



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y
FINANZAS

TESIS

"CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA
LIQUIDEZ DE LA EMPRESA PACKPLAST ENVOLTURAS
S.A.C.; HUACHIPA - 2019."

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

Bach. OLORTEGUI GOMEZ, ANA PAULA
Bach. YOPLA RODRIGUEZ, MARIA ESTHER

LIMA - PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Dr. TERESA GIOVANNA CHIRINOS GASTELU

JURADO EXAMINADOR

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
Presidente

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Secretario

Dra. ANA CONSUELO TINEO MONTESINOS
Vocal

DEDICATORIA

A nuestros padres, que nos dieron todo su apoyo incondicional, y a nuestros hijos que fueron nuestro motor y motivo para seguir adelante, y así dar un gran paso importante en nuestra vida profesional.

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer a Dios, por bendecirnos en cada paso que dimos, por la fe, perseverancia y la fuerza y así a ver culminado este trabajo de investigación con éxito.

A nuestra familia, por ser quienes nos motivan a ser mejores profesionales y por su incondicional apoyo, en todo lo que nos proponemos.

A nuestra asesora de tesis Teresa Giovanna Chirinos Gastelu por brindarnos sus conocimientos, dedicarnos su tiempo y apoyo durante todo este tiempo.

Por último, al gerente general el Sr. George A. Sansour Gharib de la Empresa Packplast Envolturas Sac; por permitir que se desarrolle la tesis.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo por objetivo determinar cómo las cuentas por cobrar impactan en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019. La importancia del estudio se basó en el control que se le da a las cuentas por cobrar de la empresa, ya que este sector expresa un problema con estas cuentas debido a que la cartera de clientes, no responden oportunamente con los pagos a tiempo y la empresa, se queda sin liquidez en ocasiones y recurre al financiamiento externo.

El tipo de investigación fue aplicada, el nivel es correlacional, el diseño de la investigación ha sido no experimental transversal correlacional, con una población de 20 trabajadores, la muestra fue censal. El tipo de muestreo que se utilizó fue el no probabilístico, por lo que, la muestra ha sido de 20 trabajadores del área administrativa y contable de la empresa Packplast Envolturas S.A.C. La técnica que se usó fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos, el cuestionario fue aplicado al personal de la empresa. El instrumento para la variable Cuentas de cobrar está conformado por 17 ítems y para la variable liquidez está compuesta por 10 ítems. Los resultados señalaron que mediante la prueba estadística R de Pearson, se obtuvo un coeficiente de 0,825, por lo tanto, las cuentas por cobrar impactan positivamente con la liquidez de la empresa. Se llegó a la conclusión que las cuentas por cobrar impactan favorablemente con la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019.

Palabras clave: cuentas por cobrar, liquidez, crédito, supervisión, selección.

ABSTRACT

The present research work aims to determine how accounts receivable impact on the liquidity of the company Packplast Envolturas SAC Huachipa, 2019. The importance of the study is based on the control that is given to the accounts receivable of the company , since this sector expresses a problem with these accounts due to the fact that the client portfolio does not respond in a timely manner with payments on time and the company runs out of liquidity at times and resorts to external financing.

The type of research is applied, the level is correlational, the research design is non-experimental, cross-correlational, with a population of 20 workers, the sample is census. The type of sampling used was non-probabilistic, therefore, the sample consists of 20 workers from the administrative and accounting area of the company Packplast Envolturas S.A.C. The technique used is the survey and the data collection instrument, the questionnaire was applied to the company staff. The instrument for the Accounts receivable variable is made up of 17 items and for the liquidity variable it is made up of 10 items. The results indicated that using Pearson's R statistical test, a coefficient of 0.825 was obtained, therefore, accounts receivable have a positive impact on the liquidity of the company. It was concluded that accounts receivable favorably impact the liquidity of the company Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019.

Keywords: Accounts receivable, Liquidity, credit, supervision, selection.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
INTRODUCCIÓN	xv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Justificación del estudio.....	18
1.3.1. Justificación teórica	18
1.3.2. Justificación práctica	18
1.3.3. Justificación metodológica	18
1.3.4. Justificación social.....	19
1.4. Objetivo de la investigación.....	19
1.4.1. Objetivo general	19
1.4.2. Objetivo específico	19
II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. Antecedentes nacionales	20
2.1.2. Antecedentes internacionales	23
2.2. Bases teóricas de las variables	26
2.2.1. Cuentas por cobrar.....	26
2.2.2. Liquidez.....	32
2.3. Definición de términos básicos	35

III. MÉTODO Y MATERIALES.....	40
3.1. Hipótesis de la investigación	40
3.1.1. Hipótesis general.....	40
3.1.2. Hipótesis específicas.....	40
3.2. Variables de estudios	40
3.2.1. Definición conceptual	40
3.2.2. Definición operacional	41
3.3. Tipo y nivel de investigación.....	41
3.3.1. Tipo	41
3.4. Diseño de la investigación.....	42
3.5. Población y muestra de estudio.....	43
3.5.1. Población	43
3.5.2. Muestra	43
3.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos	43
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	43
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	44
3.7. Método de análisis de datos.....	44
3.8. Aspectos éticos	45
IV. RESULTADOS	46
4.1. Frecuencias.....	46
4.2. Resultados inferenciales	73
4.2.1. Hipótesis general.....	73
4.2.2. Hipótesis específica 1	74
4.2.3. Hipótesis específica 2	75
4.2.4. Hipótesis específica 3	76
V. DISCUSIÓN.....	77
5.1. Análisis de discusión de resultados.....	77
VI. CONCLUSIONES	80
VII. RECOMENDACIONES.....	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
ANEXOS	88
Anexo 1: Matriz de consistencia	89
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	91

Anexo 3: Instrumento.....	92
Anexo 4: Validación de instrumentos.....	94
Anexo 5: Base de datos.....	98
Anexo 6: Propuesta de valor.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	La empresa Packplast envolturas SAC., realiza un adecuado análisis crediticios a los potenciales usuarios de los servicios.....	46
Tabla 2.	La empresa Packplast envolturas SAC., califica los créditos de forma correcta y responsable.	47
Tabla 3.	Se emite el comprobante de venta en el momento de la entrega del producto.	48
Tabla 4.	La empresa Packplast envolturas SAC., hace cambios en los estándares crediticios considerando nuevos factores externos o internos que pueden impactar en la entidad.	49
Tabla 5.	Todos los clientes cuentan con una línea de crédito.....	50
Tabla 6.	La empresa Packplast envolturas SAC., especifica claramente las fechas de pago a los usuarios.	51
Tabla 7.	Se realiza una evaluación crediticia a los clientes antes de efectuar una venta al crédito.....	52
Tabla 8.	Se solicita algún tipo de garantía al cliente para otorgamiento del crédito.	53
Tabla 9.	Utiliza algún servicio que permita obtener información crediticia del cliente desde Infocorp.....	54
Tabla 10.	La empresa Packplast envolturas SAC., otorga periodos del crédito de forma razonable que benefician a los clientes.....	55
Tabla 11.	La empresa Packplast envolturas SAC., realiza descuento a sus clientes por pago al contado.....	56
Tabla 12.	La empresa Packplast envolturas SAC., cuenta con colaboradores que controlan el periodo promedio de cobro.	57
Tabla 13.	Si el cliente cuenta con un precedente de pago atrasado, le siguen otorgando crédito.....	58
Tabla 14.	La empresa Packplast envolturas SAC., tiene organizado los calendarios de vencimientos para poder gestionar adecuadamente las cobranzas.....	59
Tabla 15.	Se realiza el seguimiento oportuno para determinar las cuentas vencidas o por vencer.....	60

Tabla 16. La empresa Packplast envolturas SAC., realiza técnicas de cobro de forma oportuna y con resultados positivos	61
Tabla 17. Se informa oportunamente al cliente, sus cuentas pendientes de pago ...	62
Tabla 18. En la empresa, el capital de trabajo de las cuentas por cobrar permite un disponible de efectivo para solventar sus obligaciones a corto plazo. 63	63
Tabla 19. En la empresa, el cálculo del capital de trabajo da como resultado positivo mayor a 1.	64
Tabla 20. Las cuentas por cobrar incrementan significativamente el capital de trabajo de la empresa.....	65
Tabla 21. La dirección de la empresa hace un manejo inadecuado de sus cuentas por cobrar.	66
Tabla 22. Las Cuentas por cobrar permiten mantener la razón corriente con resultados mayor a 1, en la empresa	67
Tabla 23. En la empresa, las cuentas por cobrar contribuyen a cancelar sus deudas de corto plazo.	68
Tabla 24. La empresa Packplast envolturas SAC, rota diariamente sus cuentas por cobrar	69
Tabla 25. En la empresa utilizan el ratio de la razón acida para evaluar la liquidez ..	70
Tabla 26. En la empresa, el cálculo de la razón acida determina la liquidez que generan las cuentas por cobrar	71
Tabla 27. La empresa está preparada para afrontar sus obligaciones a corto plazo tomando en cuenta solo sus cuentas por cobrar (razón ácida).	72
Tabla 28. Hipótesis general.....	73
Tabla 29. Hipótesis específica 1.....	74
Tabla 30. Hipótesis específica 2.....	75
Tabla 31. Hipótesis específica 3.....	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. La empresa Packplast envolturas SAC., realiza un adecuado análisis crediticios a los potenciales usuarios de los servicios.....	46
Figura 2. La empresa Packplast envolturas SAC., califica los créditos de forma correcta y responsable.	47
Figura 3. Se emite el comprobante de venta en el momento de la entrega del producto.	48
Figura 4. La empresa Packplast envolturas SAC., hace cambios en los estándares crediticios considerando nuevos factores externos o internos que pueden impactar en la entidad.	49
Figura 5. Todos los clientes cuentan con una línea de crédito.....	50
Figura 6. La empresa Packplast envolturas SAC., especifica claramente las fechas de pago a los usuarios.	51
Figura 7. Se realiza una evaluación crediticia a los clientes antes de efectuar una venta al crédito.....	52
Figura 8. Se solicita algún tipo de garantía al cliente para otorgamiento del crédito.	53
Figura 9. Utiliza algún servicio que permita obtener información crediticia del cliente desde Infocorp.....	54
Figura 10. La empresa Packplast envolturas SAC., otorga periodos del crédito de forma razonable que benefician a los clientes.....	55
Figura 11. La empresa Packplast envolturas SAC., realiza descuento a sus clientes por pago al contado.....	56
Figura 12. La empresa Packplast envolturas SAC., cuenta con colaboradores que controlan el periodo promedio de cobro.	57
Figura 13. Si el cliente cuenta con un precedente de pago atrasado, le siguen otorgando crédito.....	58
Figura 14. La empresa Packplast envolturas SAC., tiene organizado los calendarios de vencimientos para poder gestionar adecuadamente las cobranzas.....	59
Figura 15. Se realiza el seguimiento oportuno para determinar las cuentas vencidas o por vencer.....	60

Figura 16. La empresa Packplast envolturas SAC., realiza técnicas de cobro de forma oportuna y con resultados positivos	61
Figura 17. Se informa oportunamente al cliente, sus cuentas pendientes de pago	62
Figura 18. En la empresa, el capital de trabajo de las cuentas por cobrar permite un disponible de efectivo para solventar sus obligaciones a corto plazo. 63	
Figura 19. En la empresa, el cálculo del capital de trabajo da como resultado positivo mayor a 1.	64
Figura 20. Las cuentas por cobrar incrementan significativamente el capital de trabajo de la empresa.....	65
Figura 21. La dirección de la empresa hace un manejo inadecuado de sus cuentas por cobrar.	66
Figura 22. Las Cuentas por cobrar permiten mantener la razón corriente con resultados mayor a 1, en la empresa	67
Figura 23. En la empresa, las cuentas por cobrar contribuyen a cancelar sus deudas de corto plazo.	68
Figura 24. La empresa Packplast envolturas SAC, rota diariamente sus cuentas por cobrar	69
Figura 25. En la empresa utilizan el ratio de la razón acida para evaluar la liquidez.....	70
Figura 26. En la empresa, el cálculo de la razón acida determina la liquidez que generan las cuentas por cobrar	71
Figura 27. La empresa está preparada para afrontar sus obligaciones a corto plazo tomando en cuenta solo sus cuentas por cobrar (razón ácida).	72

INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada “Cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C.; Huachipa - 2019”. Que tuvo como objetivo determinar cómo las cuentas por cobrar impactan en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019, ya que, se buscó demostrar estadísticamente que sí existe un impacto entre las cuentas por cobrar y liquidez. La presente investigación se ha desarrollado en los siguientes capítulos:

El capítulo I, problema de investigación: que comprende el planteamiento y formulación del problema, justificación, objetivos de la investigación.

El capítulo II, marco teórico: que comprende los antecedentes del estudio, bases teóricas sobre las cuentas por cobrar y liquidez, y la definición de términos básicos.

El capítulo III, método y variables: se desarrollaron las hipótesis de la investigación, las variables en estudio, el tipo, el nivel y el diseño de la investigación, la población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad, técnicas de procesamiento, análisis de datos, descripción del proceso de la prueba de hipótesis y aspectos éticos.

El capítulo IV, resultados: este capítulo está conformado por los resultados descriptivos e inferenciales.

El capítulo V, discusión; este capítulo comprende el desarrollo de la discusión tanto de la hipótesis general como los específicos.

Por último, se realizaron las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos (matriz de operacionalización de variables, matriz de consistencia, matriz de recolección de datos e instrumentos de recolección de datos, base de datos, propuesta de valor y aprobación de la prueba compilation).

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En Latinoamérica y las demás partes del mundo, las empresas enfrentan problemas en la gestión de cobros, debido a su complejidad. Esta realidad crea la necesidad en las compañías de mejorar sus estrategias de cobranza o crearlas, en caso de no tener una adecuada gestión de cobranza la cual es imprescindible para las empresas; una inadecuada gestión de cobros puede afectar la liquidez, y esto, puede complicar a cubrir las obligaciones de la entidad. Muñoz & Vásquez (2016)

En el Perú, las cuentas por cobrar han cumplido una función importante en la gestión empresarial, debido a que las compañías las consideran cuando desean incrementar su negocio. Sin embargo, al existir una deficiente organización de la administración, con respecto a la gestión de cobranza, las empresas suelen tener un atraso excesivo en la recuperación del efectivo. Y el incumplimiento de pago, es cada vez más alto, es por ello, que las cuentas por cobrar deben solucionarse en un corto plazo para poder cumplir las obligaciones financieras. Cárdenas (2017).

El principal objetivo de una empresa es vender, pero de nada sirve si el mayor volumen de ventas de la empresa es al crédito. Empresas como Sears Holding, Enron, Toys R US, Su Casita, Mexicana de Aviación, Video Centro, Parmalat, Banco Barings, Blockbuster son algunos ejemplos de empresas que desaparecieron, en parte por problemas de la ineficiencia de la gestión de las cuentas por cobrar que cayeron en morosidad por no poder cumplir con sus obligaciones ya que no tenían liquidez

Existe una herramienta que apoya a cubrir o minimizar el riesgo de impago y se le conoce como seguro de crédito, en México ya se practica desde hace dos décadas y en el mundo, principalmente en Estados Unidos y Europa, tiene 90 años, el seguro de crédito cubre la falta de pago o pago tardío de cuentas por cobrar nacionales y/o exportación. y tiene como objetivo proteger el principal activo de las empresas: las cuentas por cobrar con este seguro, pueden prevenir o mitigar situaciones indeseadas derivadas de las moras o impagos de los clientes”.

En el Perú los problemas que surgen en las entidades es que las empresas

especialmente las mypes, que gran cantidad hay en el país, no tiene conocimiento de la liquidez, pues no efectúa un correcto análisis de los ratios financieros y al momento de vender a crédito a empresas de mayor envergadura o al mismo Estado, el período de cobro es extenso para el regreso del efectivo, además, no cuentan con adecuadas políticas de crédito para la evaluación del crédito a los clientes, esto ocasiona altos costos comerciales que se reflejan en el estado de resultados. Con la coyuntura de la Covid-19 se ha ocasionado que las cuentas por cobrar de las empresas se hayan visto incrementándose así también una larga lista de negocios que se cierran definitivamente. Estos negocios, de diferentes rubros y tamaños, evidencian el alto costo que el coronavirus, ha impuesto sobre las empresas de nuestro país.

Packplast Envolturas S.A.C. es una empresa activa desde el año 1996 del rubro industrial dedicada a la fabricación y comercialización de etiquetas, bobinas y láminas termo contraíbles de polietileno, se destaca por emplear las mejores técnicas de producción con el fin de satisfacer a sus clientes con productos de calidad. En esta empresa que es materia del presente estudio se ha evidenciado la falta de liquidez antes del problema de la pandemia y del cual actualmente se han agudizado. La cobranza efectiva de sus facturas al crédito es una debilidad, lo que ha generado que no logre llegar de manera rápida y efectiva el cobro del efectivo. Por tal motivo, en este trabajo se buscó determinar cómo las cuentas por cobrar han impactado en la liquidez de la empresa que al conocer los problemas la empresa podría tomar medidas que le permitan sostenerse en el mercado y no llegar al extremo de declararse en bancarrota.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Cómo las cuentas por cobrar impactan en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C., Huachipa, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿Cómo la selección y estándares de crédito impactan en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C., Huachipa, 2019?

PE 2 ¿Cómo los términos del crédito impactan en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C., Huachipa, 2019?

PE 3 ¿Cómo la supervisión del crédito impacta en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C., Huachipa, 2019?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

El estudio sirve para dar conocimiento sobre las cuentas por cobrar y su importancia de analizarlo con el fin de realizar las gestiones de cobranza, para así garantizar la liquidez de la empresa, esto es, un medio prioritario para toda gestión empresarial ya que tiende a ser la capacidad del negocio para hacer frente a sus deudas a corto plazo, y hacer compras de bienes fijos que permitan aumentar sus posibilidades de obtener ganancias y un mayor rendimiento de capital.

1.3.2. Justificación práctica

La investigación se realizó porque se tiene la necesidad de que la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019 reduzca los montos de las cuentas por cobrar realizando gestiones que resuelvan los problemas de liquidez que no le están permitiendo cumplir con sus obligaciones a corto plazo como es el pago a proveedores, así también en invertir en bienes fijos que mejoren la productividad del negocio.

