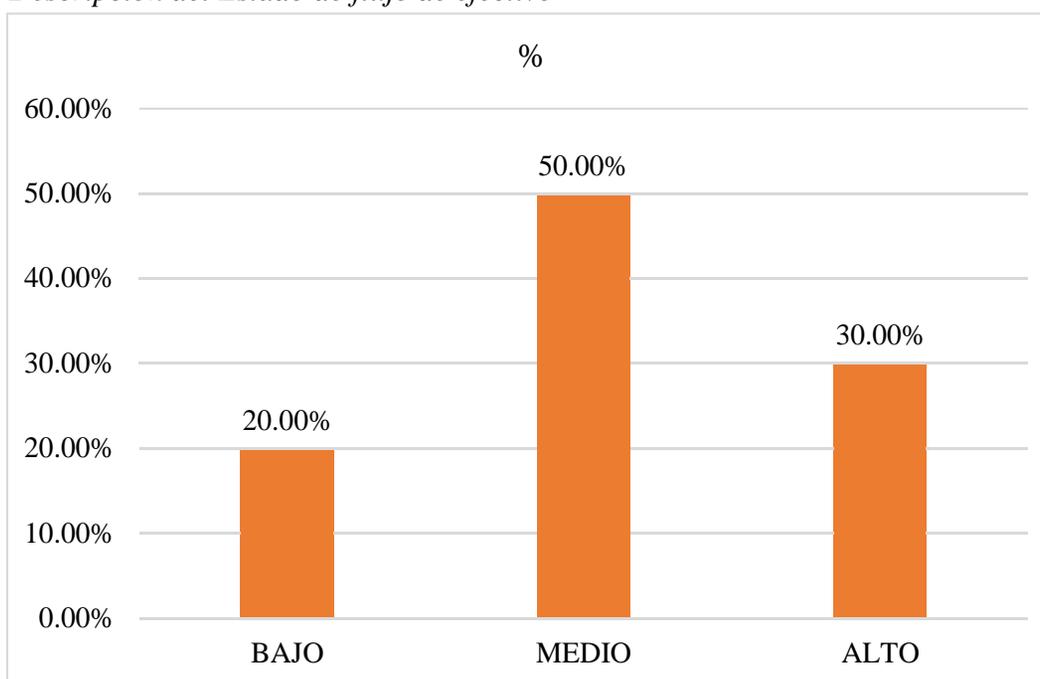
Fuente: Elaboración propia - Base de datos

Interpretación:

De acuerdo al grafico se aprecia que en el análisis de las obligaciones hay un nivel bajo de 10%, en el nivel medio es 30% y en el nivel alto hay un 60%, lo que significa que los trabajadores indican que hay obligaciones pendientes por pagar.

Tabla 19*Dimensión 3 – Estado de flujo de efectivo*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15-20	2	20.00%
Medio	21-26	5	50.00%
Alto	27-31	3	30.00%
	TOTAL	10	100.00%

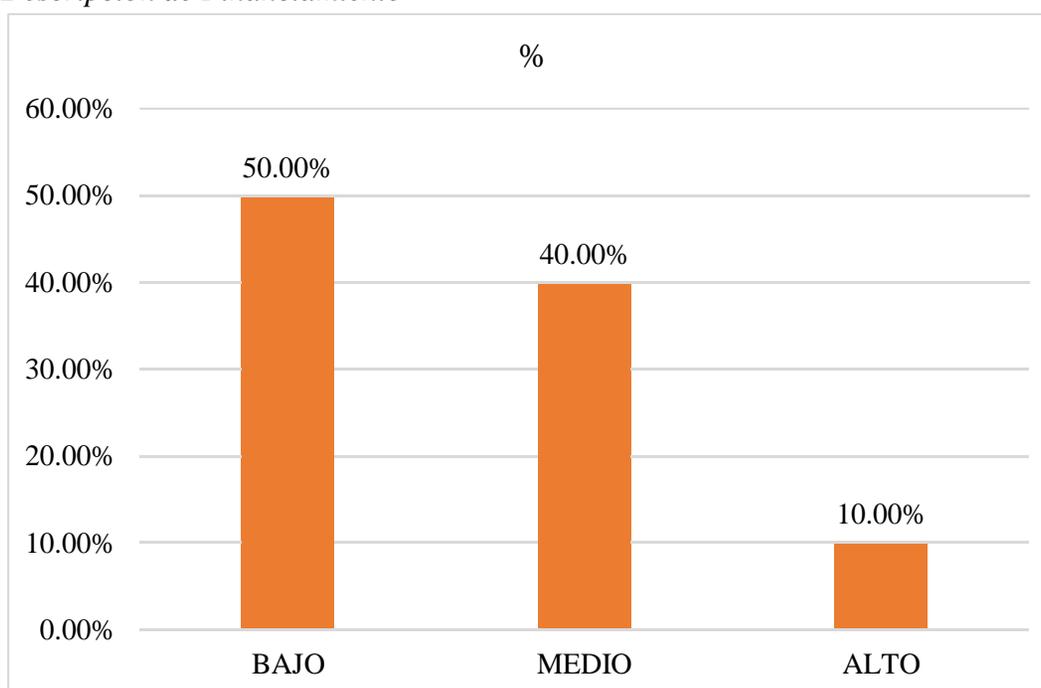
*Fuente: Elaboración propia - Base de datos***Figura 11***Descripción del Estado de flujo de efectivo**Fuente: Elaboración propia - Base de datos***Interpretación:**

De acuerdo al gráfico se aprecia que en el análisis del estado de flujo de efectivo se observa que hay un nivel bajo de 20%, en el nivel medio es 50% y en el nivel alto hay un 30%, lo que significa que el estado de flujo de efectivo es bajo.

Tabla 20*Dimensión 4 – Financiamiento*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	07-11	5	20.00%
Medio	12-16	4	50.00%
Alto	17-20	1	30.00%
	TOTAL	10	100.00%

Fuente: Elaboración propia - Base de datos

Figura 12*Descripción de Financiamiento*

Fuente: Elaboración propia - Base de datos

Interpretación:

De acuerdo al gráfico se aprecia que en el análisis de financiamiento se observa que hay un nivel bajo de 50%, en el nivel medio es 40% y en el nivel alto hay un 10%, lo que significa que un financiamiento alto.

4.1.2 Estadística Inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 21

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CUENTAS POR COBRAR	.248	10	.082	.827	10	.030
LIQUIDEZ	.219	10	.193	.917	10	.332

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.28)

1. Formulación de Hipótesis General

HO: Los datos de cuentas por cobrar y liquidez tienen distribución normal.

H1: Los datos de cuentas por cobrar y liquidez no tienen distribución normal.

2. Criterios de decisión

Sig. > 0,05 Aceptamos H0

Sig. < 0,05 Aceptamos H1

3. Resultados

Cuentas por cobrar ,030 > 0,05 Aceptamos la H0

Liquidez ,332 > 0,05 Aceptamos la H0

Interpretación:

Observamos en la tabla de normalidad, que se tomaron los datos de Shapiro-Wilk ya que la cantidad de encuestados es de 10 personas, asimismo, la significancia de cuentas por cobrar es de ,030 y de liquidez de ,332 que al ser mayores de 0,05 se aceptara la hipótesis nula, que significa que las cuentas por cobrar y la liquidez tienen una distribución normal, por lo cual se tomará el coeficiente de correlación de Pearson.

Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

H1: Existe relación significativa entre las variables cuentas por cobrar y liquidez en la empresa

Nhl Transervis S.A.C.

Ho: No existe relación significativa entre cuentas por cobrar y liquidez en la empresa Nhl

Transervis S.A.C.,

Tabla 22

Coefficiente de correlación entre cuentas por cobrar y liquidez.

		Correlaciones	
		Cuentas por Cobrar	Liquidez
Cuentas por Cobrar	Correlación de Pearson	1	.625
	Sig. (bilateral)		.053
	N	10	10
Liquidez	Correlación de Pearson	.625	1
	Sig. (bilateral)	.053	
	N	10	10

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.28)

- Coeficiente de correlación = ,625
- Rango: 0.60 - 0.79 Correlación Alta
- Tipo de correlación es positivo
- Significación bilateral es ,053 > 0,05 no existe relación entre las variables
- Rechazo o Aceptación hipótesis = Se Acepta la HO y se rechaza la HA

Interpretación:

El coeficiente de correlación de r de Pearson de la variable cuentas por cobrar y la variable liquidez su coeficiente de correlación es ,625 existe una correlación positiva alta, y una significancia bilateral de ,053 que es superior al 0.05 requerido, por ende, no existe relación entre las variables respectivamente, lo que significa que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Hipótesis Especifico 1

H1: Existe relación significativa entre las ventas al crédito y la liquidez en la empresa Nhl

Transervis S.A.C.

Ho: No existe relación significativa entre las ventas al crédito y la liquidez en la empresa Nhl

Transervis S.A.C.,

Tabla 23

Coefficiente de correlación entre ventas al crédito y liquidez

		Correlaciones	
		Ventas al Crédito	Liquidez
Ventas al Crédito	Correlación de Pearson	1	.317
	Sig. (bilateral)		.373
	N	10	10
Liquidez	Correlación de Pearson	.317	1
	Sig. (bilateral)	.373	
	N	10	10

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.28)

- Coeficiente de correlación = ,317
- Rango: 0.20 - 0.39 Correlación baja
- Tipo de correlación es positiva
- Significación bilateral es ,373 > 0,05 no existe relación entre las variables
- Rechazo o Aceptación hipótesis = Se Acepta la HA y se rechaza la H0

Interpretación:

El coeficiente de correlación de r de Pearson de la dimensión ventas al crédito y la variable liquidez su coeficiente de correlación es de 0.317, existe una correlación positiva baja, y una significancia bilateral de 0.373, que es superior al 0.05 requerido, por ende, no existe relación entre la dimensión y la variable respectiva, lo que significa que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Hipótesis Específico 2

H1: Existe relación significativa entre las políticas de crédito y la liquidez en la empresa Nhl Transervis S.A.C.

Ho: No existe relación significativa entre las políticas de crédito y la liquidez en la empresa Nhl Transervis S.A.C.,

Tabla 24

Coefficiente de correlación entre ventas políticas de crédito y liquidez

		Correlaciones	
		Políticas de Crédito	Liquidez
Políticas de Crédito	Correlación de Pearson	1	.687*
	Sig. (bilateral)		.028
	N	10	10
Liquidez	Correlación de Pearson	.687*	1
	Sig. (bilateral)	.028	
	N	10	10

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

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.28)

- Coeficiente de correlación = ,687
- Rango: 0.60 - 0.79 Correlación Alta
- Tipo de correlación es positivo
- Significación bilateral es ,028 < 0,05 existe relación
- Rechazo o Aceptación hipótesis = Se Acepta la H0 y se rechaza la HA

Interpretación:

El coeficiente de correlación de r de Pearson de la dimensión política de crédito y la variable liquidez su coeficiente de correlación es de 0.687, existe una correlación positiva alta, y una significancia bilateral de 0.028, que es inferior al 0.05 requerido, por ende, existe relación entre la dimensión y la variable respectiva, lo que significa que rechaza la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Hipótesis Específico 3

H1: Existe relación significativa entre las obligaciones y la liquidez en la empresa Nhl Transervis S.A.C.