1.3.3. Justificación metodológica

La investigación de las cuentas por cobrar y la liquidez se ha realizado en base al método científico que cuyas situaciones podrán ser investigadas por la ciencia empresarial y una vez que sean demostrados su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación y en otras empresas.

1.3.4. Justificación social

La presente investigación tiene relevancia social los resultados que se obtengan resaltarán la trascendencia de examinar e implementar estrategias en las empresas que optan por las ventas a crédito, debido a que les permite tener liquidez, por lo tanto, conseguirán cumplir en el tiempo apropiado con sus obligaciones, causando el pago oportuno de sus tributos, empleados, obreros, proveedores, etc. Suscitando a su vez que estos poseen a tiempo el efectivo disponible para cubrir sus cuentas.

1.4. Objetivo de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar cómo las cuentas por cobrar impactan en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019.

1.4.2. Objetivo específico

OE 1 Determinar cómo la selección y estándares de crédito impactan en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019.

OE 2 Determinar cómo los términos de los créditos impactan en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019.

OE 3 Determinar cómo la supervisión de los crédito impacta en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019?

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Loyola (2016) en su tesis “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo”. para optar el título profesional de contador público en la Universidad Nacional de Trujillo, en la cual estableció como objetivo general establecer de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímico en el distrito de Trujillo, para ese fin se realizó un estudio con enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y correlacional tomando como muestra a la empresa Agropecuaria Chimú S..L por lo que se recolectó la información contable obteniendo como resultado que la empresa no tiene política de cobranza, por lo cual, se concluyó que, si se carece de un departamento de créditos y cobranzas con una adecuada política de créditos, ello repercute en la liquidez de la empresa. De igual modo, la deficiente política de cobranza desencadena en un pobre desempeño de esta labor, lo cual al aplicarse ratios financieras mostrará que en conjunto todas estas situaciones desencadenan en una gestión deficiente tanto en el otorgamiento de crédito como en términos de cobranza lo cual finalmente repercute en la liquidez de la empresa.

Las variables de estudio muestran una incidencia debido a que carece de políticas de créditos, lo cual lo hace flexible dado que en la evaluación de los posibles clientes se deja llevar en muchas veces por el prestigio y antigüedad y no se les hace un seguimiento riguroso como verificar el cumplimiento de obligaciones contraídas con otras empresas. Para lo cual se debe elaborar políticas de crédito consistentes en las que contemplen hacer un seguimiento riguroso al comportamiento de los clientes con otras empresas.

Cuadros, Rojas y Vargas, (2016) en su tesis “*Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Apple Glass Peruana S.A.C 2015*” para optar el título profesional de contador público en la Universidad Peruana de las Américas, respecto a ello, se usó un estudio cuantitativo usando como técnica un

análisis documental de los estados financieros el cual se obtuvo como resultado que la empresa tiene más de 200 días gracias en la cuenta por cobrar y que de ser el caso que dichas cuentas sigan sin ser cobradas dentro del período, se debería realizar un asiento de cuentas incobrables. Los autores concluyeron que la gestión de las cuentas por cobrar, son un instrumento valioso en la medida que se mantengan en niveles adecuados que maximicen la liquidez y la rentabilidad (reducción de gastos financieros) por reducción de la morosidad. Podemos entender la importancia de la aplicación de herramientas y técnicas adecuadas para su eficiente gestión, de forma que permitan lograr los objetivos y planes trazados durante un determinado periodo.

Con referencia al estudio de los autores debemos manifestar que se debe implementar el área de crédito y cobranzas con el personal capacitado exclusivamente para dichas funciones, también establecer el manual de normas y procedimientos en donde se refleje el manejo que se deben de realizar las actividades correspondientes al departamento de créditos y cobranzas

Según Mantilla y Ruiz (2017) en su tesis titulada “*Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.*”, distrito de Trujillo – año 2016, para optar por el título profesional de contador público en la Universidad Privada Antenor Orrego, planteó “determinar cómo incide la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.” Desde una perspectiva metodológica, el trabajo tuvo un enfoque cuantitativo diseñado de forma causal y explicativo. Se usó como técnica de recolección de datos la encuesta, observación y análisis de documentos, con respecto a los instrumentos se apoyó con el cuestionario guía documental y guía de observación. Los resultados señalan que si hay buena gestión de cuentas por cobrar se mejora la rentabilidad permitiendo lograr objetivos dentro del mercado. Los autores concluyeron que a través de los análisis de los datos, se pudo establecer que el nivel de ventas al crédito incide en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C. Esto conlleva, a que la organización empresarial disponga de un indicador relevante, ya que mide de forma aceptable el nivel de acierto o fracaso de la gestión empresarial.

En mérito al autor, debemos resaltar que en la medida de lo posible se debe

considerar una política de crédito efectiva y hacer un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento de los clientes potenciales a la hora de pactar el servicio. Deberá evaluar su información financiera cada 3 meses, esto permitirá a la empresa conocer el grado de rentabilidad como resultado de su gestión empresarial en las cuentas por cobrar.

Solano (2018) Tesis Titulada “*Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018*” ubicada en la ciudad de Lima (Tesis para optar el título profesional de contador público) Universidad Peruana de las Américas. El objetivo principal analizar como cuentas por cobrar, mediante la gestión administrativo, eleva el nivel de liquidez en la empresa Mercantil S.A.C 2018. Concluyendo que, al analizar como cuentas por cobrar, mediante la gestión administrativa, eleva el nivel de liquidez en la empresa Mercantil S.AC. año 2018 la información obtenida debe ser analizada y con ella dejar de prevenir los controles existentes, establecidos, analizando la rigidez científica y mecánico necesario para alcanzar el éxito, recopilando datos importantes de la empresa para poder diagnosticar la problemática específica que nos permita buscar la posible solución ante un problema.

En base al autor que realizó el estudio consideramos que el presente trabajo es preciso porque las cuentas que no han sido cobradas, es deficiente y permita cumplir con lo requerido por cada empresa para alcanzar la eficiencia y la efectividad en los procedimientos y así adquirir la liquidez necesaria para cumplir con sus obligaciones. Se deben tomar decisiones y mejorar en la administración de la empresa como en revisar o monitorear las facturas por enviar, minimizar en ventas al crédito a menos periodo.

Cadillo Román, Guerrero Corzo y Yanqui (2018) en su tesis “*La gestión de tesorería y la liquidez de la compañía minera Santa Luisa S.A. períodos 2012 - 2016*” para optar el título profesional de contador público en la Universidad Nacional del Callao, en la cual estableció como objetivo general determinar cómo la gestión de tesorería influye en la liquidez de la compañía minera Santa Luisa S.A períodos 2012 -2016 para ello se utilizó el método deductivo realizando un estudio cuantitativo de nivel descriptivo y correlaciona, se usó el análisis documental analizando los estados financieros, ratios financieros, la memoria anual, la

bibliografía e información documental complementaria por lo cual se obtuvo como resultado que existe relación entre la tesorería y la liquidez, encontrando que al aumentar el ciclo de efectivo, expresado en número de veces también aumenta la liquidez de la compañía por lo que el autor concluyó que al evaluar la liquidez en los períodos 2012 -2016 se observó que la compañía no cuenta riesgo de liquidez lo cual le permite mantener una fuente de financiamiento, así como líneas de créditos para poder desarrollar sus actividades con normalidad; por el contrario, la compañía mantuvo en cierta medida saldos ociosos, lo cual es una característica común en las empresas del sector minero, quienes suelen acumular saldos antes de realizar inversiones para no verse afectados drásticamente por las fluctuaciones del sector minero.

En mérito al estudio realizado, manifestamos que si bien los resultados denotan una disminución progresiva en la rotación de las cuentas por cobrar, esto se debe a factores externos como la caída de los precios de los minerales y la disminución de la demanda, lo que tuvo incidencia directa en las ventas de la minera y en la rotación de las cuentas por cobrar, pero ello no generó un riesgo de liquidez en la empresa.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Tirado (2015) en su tesis titulada: *“Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la Fábrica de Calzado Fadicalza”*. Trabajo de graduación previo a la obtención del título de economista en la Universidad Técnica de Ambato, en la cual estableció como objetivo general determinar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza para incrementar la eficiencia en la gestión crediticia para ese fin se realizó un estudio descriptivo y correlacional con diseño no experimental tomando como muestra a 36 empleados a quienes se realizó una encuesta el cual tuvo como resultado que la política de cobranza inciden en la liquidez de la empresa por lo que el autor concluye: que la empresa no basa sus operaciones crediticias en políticas tanto de crédito como de cobranza y que ciertas cuentas por cobrar se vuelvan cuentas incobrables al no tener una información real y en ciertos casos incluso no poseer un documento de respaldo que facilite el cobro de lo adeudado. En cuanto a la liquidez se puede concluir que no es un problema que concierne solo al área

financiera, sino a toda la empresa.

En mérito al autor Tirado debemos manifestar que se debe diseñar políticas de crédito y cobranza que sirva de soporte para la toma de decisiones crediticias a fin de establecer una herramienta que contribuya a la solución de problemas y al encaminamiento de la empresa a un desarrollo continuo.

Santillán (2016) Tesis titulada "*Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa importadora Industrial Agrícola s.a. IIASA*". (Tesis para elegir el título de ingeniería en contabilidad y auditoría). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Para analizar las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Importadora Industrial Agrícola S.A. IIASA. se empleó una investigación descriptiva, se realizó una entrevista al gerente de créditos y cobranzas de la compañía Importadora Industrial Agrícola S.A. El trabajo de investigación se ha considerado como universo al departamento de créditos y cobranzas de la empresa Importadora Industrial Agrícola S.A, 29 empleados. Concluyendo en que sí cuenta con políticas y procedimientos para el manejo y recuperación de las cuentas por cobrar, pero estos necesitan de un seguimiento y control permanente, de ahí podemos observar que nacen los resultados poco eficientes que afectan considerablemente a la liquidez de la compañía.

En mérito al autor Santillán debemos manifestar que debe tener políticas en los saldos de la cartera vencida y obtener una cartera con valores que estén presentados razonablemente en la situación financiera de la compañía, y permita medir la evolución de las cuentas por cobrar de una manera razonable sobre el cual los administradores puedan tomar decisiones acertadas.

Rugel (2016) Tesis titulada "*Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de una cooperativa de transporte urbano*". (Tesis para elegir el título de ingeniería en contabilidad y auditoría). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Para analizar las cuentas por cobrar y evaluar su impacto en la liquidez de una Cooperativa de Transporte Urbano. Se empleó una investigación descriptiva, analítica, documental, investigación de campo, enfoque cualitativo, la técnica utilizó la entrevista, la muestra será de 06 trabajadores de la empresa del área administrativa y contable. Concluyendo que se logró proponer tres estrategias

de cobranzas con la información proporcionada por la Cooperativa de Transporte José Joaquín de Olmedo. Que con el método ABC se permitió establecer criterios de clasificación para posteriormente su priorización.

En mérito al autor Rugel debemos manifestar que implementar herramientas de colaboración que contribuyan a la gestión de las cobranzas, así mismo la implementación de indicadores que permitan evaluar la eficacia de la operación y recuperación de la cartera.

Según Carrera (2017) en su tesis titulada "*Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*", presentada para obtener el título de ingeniería en contabilidad y auditoría en la Universidad Politécnica Salesiana, planteó como objetivo de investigación analizar la gestión de cobro en la empresa Induplasma. La metodología que se aplicó fue descriptiva en el que se reseñan las características de la situación objeto de estudio, obteniendo como resultado que no existe una organización funciones ni de tareas entre los encargados de las cuentas por cobrar. A respecto a ello, la autora concluyó que la gestión de cobro no es efectiva debido a que carecen de un manual de monitoreo con el fin de verificar el cumplimiento de los objetivos de cobranzas, de un sistema contable que le permite obtener información actualizada de la realidad de la gestión de cobrabilidad, regularmente y durante los procesos de créditos y cobranzas los periodos de evaluaciones de controles internos no son aplicados.

En base a la autora que realizó el estudio consideramos que la empresa debe mejorar su organización en la gestión de cobro que se base en una clasificación de clientes, segmentar a los clientes por el monto y capacidad de pago; modificar el proceso de crédito diferenciando los plazos de vencimiento de facturas, automatizar la información de clientes y sus créditos.

Lozada (2018) Tesis titulada "*Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules Infantil"*". (Tesis para elegir el título de ingeniería en contabilidad y auditoría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Para analizar la situación de las cuentas por cobrar de la empresa de calzado "Hércules Infantil", con el fin de detectar las falencias que podrían existir en esta área funcional, además se buscó analizar la percepción de los directivos

respecto a los niveles, el manejo y la gestión de las cobranzas en la empresa. en un paradigma crítico-propositivo puesto que complementa lo cuantitativo con lo cualitativo, investigación descriptiva, investigación bibliográfica. El instrumento diseñado para la presente investigación fue un cuestionario estructurado. Concluyendo 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.

En mérito al autor Lozada, debemos comentar que es recomendable que “Hércules Infantil” cuente con políticas de crédito actualizadas, que estén definidas por escrito, sean comunicadas y entregadas a las personas encargadas de las ventas y los cobros, evitando de esta forma que las falencias existentes en los cobros continúen y ayudando a mejorar la liquidez de la empresa.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Cuentas por cobrar

Según Maldonado (2019) señala están constituidas por la acreencia que se tiene con las entidades o personas a las que las empresas venden sus bienes o servicios, es decir, es lo que el cliente adeuda a la empresa. (p.94)

Para Castro (2014) representan los créditos que se le ha dado a los clientes y del cual la empresa tiene el derecho de exigirles. Los negocios ofrecen crédito con el fin de captar nuevos clientes o mantener los lazos comerciales con los actuales permitiendo fidelizarlos al negocio. Las ventas a crédito deben tener condiciones como son los plazos y cuotas, que debe pagar el deudor ajustando ello, dependiendo el tipo de cliente.

Koontz y Wehrich (1998) es la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se ha cumplido los objetivos de la entidad y los planes ideados para alcanzarlos

Las cuentas por cobrar representan las cantidades de dinero que los clientes deben al negocio. Las cuentas por cobrar surgen cuando la mercadería o servicio se venden, pero su importe, no se recibe de inmediato. A los clientes se les conocen

también, como deudores. Holmes (1994, págs. 23-24).

En esa misma línea Stevens (2019) señala que es uno de los activos más importantes, ya que es el activo más líquido después del efectivo, en una entidad de carácter económico. Las cuentas por cobrar representan venta o prestación de algún bien o servicio que se recuperará en dinero en sumas parciales.

Según Gitman (1997) nos dice: “Las cuentas por cobrar surgen del otorgamiento de crédito al cliente, con el propósito de conservar la fidelidad de sus clientes; y llamar la atención de posibles consumidores potenciales.” (p. 4).

2.2.1.1. Importancia

Las cobranzas son de suma importancia para el buen funcionamiento y continuidad de cualquier empresa. La mayor señal de que un producto o servicio tiene una localización en el mercado, es mediante las ventas a crédito. Por lo que la empresa, debe de mantener una gestión de cobranzas efectiva para así garantizar la liquidez de la empresa. Una gestión de cobranzas efectiva, la cual quiere obtener una mejor rentabilidad para la empresa, esto es un medio prioritario para toda gestión empresarial. Por lo tanto, es aconsejable realizar un análisis periódico de la gestión de cobranzas para así poder mantener la salud financiera de todo negocio. (Rosales, 2018)

Por otro lado, Ray y Pany (2010) las cuentas por cobrar no solo representan los derechos exigibles que tiene la empresa, por la venta de bienes o servicios prestados hacia sus clientes, sino son varios derechos que tiene la empresa en el desarrollo de sus actividades, como préstamos a gerencia o empleados, préstamos a subsidiarias, y avances a proveedores. (p. 152).

2.2.1.2. Clasificación

Según Apaza (2013) las cuentas por cobrar se deben clasificar como activos corrientes y presentarse en el estado de situación financiera. Pueden clasificarse en:

- Cuentas por cobrar comerciales. Este grupo de cuentas por cobrar se originan por la venta o prestaciones de servicios de las operaciones

relacionadas con la actividad principal del giro del negocio, generalmente, están amparadas por la aprobación de una factura que se emite al cliente. Esta cuenta por cobrar se debe presentar en el estado de situación financiera en los activos corrientes, siempre que el vencimiento de la cobranza no supere el ciclo normal de las operaciones de la empresa.

- Cuentas por cobrar no provenientes de ventas. Son derechos que la empresa tiene por cobrar, que provienen de transacciones distintas a la venta de bienes y servicios al crédito tales como préstamos a empleados o ejecutivos, intereses y alquileres por cobrar, etc. Esta cuenta por cobrar se debe presentar en el estado de situación financiera en los activos corrientes, siempre que el vencimiento de la cobranza no supere el ciclo normal de las operaciones de la empresa. (p.404)

2.2.1.3. Políticas de crédito

Según Apaza (2013) “Es el conjunto de medidas que, originadas por los principios que rigen los créditos en una empresa, que determinan lo que se ha de aplicar ante un caso concreto para obtener resultados favorables para la misma.” (p. 408) Podemos citar a manera de ejemplo, el período de crédito de una empresa, las normas de crédito y los procedimientos de cobranza.

Se debe entender que las políticas de crédito, son procedimientos que están comprendidos por actividades enfocadas a la buena decisión al momento de conceder el crédito a los clientes. Los procedimientos establecidos por la empresa deben estar documentados y detallados desde la solicitud del cliente hasta el pago por la venta, para así garantizar el cobro en las fechas establecidas

componentes de la política de crédito cuando una empresa decide otorgar el crédito a sus clientes, se debería crear una serie de procedimientos de cómo hacerlo y cómo cobrar el crédito otorgado. Convendría considerar los siguientes componentes de política de crédito. Según Ross, Westerfield y Jaffe (2012)

- Términos de venta. Estos términos son establecidos por la empresa, este decidirá si la venta o servicio prestado se dará en efectivo o al crédito, si deciden otorgar al crédito sus ventas, deberán determinar el plazo del

crédito, el descuento por pronto pago y el tipo de instrumento de crédito.