Ho: No existe relación significativa entre las obligaciones y la liquidez en la empresa Nhl Transervis S.A.C.,

Tabla 25

Coefficiente de correlación entre obligaciones y liquidez

		Correlaciones	
		Obligaciones	Liquidez
Obligaciones	Correlación de Pearson	1	.836**
	Sig. (bilateral)		.003
	N	10	10
Liquidez	Correlación de Pearson	.836**	1
	Sig. (bilateral)	.003	
	N	10	10

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

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.28)

- Coeficiente de correlación = ,836
- Rango: 0.80 - 0.99 Correlación Muy Alta
- Tipo de correlación es positivo
- Significación bilateral es ,003 < 0,05 existe relación entre las variables
- Rechazo o Aceptación hipótesis = Se Acepta la HA y se rechaza la H0

Interpretación:

El coeficiente de correlación de r de Pearson de la dimensión obligaciones y la variable liquidez su coeficiente de correlación es de 0.836, existe una correlación positiva muy alta, y una significancia bilateral de 0.003, que es inferior al 0.05 requerido, por ende, existe relación entre la dimensión y la variable respectiva, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis Específico 4

H1: Existe relación significativa entre el Estado de flujo de efectivo y la liquidez en la empresa Nhl Transervis S.A.C.

Ho: No existe relación significativa entre Estado de flujo de efectivo ventas al crédito y la liquidez en la empresa Nhl Transervis S.A.C.,

Tabla 26

Coefficiente de correlación entre el Estado flujo de efectivo y liquidez

		Correlaciones	
		Estado Flujo de efectivo	Liquidez
Estado Flujo de efectivo	Correlación de Pearson	1	.905**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	10	10
Liquidez	Correlación de Pearson	.905**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	10	10

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

Fuente: Elaboración propia (SPSS V.28)

- Coeficiente de correlación = ,905
- Rango: 0.80 - 0.99 Correlación Muy Alta
- Tipo de correlación es positiva
- Significación bilateral es ,001 < 0,05 existe relación muy significativa
- Rechazo o Aceptación hipótesis = Se Acepta la HA y se rechaza la H0

Interpretación:

El coeficiente de correlación de r de Pearson de la dimensión Estado flujo de efectivo y la variable liquidez su coeficiente de correlación es de ,905 existe una correlación positiva muy Alta, y una significancia bilateral de 0.001 que es inferior al 0.05 requerido, por ende, existe relación muy significativa entre la dimensión y la variable respectiva, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.2 Discusión

Los resultados de la presente investigación muestran que no existe relación entre las variables cuentas por cobrar y liquidez se realizó el análisis con el método de Pearson llegando a un resultado de 0.625 lo que significa que hay una correlación positiva alta y una significancia bilateral 0.053 la cual indica que no hay relación entre las mismas ya que es mayor a lo requerido, lo que podría suponerse que estaría afectando la liquidez sería motivo de otra variable a investigar. En el análisis de cuentas por cobrar y liquidez no coincidió con el resultado de investigación de Gonzales (2018) ya que ellos obtuvieron una significancia bilateral de 0.025 llegando a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, lo que cual refieren que la liquidez es dependiente de la gestión de cuentas por cobrar. Que a su vez estos resultados obtenidos según Araujo & Estacio (2017) después de aplicar a sus trabajadores de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., diversos instrumentos de medición para analizar la gestión de las Cuentas por cobrar comerciales y haber procesado los resultados obtenidos, determinó que la gestión es deficiente, cumple con un 46.9% del total actividades evaluadas.

Respeto a la hipótesis específica 1, los resultados obtenidos en la presente investigación muestran que no hay una relación entre ventas al crédito y liquidez en la empresa NHL Transervis S.A.C., Callao. 2021 siendo el nivel de significancia bilateral 0.373 y con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.317 que indica que existe una correlación positiva baja, cabe mencionar que en los resultados realizados a pequeñas empresas de calzados por Lozada (2018) indica que un 50% de las empresas se mantienen en el mercado gracias a otorgar ventas a crédito en un 80% del total de sus ventas, el 25% de las empresas trabajan con el 30% y otro 25% con el 100% del total de sus ventas, lo que quiere decir que gran parte de sus ventas con a crédito de 30, 60, 90 días dependiendo el monto de las facturas.

Respecto a la hipótesis específica 2, los resultados obtenidos en la presente investigación muestran que hay una relación entre las políticas crédito y liquidez en la empresa NHL Transervis S.A.C., Callao, 2021 siendo el nivel de significancia bilateral 0.028 y con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.687 que indica que existe una correlación positiva alta, según los resultados que obtuvo Araujo & Estacio (2017) que hay un nivel de cumplimiento deficiente de (33.8%), traducido en la falta de reglas establecidas en el momento de evaluar a sus clientes, no los califican según los términos regulares de crédito (capacidad de pago, solvencia, reputación, garantía, etc.). Si bien es cierto el plazo establecido por la empresa Justiniano Soto para la cobranza a sus clientes es de 25 días, de acuerdo a contrato, la mayoría de sus clientes exceden el plazo hasta 45 días inclusive, por el hecho de que no fueron evaluados correctamente. A la hora de otorgar créditos con compromiso únicamente verbal, no emiten documento que avale el crédito. Según Carrera (2017) En toda empresa es necesario tener políticas al momento de otorgar un crédito a los futuros clientes ya que esto puede ayudar analizar qué tan buen cliente ha sido con otras empresas al momento de cancelar su deuda, sino se encuentran en central de riesgo o en mora con otras empresas, salvaguardando así a la empresa de clientes morosos y evitando futuras cuentas incobrables.

En cuando a la hipótesis específica 3, los resultados obtenidos en la presente investigación muestran que hay una relación entre las obligaciones y liquidez en la empresa NHL Transervis S.A.C., Callao, 2021 siendo el nivel de significancia bilateral 0.003 y con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.836 que indica que existe una correlación positiva muy alta, de acuerdo al resultado que se asemejan Gonzales (2018) obtuvo un nivel de significancia del 5% con grados de libertad 1; podemos observar que el Sig. de la prueba del Chi-cuadrado resultó 0.016 la cual es menor al 0.05; por lo tanto, podemos demostrar y concluir que la hipótesis nula no es aceptada, por efecto, la hipótesis planteada es aceptada. Es decir que el cumplimiento de obligaciones es

dependiente de la gestión de cuentas por cobrar. El 100% de los encuestados opinaron que solo a veces se llega a cumplir oportunamente las obligaciones comerciales sin ninguna dificultad con los ingresos que se obtiene, pero acotaron que no siempre sucede eso y para salir de apuros los accionistas o terceros financian dichas deudas y se logra reembolsarlos cuando se realizan las cobranzas según refiere el autor.

Respecto a la hipótesis específica 4 los resultados obtenidos en la presente investigación muestran que hay una relación entre el estado de flujo de efectivo y liquidez en la empresa NHL Transervis S.A.C., Callao. 2021 siendo el nivel de significancia bilateral 0.001 y con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.905 que indica que existe una correlación positiva muy alta, por otro lado el resultado que obtuvo Araujo & Estacio es un nivel de significancia del 5% con grados de libertad 1; podemos observar que el Sig. de la prueba del Chi-cuadrado resultó 0.016 la cual es menor al 0.05; por lo tanto, podemos demostrar y concluir que la hipótesis nula no es aceptada, por efecto, la hipótesis planteada es aceptada. Es decir que el estado de flujo de efectivo de la empresa es dependiente de la gestión de cuentas por cobrar.

Conclusiones

1. Se determinó que las cuentas por cobrar no se relacionan con la liquidez de la empresa NHL Transervis S.A.C, Callao, 2021 el coeficiente de correlación de Pearson es 0.625 siendo un tipo de correlación positiva alta y una significancia de 0.053 siendo mayor a 0.05 que significa que no existe relación entre las variables por ende se acepta la hipótesis nula.
2. Se determinó que la dimensión ventas al crédito no se relaciona con la liquidez de la empresa NHL Transervis S.A.C, Callao, 2021 el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.317 siendo un tipo de correlación positiva baja y una significancia bilateral de 0.375 lo que significa que no existe relación y por ende se acepta la hipótesis nula.
3. Se determinó que la dimensión políticas crédito se relaciona con la liquidez de la empresa NHL Transervis S.A.C, Callao, 2021 ya que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.687 siendo un tipo de correlación positiva baja y una significancia de 0.028 lo que significa que existe relación y por ende se acepta la hipótesis alterna.
4. Se determinó que la dimensión obligaciones se relaciona con la liquidez de la empresa NHL Transervis S.A.C, Callao, 2021 el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.836 siendo un tipo de correlación positiva muy alta y una significancia bilateral de 0.003 lo que significa que existe relación y por ende se acepta la hipótesis alterna.
5. Se determinó que la dimensión Estado flujo de efectivo se relaciona con la liquidez de la empresa NHL Transervis S.A.C, Callao, 2021 el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.905 siendo un tipo de correlación positiva muy alta y una significancia bilateral de 0.001 lo que significa que existe relación muy significativa y por ende se acepta la hipótesis alterna.

Recomendaciones

1. Se recomienda al personal del área de cobranzas de la empresa NHL Transervis S.A.C, Callao, 2021 mayor capacitación para poder definir un procedimiento de cobranzas que ayuden a mejorar la deficiencia de los clientes empleando diversos canales de comunicación para no afectar la liquidez de la empresa, y también realizar análisis que otro motivo mayor estaría afectando.
2. También se sugiere que se evalúe al cliente para propiciarle ventas al crédito, aunque este no afecta directamente con la liquidez de la ya que nos salió que no hay relación; pero se le recomienda realizar un análisis a cada cliente con un sistema que brinde información real y eficaz para la toma de decisiones.
3. Igualmente, se recomienda idear políticas de crédito acorde a las necesidades de los clientes con lineamientos que puedan otorgar facilidades de pago, que determinen selección de crédito, normas y condiciones para la utilización correcta de la misma en la toma de decisiones.
4. Asimismo, se recomienda a la empresa cumplir con sus obligaciones comerciales, laborales y fiscales para así mejorar su imagen y reputación ante las entidades financieros y futuros clientes, mejorando el clima laboral y productividad de sus colaboradores.
5. Y, por último, se recomienda a la empresa tener un sistema para el estado del flujo de efectivo para que pueda obtener un mejor análisis y poder identificar mejor los gastos que se realiza durante un periodo determinado.

Referencias

Doncel, L. (2020) *Boletín económico del Banco Central Europeo “BCE”*

<https://elpais.com/economia/2020-11-10/el-bce-vio-problemas-de-liquidez-en-una-de-cada-cuatro-empresas-espanolas-durante-lo-peor-de-la-crisis.html>

Salinas, P. (2021) *Análisis de riesgo de liquidez, diario “El Peruano”*

https://www.ey.com/es_pe/assurance/analisis-del-riesgo-de-credito

Belaunde, G. (2012) *El riesgo de liquidez, diario “Gestión”*

<https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2012/10/el-riesgo-de-liquidez.html>

Lozada Díaz, A. C. (2018) *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso “Hércules Infantil”*. [Proyecto Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría] Pontificia Universidad Católica de Ecuador.