- Análisis de crédito. Cuando la empresa decide vender al crédito, debería de diferenciar entre los clientes que realizarán el pago y los que no lo harán. Este análisis de diferenciar que clientes pagan y que clientes no lo hacen, se conoce como análisis de crédito.
- Política de cobranza. Cuando la empresa otorga el crédito y tiene el problema al momento de realizar el cobro, para ello, deberían establecer sus políticas de cobranzas. (p. 847)

2.2.1.4. Políticas de cobranzas

Según Levy (2009) “Los procedimientos que la empresa sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida”. (p. 212). Debe entenderse que las políticas de cobranza son procedimientos establecidos por la empresa para conseguir la recuperación de las deudas por cobrar llamadas también derechos a su vencimiento o vencidas. Siendo estas políticas variables y ajustadas al giro del negocio. Los procedimientos para la aplicación de políticas de cobranzas son importantes para casos de incumplimiento y autorización de crédito a los clientes, en estos se detallan las condiciones y las pautas que cada contrato debe cumplir.

2.2.1.5. Dimensiones de cuentas por cobrar

Gitman y Zutter (2016) para administrar las cuentas por cobrar se deben considerar:

2.2.1.5.1. Selección y estándares de crédito:

La selección de crédito consiste en la aplicación de técnicas para determinar qué clientes deben recibir crédito. Este proceso significa evaluar la capacidad crediticia del cliente y compararla con los estándares de crédito de la empresa, es decir los requisitos mínimos de esta para extender crédito a un cliente.

1) Indicador: análisis crediticios (cinco “C” del crédito):

Una técnica popular para la selección del crédito se denomina **cinco “C” del crédito** que proporciona un esquema para del análisis detallado del crédito. Debido

al tiempo y a los gastos involucrados, este método de selección del crédito se usa en solicitudes de crédito. Las cinco "C" son:

Carácter. - El historial del solicitante de cumplir con las obligaciones pasadas.

Capacidad. - la capacidad del solicitante para rembolsar el crédito solicitado, determinada por medio de un análisis de estados financieros centrado en los flujos de efectivo disponibles para rembolsar las obligaciones de deuda.

Capital. - La deuda del solicitante con relación a su capital propio.

Colateral. - El monto de los activos que el solicitante tiene disponible para garantizar el crédito. Cuanto mayor sea el monto de activos disponibles, mayor será la posibilidad de que una empresa recupere sus fondos si el solicitante incumple el pago.

Condiciones. - Las condiciones existentes generales y específicas de la industria, y cualquier condición peculiar en torno a una transacción específica.

El análisis por medio de las cinco "C" del crédito no genera una decisión de aceptar-rechazar específica, por lo que su uso requiere un analista experimentado para revisar y otorgar solicitudes de crédito. La aplicación de este esquema asegura que los clientes del crédito de la empresa pagarán, sin ser presionados, dentro de las condiciones de crédito establecidas.

2) Indicador: calificación del crédito:

La calificación del crédito es un método de selección del crédito que se usa comúnmente en las solicitudes de crédito, aplica valores obtenidos estadísticamente a los puntajes de las características financieras y de crédito clave de un solicitante de crédito para predecir si pagará a tiempo el crédito solicitado.

3) Indicador: cambios en los estándares:

en ocasiones la empresa considerará cambiar sus estándares de crédito en un esfuerzo por mejorar sus rendimientos y crear mayor valor para sus propietarios

2.2.1.5.2. Término del crédito:

Son las condiciones de venta para clientes a quienes la empresa ha extendido el crédito

1) Indicador: tipo de fecha de pago:

Son las fechas que el cliente debe pagar pudiendo ser a fin de mes o a fecha de facturación.

2) Indicador: periodo del crédito:

El número de días después del inicio del período del crédito hasta el cumplimiento del pago total de la cuenta,

3) Indicador: descuento por pago al contado:

Incluir un descuento por pago en efectivo en las condiciones de crédito es una manera frecuente de lograr la meta de acelerar los cobros sin presionar a los clientes

2.2.1.5.3. Supervisión del crédito:

Es una revisión continua de las cuentas por cobrar de la empresa para determinar si los clientes están pagando conforme a las condiciones de crédito establecidas.

1) Indicador: período promedio de cobro:

Es el número de días que las ventas a crédito están pendientes de pago.

2) Indicador: calendario de vencimiento:

Clasifica las cuentas por cobrar en grupos según el momento en que se generaron. Por lo general, se realiza una clasificación mensual, r

3) Indicador: técnicas de cobro:

Se emplean diversas técnicas de cobro: que varían desde las cartas, llamadas telefónicas. visitas personales, agencias de cobro, Las técnicas se enumeran en el orden que se sigue por lo general en el proceso de cobro.

2.2.2. Liquidez

Para Apaza (2017) es la capacidad que tiene una empresa para satisfacer sus obligaciones a corto plazo. (p.60)

Según Gitman y Zutter (2016) es la “Capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que éstas llegan a su vencimiento”. (p. 52) En cuanto a las razones de liquidez Gitman (2007) establece:

La liquidez en una empresa se mide en función de su capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento. En otras palabras, la liquidez se refiere a la solvencia de la situación financiera general de la compañía, o a la posibilidad para pagar sus obligaciones cotidianas (p. 52).

García (2011) resalta que:

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

Según Herz (2018), la liquidez de una empresa se mide por la capacidad que tiene para cubrir sus deudas a corto plazo. Dado que una liquidez baja o «en bajada» se relaciona con quiebras y problemas de flujo de efectivo, esta razón proporciona un indicador para detectar dichos problemas con cierta anticipación.

2.2.2.1. Razones de liquidez

Para Castillo (2012) la liquidez mide la capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones a corto plazo a medida que estas vencen; no sólo se refieren a la solvencia total sino también a la habilidad de convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes de la empresa.

Para Lawrence J. Gitman (citado por Castro, 2013) los ratios de liquidez muestran el nivel de solvencia financiera de corto plazo en función a la capacidad que tiene para hacer frente a sus obligaciones corrientes que se derivan del ciclo de producción.

2.2.2.2 Riesgo de liquidez

Según Aldas & Yáñez (2014) una primera definición corta sería la incapacidad para una organización, de disponer de los fondos necesarios para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo. Muchas veces a esta definición se le añade la idea de costo adicional y de pérdidas. No necesariamente la empresa se encontrará en situación de no disponer de los fondos necesarios, pero los tendrá pagando tasas de interés mucho más elevadas, o teniendo que vender activos a precios inferiores a su costo, es decir, que tendrá sobrecostos o pérdidas por ello. Entonces el riesgo de liquidez, no necesariamente significa quedarse sin fondos, sino perder dinero para evitar encontrarse en esa situación.

2.2.2.3. Importancia

La liquidez definición indica que esta cualidad se refiere a la capacidad del negocio para hacer frente a sus deudas a corto plazo, obteniendo para ello, dinero en efectivo. Conocer lo que significa la liquidez por su definición nos permite darnos cuenta de que cualquier empresa necesitará activos líquidos e ilíquidos:

- Los primeros le permitirán enfrentarse a cualquier crisis inesperada a corto plazo.
- Gracias a los segundos, aumentarán sus posibilidades de obtener ganancias y un mayor rendimiento de capital.

2.2.2.4. Dimensiones de liquidez

Para Apaza (2017) los ratios de liquidez comparan las obligaciones de corto plazo, con los recursos de corto plazo disponibles para satisfacer dichas obligaciones estas son:

2.2.2.4.1. Capital neto de trabajo:

Indica la cantidad de recursos con los que cuenta una empresa para poder seguir trabajando una vez que se paguen todos los pasivos a corto plazo. En términos técnicos el capital de trabajo neto se calcula de la resta del activo corriente con el pasivo corriente.

Conocido también “fondo de maniobra” es un indicador que calcula el efectivo que tiene la empresa en un período menor a un año, luego de quitar el pago de deuda. Si la empresa obtiene un resultado positivo, significa que si puede cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

$$\text{Activo corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

2.2.2.4.2. Razón corriente:

Es una relación de liquidez y eficiencia que mide la capacidad de una empresa para pagar sus pasivos a corto plazo con sus activos corrientes, esto significa que una empresa tiene una cantidad limitada de tiempo con el fin de recaudar los fondos para pagar estos pasivos. Los activos corrientes como el efectivo, lo equivalentes de efectivos y los valores negociables, pueden convertirse fácilmente en efectivo a corto plazo. Esto significa que las empresas con mayores montos de activos corrientes podrán pagar más fácilmente los pasivos corrientes, cuando lleguen su vencimiento sin tener que vender activos de generación de ingreso a largo plazo.

Dentro de las razones de liquidez Gitman (2007) menciona que la liquidez corriente, es una de las razones financieras más citadas para medir la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Cuanto sea mayor liquidez, significa que es más líquida la empresa, es aceptable.

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

2.2.2.4.3. Razón ácida:

Mide la capacidad de una compañía de pagar sus pasivos actuales cuando vienen debido con solamente activos rápidos. Los activos rápidos son activos actuales que se pueden convertir en efectivo dentro de los 90 días o a corto plazo. El efectivo, los equivalentes de efectivos, las inversiones a corto plazo o los valores negociables y las cuentas corrientes por cobrar se consideran activos rápidos.

Gitman (2007), es la medida de la liquidez más exigente para ver la capacidad de pago a corto plazo de la empresa, donde se exceptúa al inventario, que es un activo menos líquido. Se recomienda una razón rápida de 1.0 o más, aunque dependerá de la industria.

$$\frac{(\text{Activo Corriente}) - (\text{Inventarios}) - (\text{Gastos Pagados por Anticipado})}{\text{Pasivo Corriente}}$$

2.3. Definición de términos básicos

Administración de cuentas por cobrar: Orellana (2011) define que “La administración de cuentas por cobrar son las decisiones que toma una entidad, respecto a sus políticas generales de crédito, cobranza y evaluación de cada uno de solicitante de crédito en particular”.

Cartera vigente: representa a todos los usuarios que están al corriente en los pagos del crédito que han adquirido, tanto del monto original como de los intereses. Puppio (2016)

Cartera vencida: la principal problemática a la que se enfrentan las empresas con cartera vencida es la falta de liquidez, entendida como la incapacidad de cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que se vencen. Gitman (1996).

Crédito: los peligros o riesgos que comprometen surgen por las medidas que se toma al otorgar el crédito, las políticas dan un alcance de como conceder el crédito. Gitman (1996, pág. 198).

Condiciones de crédito: según Gonzales y Vera (2013) se celebra un acto de acuerdo entre ambas partes; en el cual se comprometen a realizar efectivamente la forma y tiempo de pago establecido entre ambos.

Cuentas por cobrar: según Díaz (2015) enuncia que las cuentas por cobrar abarcan absolutamente todos los derechos que tiene el vendedor. Estas las encontramos en libros contables y/o balances clasificados indistintamente.

Estrategia: son líneas de estrategia realizadas con la consecuencia que pueda estar informado de las debilidades y riesgos de la competencia Para tomar decisiones oportunas y eficientes ante los competidores. (Rosenber. 1994; p173).

Gestión de cuentas por cobrar: según Gonzales y Sanabria (2016) son los derechos que deben ser exigidos provenientes de la enajenación de un activo, la asistencia de un servicio, o algún préstamo. Tal es así que los recursos usados se transformarán en dinero en un lapso de tiempo mínimo.

Lineamientos: es una tendencia, una dirección o un rasgo característico de algo. Gonzales (2014).

Límites de crédito: índices del Riesgo y Limites del Crédito (2010) define que “el límite del crédito es la cifra que representa el monto aproximada que el acreedor supone la máxima deuda que un solicitante desea adquirir en un determinado tiempo honrando su obligación y pagando puntualmente”.

Operación: son procedimientos técnicos o administrativos que se tienen que realizar en el desarrollo de una actividad, las operaciones sistemáticas son para analizarlas de acuerdo a su naturaleza gestionada. (Elvia Ojeda Apreza, 2007, p.15).

Procedimientos de crédito: según Aguilar (2013) un procedimiento de crédito idóneo para un ente, depende de la comparación entre los costos marginales y ganancias marginales. Estos costos marginales son: costo de producción, ventas y crédito. Donde las pérdidas por no cumplir con los pagos, los costos de cobranzas y los costos por nuevas cuentas; son los costos de crédito.

Políticas de crédito: según Gitman (1996, pág. 198).es importante tener implementadas las políticas de crédito en la empresa, ya que ayudan a evaluar correctamente al cliente, y determinar si podrá o no cancelar la deuda en el tiempo estimado

Obligaciones corrientes: López (2015) considera que “las obligaciones corrientes

constituyen una clase de crédito espontáneo como consecuencia de la actividad normal de la empresa. Son los proveedores con los que mantenemos relaciones los que nos conceden ese aplazamiento en el pago, y que nos comprometemos a pagar en un plazo no superior a 90 días.”

Riesgo: es la probabilidad de que una amenaza se convierta en un desastre. La vulnerabilidad o las amenazas por separado, no representan factores de peligro, pero si se juntan, se convierten en un riesgo, o sea, en la probabilidad que se convierta en un desastre. Soldano (2009).

Activos: los activos son todos los bienes apreciables en dinero que pertenecen legalmente a la empresa, o todo lo que tiene valor y es de propiedad de la empresa, como inventarios, equipos, vehículos, cuentas por cobrar, etc. (Mendoza Roca y Ortiz, 2018)

Activo corriente: su saldo se espera realizar, o se tiene para su venta o consumo, en el trans- curso del ciclo normal de la explotación de la empresa. (Mendoza Roca y Ortiz, 2018)

Activo circulante: son las partidas que representan el efectivo o que se espera que, en forma razonable, se conviertan en efectivo, normalmente para ser usadas o vendidas en el plazo de un año. Corona (2002)

Capital de trabajo: Córdoba (2005) define que el capital de trabajo es la diferencia entre activos y pasivos circulantes. La administración del capital de trabajo se refiere al manejo de las cuentas corrientes de la empresa, que incluyen a activos y pasivos circulantes. Los activos circulantes de la empresa deben ser suficientemente grandes para cubrir sus pasivos circulantes y poder así asegurar un margen de seguridad razonable. (p. 49).

Flujo de efectivo: es el estado que informa sobre la utilización de los activos monetarios representativos de efectivo y otros activos líquidos equivalentes clasificando los movimientos por actividades e indicando la variación neta de dicha magnitud en el ejercicio. Northern (1995).

Influencia: es la acción y efecto de influir. Este verbo se refiere a los efectos que una cosa produce sobre otra o al predominio que ejerce una persona. Porto &

Gardey (2009).

Liquidez empresarial: la liquidez es la capacidad de la empresa de hacer frente a sus obligaciones de corto plazo. La liquidez se define como la capacidad que tiene una empresa para obtener dinero en efectivo. Es la proximidad de un activo a su conversión en dinero. Jaramillo (2000).

Pasivos: son todas las obligaciones que la empresa tiene con terceros, ya sean personas naturales o jurídicas. Por ejemplo, los impuestos por pagar, los documentos por pagar las cuentas por pagar, etc. (Mendoza Roca y Ortiz, 2018)

Pasivos corrientes: se espera liquidarlo en el curso normal de la explotación de la empresa. (Mendoza Roca y Ortiz, 2018)

Inventario: los inventarios de mercancías son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio. La base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes o servicios; de aquí la importancia del manejo del inventario por parte de la misma. (Apaza, 2017)

Gastos pagados por anticipado: cuando la empresa aún no consume o utiliza los servicios por los que ha desembolsado efectivo o pactado un pago, esos bienes son activos y se contabilizan en la cuenta servicios y otros contratados por anticipado. Al cierre del período debe evaluarse qué porción del contrato o servicio ya se consumió y registrarse como gasto. (Herz, 2018)

Morosidad: Elnuevodiario (2013) define que la morosidad es un componente de riesgo inherente de la cartera de crédito, nos guste o no. Sin embargo, en la medida en que las instituciones de micro finanzas estén mejor preparadas para poder manejar este tema, mejores resultados podrán ver en el desempeño de la cartera, así como un menor nivel de desgaste, tanto físico como económico en sus estados financieros y en su personal.

Ratios: son indicadores que miden rápidamente la situación económica financiera de las empresas de cualquier actividad. Castro (2015)

Ratios financieras: son indicadores calculados a partir de los valores obtenidos en los estados contables y sirven para medir la liquidez, la solvencia y la rentabilidad de las organizaciones. (Apaza, 2017)

Ratios de liquidez: son índices financieros que miden la capacidad de efectivo equivalente de efectivo en un determinado periodo, para poder saber el grado de responsabilidad y cumplimiento de pago con los terceros, y tener la capacidad de poder estar en el mercado compitiendo. Castro (2015).

Venta: forma de acceso al mercado para muchas empresas, cuyo objetivo es vender lo que hacen en lugar de hacer lo que el mercado desea. Kotler (2001).

III. MÉTODO Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Las cuentas por cobrar impactan significativamente en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 La selección y estándares de crédito impactan significativamente en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019.

HE 2 Los términos de los créditos impactan significativamente en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019.

HE 3 La supervisión de los créditos impacta significativamente en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019.

3.2. Variables de estudios

Carballo y Guelmes (2016) las variables revelan distintos valores, donde sus atributos, características y magnitudes, podrían manifestarse o no en cada uno de las circunstancias que va de acuerdo al universo del estudio.

Variable independiente: Cuentas por cobrar

Variable dependiente: Liquidez

3.2.1. Definición conceptual

Maldonado (2019) señala que están constituidas por la acreencia que se tiene con las entidades o personas a las que las empresas venden sus bienes o servicios, es decir es lo que el cliente adeuda a la empresa. (p.94).

3.2.1.1. Cuentas por cobrar

Maldonado (2019) señala que están constituidas por la acreencia que se tiene con las entidades o personas a las que las empresas venden sus bienes o servicios, es decir es lo que el cliente adeuda a la empresa. (p.94)

3.2.1.2. Liquidez

Para Apaza (2017) es la capacidad que tiene una empresa para satisfacer sus obligaciones a corto plazo (p.60).

3.2.2. Definición operacional

Asimismo, es la expresión cuantificada, conjunta y sistemática conformada por: las cuentas por cobrar y la liquidez.