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2436>

Rodríguez Ramírez, J. B. (2017) *Cuentas por cobrar funcionarios de la unidad de negocio CLEP EP 2014 – 2015* [Tesis de grado previo a la obtención del título de ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA] Pontificia Universidad Católica de Ecuador sede Esmeraldas. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1036>

Tutillo Sornoza A. J. (2017) *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Osella S.A.* [Proyecto de investigación previo a la obtención del título de ingeniería en contabilidad y auditoría – CPA] Universidad Laica Vicente Roca fuerte de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1929/1/T-ULVR-1735.pdf>

- Macias Calderon, P. B. (2017) *Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S.A. de la ciudad de Guayaquil* [Proyecto de investigación previo a la obtención del título de ingeniería en contabilidad y auditoría] Universidad Laica Vicente Roca fuerte de Guayaquil, Ecuador.
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1967/1/T-ULVR-1777.pdf>
- Carrera Navarrete, S. I. (2017) *Análisis de cuentas por cobrar en la empresa S.A. en el año 2015* [Proyecto de investigación previo a la obtención del título de ingeniería en contabilidad y auditoría] Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.
<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/14504>
- Gonzales Yañe, M. F. (2018) *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Grupo Corii, en el año 2016* [Tesis para obtener el título profesional de Contador Público] Universidad Cesar Vallejo
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23821>
- Maza Iñiguez, J. V. (2015) *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el Mundo Berrezueta Carmona y CIA, en el canton camilo ponce Enrique.* [Tesis de grado previo a la obtención del título de ingeniero en contabilidad y auditoría – CPA] Universidad Técnica de Machala, Ecuador.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/4621>
- Araujo Torrez, K. E y Estacio Cerquin, E. D (2017) *Gestión de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., Cajamarca 2016.* [Tesis para obtener el título profesional de Contador Público] Universidad Privada del Norte – Cajamarca – Perú <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12354>

- Velásquez Arias, A. S. (2018) *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de Importaciones Velzu*. [Tesis para obtener el título profesional de Contador Público] Universidad San Pedro – Chimbote- Perú
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/9422>
- Vásquez Muñoz, L. y Vega Plasencia, E (2016) *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., Distrito de Huanchaco, año 2016*. [Tesis para obtener el título profesional de Contador Público] Universidad Privada Antenor Orrego – Trujillo – Perú <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/2353>
- Loayza Rojas, L., Pastor Caballero F. y Vásquez Alvarado L. (2017) *Gestión de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Comercial FEL S.A.C. en el Periodo 2016*. [Tesis para obtener el título profesional de Contador Público] Universidad Tecnológica del Perú.

Apéndice A: Matriz de consistencia

OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION
OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE 1 CUENTAS POR COBRAR	1.- Ventas al Crédito	1.-Ventas a largo plazo	TIPO DE INVESTIGACIÓN Básica NIVEL DE INVESTIGACION Descriptivo DISEÑO DE INVESTIGACION No experimental ENFOQUE DE INVESTIGACION Cualitativo TÉCNICA Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario POBLACIÓN Trabajadores de la empresa NHL Transervis SAC. Callao, 2021. MUESTRA No hay muestra, ya que se encuestaron a la totalidad de personas
Determinar de qué manera la gestión en las cuentas por cobrar se relaciona con la liquidez de la empresa NHL TRANSERVIS S.A.C. Callao, 2021.	La Gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la Liquidez de la empresa NHL TRANSERVIS S.A.C del año 2021.		2.-Políticas de Crédito	2.-Ventas a corto plazo	
OBETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICO		3.-Políticas de Cobranza	3.-Terminos del Crédito	
1.- Determinar de qué manera las ventas al crédito se relacionan con la Liquidez de la empresa NHL TRANSERVIS SAC en el 2021.	1.- La Gestión de las ventas al crédito se relaciona con la liquidez de la empresa NHL TRANSERVIS S.A.C. Callao, 2021.		4.- Análisis de la cuentas por cobrar	4.-Condiciones de Crédito	
2.- Determinar de qué manera las políticas de crédito se relaciona con la liquidez de la empresa NHL TRANSERVIS SAC en el 2021.	2.- La Gestión de las políticas de crédito se relaciona con la liquidez de la empresa NHL TRANSERVIS S.A.C. Callao, 2021.		1.- Capital	5.-Analisis de Riesgo Individual	
3.- Determinar de qué manera las obligaciones se relaciona con la liquidez de la empresa NHL TRANSERVIS SAC en el 2021.	3.- La Gestión de las obligaciones se relaciona con la liquidez de la empresa NHL TRANSERVIS S.A.C. Callao, 2021.		2.- Obligaciones	6.-Políticas de cobro	
4.- Determinar de qué manera el Estado de Flujo de Efectivo se relacionan con la liquidez de la empresa NHL TRANSERVIS S.A.C. en el 2021	4.- La Gestión del Estado de Flujo de Efectivo se relaciona con la liquidez de la empresa NHL TRANSERVIS S.A.C. Callao, 2021.		3.- Estado de Flujo de Efectivo	7.-Políticas de impagos	
			4.- Financiamiento	8.-Políticas de recobros	
				9.-Rotacion de cuentas por cobrar	
				10.-Cuentas por cobrar vencidas	
				11.-Cuentas por cobrar en cartera	
			12.-Capital de trabajo		
			13.-Inversiones		
			14.-Comerciales		
			15.-Pago de tributos		
			16.-Pago a colaboradores		
			17.-Ingreso del Efectivo		
			18.-Egreso del efectivo		
			19.-Saldos del Efectivo		
			20.- Largo Plazo		
			21.- Corto Plazo		

Apéndice B: Instrumento de la Investigación

Cuestionario de Cuentas por Cobrar.

Estimado colaborador(a) de la empresa NHL Transervis S.A.C.:

Se le pide por favor responder el siguiente cuestionario que tiene finalidad académica y la información es confidencial.

Marcar con una "X" una opción del 1 al 5

PUNTUACIÓN	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	de acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
1	¿La empresa cuenta con un sistema de ventas a largo plazo?					
2	¿Las ventas a largo plazo son beneficiosas para la empresa?					
3	¿La empresa cuenta con un sistema de ventas a corto plazo?					
4	¿Las ventas a corto plazo son beneficiosas para la empresa?					
5	¿La empresa cuenta con un sistema de término de crédito?					
6	¿Los términos de crédito ejecutan conforme al objetivo?					
7	¿Considera que las condiciones de crédito son convenientes para la empresa?					
8	¿La empresa realiza un análisis de los clientes cuando solicitan un crédito?					
9	¿La empresa cuenta con un plan de riesgo de crédito respecto a sus clientes?					
10	¿Considera que el riesgo individual influye en la liquidez de la empresa?					
11	¿La empresa cuenta con un sistema de procedimientos de cobranza?					
12	¿Considera que los procedimientos de cobranzas son acertados en la política de cobros?					
13	¿Considera que la prevención de las políticas de impagos es indispensable para la empresa?					
14	¿Considera que las estrategias empleadas para gestionar impagos son las correctas?					
15	¿La empresa cuenta con un reglamento interno en el tratamiento de los impagos?					
16	¿La empresa cuenta con un sistema de políticas de recobros?					
17	¿La empresa cuenta con un sistema de control de la Rotación de cuentas por cobrar?					
18	¿La empresa cuenta con un sistema adecuado para las cuentas por cobrar vencidas?					
19	¿La empresa tiene un sistema de control de las cuentas por cobrar en cartera?					
20	¿La empresa realiza un seguimiento de las cuentas por cobrar en cartera?					

¡Gracias por su colaboración!

Apéndice C: Instrumento de la Investigación

Cuestionario de Liquidez.

Estimado colaborador(a) de la empresa NHL Transervis S.A.C.:

Se le pide por favor responder el siguiente cuestionario que tiene finalidad académica y la información es confidencial.

Marcar con una "X" una opción del 1 al 5

PUNTUACIÓN	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	de acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
1	¿La empresa cuenta con el capital trabajo necesario para efectuar sus actividades empresariales?					
2	¿Cree Usted que el capital de trabajo se relaciona con la liquidez de la empresa?					
3	¿La empresa cuenta con el capital necesario para realizar inversiones?					
4	¿La empresa realiza inversiones para la expansión y crecimiento del negocio?					
5	¿La empresa cuenta con capacidad de pago para cumplir las obligaciones comerciales con sus proveedores?					
6	¿La empresa cumple con el cronograma de pagos a sus proveedores?					
7	¿La empresa cumple con el pago de sus obligaciones tributarias?					
8	¿La empresa cumple oportunamente con el pago de remuneraciones a sus colaboradores?					
9	¿La empresa cumple con el pago de los beneficios sociales de los trabajadores de acuerdo a ley?					
10	¿Los ingresos del efectivo presentan un crecimiento constante?					
11	¿Los ingresos del efectivo mejoran por efecto de las cuentas por cobrar?					
12	¿Las cuentas por cobrar se cumplen en los plazos establecidos?					
13	¿Los egresos del efectivo presentan resultados óptimos?					
14	¿Las cuentas incobrables, cuentas vencidas presentan un crecimiento constante?					
15	¿Los saldos del efectivo presentan resultados positivos de manera constante?					
16	¿Los saldos del efectivo son crecientes en los periodos?					
17	¿La empresa realiza operaciones de financiamiento a largo plazo?					
18	¿La empresa cumple con sus deudas de financiamiento a largo plazo?					
19	¿La empresa realiza operaciones de financiamiento a corto plazo?					
20	¿La empresa cumple con sus deudas de financiamiento a corto plazo?					

¡Gracias por su colaboración!

Apéndice D: Validación de juicio de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CUENTAS POR COBRAR.

TEMA Y/O TITULO DE TESIS: GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACION CON LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA NHL TRANSERVIS S.A.C. 2021

JUICIO DE EXPERTO:

- La opinión que brinde es personal y sincera
- 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

Nº	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 claridad y cantidad					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

4 de Noviembre del 2021

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del juez experto: Juan Daniel Quintana Portal

DNI: 04913634

Especialidad del juez experto: Finanzas Empresariales

Grado del juez experto: Master



Firmado digitalmente por:
QUINTANA PORTAL Juan
Daniel FAU 20481363402 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 04/11/2021 20:15:20-0500

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA LIQUIDEZ.

TEMA Y/O TITULO DE TESIS: GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACION CON LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA NHL TRANSERVIS S.A.C. 2021

JUCIO DE EXPERTO:

- La opinión que brinde es personal y sincera
 - 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.
6. Muy malo
 7. Malo
 8. Regular
 9. Bueno
 10. Muy bueno

Nº	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 claridad y cantidad				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	

4 de Noviembre del 2021

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del juez experto: Juan Daniel Quintana Portal

DNI: 04913634

Especialidad del juez experto: Finanzas Empresariales

Grado del juez experto: Master



Firmado digitalmente por:
QUINTANA PORTAL Juan
Daniel FAU 30481363402 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 04/11/2021 20:15:20-0500

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CUENTAS POR COBRAR.

TEMA Y/O TITULO DE TESIS: GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACION CON LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA NHL TRANSERVIS S.A.C. 2021

JUICIO DE EXPERTO:

- La opinión que brinde es personal y sincera
- 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

Nº	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 claridad y cantidad					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	

28. de Abril del 2022

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del juez experto: Hurtado Rivas Jhunnior

DNI: 44041884

Especialidad del juez experto: Abogado

Grado del juez experto: Titulado



Jhunnior Hurtado Rivas
ABOGADO
REG. CAJ 11168

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA LIQUIDEZ.

TEMA Y/O TITULO DE TESIS: GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACION CON LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA NHL TRANSERVIS S.A.C. 2021

JUCIO DE EXPERTO:

- La opinión que brinde es personal y sincera
 - 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.
6. Muy malo
 7. Malo
 8. Regular
 9. Bueno
 10. Muy bueno

Nº	CRITERIOS	VALORACION				
		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 claridad y cantidad					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	

28. de Abril del 2022

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del juez experto: Hurtado Rivas Jhunnior

DNI: 44041884

Especialidad del juez experto: Abogado

Grado del juez experto: Titulado



Jhunnior Hurtado Rivas
ABOGADO
C.O.P. REG. CAS 11168

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA LIQUIDEZ.

TEMA Y/O TITULO DE TESIS: GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACION CON LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA NHL TRANSERVIS S.A.C. 2021

JUCIO DE EXPERTO:

- La opinión que brinde es personal y sincera
 - 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.
6. Muy malo
 7. Malo
 8. Regular
 9. Bueno
 10. Muy bueno

N°	CRITERIOS	VALORACION				
		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 claridad y cantidad					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

29 de Abril del 2022

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del juez experto: Merino Córdova Silvia Del Rocio

DNI: 07938336

Especialidad del juez experto: Abogado laboralista

Grado del juez experto: Maestra en Gestión Pública

.....
Firma del Experto Informante

Apéndice F: Matriz de datos – Alfa de Cronbach

Variable 1 - Cuentas por Cobrar																					
ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	20	SUMA
E1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	4	1	2	4	2	2	2	2	2	2	3	41
E2	5	5	1	1	3	1	1	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	47
E3	3	4	5	5	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	3	4	66
E4	1	2	2	4	4	3	4	4	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	69
E5	2	3	3	5	5	3	4	4	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	74
E6	1	4	4	5	5	3	4	4	3	2	3	3	4	4	5	3	3	4	3	4	71
E7	2	5	5	5	2	4	4	3	4	2	5	4	5	4	5	3	2	2	3	3	72
E8	3	2	2	4	4	2	4	3	5	4	4	3	5	5	4	3	2	3	3	3	68
E9	2	4	2	5	5	1	4	4	5	4	4	1	2	3	5	3	2	2	3	1	62
E10	4	2	2	4	4	5	5	3	5	2	5	3	4	4	5	3	4	4	3	5	76

Variable 2 Liquidez																					
ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	SUMA
E1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	4	2	1	2	2	5	5	5	5	46
E2	5	2	3	2	3	2	4	2	4	3	4	2	3	2	3	3	2	2	2	2	55
E3	5	2	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	2	1	2	5	1	1	62
E4	3	4	2	2	4	5	3	4	5	5	3	4	5	1	3	5	5	2	2	5	72
E5	4	4	2	1	3	2	3	4	4	3	3	2	3	5	3	1	4	2	4	2	59
E6	2	3	4	1	3	3	4	5	2	2	5	2	4	2	1	4	3	3	2	2	57
E7	3	4	4	3	4	4	4	1	3	3	4	5	5	5	5	4	2	2	4	5	74
E8	4	5	5	3	5	3	4	4	5	2	5	5	5	3	3	5	3	3	3	2	77
E9	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	4	5	1	4	1	1	76
E10	5	5	3	4	3	4	5	3	4	4	4	2	2	2	4	3	2	2	5	5	71

Apéndice G: Matriz de base de datos – Prueba de hipótesis

VARIABLE 1: CUENTAS POR COBRAR																					
N°	DIMENSION 1				DIMENSION 2						DIMENSION 3						DIMENSION 4				VARIABLE 1
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
E1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	4	1	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2
E2	5	5	1	1	3	1	1	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
E3	3	4	5	5	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	3	4	3
E4	1	2	2	4	4	3	4	4	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3
E5	2	3	3	5	5	3	4	4	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4
E6	1	4	4	5	5	3	4	4	3	2	3	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4
E7	2	5	5	5	2	4	4	3	4	2	5	4	5	4	5	3	2	2	3	3	4
E8	3	2	2	4	4	2	4	3	5	4	4	3	5	5	4	3	2	3	3	3	3
E9	2	4	2	5	5	1	4	4	5	4	4	1	2	3	5	3	2	2	3	1	3
E10	4	2	2	4	4	5	5	3	5	2	5	3	4	4	5	3	4	4	3	5	4

Apéndice H: Estadística descriptiva – Preguntas

Tabla Ventas al crédito – ventas largo plazo

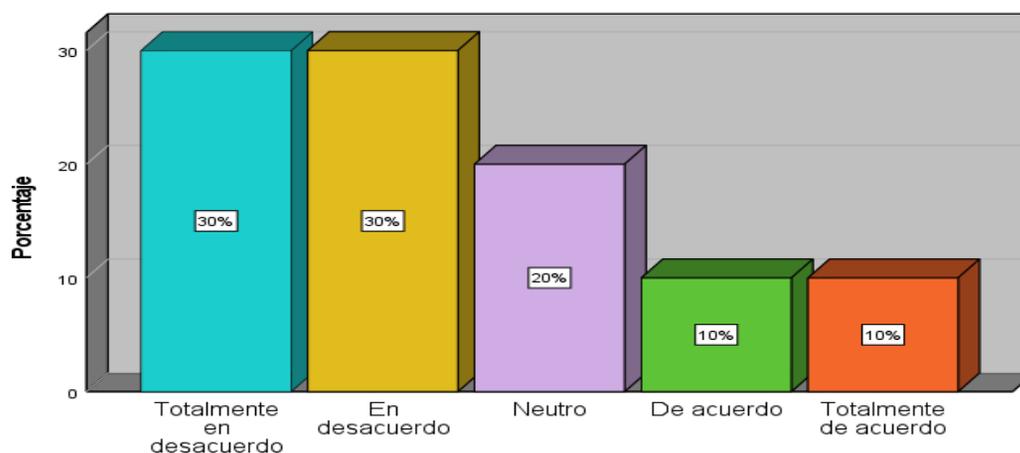
¿La empresa cuenta con un sistema de ventas a largo plazo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	30.0	30.0	30.0
	En desacuerdo	3	30.0	30.0	60.0
	Neutro	2	20.0	20.0	80.0
	De acuerdo	1	10.0	10.0	90.0
	Totalmente de acuerdo	1	10.0	10.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia (SPSS V. 28)

Figura Ventas al crédito – ventas largo plazo

1.-¿La empresa cuenta con un sistema de ventas a largo plazo?



Fuente: Datos obtenido de la encuesta aplicada

En la presente tabla y gráfica, podemos visualizar el análisis de frecuencia respecto a la respuesta obtenida de los trabajadores de la empresa NHL Transervis SAC, donde podemos observar que 3 trabajadores llegando hacer 30% del total, indica que están totalmente en desacuerdo, así mismo el 30% de trabajadores refieren que están en desacuerdo, mientras tanto el 20% tiene una posición neutro, como el 10% de trabajadores está de acuerdo y finalmente 1 trabajador llegando hacer el 10% está totalmente de acuerdo.

Tabla Ventas al crédito - Beneficios

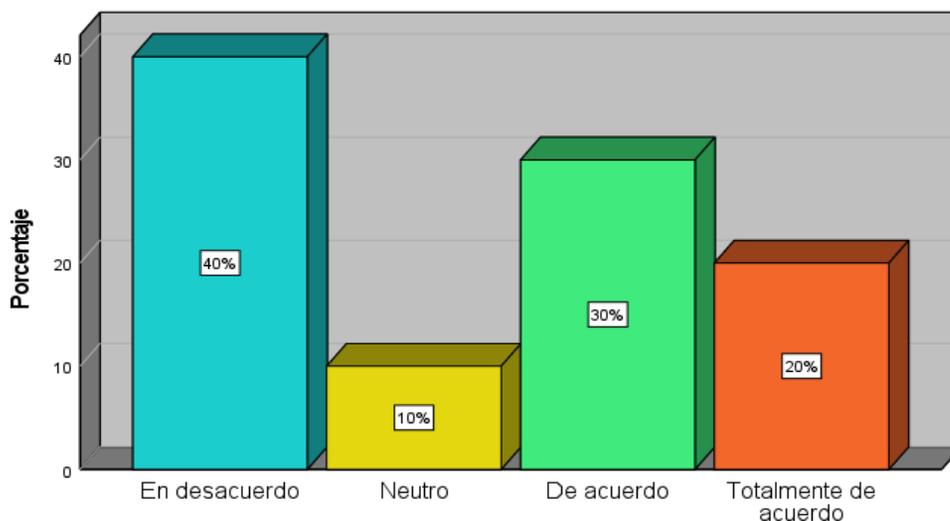
2.-¿Las ventas a largo plazo son beneficiosas para la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	40.0	40.0	40.0
	Neutro	1	10.0	10.0	50.0
	De acuerdo	3	30.0	30.0	80.0
	Totalmente de acuerdo	2	20.0	20.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia (SPSS V. 28)

Figura Ventas al crédito – Beneficios

2.-¿Las ventas a largo plazo es beneficiosa para la empresa?



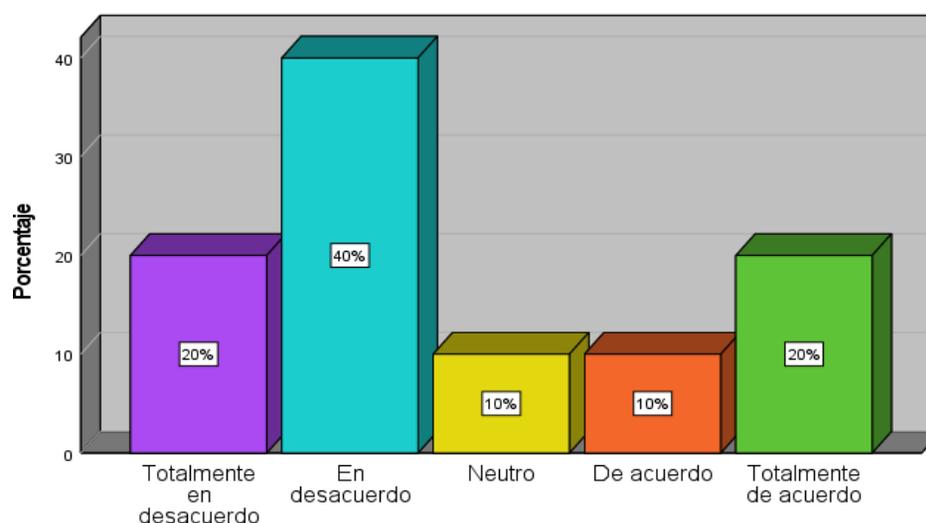
Fuente: Datos obtenido de la encuesta aplicada

En la presente tabla y gráfica, podemos visualizar el análisis de frecuencia respecto a la respuesta obtenida de los trabajadores de la empresa NHL Transervis SAC, donde podemos observar que 4 trabajadores llegando hacer 40% del total, indica que están en desacuerdo, así mismo el 10% del total está en una posición de neutro, mientras que el 30% está de acuerdo y finalmente 2 trabajadores llegando hacer el 20% está totalmente de acuerdo.

Tabla Ventas al crédito – Corto plazo**3.-¿La empresa cuenta con un sistema de ventas a corto plazo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	20.0	20.0	20.0
	En desacuerdo	4	40.0	40.0	60.0
	Neutro	1	10.0	10.0	70.0
	De acuerdo	1	10.0	10.0	80.0
	Totalmente de acuerdo	2	20.0	20.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Datos: Elaboración Propia (SPSS V. 28)

Figura Ventas al crédito – Corto plazo**3.-¿La empresa cuenta con un sistema de ventas a corto plazo?**

Fuente: Datos obtenido de la encuesta aplicada

En la presente tabla y gráfica, podemos visualizar el análisis de frecuencia respecto a la respuesta obtenida de los trabajadores de la empresa NHL Transervis SAC, donde podemos observar que 2 trabajadores llegando hacer 20% del total, indica que están totalmente en desacuerdo, así mismo el 40% de trabajadores refieren que están en desacuerdo, mientras tanto el 10% tiene una posición neutro, pero el 10% de trabajadores está de acuerdo y finalmente 2 trabajadores llegando hacer el 10% está totalmente de acuerdo.