3.2.2.1. Cuentas por cobrar

La variable cuentas por cobrar está conformada por las dimensiones selección y estándares de crédito, el termino del crédito y la supervisión del crédito.

3.2.2.2. Liquidez

La variable liquidez está compuesta por las dimensiones capital neto de trabajo, razón corriente y razón acida.

3.3. Tipo y nivel de investigación

3.3.1. Tipo

El tipo de investigación fue aplicada porque trató de resolver un problema. Así, según Tamayo y Tamayo (2003) a “la investigación aplicada se le denomina también activa o dinámica, y se encuentra íntimamente ligada a la anterior, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos. Busca confrontar la teoría con la realidad”. (p. 43)

La presente investigación fue correlacional, de esta manera, debe ser percibido como correlacional sobre la base de que "su motivación es evaluar la relación que existe entre al menos dos ideas, clases o factores; es decir, miden cada factor que está conectado y luego se diseccionan y estiman juntos”

(Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 121)

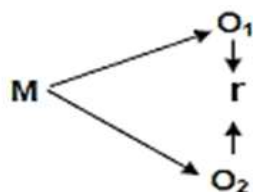
3.4. Diseño de la investigación

Se utilizó el diseño no Experimental de corte transversal.

Hernández. (2014) indica que “el diseño no experimental se centra en observar los fenómenos según se van dando en su contexto para luego analizarlos sin manipular las variables” (p.149).

Sánchez (2006) indica que los estudios transversales se definen en un momento temporal determinado y siguen una tradición eminentemente asociativa donde el interés en el establecimiento de relaciones causa-efecto es secundario. Mientras los estudios retrospectivos y prospectivos de cohorte son el mejor medio para evaluar cuestiones de incidencia (o sea, se proponen determinar el número de nuevos casos que se desarrollan durante un intervalo temporal específico), los estudios transversales se utilizan primordialmente para evaluar cuestiones de prevalencia (o sea, se proponen determinar el número de casos que existen en una determinada población en un momento temporal específico).

Fernández y Baptista (2006) define que “los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”. (p. 208)



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Se consideraron a los 20 trabajadores del área administrativa y contable empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019

Hernández, Fernández y Baptista (2014) designan a la población como la totalidad del fenómeno estudiado que posee una característica en común.

De acuerdo con Francia, la población es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere las investigaciones. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades”. Citado por (Carpio, 2018).

3.5.2. Muestra

Asimismo, se consideraron a los 20 trabajadores del área administrativa y contable empresa Packplast Envolturas S.A.C.

El muestreo usado en la investigación es el no probabilístico, también llamadas como muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección informal. Se utiliza en muchas investigaciones, y a partir de ellas, se hacen inferencias sobre la población. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2003).

Según Niño (2011), menciona que, si es posible abordar una investigación sobre la totalidad de una población, si esta es pequeña.

Según Carrillo (2015) se direcciona desde los componentes o características de un grupo de personas que se elige para el análisis de esas particularidades. (p.8).

3.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica usada fue el estudio de casos, por lo cual se realizó la recolección y la encuesta para contestar las preguntas de la investigación y con ello, probar las hipótesis que han sido establecidas previamente y los instrumentos usados son los trabajos de investigación de fuentes validadas y confiables relacionadas con nuestras variables.

Son el tipo de recurso que utilizó el investigador; para allegarse de información y datos relacionados con las variables que tienen en mente. (Hernández & Mendoza, 2019).

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

En el presente informe se utilizó como instrumento el cuestionario, el mismo que es primordial para recolectar de forma confiable, donde elabora la redacción de forma interrogativa, la escala de Likert con 5 niveles de respuesta, se consiguió percibir de las variables y se logró puntualizar la dificultad del análisis que se está examinando.

Deza, J. & Muñoz, (2012) señala que la encuesta “es un instrumento que se utiliza para recolectar los datos que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una variable a medir”.

3.7. Método de análisis de datos

Hernández, Fernández y Baptista (2014) el procedimiento para recolectar la información se empezó buscando trabajos de investigación en base de datos validados y confiables, luego se ello, se depuraron aquellas que no guardaban una relación directa con el presente estudio, posteriormente se seleccionaron aquellos artículos científicos o tesis que responden a la problemática planteada por este estudio para que posteriormente se analice.

Se utilizó una técnica estadística haciendo uso del software SPSS 24, en su versión en castellano. Con este programa se tabularon los cuadros estadísticos con cantidades y porcentajes, se construyeron gráficos de barras, y se analizaron e interpretarán los datos. A partir de los hallazgos y el proceso de contrastación se pudieron deducir las conclusiones.

Validez y confiabilidad

En la misma línea de Meléndez (2011) la validez del instrumento está referida al hecho de medir lo que realmente se pretende medir. En ese sentido, para evaluar la validez del instrumento se seleccionaron tres expertos con una serie de características que nos interesaban para nuestro estudio.

Para Carrasco (2009) el concepto de confiabilidad tiene que ver con el grado en que la aplicación repetida al mismo individuo produce resultados iguales. Además de las múltiples estadísticas que se utilizan, por la naturaleza de la investigación, para la determinación del índice de validez sea utilizado el coeficiente alfa de cronbach.

Análisis de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,882	2

Fuente: Elaboración Propia

Para calcular la fiabilidad, se utilizó los coeficientes de fiabilidad como el Alfa de Cronbach, estas oscilan entre 0 y 1, en el que 0 significa fiabilidad nula y 1 representa el máximo de fiabilidad. Entre más cerca este a cero habrá mayor error en la medición. En nuestro trabajo el alfa de Cronbach es de 0,882 por el cual muestra fiabilidad de los ítems del cuestionario.

3.8. Aspectos éticos

Los aspectos éticos se deben reflejar en todos los estudios de investigación, ya que muestran la calidad de datos obtenidos en la investigación realizada.

La investigación en mención se ha avanzado teniendo en consideración “los principios éticos fundamentales considerados en: la ética empresarial y la ética del Contador Público. Además, se ha tomado debida atención en el sentido de no transgredir las normas y principios establecidos el código tributario, normas internacionales de contabilidad y otros”.

Se empleó, asimismo, el grado de confidencialidad, ya que la encuesta fue anónima y se observaron las normas APA para la cita de autores y respeto por la autoría de los mismos.

IV. RESULTADOS

4.1. Frecuencias

Tabla 1.

La empresa Packplast envolturas SAC., realiza un adecuado análisis crediticios a los potenciales usuarios de los servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	3	15,0	15,0
	Alto	10	50,0	65,0
	Muy Alto	7	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

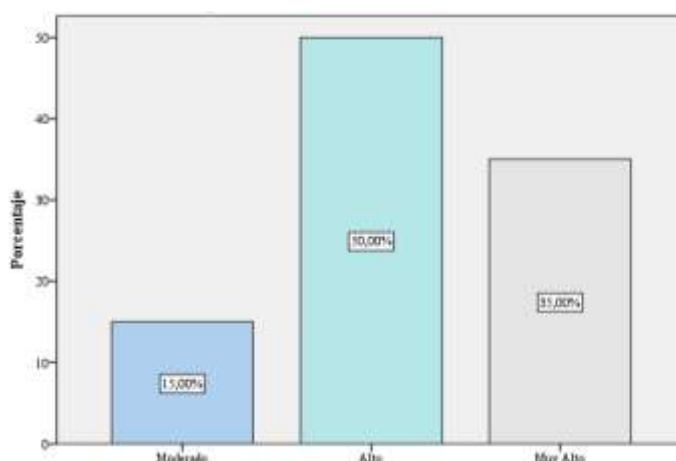


Figura 1. La empresa Packplast envolturas SAC., realiza un adecuado análisis crediticios a los potenciales usuarios de los servicios

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la figura, se observa que el 35.00% menciona un grado muy alto, el 50.00% menciona un grado alto y el 15.00% menciona un grado moderado de que se realiza un adecuado análisis crediticios a los potenciales usuarios de los servicios. En mérito a ello, debo precisar que la empresa aún tiene algunas debilidades en temas de análisis, los cuales se debe capacitar de manera constante a los trabajadores involucrados, así como un monitoreo.

Tabla 2.

La empresa Packplast envolturas SAC., califica los créditos de forma correcta y responsable.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	8	40,0	40,0
	Alto	9	45,0	85,0
	Muy Alto	3	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

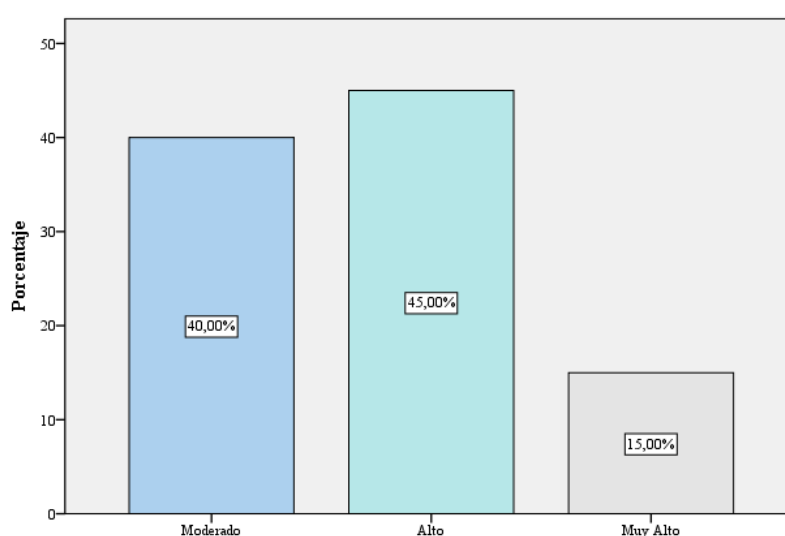


Figura 2. La empresa Packplast envolturas SAC., califica los créditos de forma correcta y responsable.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la figura, se observa que el 15.00% menciona un grado muy alto, el 45.00% menciona un grado alto y el 40.00% menciona un grado moderado de que califican los créditos de forma correcta y responsable. Frente a ello, debo enfatizar que existe alguna vulnerabilidad en los procedimientos y la forma correcta de efectuar los créditos, lo que se debe supervisar de manera constante y monitoreo a los trabajadores, asimismo, la motivación.

Tabla 3.

Se emite el comprobante de venta en el momento de la entrega del producto.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	10	50,0	50,0
	Muy Alto	10	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

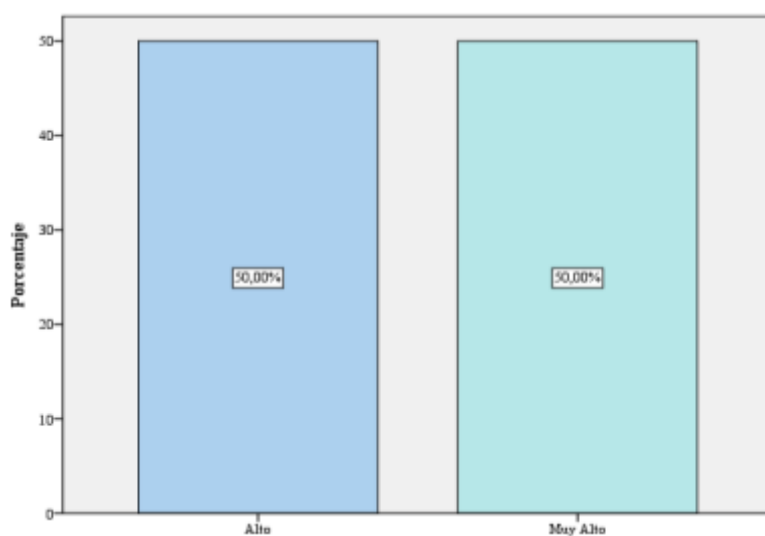


Figura 3. Se emite el comprobante de venta en el momento de la entrega del producto.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

UUDe acuerdo con la figura, se observa que el 50.00% menciona un grado muy alto, el 50.00% menciona un grado alto de modo que se emite comprobante de venta en el momento de la entrega del producto. La empresa tiene como compromiso y responsabilidad la emisión de comprobantes de pago, de acuerdo con el movimiento económico realizado, debería capacitar en temas tributarios al personal que está involucrado en dicha actividad.

Tabla 4.

La empresa Packplast envolturas SAC., hace cambios en los estándares crediticios considerando nuevos factores externos o internos que pueden impactar en la entidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	9	45,0	45,0	45,0
	Alto	7	35,0	35,0	80,0
	Muy Alto	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

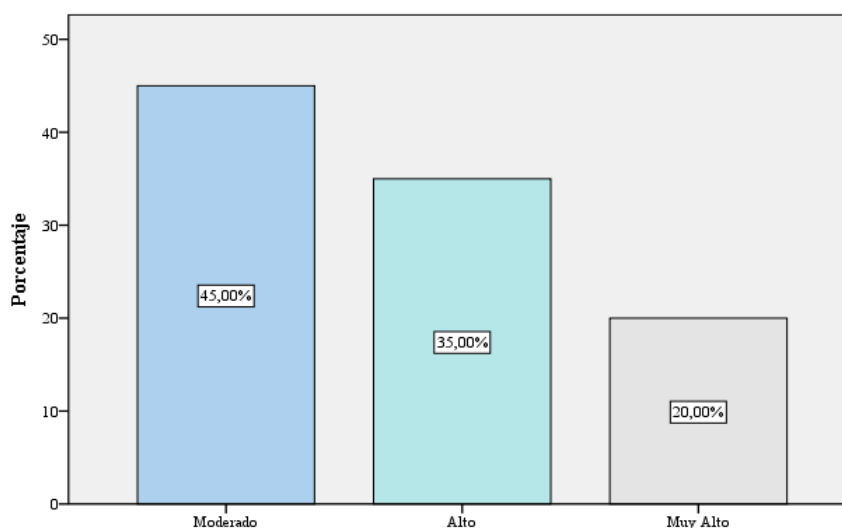


Figura 4. La empresa Packplast envolturas SAC., hace cambios en los estándares crediticios considerando nuevos factores externos o internos que pueden impactar en la entidad.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la figura, se observa que el 20.00% menciona un grado muy alto, el 35.00% menciona un grado alto y el 45.00% menciona un grado moderado de que hace cambios en los estándares crediticios considerando nuevos factores externos o internos que pueden impactar en la entidad. Debo mencionar que la empresa de alguna manera se ve implicada a tomar estrategias cuando haya impactos externos y para eso debería tener políticas de emergencia.

Tabla 5.

Todos los clientes cuentan con una línea de crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Moderado	3	15,0	15,0	15,0
Alto	7	35,0	35,0	50,0
Muy Alto	10	50,0	50,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

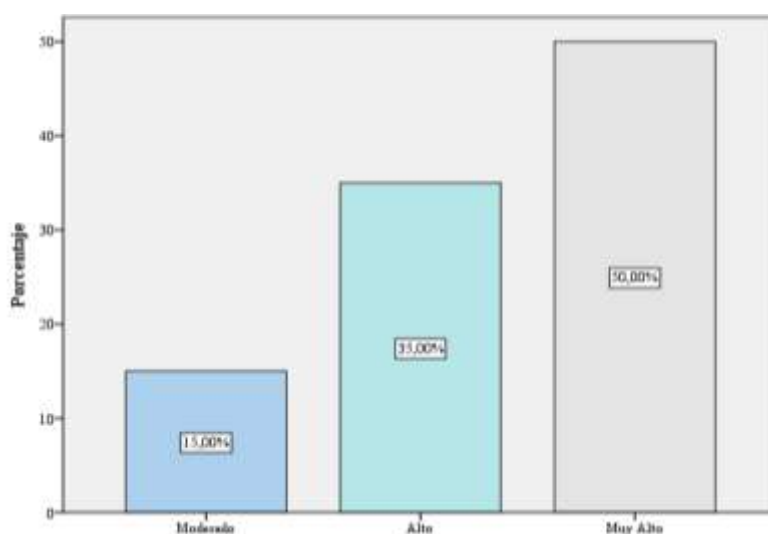


Figura 5. Todos los clientes cuentan con una línea de crédito

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la figura, se observa que el 50.00% menciona un grado muy alto, el 35.00% menciona un grado alto y el 15.00% menciona un grado moderado de que todos los clientes cuentan con una línea de crédito. Debo enfatizar que no todos los clientes cuentan con una línea de crédito, ya que no hay un análisis adecuado de los créditos a otorgar, frente a este caso, se debería tomar como una oportunidad dar líneas de crédito, para una mejor fidelización a los usuarios.

Tabla 6.

La empresa Packplast envolturas SAC., especifica claramente las fechas de pago a los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	12	60,0	60,0
	Muy Alto	8	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

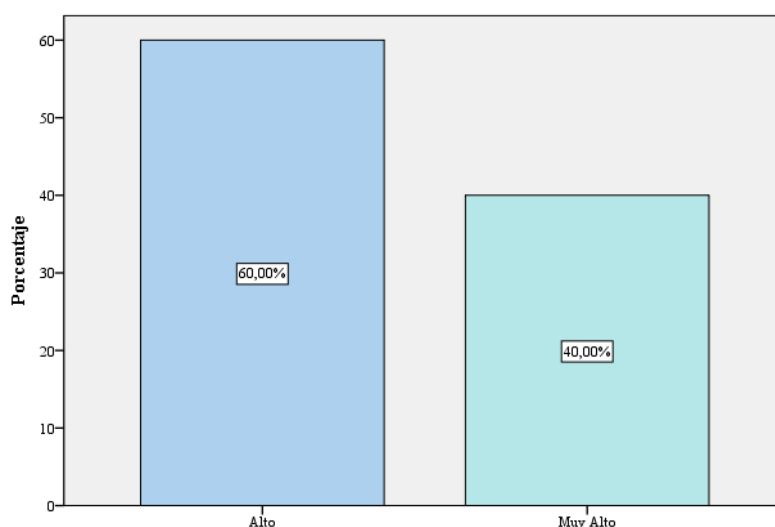


Figura 6. La empresa Packplast envolturas SAC., especifica claramente las fechas de pago a los usuarios.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la figura, se observa que el 40.00% menciona un grado muy alto, el 60.00% menciona un grado alto de modo que especifica claramente las fechas de pago a los usuarios. En referencia es esto si ponen en claro las fechas de cancelación y abono, pero debería hacer llegar por todos los medios posibles los cronogramas establecidos y hacer recordar siempre, que hay una deuda pendiente. Si es posible realizar alguna visita de manera personal.