Tabla Ventas al crédito – Beneficios

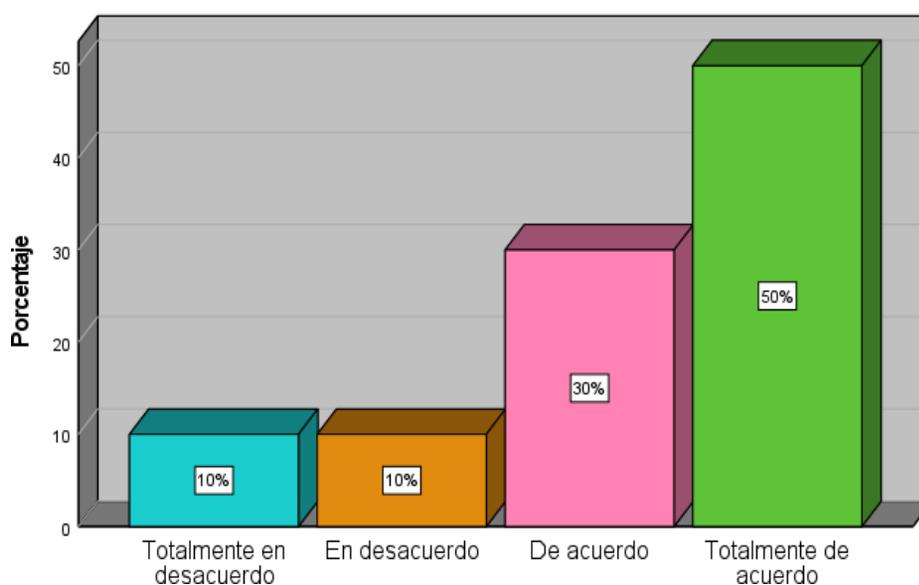
4.-¿Las ventas a corto plazo son beneficiosa para la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	10.0	10.0	10.0
En desacuerdo	1	10.0	10.0	20.0
De acuerdo	3	30.0	30.0	50.0
Totalmente de acuerdo	5	50.0	50.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia (SPSS V. 28)

Figura Ventas al crédito – Beneficios

4.-¿Las ventas a corto plazo es beneficiosa para la empresa?



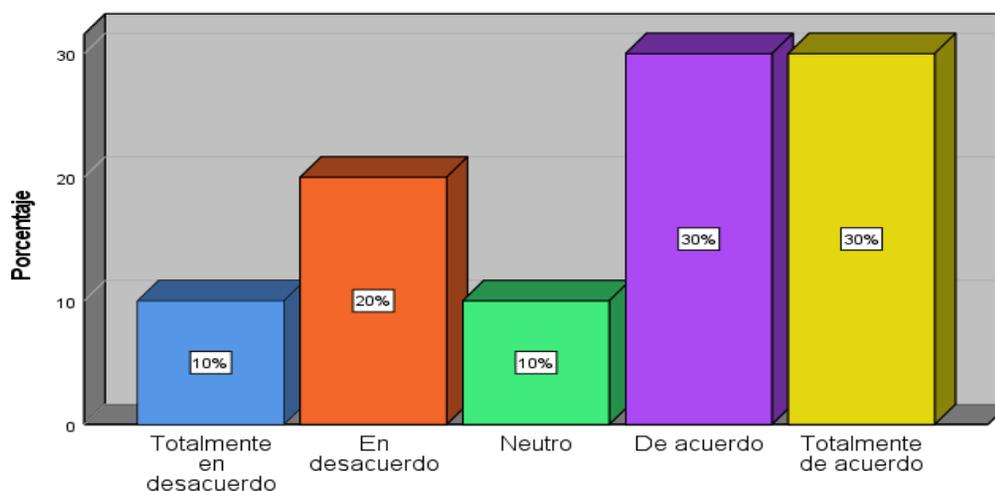
Fuente: Datos obtenido de la encuesta aplicada

En la presente tabla y gráfica, podemos visualizar el análisis de frecuencia respecto a la respuesta obtenida de los trabajadores de la empresa NHL Transervis SAC, donde podemos observar que 1 trabajador llegando hacer 10% del total, indica que están totalmente en desacuerdo, así mismo el 10% de trabajadores refieren que están en desacuerdo, mientras tanto el 30% tiene una posición neutro, y finalmente 5 trabajadores llegando hacer el 50% está totalmente de acuerdo.

Tabla Políticas de Crédito – Sistema de crédito**5.-¿La empresa cuenta con un sistema de términos del crédito?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	10.0	10.0	10.0
En desacuerdo	2	20.0	20.0	30.0
Neutro	1	10.0	10.0	40.0
De acuerdo	3	30.0	30.0	70.0
Totalmente de acuerdo	3	30.0	30.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia (SPSS V. 28)

Figura Políticas de Crédito – Termino de crédito**5.-¿La empresa cuenta con un sistema de término del crédito crediticio?**

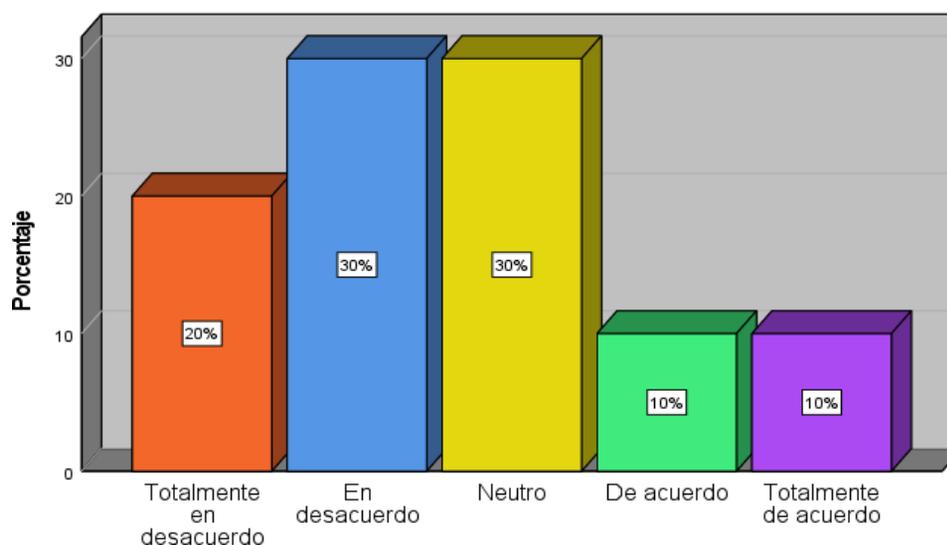
Fuente: Datos obtenido de la encuesta aplicada

En la presente tabla y gráfica, podemos visualizar el análisis de frecuencia respecto a la respuesta obtenida de los trabajadores de la empresa NHL Transervis SAC, donde podemos observar que 1 trabajador llegando hacer 10% del total, indica que están totalmente en desacuerdo, así mismo el 20% de trabajadores refieren que están en desacuerdo, mientras tanto el 10% tiene una posición neutro, pero el 30% de trabajadores está de acuerdo y finalmente 3 trabajadores llegando hacer el 30% está totalmente de acuerdo.

Tabla Políticas de Crédito – Termino de crédito**6.- ¿Los términos de crédito ejecutan conforme al objetivo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	20.0	20.0	20.0
En desacuerdo	3	30.0	30.0	50.0
Neutro	3	30.0	30.0	80.0
De acuerdo	1	10.0	10.0	90.0
Totalmente de acuerdo	1	10.0	10.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia (SPSS V. 28)

Figura Políticas de Crédito – Termino de crédito**6.-¿Los términos de crédito ejecutan conforme al objetivo?**

Fuente: Datos obtenido de la encuesta aplicada

En la presente tabla y gráfica, podemos visualizar el análisis de frecuencia respecto a la respuesta obtenida de los trabajadores de la empresa NHL Transervis SAC, donde podemos observar que 2 trabajadores llegando hacer 20% del total, indica que están totalmente en desacuerdo, así mismo el 30% de trabajadores refieren que están en desacuerdo, mientras tanto el 30% tiene una posición neutro, pero el 10% de trabajadores está de acuerdo y finalmente 3 trabajadores llegando hacer el 10% está totalmente de acuerdo.

Tabla Políticas de Crédito – Condiciones de crédito

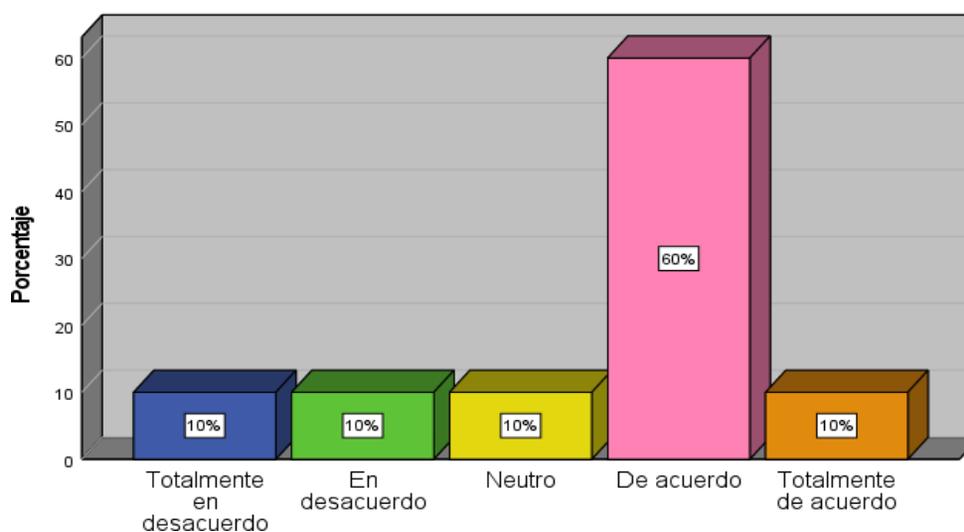
7.- ¿Considera que las condiciones de crédito son convenientes para la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	10.0	10.0	10.0
En desacuerdo	1	10.0	10.0	20.0
Neutro	1	10.0	10.0	30.0
De acuerdo	6	60.0	60.0	90.0
Totalmente de acuerdo	1	10.0	10.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia (SPSS V. 28)

Figura Políticas de Crédito – Condiciones de crédito

7.-¿Consideras que las condiciones de crédito son convenientes para la empresa?



Fuente: Datos obtenido de la encuesta aplicada

En la presente tabla y gráfica, podemos visualizar el análisis de frecuencia respecto a la respuesta obtenida de los trabajadores de la empresa NHL Transervis SAC, donde podemos observar que 1 trabajador llegando hacer 10% del total, indica que están totalmente en desacuerdo, así mismo el 10% de trabajadores refieren que están en desacuerdo, mientras tanto el 10% tiene una posición neutro, pero el 60% de trabajadores está de acuerdo y finalmente 3 trabajadores llegando hacer el 10% está totalmente de acuerdo.

Tabla Políticas de Crédito – Análisis de riesgo

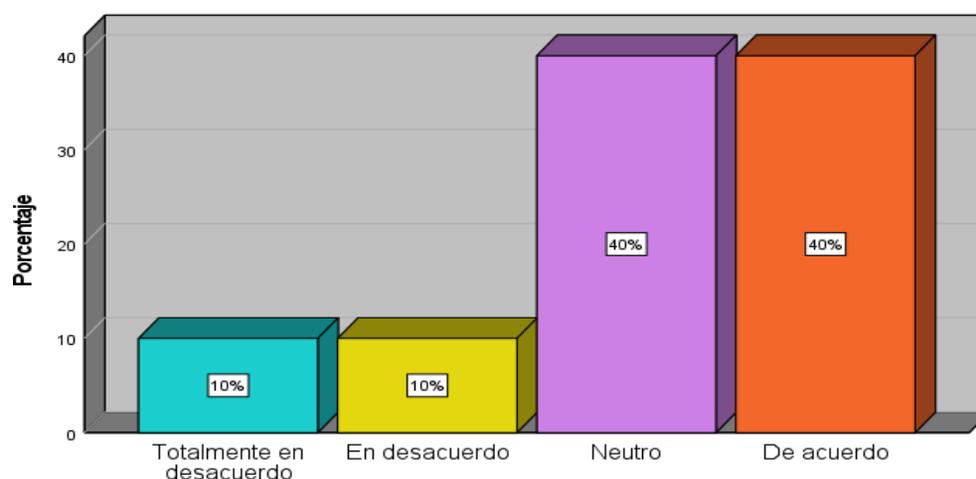
8.- ¿La empresa realiza un análisis de los clientes que solicitan un crédito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	10.0	10.0	10.0
En desacuerdo	1	10.0	10.0	20.0
Neutro	4	40.0	40.0	60.0
De acuerdo	4	40.0	40.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia (SPSS V. 28)

Figura Políticas de Crédito – Análisis de riesgo

8.-¿La empresa realiza un análisis a los clientes cuando solicitan un crédito?



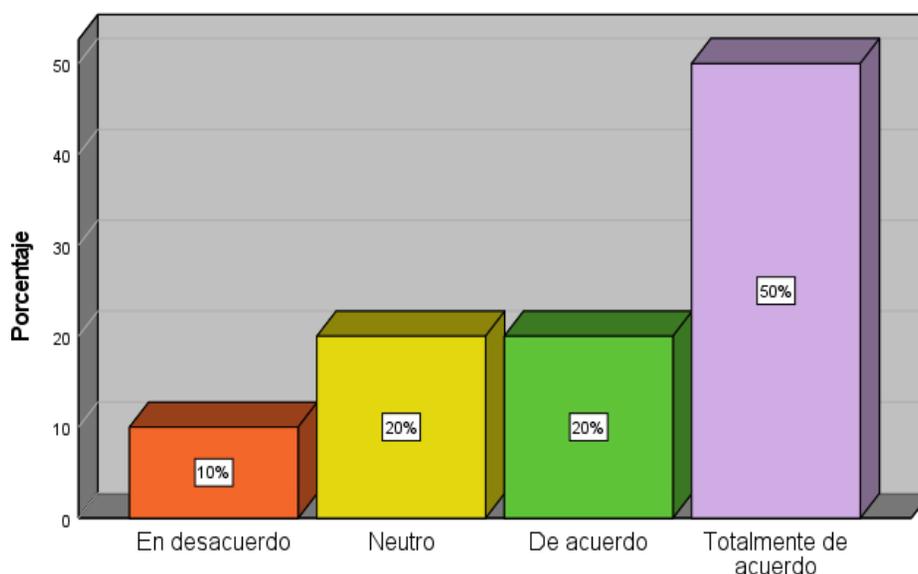
Fuente: Datos obtenido de la encuesta aplicada

En la presente tabla y gráfica, podemos visualizar el análisis de frecuencia respecto a la respuesta obtenida de los trabajadores de la empresa NHL Transervis SAC, donde podemos observar que 1 trabajador llegando hacer 10% del total, indica que están totalmente en desacuerdo, así mismo el 10% de trabajadores refieren que están en desacuerdo, mientras tanto el 10% tiene una posición neutro, pero el 60% de trabajadores está de acuerdo y finalmente 3 trabajadores llegando hacer el 10% está totalmente de acuerdo.

Tabla Políticas de Crédito – Plan de riesgo**9.-¿La empresa cuenta con un plan de riesgo de crédito de los clientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	10.0	10.0	10.0
	Neutro	2	20.0	20.0	30.0
	De acuerdo	2	20.0	20.0	50.0
	Totalmente de acuerdo	5	50.0	50.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia (SPSS V. 28)

Tabla Políticas de Crédito – Plan de riesgo**9.-¿La empresa cuenta con un plan de riesgo de crédito de los clientes?**

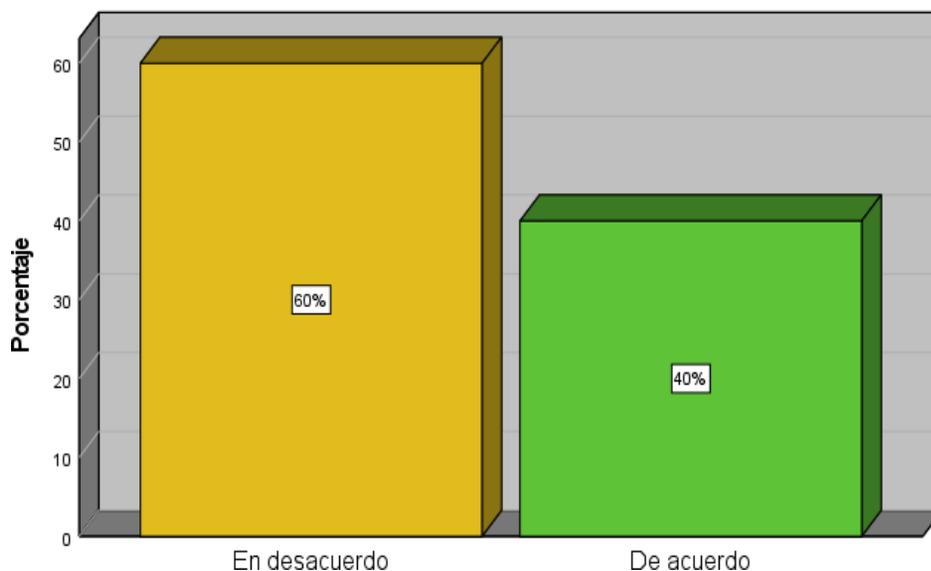
Fuente: Datos obtenido de la encuesta aplicada

En la presente tabla y gráfica, podemos visualizar el análisis de frecuencia respecto a la respuesta obtenida de los trabajadores de la empresa NHL Transervis SAC, donde podemos observar que 1 trabajador llegando hacer 10% del total, indica que están totalmente en desacuerdo, así mismo el 20% de trabajadores refieren que están en desacuerdo, pero el 20% de trabajadores está de acuerdo y finalmente 5 trabajadores llegando hacer el 50% está totalmente de acuerdo.

Tabla Políticas de Crédito – Riesgo Individual**10.- ¿Considera que el riesgo individual influye en la liquidez de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	60.0	60.0	60.0
	De acuerdo	4	40.0	40.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia (SPSS V. 28)

Figura Políticas de Crédito – Riesgo Individual**10.-¿Considera que el riesgo individual influye en la liquidez de la empresa?**

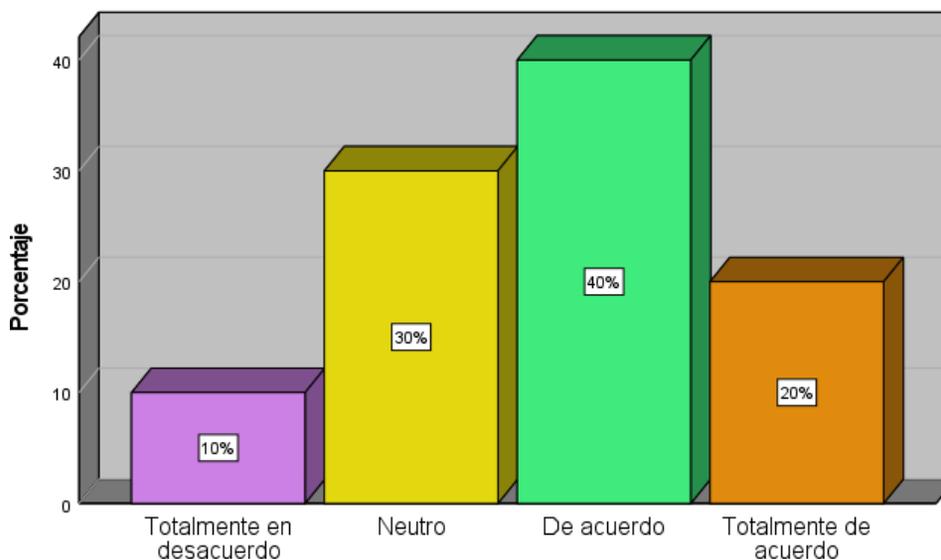
Fuente: Datos obtenido de la encuesta aplicada

En la presente tabla y gráfica, podemos visualizar el análisis de frecuencia respecto a la respuesta obtenida de los trabajadores de la empresa NHL Transervis SAC, donde podemos observar que 6 trabajadores llegando hacer 60% del total, indica que están en desacuerdo, pero 4 trabajadores llegando hacer el 20% de trabajadores indica que está de acuerdo.

Tabla Políticas de Cobros – Procedimiento de cobranza**11.- ¿La empresa cuenta con un sistema de procedimientos de cobranza?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	10.0	10.0	10.0
Neutro	3	30.0	30.0	40.0
De acuerdo	4	40.0	40.0	80.0
Totalmente de acuerdo	2	20.0	20.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia (SPSS V. 28)

Figura Políticas de Cobros – Procedimiento de cobranza**11.-¿La empresa cuenta con un sistema y procedimientos de cobranza?**

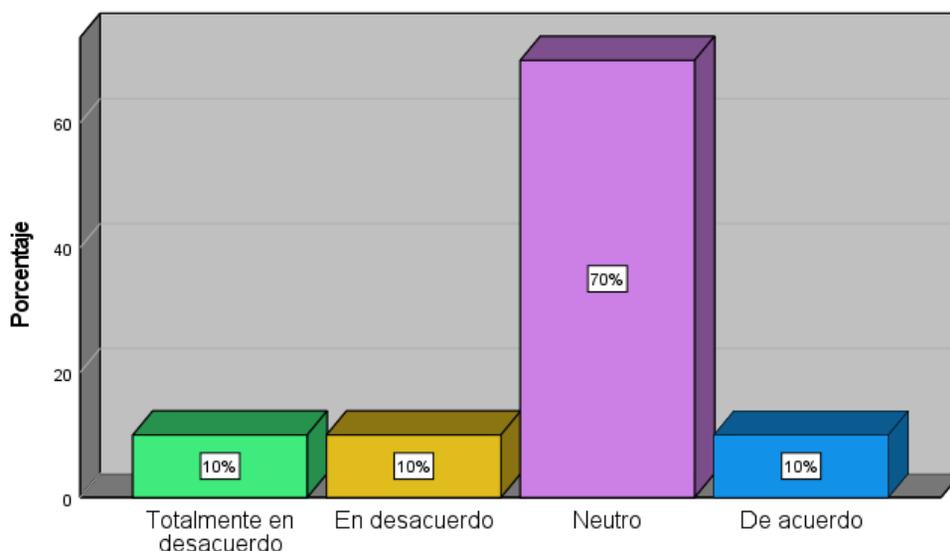
Fuente: Datos obtenido de la encuesta aplicada

En la presente tabla y gráfica, podemos visualizar el análisis de frecuencia respecto a la respuesta obtenida de los trabajadores de la empresa NHL Transervis SAC, donde podemos observar que 1 trabajador llegando hacer 10% del total, indica que están totalmente en desacuerdo, mientras tanto el 40% tiene una posición neutra, pero el 40% de trabajadores está de acuerdo y finalmente 2 trabajadores llegando hacer el 20% está totalmente de acuerdo.