Tabla 7.

Se realiza una evaluación crediticia a los clientes antes de efectuar una venta al crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	4	20,0	20,0
	Alto	10	50,0	70,0
	Muy Alto	6	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

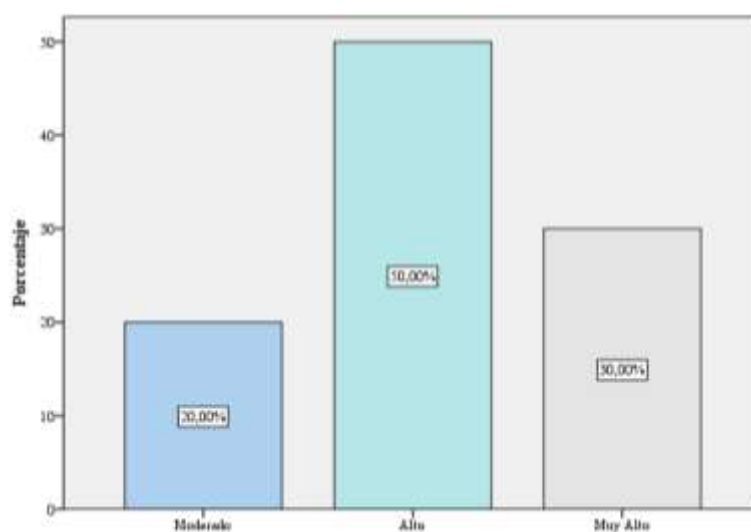


Figura 7. Se realiza una evaluación crediticia a los clientes antes de efectuar una venta al crédito

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la figura, se observa que el 30.00% menciona un grado muy alto, el 50.00% menciona un grado alto y el 30.00% menciona un grado moderado de que realiza una evaluación crediticia a los clientes antes de efectuar una venta al crédito. Existe aún una deficiencia en este indicador porque no hay una evaluación profunda a los usuarios, lo que conlleva a estimaciones de cuentas por cobrar, frente a ello, se debe capacitar e instruir al personal encargado de dicha área.

Tabla 8.

Se solicita algún tipo de garantía al cliente para otorgamiento del crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Moderado	2	10,0	10,0	10,0
Alto	13	65,0	65,0	75,0
Muy Alto	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

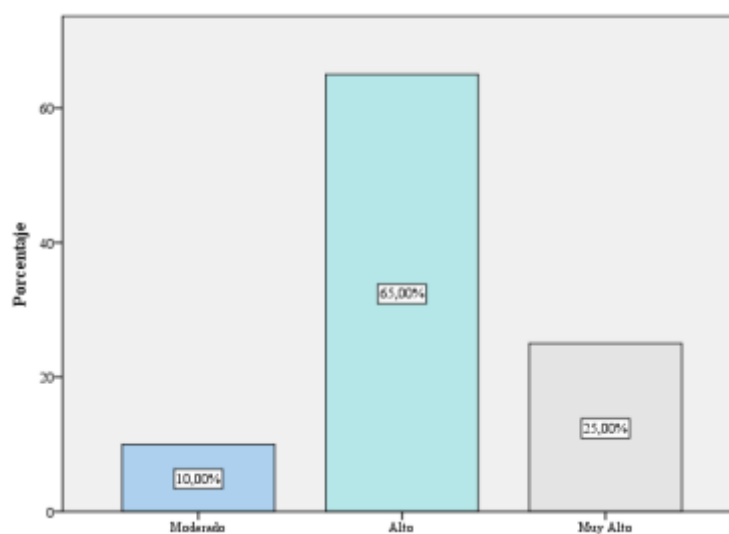


Figura 8. Se solicita algún tipo de garantía al cliente para otorgamiento del crédito

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la figura, se observa que el 25.00% menciona un grado muy alto, el 65.00% menciona un grado alto y el 10.00% menciona un grado moderado de que se solicita algún tipo de garantía al cliente para el otorgamiento de crédito. Debo aclarar que la empresa cuenta con políticas internas en la cual, si estipulan las garantías, pero debería evaluar muy profundo, en este sentido también debe ser monitoreado dichas actividades.

Tabla 9.

Utiliza algún servicio que permita obtener información crediticia del cliente desde Infocorp

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	5	25,0	25,0
	Alto	12	60,0	85,0
	Muy Alto	3	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

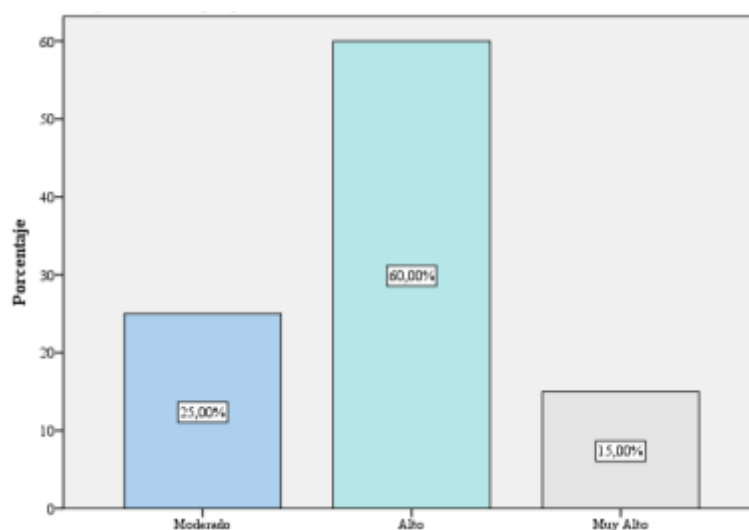


Figura 9. Utiliza algún servicio que permita obtener información crediticia del cliente desde Infocorp

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la figura, se observa que el 15.00% menciona un grado muy alto, el 60.00% menciona un grado alto y el 25.00% menciona un grado moderado de que utiliza algún servicio que permita obtener información crediticia del cliente desde Infocorp. La empresa de alguna manera tiene una base de datos para poder realizar un cruce de información si realmente el usuario tienes deudas, pero esto se debería optimizar con la actualización y otras bases de datos.

Tabla 10.

La empresa Packplast envolturas SAC., otorga periodos del crédito de forma razonable que benefician a los clientes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	15,0	15,0
	Moderado	4	20,0	35,0
	Alto	13	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

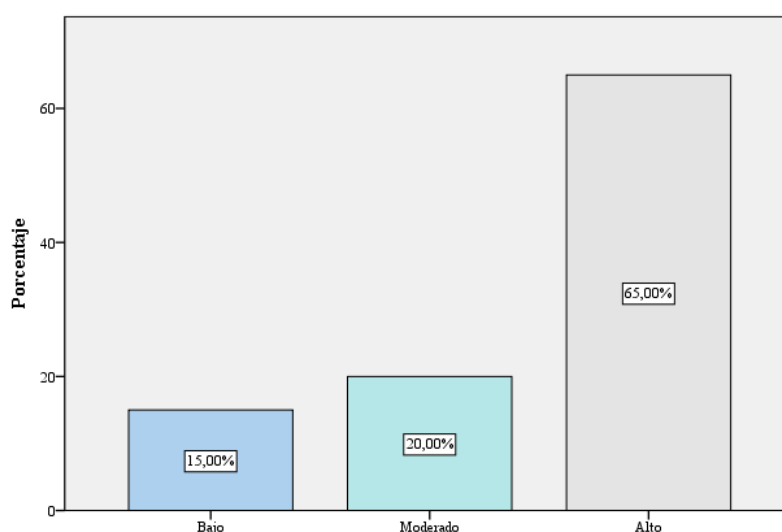


Figura 10. La empresa Packplast envolturas SAC., otorga periodos del crédito de forma razonable que benefician a los clientes.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la figura, se observa que el 65.00% menciona un grado muy alto, el 20.00% menciona un grado alto y el 15.00% menciona un grado moderado de que otorga periodos del crédito de forma razonable que benefician a los clientes. Debo mencionar que la empresa aún tiene dificultad en la evaluación y determinación de los periodos, en ese sentido debe haber una planificación articulada con el cliente para poder algo razonable.

Tabla 11.

La empresa Packplast envolturas SAC., realiza descuento a sus clientes por pago al contado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	10,0	10,0
	Moderado	4	20,0	30,0
	Alto	14	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

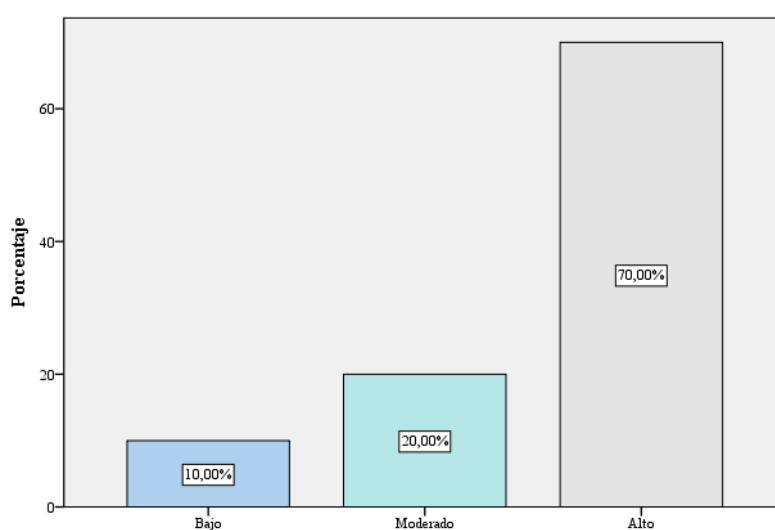


Figura 11. La empresa Packplast envolturas SAC., realiza descuento a sus clientes por pago al contado.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la figura, se observa que el 70.00% menciona un grado muy alto, el 20.00% menciona un grado alto y el 10.00% menciona un grado moderado de que realiza descuentos a sus clientes por pago al contado. De alguna manera la empresa cuenta con descuentos por aplicar a sus clientes, pero debo recalcar que se deben modificar y actualizar políticas internas de otorgamiento de descuentos, para que beneficien y fidelicen a los usuarios.

Tabla 12.

La empresa Packplast envolturas SAC., cuenta con colaboradores que controlan el periodo promedio de cobro.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	3	15,0	15,0
	Alto	9	45,0	60,0
	Muy Alto	8	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

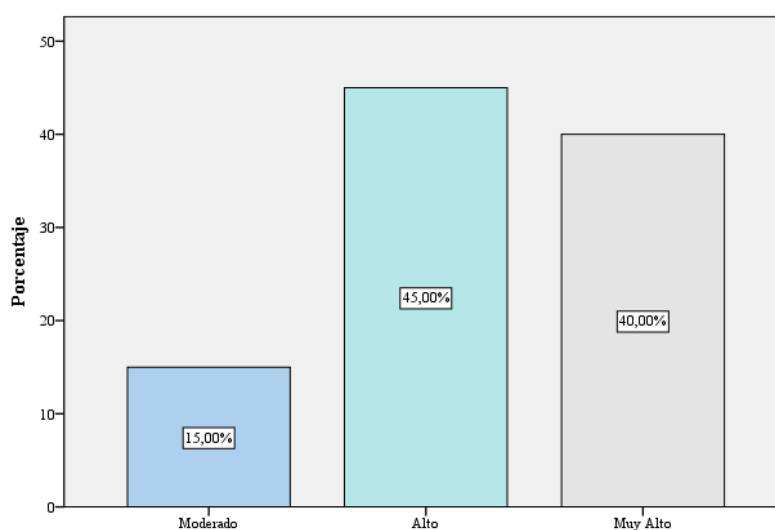


Figura 12. La empresa Packplast envolturas SAC., cuenta con colaboradores que controlan el periodo promedio de cobro.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la figura, se observa que el 40.00% menciona un grado muy alto, el 45.00% menciona un grado alto y el 15.00% menciona un grado moderado de que cuenta con colaboradores que controlen el periodo promedio de cobro. La empresa si cuenta con personal encargado en sus funciones tiene dar un seguimiento a dichas cobros, pero deberían capacitar a dichos trabajadores, asimismo, se debe supervisar y controlar sus actividades.

Tabla 13.

Si el cliente cuenta con un precedente de pago atrasado, le siguen otorgando crédito.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	3	15,0	15,0
	Alto	12	60,0	75,0
	Muy Alto	5	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

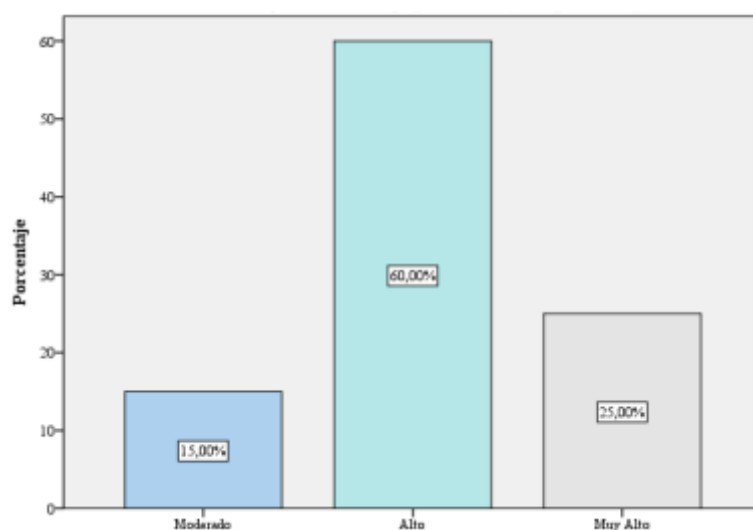


Figura 13. Si el cliente cuenta con un precedente de pago atrasado, le siguen otorgando crédito.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la figura, se observa que el 15.00% menciona un grado muy alto, el 60.00% menciona un grado alto y el 25.00% menciona un grado moderado de que si el cliente cuenta con un precedente de pago atrasado, le siguen otorgando crédito. De alguna manera, en este indicador la empresa tiene dificultad porque otorga créditos sabiendo que el usuario tiene cuentas pendientes de pago, lo cual debe tener políticas más estables en el otorgamiento de créditos, cuando ya se tienen deudas pendientes.

Tabla 14.

La empresa Packplast envolturas SAC., tiene organizado los calendarios de vencimientos para poder gestionar adecuadamente las cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	5	25,0	25,0
	Alto	9	45,0	70,0
	Muy Alto	6	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

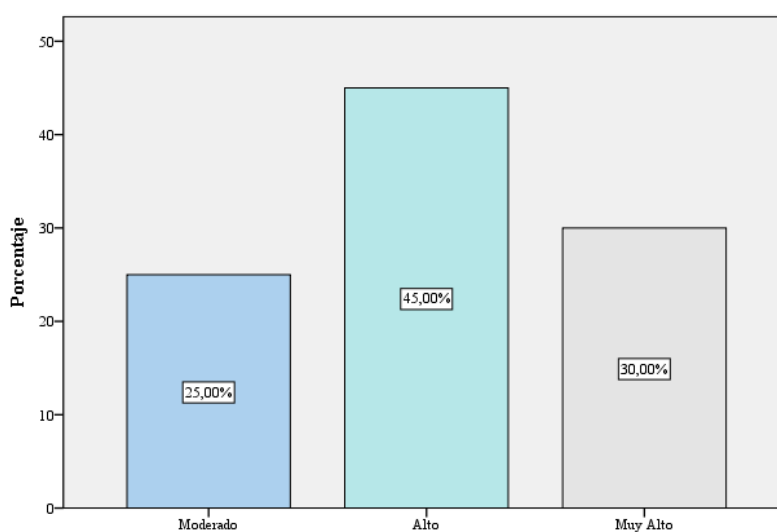


Figura 14. *La empresa Packplast envolturas SAC., tiene organizado los calendarios de vencimientos para poder gestionar adecuadamente las cobranzas*

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la figura, se observa que el 30.00% menciona un grado muy alto, el 45.00% menciona un grado alto y el 25.00% menciona un grado moderado de que tiene organizado los calendarios de vencimientos para poder gestionar adecuadamente las cobranzas. Aún existe una dificultad en la planificación de calendarios de vencimiento, lo cual se debería controlar y monitorear de manera permanente y sacar reportes constantemente. Asimismo, se debe mejorar la organización de comunicación.

Tabla 15.

Se realiza el seguimiento oportuno para determinar las cuentas vencidas o por vencer

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	20,0	20,0
	Moderado	7	35,0	55,0
	Alto	9	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

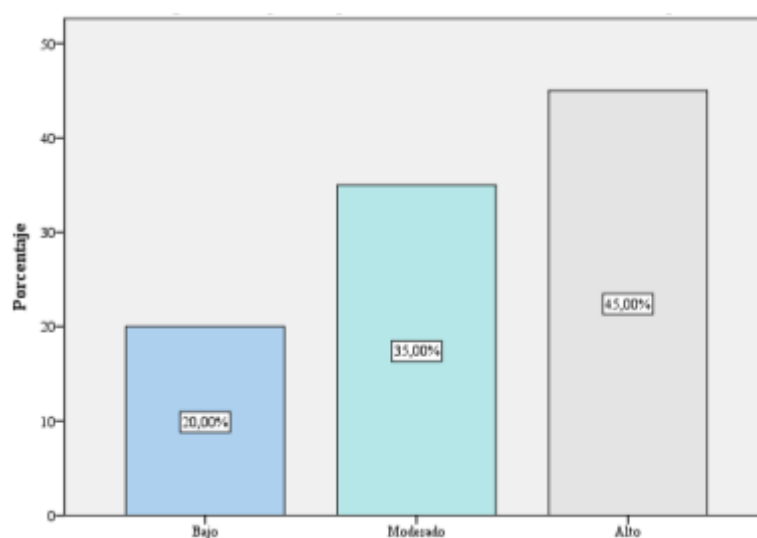


Figura 15. Se realiza el seguimiento oportuno para determinar las cuentas vencidas o por vencer

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la figura, se observa que el 45.00% menciona un grado muy alto, el 35.00% menciona un grado alto y el 20.00% menciona un grado moderado de que se realiza el seguimiento oportuno para determinar las cuentas vencidas o por vencer. La empresa debe tener un personal exclusivamente para realizar los seguimientos de los cobros que se tiene pendiente, para lo cual debe ser un profesional capacitado y con las aptitudes y habilidades que se requiere.