Tabla Políticas de Cobros – Procedimiento de cobranza**12.- ¿Considera que los procedimientos de cobranzas son acertados en la política de cobros?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	10.0	10.0	10.0
En desacuerdo	1	10.0	10.0	20.0
Neutro	7	70.0	70.0	90.0
De acuerdo	1	10.0	10.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia (SPSS V. 28)

Figura Políticas de Cobros – Procedimiento de cobranza**12.-¿Considera que los procedimientos de cobranzas son acertadas en la política de cobros?**

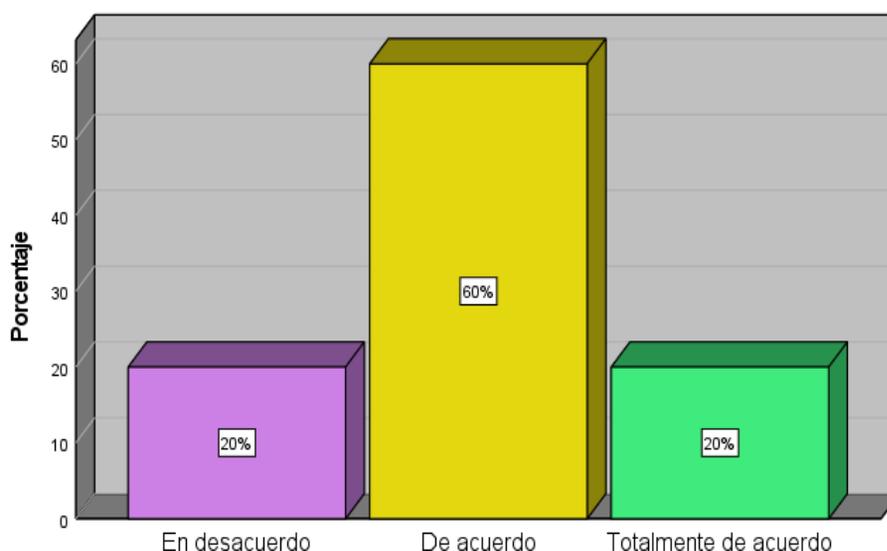
Fuente: Datos obtenido de la encuesta aplicada

En la presente tabla y gráfica, podemos visualizar el análisis de frecuencia respecto a la respuesta obtenida de los trabajadores de la empresa NHL Transervis SAC, donde podemos observar que 1 trabajador llegando hacer 10% del total, indica que están totalmente en desacuerdo, así mismo el 10% de trabajadores refieren que están en desacuerdo, mientras tanto el 70% finalmente 3 trabajadores llegando hacer el 10% está de acuerdo.

Tabla Políticas de Cobros – Políticas de impagos**13.- ¿Considera que la prevención de las políticas de impagos es indispensable para la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	20.0	20.0	20.0
	De acuerdo	6	60.0	60.0	80.0
	Totalmente de acuerdo	2	20.0	20.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia (SPSS V. 28)

Figura Políticas de Cobros – Políticas de impagos**13.-¿Considera que la prevención de las políticas de impagos es indispensable para la empresa?**

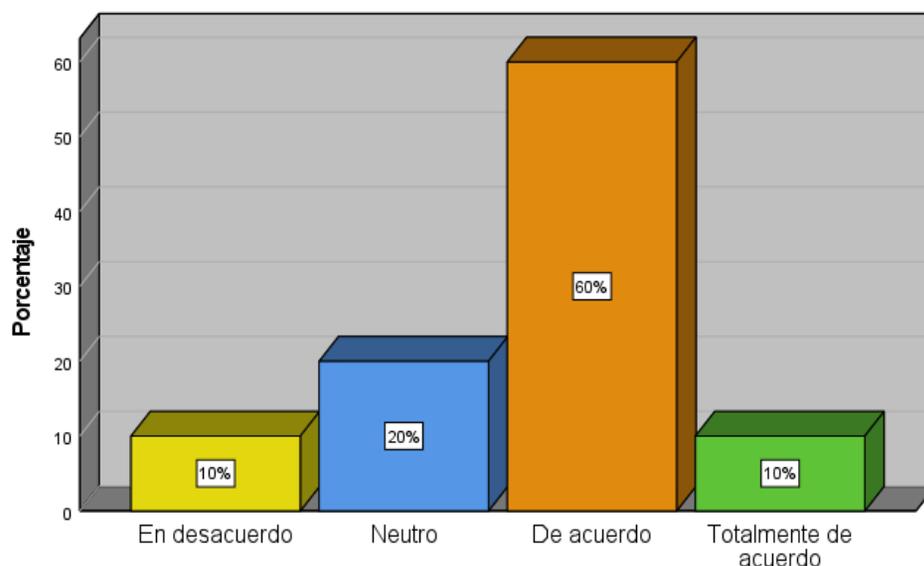
Fuente: Datos obtenido de la encuesta aplicada

En la presente tabla y gráfica, podemos visualizar el análisis de frecuencia respecto a la respuesta obtenida de los trabajadores de la empresa NHL Transervis SAC, donde podemos observar que 2 trabajadores llegando hacer 20% del total, indica que están en desacuerdo, así mismo el 60% de trabajadores refieren que están de acuerdo, mientras tanto 2 trabajadores llegando hacer el 20% indican que están totalmente de acuerdo.

Tabla *Políticas de Cobros – Políticas de impagos***14.- ¿Considera que las estrategias empleadas para gestionar impagos son los correctos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	10.0	10.0	10.0
	Neutro	2	20.0	20.0	30.0
	De acuerdo	6	60.0	60.0	90.0
	Totalmente de acuerdo	1	10.0	10.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: *Elaboración Propia (SPSS V. 28)*

Figura *Políticas de Cobros – Políticas de impagos***14.-¿Considera que las estrategias empleadas para gestionar impagos son los correctos?**

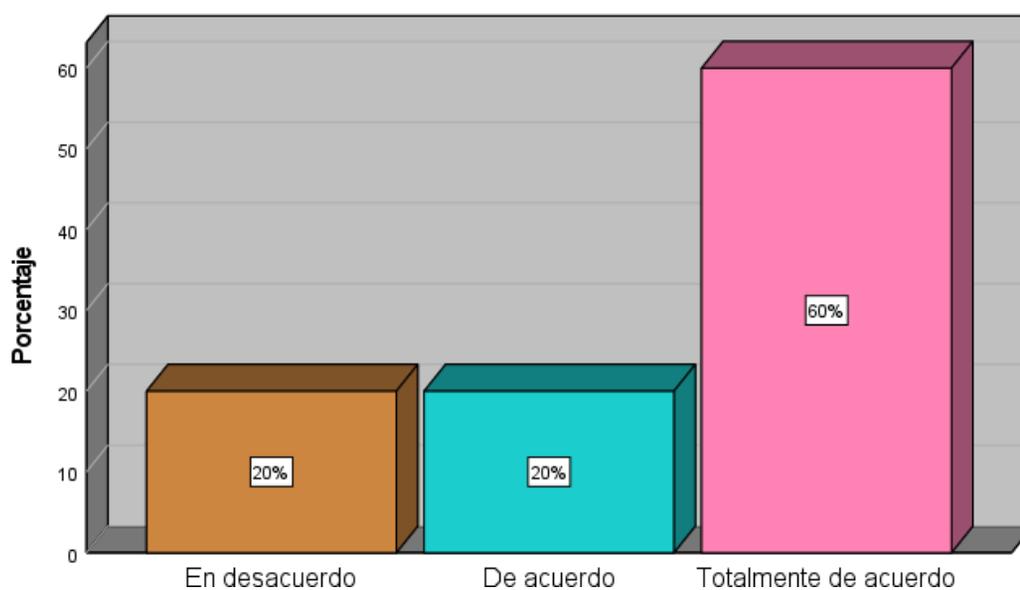
Fuente: *Datos obtenido de la encuesta aplicada*

En la presente tabla y gráfica, podemos visualizar el análisis de frecuencia respecto a la respuesta obtenida de los trabajadores de la empresa NHL Transervis SAC, donde podemos observar que 1 trabajador llegando hacer 10% del total, indica que está en desacuerdo, mientras tanto el 20% tiene una posición neutra, pero el 60% de trabajadores está de acuerdo y finalmente 1 trabajador llegando hacer el 10% está totalmente de acuerdo.

Tabla Políticas de Cobros – Reglamento interno**15.- ¿La empresa cuenta con un reglamento interno en el tratamiento de los impagos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	20.0	20.0	20.0
	De acuerdo	2	20.0	20.0	40.0
	Totalmente de acuerdo	6	60.0	60.0	100.0
Total		10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia (SPSS V. 28)

Figura Políticas de Cobros – Reglamento interno**15.-¿La empresa cuenta con un reglamento interno en el tratamiento de los impagos?**

Fuente: Datos obtenido de la encuesta aplicada

En la presente tabla y gráfica, podemos visualizar el análisis de frecuencia respecto a la respuesta obtenida de los trabajadores de la empresa NHL Transervis SAC, donde podemos observar que 2 trabajadores llegando hacer 20% del total, indica que están en desacuerdo, así mismo el 20% de trabajadores refieren que están de acuerdo, mientras tanto 6 trabajadores llegando hacer el 60% indican que están totalmente de acuerdo.

Tabla Políticas de Cobros – Políticas de recobros

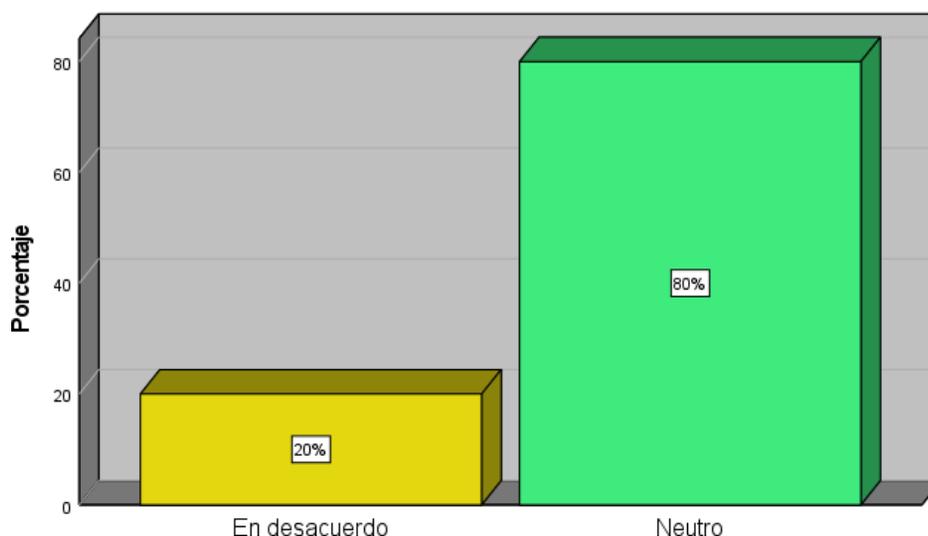
16.- ¿La empresa cuenta con un sistema de políticas de recobros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	20.0	20.0	20.0
	Neutro	8	80.0	80.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia (SPSS V. 28)

Figura Políticas de Cobros – Reglamento interno

16.-¿La empresa cuenta con un sistema de políticas de recobros?