Tabla 16.

La empresa Packplast envolturas SAC., realiza técnicas de cobro de forma oportuna y con resultados positivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	5	25,0	25,0
	Alto	11	55,0	80,0
	Muy Alto	4	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

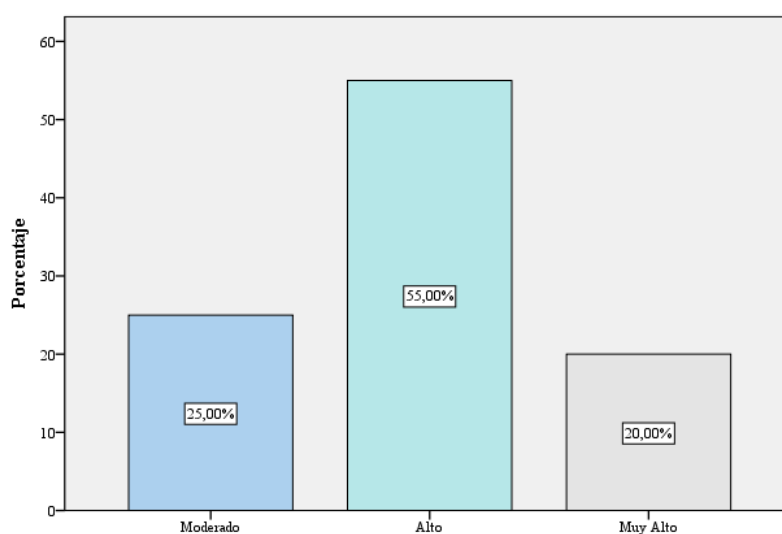


Figura 16. La empresa Packplast envolturas SAC., realiza técnicas de cobro de forma oportuna y con resultados positivos

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la figura, se observa que el 20.00% menciona un grado muy alto, el 55.00% menciona un grado alto y el 25.00% menciona un grado moderado de que realiza técnicas de cobro de forma oportuna y con resultados positivos. En este sentido, la empresa debe manejar herramientas y técnicas para poder recuperar y ejecutar los cobros pendientes. Frente a ello, debe establecer mejores políticas institucionales, con una visión empresarial.

Tabla 17.

Se informa oportunamente al cliente, sus cuentas pendientes de pago

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	15,0	15,0	15,0
Moderado	6	30,0	30,0	45,0
Válido Alto	11	55,0	55,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

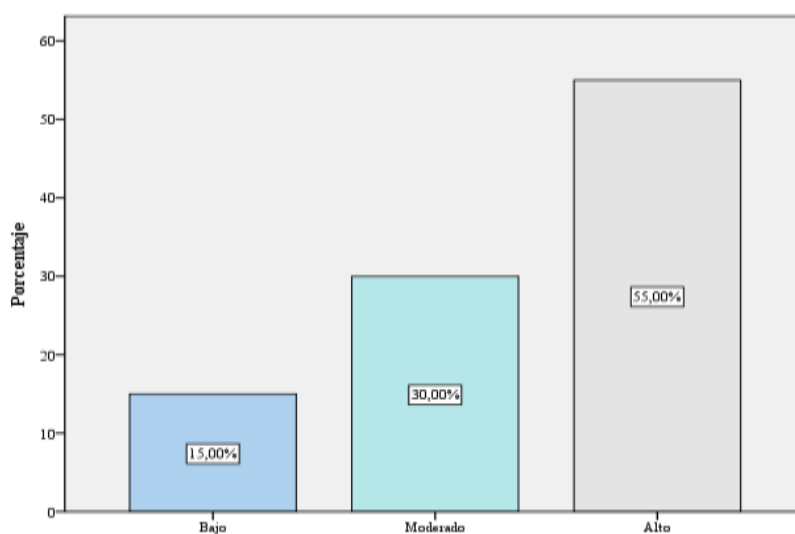


Figura 17. Se informa oportunamente al cliente, sus cuentas pendientes de pago

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la figura, se observa que el 55.00% menciona un grado muy alto, el 30.00% menciona un grado alto y el 15.00% menciona un grado moderado de que se informa oportunamente al cliente, sus cuentas pendientes de pago. Aún se tiene dificultad en el proceso de información y notificación a los clientes que tienen deudas pendientes, para ello, se debe tener un profesional adecuado y responsable con las tareas a ejecutar.

Tabla 18.

En la empresa, el capital de trabajo de las cuentas por cobrar permite un disponible de efectivo para solventar sus obligaciones a corto plazo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	7	35,0	35,0
	Alto	6	30,0	65,0
	Muy Alto	7	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

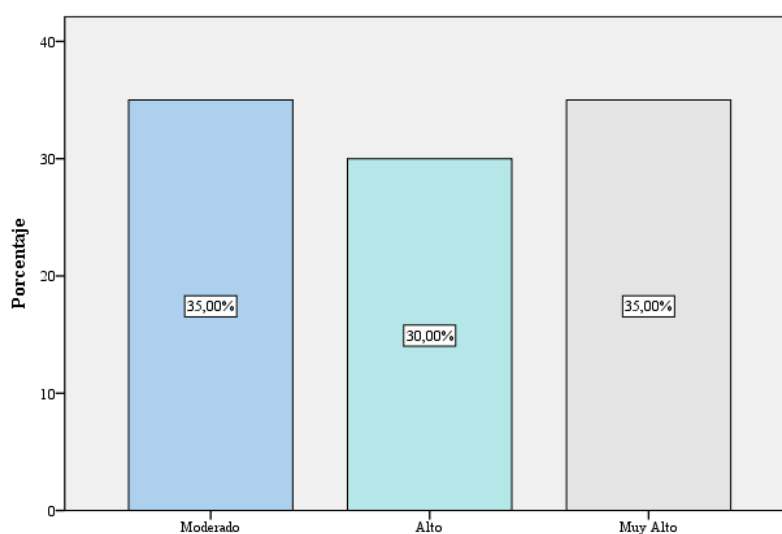


Figura 18. En la empresa, el capital de trabajo de las cuentas por cobrar permite un disponible de efectivo para solventar sus obligaciones a corto plazo.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la figura, se observa que el 20.00% menciona un grado muy alto, el 55.00% menciona un grado alto y el 25.00% menciona un grado moderado de que el capital de trabajo de las cuentas por cobrar permite un disponible de efectivo para solventar sus obligaciones a corto plazo. La empresa de alguna manera, tiene recursos, pero eso no quiere decir que pueda afrontar por períodos largos deudas pendientes. Por lo que se debe mejorar las políticas internas y tomar estrategias oportunas.

Tabla 19.

En la empresa, el cálculo del capital de trabajo da como resultado positivo mayor a 1.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	3	15,0	15,0	15,0
	Alto	12	60,0	60,0	75,0
	Muy Alto	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

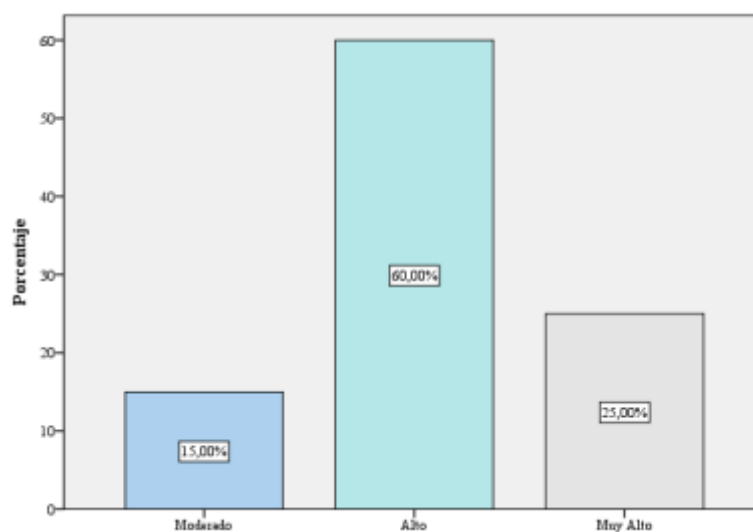


Figura 19. En la empresa, el cálculo del capital de trabajo da como resultado positivo mayor a 1.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la figura, se observa que el 25.00% menciona un grado muy alto, el 60.00% menciona un grado alto y el 15.00% menciona un grado moderado de que el cálculo del capital de trabajo da como resultado positivo mayor a 1. La empresa si tiene un capital de trabajo superior a 1, pero no quiere decir que tiene solvencia suficiente para afrontar, lo que debe tomar decisiones más adecuadas para poder tener mejores recursos.

Tabla 20.

Las cuentas por cobrar incrementan significativamente el capital de trabajo de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	3	15,0	15,0
	Alto	9	45,0	60,0
	Muy Alto	8	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

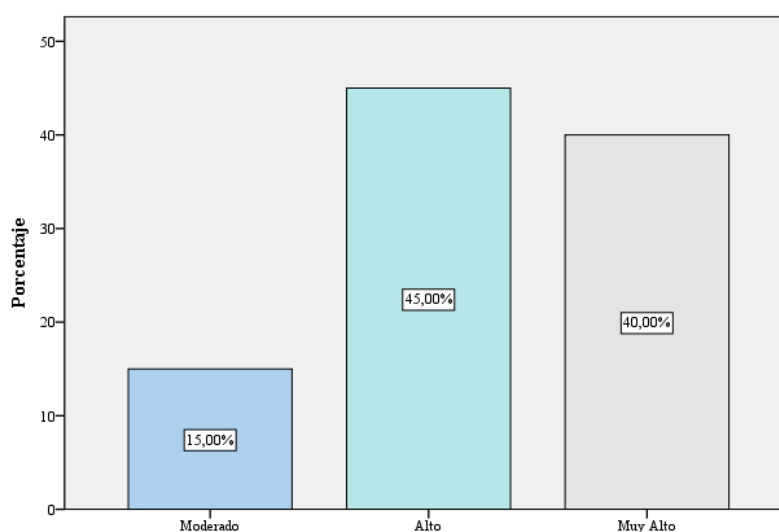


Figura 20. Las cuentas por cobrar incrementan significativamente el capital de trabajo de la empresa.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la figura, se observa que el 25.00% menciona un grado muy alto, el 60.00% menciona un grado alto y el 15.00% menciona un grado moderado de que las cuentas por cobrar incrementan significativamente el capital de trabajo de la empresa. La empresa no incrementa significativamente su capital de trabajo, a razón de que hay un problema en los cobros de las deudas pendientes de los clientes, en tal motivo debe enfocarse a la visión de la empresa.

Tabla 21.

La dirección de la empresa hace un manejo inadecuado de sus cuentas por cobrar.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	6	30,0	30,0
	Alto	8	40,0	70,0
	Muy Alto	6	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

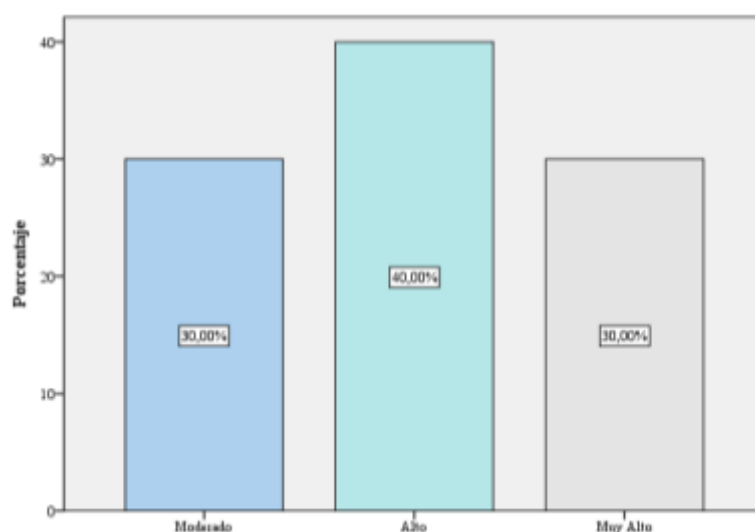


Figura 21. *La dirección de la empresa hace un manejo inadecuado de sus cuentas por cobrar.*

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la figura, se observa que el 30.00% menciona un grado muy alto, el 40.00% menciona un grado alto y el 30.00% menciona un grado moderado de que la dirección de la empresa hace un manejo inadecuado de sus cuentas por cobrar. La gestión de cuentas por cobrar que ejecuta la alta dirección por la carencia de políticas adecuadas, tiene dificultad en el otorgamiento como en el proceso de cobro, se deben tomar mejores decisiones por la alta dirección.

Tabla 22.

Las Cuentas por cobrar permiten mantener la razón corriente con resultados mayor a 1, en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	6	30,0	30,0
	Alto	8	40,0	70,0
	Muy Alto	6	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

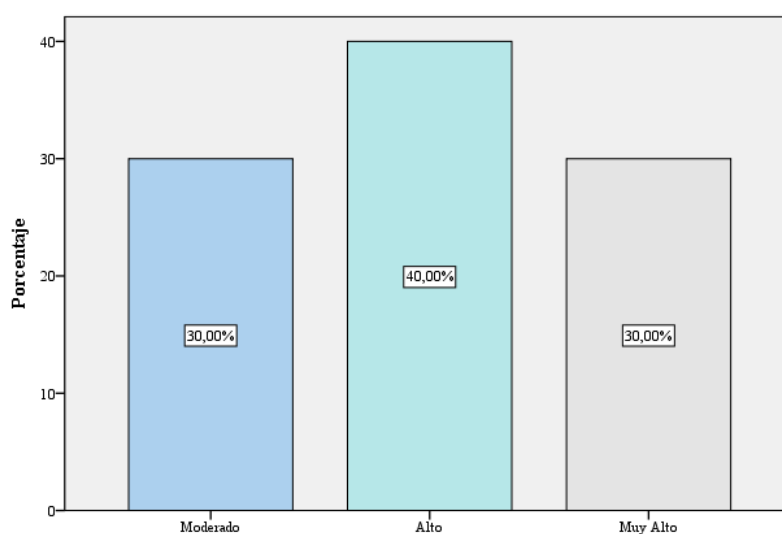


Figura 22. Las Cuentas por cobrar permiten mantener la razón corriente con resultados mayor a 1, en la empresa

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la figura, se observa que el 30.00% menciona un grado muy alto, el 40.00% menciona un grado alto y el 30.00% menciona un grado moderado de que las cuentas por cobrar permiten mantener la razón corriente con resultados mayor a 1, en la empresa. La empresa cuenta con capacidad para afrontar deudas a corto plazo, pero debería mejorar su liquidez, ya que aún no tiene políticas para reducir riesgos, frente a ello, se deben implantar políticas a futuro.

Tabla 23.

En la empresa, las cuentas por cobrar contribuyen a cancelar sus deudas de corto plazo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	7	35,0	35,0
	Alto	9	45,0	80,0
	Muy Alto	4	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

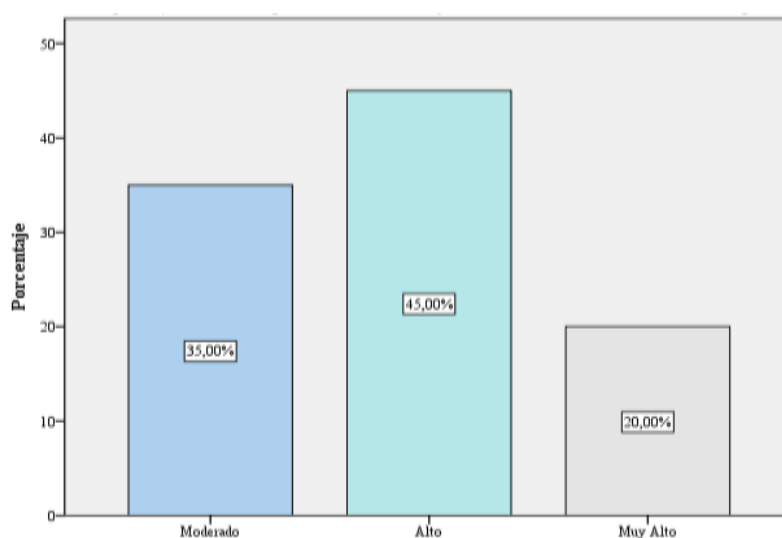


Figura 23. En la empresa, las cuentas por cobrar contribuyen a cancelar sus deudas de corto plazo.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la figura, se observa que el 20.00% menciona un grado muy alto, el 45.00% menciona un grado alto y el 35.00% menciona un grado moderado de que la empresa, las cuentas por cobrar contribuyen a cancelar sus deudas de corto plazo. De alguna manera los cobros efectuados ingresan a ser una liquidez, para después ser planificado y destinado a las operaciones, y según a las necesidades que disponga la entidad, así también la cancelación de pagos a corto plazo.

Tabla 24.

La empresa Packplast envolturas SAC, rota diariamente sus cuentas por cobrar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	5	25,0	25,0	25,0
	Alto	10	50,0	50,0	75,0
	Muy Alto	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

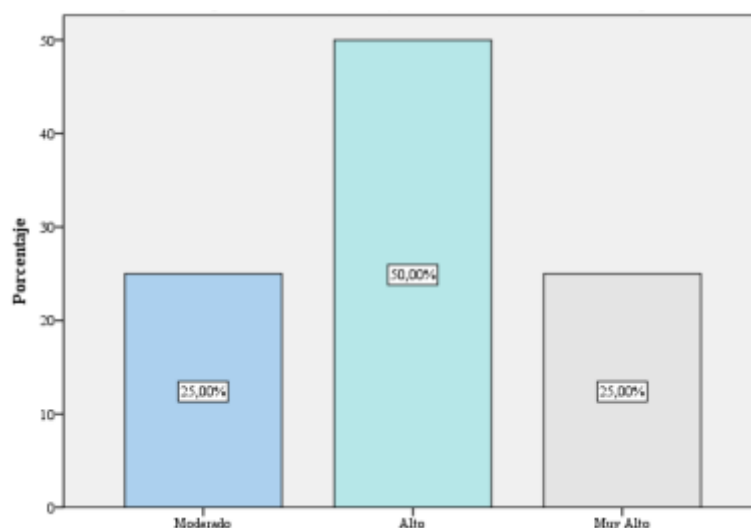


Figura 24. La empresa Packplast envolturas SAC, rota diariamente sus cuentas por cobrar

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la figura, se observa que el 25.00% menciona un grado muy alto, el 50.00% menciona un grado alto y el 25.00% menciona un grado moderado de que rota diariamente sus cuentas por cobrar. En la empresa no tiene una buena rotación de cuentas por cobrar, por lo que se deben tomar estrategias más adecuadas, a fin que estos pendientes de cobro se agilicen y se conviertan en un corto plazo en la liquidez de la empresa.