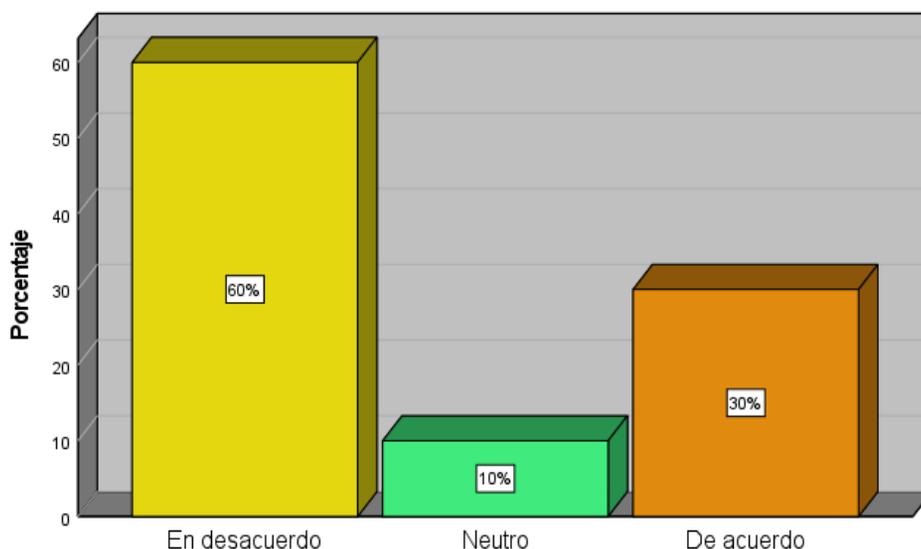
Fuente: Datos obtenido de la encuesta aplicada

En la presente tabla y gráfica, podemos visualizar el análisis de frecuencia respecto a la respuesta obtenida de los trabajadores de la empresa NHL Transervis SAC, donde podemos observar que 2 trabajadores llegando hacer 20% del total, indica que están en desacuerdo, mientras tanto el 60% de trabajadores se encuentran en una posición neutro.

Tabla Análisis de las cuentas por cobrar – *Rotación de cuentas por cobrar***17.- ¿La empresa cuenta con un sistema de control de la Rotación de cuentas por cobrar?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	60.0	60.0	60.0
	Neutro	1	10.0	10.0	70.0
	De acuerdo	3	30.0	30.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: *Elaboración Propia (SPSS V. 28)*

Tabla Análisis de las cuentas por cobrar – *Rotación de cuentas por cobrar***17.-¿La empresa cuenta con un sistema de control de la Rotación de cuentas por cobrar?**

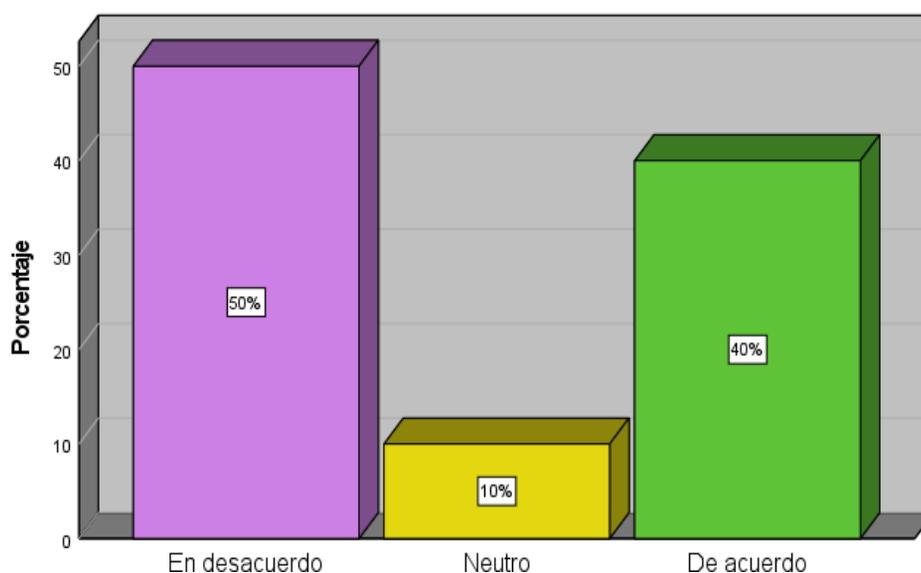
Fuente: *Datos obtenido de la encuesta aplicada*

En la presente tabla y gráfica, podemos visualizar el análisis de frecuencia respecto a la respuesta obtenida de los trabajadores de la empresa NHL Transervis SAC, donde podemos observar que 6 trabajadores llegando hacer 60% del total, indica que están en desacuerdo, así mismo el 10% del total está en una posición de neutro, mientras que el 30% está de acuerdo.

Tabla Análisis de las cuentas por cobrar – *Sistema adecuado***18.- ¿La empresa cuenta con un sistema adecuado para las cuentas por cobrar vencidas?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	5	50.0	50.0	50.0
Neutro	1	10.0	10.0	60.0
De acuerdo	4	40.0	40.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: *Elaboración Propia (SPSS V. 28)*

Tabla Análisis de las cuentas por cobrar – *Sistema adecuado***18.-¿La empresa cuenta con un sistema adecuado para las cuentas por cobrar vencidas?**

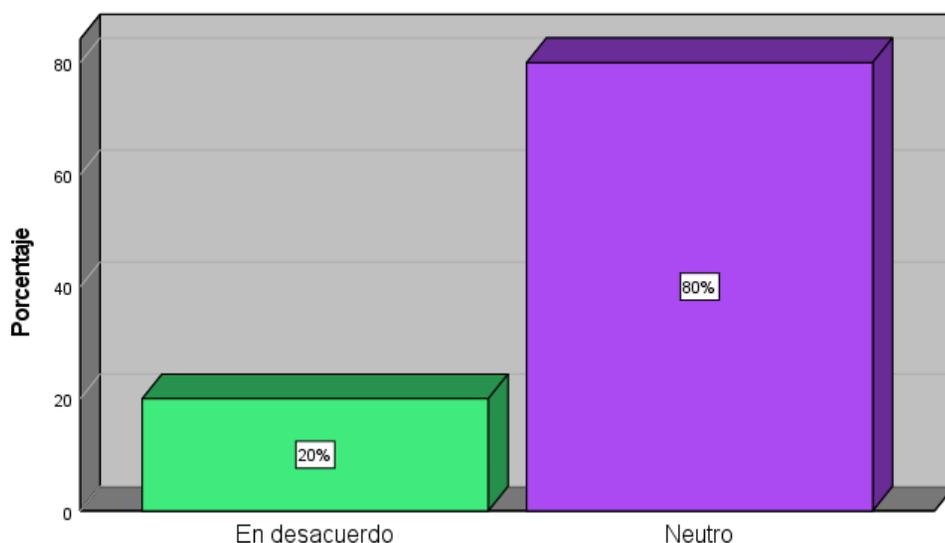
Fuente: *Datos obtenido de la encuesta aplicada*

En la presente tabla y gráfica, podemos visualizar el análisis de frecuencia respecto a la respuesta obtenida de los trabajadores de la empresa NHL Transervis SAC, donde podemos observar que 5 trabajadores llegando hacer 50% del total, indica que están en desacuerdo, así mismo el 10% del total está en una posición de neutro, mientras que el 40% está de acuerdo.

Tabla Análisis de las cuentas por cobrar – *Sistema de control***19.- ¿La empresa tiene un sistema de control de las cuentas por cobrar en cartera?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	20.0	20.0	20.0
	Neutro	8	80.0	80.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: *Elaboración Propia (SPSS V. 28)*

Figura Análisis de las cuentas por cobrar – *Sistema de control***19.-¿La empresa tiene un sistema de control de las cuentas por cobrar en cartera?**

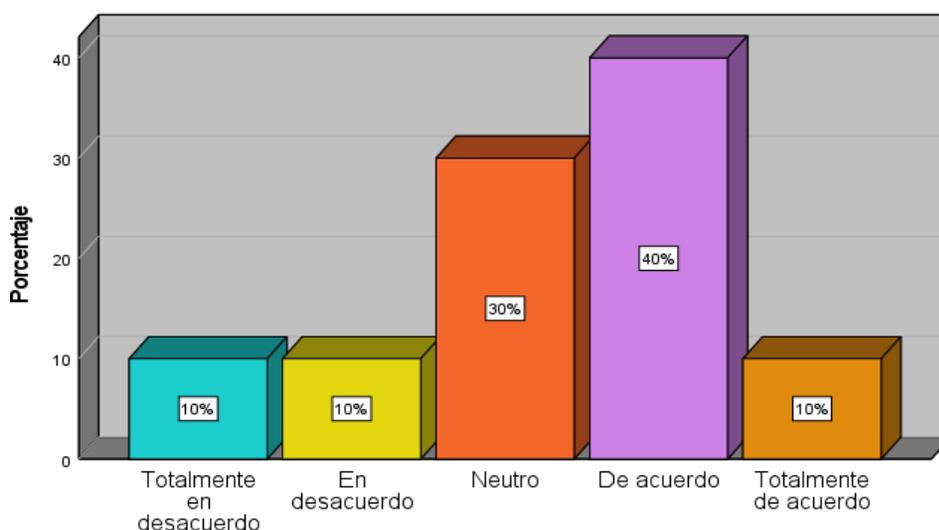
Fuente: *Datos obtenido de la encuesta aplicada*

En la presente tabla y gráfica, podemos visualizar el análisis de frecuencia respecto a la respuesta obtenida de los trabajadores de la empresa NHL Transervis SAC, donde podemos observar que 2 trabajadores llegando hacer 20% del total, indica que están en desacuerdo, mientras tanto el 80% de trabajadores se encuentran en una posición neutro.

Tabla Análisis de las cuentas por cobrar – *Cuentas por cobrar en cartera***20.- ¿La empresa realiza un seguimiento de las cuentas por cobrar en cartera?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	10.0	10.0	10.0
	En desacuerdo	1	10.0	10.0	20.0
	Neutro	3	30.0	30.0	50.0
	De acuerdo	4	40.0	40.0	90.0
	Totalmente de acuerdo	1	10.0	10.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Fuente: *Elaboración Propia (SPSS V. 28)*

Figura Análisis de las cuentas por cobrar – *Cuentas por cobrar en cartera***20.-¿La empresa realiza un seguimiento de las cuentas por cobrar en cartera?**

Fuente: *Datos obtenido de la encuesta aplicada*

En la presente tabla y gráfica, podemos visualizar el análisis de frecuencia respecto a la respuesta obtenida de los trabajadores de la empresa NHL Transervis SAC, donde podemos observar que 1 trabajador llegando hacer 10% del total, indica que están totalmente en desacuerdo, así mismo el 10% de trabajadores refieren que están en desacuerdo, mientras tanto el 30% tiene una posición neutro, pero el 40% de trabajadores está de acuerdo y finalmente 1 trabajador llegando hacer el 10% está totalmente de acuerdo.

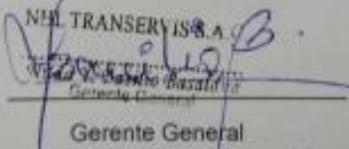


CARTA DE AUTORIZACIÓN

Callao. 03 de mayo del 2022

Por medio de la presente, yo **Nilda Yolanda Basalio Basaldua** con DNI N° 09471322, autorizo a la Srta. **Ebelin Elena Inga Díaz** con DNI N° 45486698 para que pueda utilizar la información requerida de nuestra empresa, con respecto a su tema a investigar y así pueda realizar su tesis sobre el tema "Gestión de Cuentas por Cobrar y su Relación con la Liquidez de la empresa NHL Transervis SAC 2021, Callao". Para optar el grado de Contador Público.

Atentamente,

NHL TRANSERVIS S.A.

Gerente General
Nilda Yolanda Basalio Basaldua