Tabla 25.

En la empresa utilizan el ratio de la razón acida para evaluar la liquidez

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	15,0	15,0
	Moderado	10	50,0	65,0
	Alto	7	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

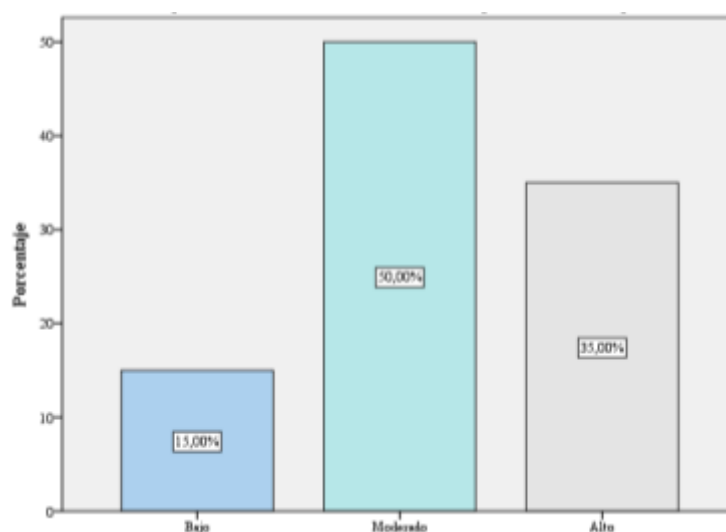


Figura 25. En la empresa utilizan el ratio de la razón acida para evaluar la liquidez

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la figura, se observa que el 35.00% menciona un grado muy alto, el 50.00% menciona un grado alto y el 15.00% menciona un grado moderado de que utiliza el ratio de la razón acida para evaluar la liquidez, el departamento de contabilidad debe realizar análisis de cuentas contables, asimismo realizar un sinceramiento de la información para poder tomar buenas decisiones que estén a fin de cumplir las metas institucionales.

Tabla 26.

En la empresa, el cálculo de la razón acida determina la liquidez que generan las cuentas por cobrar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	3	15,0	15,0
	Alto	11	55,0	70,0
	Muy Alto	6	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

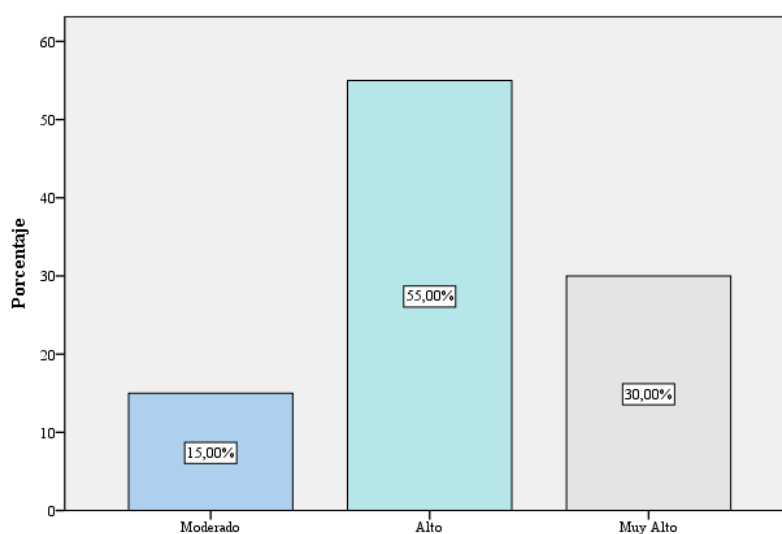


Figura 26. En la empresa, el cálculo de la razón acida determina la liquidez que generan las cuentas por cobrar

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la figura, se observa que el 30.00% menciona un grado muy alto, el 55.00% menciona un grado alto y el 15.00% menciona un grado moderado de que el cálculo de la razón acida determina la liquidez que generan las cuentas por cobrar. De alguna manera, el cálculo de este indicador muestra la capacidad que tiene la empresa de manera líquida, pero no solo es quedar en cálculos sino tomar decisiones y estrategias adecuadas para que estos cálculos se efectivicen.

Tabla 27.

La empresa está preparada para afrontar sus obligaciones a corto plazo tomando en cuenta solo sus cuentas por cobrar (razón ácida).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	20,0	20,0
	Moderado	7	35,0	55,0
	Alto	9	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

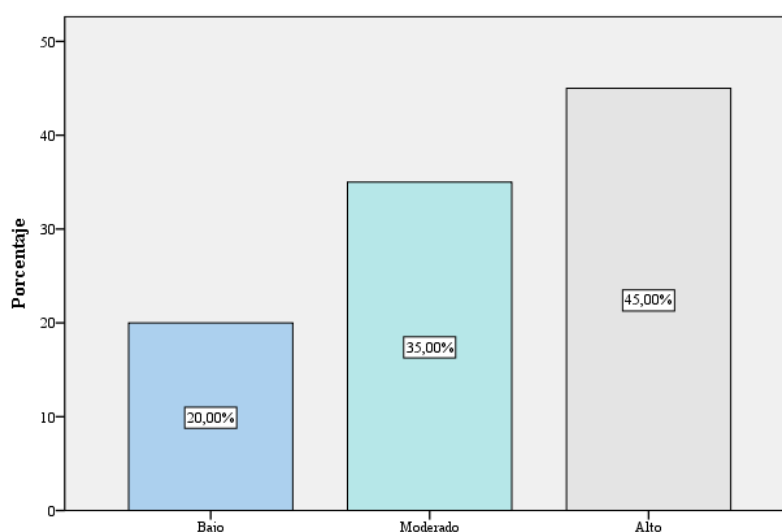


Figura 27. La empresa está preparada para afrontar sus obligaciones a corto plazo tomando en cuenta solo sus cuentas por cobrar (razón ácida).

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la figura, se observa que el 45.00% menciona un grado muy alto, el 35.00% menciona un grado alto y el 20.00% menciona un grado moderado de que está preparada para afrontar sus obligaciones a corto plazo tomando en cuenta, solo sus cuentas por cobrar (razón ácida), tenemos que ser claros que la empresa tiene capacidad, pero no para asumir todos los pasivos a largo plazo, a fin que no se esta efectuando una correcta gestión de cuentas por cobrar. De alguna manera hay que generar políticas internas para mejorar

4.2. Resultados inferenciales

4.2.1. Hipótesis general

H1: Las cuentas por cobrar impactan significativamente en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019

Ho: Las cuentas por cobrar no impactan significativamente en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019

Tabla 28.
Hipótesis general

<i>Correlaciones</i>			
		V1. Cuentas por cobrar	V2. Liquidez
	Correlación de Pearson	1	,825**
V1. Cuentas por cobrar	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
	Correlación de Pearson	,825**	1
V2. Liquidez	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla, se pueden observar los resultados de correlación entre las variables Cuentas por cobrar y liquidez, con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,825, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una relación positiva alta entre variables cuentas por cobrar y liquidez. Se rechaza el Ho y se acepta la alterna.

4.2.2. Hipótesis específica 1

H1: La selección y estándares de crédito impactan significativamente en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019.

Ho: La selección y estándares de crédito no impactan significativamente en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019.

Tabla 29.
Hipótesis específica 1
Correlaciones

		D1. Selección y estándares de crédito	V2. Liquidez
D1. Selección y estándares de crédito	Correlación de Pearson	1	,775**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
V2. Liquidez	Correlación de Pearson	,775**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla, se pueden observar los resultados de correlación entre las variables selección y estándares de crédito y la liquidez, con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,775, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa, que existe una relación positiva alta entre variables selección y estándares de crédito y liquidez. Se rechaza el Ho y se acepta la alterna.

4.2.3. Hipótesis específica 2

H1: Los términos de los créditos impactan significativamente en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019.

Ho: Los términos de los créditos no impactan significativamente en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019.

Tabla 30.
Hipótesis específica 2
Correlaciones

		D2. Término del crédito	V2. Liquidez
	Correlación de Pearson	1	,759**
D2. Término del crédito	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
	Correlación de Pearson	,759**	1
V2. Liquidez	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla, se pueden observar los resultados de correlación entre las variables término del crédito y la liquidez, con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,759, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa, que existe una relación positiva alta entre variables término del crédito y liquidez. Se rechaza el Ho y se acepta la alterna.

4.2.4. Hipótesis específica 3

H1: La supervisión de los créditos impacta significativamente en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019.

Ho: La supervisión de los créditos no impacta significativamente en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019.

Tabla 31.
Hipótesis específica 3

<i>Correlaciones</i>			
		D3. Supervisión del crédito	V2. Liquidez
D3. Supervisión del crédito	Correlación de Pearson	1	,715**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
V2. Liquidez	Correlación de Pearson	,715**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla, se pueden observar los resultados de correlación entre las variables Supervisión del crédito y la liquidez, con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,715, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una relación positiva alta entre variables supervisión del crédito y liquidez. Se rechaza el Ho y se acepta la alterna.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

Hipótesis general

Las cuentas por cobrar impactan significativamente en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019. Asimismo, con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,825, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05, cuyos alcances coinciden con lo indicado por Mantilla y Ruiz (2017), en la investigación titulada *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.*, distrito de Trujillo – año 2016. Los resultados señalan que si hay buena gestión de cuentas por cobrar se mejora la rentabilidad permitiendo lograr objetivos dentro del mercado. Los autores concluyeron que a través de los análisis de los datos se pudo establecer que el nivel de ventas al crédito incide en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C. Esto conlleva, a que la organización empresarial disponga de un indicador relevante, ya que mide de forma aceptable el nivel de acierto o fracaso de la gestión empresarial. En referencia al antecedente mencionado de Mantilla y Ruiz debo decir que concuerdan con nuestro resultado toda vez que sus variables de estudio que tienen semejanza concuerdan con nuestra investigación del caso.

Hipótesis específica 1

La selección y estándares de crédito impactan significativamente en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019. Asimismo, con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,775, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05, cuyos alcances coinciden con lo indicado por Cadillo Román, Guerrero Corzo y Yanqui (2018), en la investigación titulada *La gestión de tesorería y la liquidez de la compañía minera santa luisa S.A períodos 2012 -2016*. Se obtuvo como resultado que existe relación entre la tesorería y la liquidez, encontrando que, al aumentar el ciclo de efectivo, expresado en número de veces también aumenta la liquidez de la compañía por lo que el autor concluyó que al evaluar la liquidez en los períodos 2012 -2016 se observó que la compañía no cuenta riesgo de liquidez lo cual le permite mantener una fuente de financiamiento,

así como líneas de créditos para poder desarrollar sus actividades con normalidad. En mérito al antecedente mencionado de Cadillo, Guerrero y Yanqui, debo decir que concuerdan con nuestro resultado toda vez que sus variables de estudio que tienen semejanza concuerdan con nuestra investigación del caso.

Hipótesis específica 2

Los términos de los créditos impactan significativamente en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019. Asimismo, con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,759, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05, cuyos alcances coinciden con lo indicado por Cuadros, Rojas y Vargas, (2016), en la investigación titulada *La gestión de tesorería y la liquidez de la compañía minera santa luisa S.A periodos 2012 -2016*. Los autores concluyeron que la gestión de las cuentas por cobrar, son un instrumento valioso en la medida que se mantengan en niveles adecuados que maximicen la liquidez y la rentabilidad (reducción de gastos financieros) por reducción de la morosidad. Podemos entender la importancia de la aplicación de herramientas y técnicas adecuadas para su eficiente gestión, de forma que permitan lograr los objetivos y planes trazados durante un determinado periodo. En mérito al antecedente mencionado de Cuadros, Rojas y Vargas debo decir que concuerdan con nuestro resultado toda vez que sus variables de estudio que tienen semejanza concuerdan con nuestra investigación del caso.

Hipótesis específica 3

La supervisión de los créditos impacta significativamente en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019. Asimismo, con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,715, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05, cuyos alcances coinciden con lo indicado por Solano (2018), en la investigación titulada *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018*. Concluyó que, al analizar como cuentas por cobrar, mediante la gestión administrativo, eleva el nivel de liquidez en la empresa Mercantil S.AC. año 2018 la información obtenida debe ser analizada y con ella dejar de prevenir los controles existentes, establecidos, analizando la rigidez científica y mecánico necesario para alcanzar el éxito, recopilando datos

importantes de la empresa para poder diagnosticar la problemática específica que nos permita buscar la posible solución ante un problema. En mérito al antecedente mencionado de Solano debo decir que concuerdan con nuestro resultado toda vez que sus variables de estudio que tienen semejanza concuerdan con nuestra investigación del caso.

VI. CONCLUSIONES

Según el objetivo general, se ha logrado contrastar y verificar con la realidad, que las cuentas por cobrar impactan positivamente con la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, año 2019, en la prueba estadística R de Pearson que asciende a 0,825, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, la cual demuestra una relación significativa entre las variables cuentas por cobrar y la liquidez.

En cuanto al primer objetivo específico, se determinó que impacta significativamente la selección y estándares de crédito en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, año 2019, esto debido a que se obtuvo la correlación de R de Pearson que asciende a 0,775, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05, por tanto se acepta la hipótesis alterna y se demuestra una relación significativa entre la selección y estándares de crédito y la liquidez, debido a que mayor cuentas por cobrar realice la empresa, se ve reflejado en su pronta liquidez, su balance, estado de resultado y en la aplicación de los ratios por lo que también aumento su utilidad neta.

Asimismo, se determinó que impacta significativamente los términos de los créditos en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, año 2019, esto debido a que se obtuvo la correlación de R de Pearson, que asciende a 0,759, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05, por tanto, se acepta la hipótesis alterna, debido a que también cuenta, con políticas internas de otorgamiento de créditos profesionales con capacidades y habilidades.

Por último, se determinó que impacta significativamente la supervisión de los créditos en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, año 2019, tal como se puede visualizar que el coeficiente de correlación R de Pearson que asciende a 0,715 a un nivel de significancia $p=0,001$ que es menor al 0,05, de tal sentido la empresa cuenta con monitoreo y supervisión en los controles de otorgamiento de crédito, asimismo se realiza un seguimiento posterior.

VII. RECOMENDACIONES

- Implementar políticas de cobranzas, estas deberán ser monitoreadas de acuerdo con los plazos establecidos por la organización, se deberá delegar a una persona para realizar dicho monitoreo dentro de los tiempos estimados, de esta manera se podrán hacer efectivo las facturas pendientes de cobro durante el período acordado, teniendo así menos riesgo de atraso en los pagos
- Establecer políticas de crédito, teniendo en cuenta las situaciones que favorecen a la institución, dichas políticas deberán enfocarse en los plazos menores de crédito, ya que al ser menor el período del crédito otorgado, este se convertirá en efectivo con mayor facilidad dentro del tiempo establecido, de esa manera se tendrán menos probabilidades de que el tiempo de conversión del dinero se prolongue afectando así la solvencia corriente de la empresa.
- Estimular a sus clientes a realizar pagos inmediatos, ya sea por medio de cheques, depósitos, transferencia de fondos o desembolso de efectivo, por su compra o adquisición de servicio, esta inducción deberá ser acompañada de incentivos para los clientes, tales como descuentos mínimos que no afecten la liquidez de la empresa, teniendo así la posibilidad de obtener una mayor capacidad de pago, ya que las ventas serán realizadas al contado y el dinero podrá ser usado para cumplir con las obligaciones adquiridas a corto plazo.
- Verificar de manera óptima el uso del activo circulante, de manera que cuando exista exceso de dinero, este se deba invertir para su rotación y crecimiento del mismo y no se convierta en dinero ocioso, cuando existan cuentas por cobrar hacer un buen uso de las políticas de cobranza en el tiempo pactado y no incurrir en gastos por encargos a terceros para que estos realicen las cobranzas a nuestros clientes, e impulsar las ventas mediante el uso de publicidad, para no incurrir en gastos de por el exceso de stock de mercadería, disminuyendo así todo riesgo de pérdida de liquidez para la entidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera SAC – año 2012*. Tesis de licenciatura, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilas_vh.pdf
- Aldas, I., & Yáñez, D. (2014). *Análisis del rubro cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de la empresa J.M. Palau Agencia de vapores CIA LTDA*. Universidad Técnica de Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/793>
- Apaza Mesa, M. (2017). *Análisis financiero para la toma de decisiones*. Lima: Instituto Pacífico.
- Apaza Meza, M. (2013). *Guía Práctica de Finanzas Corporativas*. Perú: Edición Instituto Pacífico.
- Apaza, M. (2017). *Análisis financiero para la toma de decisiones*. Lima: Instituto Pacífico S.A.C.
- Cadillo Román, G. W., Guerrero Corzo, A., & Yanqui Olanda, N. R. (2018). *La gestión de tesorería y la liquidez de la compañía minera Santa Luisa S.A, períodos 2012-2016*. Universidad Nacional del Callao, Callao. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/2721>
- Carballo, M., & Guelmes, E. (2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Universidad y sociedad*, 2218-3620. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000100021
- Cardenas, J. (2017). *Influencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de las empresas*. . Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/influencia-de-cuentas-por-cobrar-en-la/>
- Carpio, V. F. (2018). *El proyecto de investigación para las ciencias empresariales*. Lima: UNSA.

- Carrasco. (2009). *Metodología de la Investigación Científica, pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima-Perú: Ediciones San Marcos EIRL.
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015. Tesis de pregrado*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Castillo, Y. (2012). *Evaluación financiera de la liquidez en las empresas distribuidoras de productos farmacéuticos a través del ciclo de conversión de efectivo*. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Castro Guillen, C. A. (2015). *Gerencia financiera para toma de decisiones*. Peru: Quinta Edición.
- Castro, J. (9 de Diciembre de 2014). *Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2019, de <https://blog.corponet.com.mx/beneficios-de-una-gestion-eficiente-de-tus-cuentas-por-cobrar>
- Corona, A. (2002). *Gerencia Financiera Efectiva*. Chile: Kogan Page Ltd.
- Cuadros Rodriguez, R. B., Rojas Ayllon, C., & Vargas Lopez, H. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Apple Glass Peruana S.A.C. 2015*. Universidad Peruana de las Américas, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/127>
- Debet. (8 de junio de 2020). *Construya crédito, monitoree su puntaje de crédito, esté atento a las actividades fraudulentas y evite el robo de identidad, todo con una simple herramienta*. Obtenido de <https://www.debt.com/es/monitoreo-de-credito/>
- Deza, j., & Muñoz, S. (2012). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Ediciones Universidad Alas Peruanas.
- Diario Gestion. (10 de mayo de 2019). *Prestamos y líneas de crédito con garantía hipotecaria*. Obtenido de <https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-personales/credito-hipotecario-son-requisitos-acceder-banco-departamento-inmueble-terreno-entidad-financiera-finanzas-personales-nnda-nnlt-266265-noticia/>

- Díaz, A. (2015). *Cuentas por cobrar y rentabilidad financiera en librerías del municipio Maracaibo*. Tesis de maestría, Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela. Obtenido de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3401-15-09177.pdf>
- Elnuevodiario. (2013). *La morosidad ¿Que la origina?* Obtenido de <https://www.elnuevodiario.com.ni/economia/278396-morosidad-que-origina/>
- García, V. (2011). *La Política monetaria y cambiaria*. Venezuela: Mc Graw Hill.
- Gitman Lawrence, J. (2007). *Administración Financiera (Decimoprimera Edición)*. México: Pearson Educación de México.
- Gitman, L. (1996). *Principios de administración financiera*. México: Pearson educación.
- Gitman, L. (1997). *Fundamentos de Administración Financiera*. . México: Harla.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2016). *Principios de Administración Financiera*. (Ed. 14°). México D.F.: Pearson Educación.
- Gomez, G. (11 de mayo de 2002). *Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>
- Gonzales, A., & Vera, E. (2013). *Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Feliz CA, periodo 2011*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Experimental de Guayana, Ecuador. Obtenido de https://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS_6/Contaduria_Publica/87%20a%20gonzalez.pdf
- Gonzales, E. (2014). *Finanzas en las empresas*. Chile: Nautec.
- Gonzales, E., & Sanabrina, S. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, período 2010-2015*. Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/530/Esmina_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGraw-Hill/Interamericana.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México D.F: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación. (6^{ta} ed.)*. México D.F: Mc Graw Hill.
- Herz Gherzi, J. (2018). *Apuntes de contabilidad financiera*. Lima: Editorial Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Obtenido de <https://es.scribd.com/book/366254456/Apuntes-de-contabilidad-financiera#>
- Herz, J. (2018). *Apuntes de contabilidad financiera*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C.
- Holmes, A. (1994). *Auditorías Principios y Procedimientos*. México: Limusa.
- Jaramillo, P. (2000). *Fundamentos de la gerencia financiera*. Colombia: Gestión.
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia. (8a ed.)*. México: Pearson educación.
- Lépez Dominguez, I. (2015). *Obligaciones corrientes*. Obtenido de <http://www.encyclopediaweb.com/diccionario/obligaciones-corrientes-de-pago.html>
- Loyola Ibañez, C. S. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5244>
- Lozada Díaz, A. C. (2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules Infantil"*. Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato - Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2436>
- Maldonado, R. (2019). *Dinámica contable*. Lima: Grupo Visualcont S.A.C.
- Mantilla, D., & Ruiz, R. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., distrito de Trujillo – año 2016. Tesis de pregrado*. Trujillo.: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep>

/3007/1/RE_CONT_DYANA.MANTILLA_RUBY.RUIZ_GESTION.DE.CU
ENTAS.POR.COBRAR_DATOS.PDF

- Martínez López, G. M. (2015). *La gestión de tesorería y la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito kullki wasi ltda*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/20440>
- Meléndez, W. (2011). *Técnicas de Investigación Cuantitativa*. Lima: CREA.
- Muñoz, L., & Vásquez, 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 de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego.
- Northern, V. (1995). *Análisis de los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar*. Venezuela: Mc Graw Hill.
- Orellana, H. (2011). *Cuentas por cobrar*. Obtenido de <http://admondecuentasporcobran.blogspot.pe/>
- Palacios, C., & Estrada, V. (2015). *llamado Análisis de las cuentas por cobrar por medio de los indicadores de liquidez, solvencia y de gestión de la empresa Promologics S.A de la ciudad de Guayaquil periodo 2013*. Tesis de pregrado. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/866/1/T-ULVR-0832.pdf>
- Porto, R., & Gardey, H. (2009). *Sistemas y Procedimientos Administrativos*. Venezuela: Frigor.
- Puppio, M. (2016). *Diccionario de Administración y Finanzas*. España: Océano Centrum.
- Ray, W., & Pany, K. (2010). *Auditoría un Enfoque Integral (doceava edición)*. . Colombia: Mcgraw-hill/interamericana de colombia.
- Retamozo, R. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de las empresas de fabricación de muebles en el Distrito de Miraflores 2018*. Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo, Callao. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30771/Retamozo_ERN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosales, F. (19 de Mayo de 2018). *La importancia de las cobranzas para una gestión de cobro exitosa*. Obtenido de <https://edukandonos>.

com/2018/05/19/la-importancia-las-cobranzas-una-gestion-cobro-exitosa/

- Rugel Zúñiga, C. (2016). *Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de una cooperativa de transporte urbano*. Tesis de licenciatura, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1560>
- Santillán Santillán, J. S. (2016). *Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa importadora industrial agrícola s.a. IIASA*. Tesis de licenciatura, Universidad Laica “Vicente Rocafuerte de Guayaquil”, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1562>
- Solano Duran, L. G. (2018). *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018*. Tesis de licenciatura, Universidad las Americas, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ulvasamericas.edu.pe/handle/upa/537>
- Soldano, C. (2009). *Políticas de crédito*. (5a ed.). España: Deco.
- Stevens, R. (12 de Diciembre de 2019). *¿Qué son las cuentas por cobrar y cuál es su importancia?* Obtenido de rankia.com: <https://www.rankia.com/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>
- Tamayo & Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigacion Cientifica-Cuarta Edicion*. Mexico: EDITORIAL LIMUSA, S.A. DE C.V. GRUPO NORIEGA EDITORES.
- Tirado Torres, M. G. (2015). *La política de crédito y cobranza y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/18293>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: "CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA PACKPLAST ENVOLTURAS S.A.C.; HUACHIPA - 2019"

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables Dimensiones	Metodología
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo las cuentas por cobrar impactan en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C., Huachipa, 2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar Cómo las cuentas por cobrar impactan en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Las cuentas por cobrar impactan significativamente en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>X=Cuentas por cobrar</p> <p>Dimensiones e indicadores</p> <p>X.1=Selección y estándares de crédito</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>20 trabajadores del área administrativa y contable empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019</p> <p>MUESTRA</p> <p>Muestra censal</p> <p>20 trabajadores del área administrativa y contable de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019</p> <p>ENFOQUE</p> <p>Cuantitativo</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Aplicativo</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p>
<p>Problema Específicos</p> <p>¿Cómo la selección y estándares de crédito impactan en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C., Huachipa, 2019?</p> <p>¿Cómo los términos de los créditos impactan en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C., Huachipa, 2019?</p>	<p>Objetivo Específicos</p> <p>Determinar cómo la selección y estándares de crédito impactan en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019.</p> <p>Determinar cómo los términos de los créditos impactan en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019.</p>	<p>Hipótesis Específicos</p> <p>La selección y estándares de crédito impactan significativamente en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019.</p> <p>Los términos de los créditos impactan significativamente en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019.</p>	<p>X.1.1=Análisis crediticios (cinco "C" del crédito)</p> <p>X.1.2=Calificación del crédito</p> <p>X.1.3= Cambios en los estándares</p> <p>X.2=Término del crédito</p> <p>X.2.1 Tipo de fecha de pago</p> <p>X.2.2. Periodo del crédito</p> <p>X.2.3. Descuento por pago al contado</p>	

<p>¿Cómo la supervisión de los créditos impacta en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C., Huachipa, 2019?</p>	<p>Determinar Cómo la supervisión de los crédito impactan en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019?</p>	<p>La supervisión de los créditos impacta significativamente en la liquidez de la empresa Packplast Envolturas S.A.C Huachipa, 2019.</p>	<p>X.3. = Supervisión del crédito</p> <p>X.3.1=Periodo promedio de cobro X.3.2= Calendario de vencimiento X.3.3= Técnicas de cobro</p> <p>Variable dependiente Y= Liquidez</p> <p>Dimensiones e indicadores</p> <p>Y.1=Capital Neto de Trabajo Y.1.1.= Activo corriente Y.1.2.=pasivo corriente</p> <p>Y.2.=Razón corriente Y.2.1=Activo corriente Y.2.2.=Pasivo corriente</p> <p>Y.3.=Razón ácida Y.3.1=Activos corrientes Y.3.2.=Inventarios Y.3.3=Gasto pagado por adelantado Y.3.4= Pasivos corrientes</p>	<p>Correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental</p> <p>TÉCNICAS Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS Cuestionario</p>
---	---	--	--	---

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: "_ CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA PACKPLAST ENVOLTURAS S.A.C.; HUACHIPA – 2019"

VARIABLE	D.CONCEPTUAL	D.OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
CUENTAS POR COBRAR	Maldonado (2019) señala están constituidas por la acreencia que se tiene con las entidades o personas a las que las empresas venden sus bienes o servicios, es decir es lo que el cliente adeuda a la empresa. (p.94)	Gitman y Zutter (2016) Para administrar las cuentas por cobrar se deben considerar: Selección y de estándares de crédito. Término del crédito. Supervisión del crédito. (p.623)	Selección y estándares de crédito	Análisis crediticios (cinco "C" del crédito)	ITEM 1
				Calificación del crédito	ITEM 2-3
				Cambios en los estándares	ITEM 4-5
			Término del crédito	Tipo de fecha de pago	ITEM 6-8
				Periodo del crédito	ITEM 9-10
				Descuento por pago al contado	ITEM 11
			Supervisión del crédito	Periodo promedio de cobro	ITEM 12-13
				Calendario de vencimiento	ITEM 14-15
				Técnicas de cobro	ITEM 16-17
LIQUIDEZ	Para Apaza (2017) Es la capacidad que tiene una empresa para satisfacer sus obligaciones a corto plazo. (p.60)	Para Apaza (2017) Las ratios de liquidez compara las obligaciones de corto plazo con los recursos de corto plazo disponibles para satisfacer dichas obligaciones estas son: <ul style="list-style-type: none"> Capital neto de trabajo. Razón corriente. Razón ácida (p.60) 	Capital neto de trabajo	Capital de trabajo= Activo corriente- pasivo corriente	ITEM 18-21
			Razón corriente	Razón corriente= Activo corriente / Pasivo corriente	ITEM 22-25
			Razón ácida	Razón ácida = Activos corrientes- Inventarios-gastos pagados por adelantado / Pasivos corrientes	ITEM 26-28

Anexo 3: Instrumento

“UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP” CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

Mediante el presente documento nos presentamos a Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra tesis titulada “**CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA PACKPLAST ENVOLTURAS SAC., HUACHIPA - 2019**” el cual nos permitirá medir las variables de investigación y probar nuestra hipótesis, del cual pedimos nos apoye en las respuestas; quedando agradecidos por su intervención y haciendo la aclaración de que dicha información será **reservada y anónima**.

INSTRUCCIONES: A continuación, usted encontrara un conjunto de ítems relacionados hacia las cuentas por cobrar y la liquidez, marque con una “X” en la columna la alternativa según considere conveniente.

Muy Alto	5
Alto	4
Moderado	3
Bajo	2
Muy Bajo	1

VARIABLE: CUENTAS POR COBRAR						
PREGUNTAS		Alternativas de Respuestas				
		1	2	3	4	5
SELECCIÓN Y ESTANDARES DE CREDITO						
1	La empresa Packplast envolturas SAC., realiza un adecuado análisis crediticios a los potenciales usuarios de los servicios					
2	La empresa Packplast envolturas SAC., califica los créditos de forma correcta y responsable.					
3	Se emite el comprobante de venta en el momento de la entrega del producto					
4	La empresa Packplast envolturas SAC., hace cambios en los estándares crediticios considerando nuevos factores externos o internos que pueden impactar en la entidad.					
5	Todos los clientes cuentan con una línea de crédito					
TERMINO DEL CREDITO						
6	La empresa Packplast envolturas SAC., especifica claramente las fechas de pago a los usuarios.					

7	Se realiza una evaluación crediticia a los clientes antes de efectuar una venta al crédito					
8	Se solicita algún tipo de garantía al cliente para otorgamiento del crédito					
9	Utiliza algún servicio que permita obtener información crediticia del cliente desde Infocorp					
10	La empresa Packplast envolturas SAC., otorga periodos del crédito de forma razonable que benefician a los pacientes.					
11	La empresa Packplast envolturas SAC., realiza descuento a sus pacientes por pago al contado.					
SUPERVISION DEL CREDITO						
12	La empresa Packplast envolturas SAC., cuenta con colaboradores que controlan el periodo promedio de cobro.					
13	Si el cliente cuenta con un precedente de pago atrasado, le siguen otorgando crédito					
14	La empresa Packplast envolturas SAC., tiene organizado los calendarios de vencimientos para poder gestionar adecuadamente las cobranzas					
15	Se realiza el seguimiento oportuno para determinar las cuentas vencidas o por vencer					
16	La empresa Packplast envolturas SAC., realiza técnicas de cobro de forma oportuna y con resultados positivos					
17	Se informa oportunamente al cliente, sus cuentas pendientes de pago					
Y1: CAPITAL NETO DE TRABAJO						
18	¿En la empresa, el capital de trabajo de las cuentas por cobrar permite un disponible de efectivo para solventar sus obligaciones a corto plazo?					
19	¿En la empresa, el cálculo del capital de trabajo da como resultado positivo mayor a 1?					
20	¿Las cuentas por cobrar incrementan significativamente el capital de trabajo de la empresa?					
21	¿La dirección de la empresa hace un manejo inadecuado de sus cuentas por cobrar?					
Y2: RAZON CORRIENTE						
22	¿Las Cuentas por cobrar permiten mantener la razón corriente con resultados mayor a 1, en la empresa?					
23	¿En la empresa, las cuentas por cobrar contribuyen a cancelar sus deudas de corto plazo?					
24	¿La empresa Packplast envolturas SAC, rota diariamente sus cuentas por cobrar?					
Y3: RAZON ACIDA						
25	¿En la empresa utilizan el ratio de la razón acida para evaluar la liquidez?					
26	¿En la empresa, el cálculo de la razón acida determina la liquidez que generan las cuentas por cobrar?					
27	¿La empresa está preparada para afrontar sus obligaciones a corto plazo tomando en cuenta solo sus cuentas por cobrar (razón ácida)?					

Anexo 4: Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: Cuentas por cobrar								
Dimensión Selección y estándares de crédito								
1	La empresa Packplast envolturas SAC., realiza un adecuado análisis crediticio a los potenciales usuarios de los servicios.	✓		✓		✓		
2	La empresa Packplast envolturas SAC., califica los créditos de forma correcta y responsable	✓		✓		✓		
3	Se emite el comprobante de venta en el momento de la entrega del producto	✓		✓		✓		
4	La empresa Packplast envolturas SAC., hace cambios en los estándares crediticios considerando nuevos factores externos o internos que pueden impactar en la entidad.	✓		✓		✓		
Dimensión Terminó del crédito								
5	La empresa Packplast envolturas SAC., especifica claramente las fechas de pago a los usuarios	✓		✓		✓		
6	Se realiza una evaluación crediticia a los clientes antes de efectuar una venta al crédito	✓		✓		✓		
7	Se solicita algún tipo de garantía al cliente para otorgamiento del crédito	✓		✓		✓		
8	Utiliza algún servicio que permita obtener información crediticia del cliente desde Infocorp	✓		✓		✓		
9	La empresa Packplast envolturas SAC., otorga periodos del crédito de forma razonable que benefician a los pacientes.	✓		✓		✓		
10	La empresa Packplast envolturas SAC., realiza descuento a sus pacientes por pago al contado.	✓		✓		✓		
11	La empresa Packplast envolturas SAC., especifica claramente las fechas de pago a los usuarios	✓		✓		✓		
Dimensión Supervisión del crédito								
12	La empresa Packplast envolturas SAC., cuenta con colaboradores que controlan el periodo promedio de cobro.	✓		✓		✓		
13	Si el cliente cuenta con un precedente de pago atrasado, le siguen otorgando crédito	✓		✓		✓		
14	La empresa Packplast envolturas SAC., tiene organizado los calendarios de vencimientos para poder gestionar adecuadamente las cobranzas	✓		✓		✓		
15	Se realiza el seguimiento oportuno para determinar las cuentas vencidas o por vencer	✓		✓		✓		
16	La empresa Packplast envolturas SAC., realiza técnicas de cobro de forma oportuna y con resultados positivos	✓		✓		✓		
17	Se informa oportunamente al cliente, sus cuentas pendientes de pago	✓		✓		✓		
Variable: Liquidez								
Dimensión Capital neto de trabajo								
18	¿En la empresa, el capital de trabajo de las cuentas por cobrar permite un disponible de efectivo para solventar sus obligaciones a corto plazo?	✓		✓		✓		
19	¿En la empresa, el cálculo del capital de trabajo da como resultado positivo mayor a 1?	✓		✓		✓		
20	¿Las cuentas por cobrar incrementan significativamente el capital de trabajo de la empresa?	✓		✓		✓		
21	¿La dirección de la empresa hace un manejo inadecuado de sus cuentas por cobrar?	✓		✓		✓		
Dimensión Razon corriente								

22	¿Las Cuentas por cobrar permiten mantener la razón corriente con resultados mayor a 1, en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	¿En la empresa, las cuentas por cobrar contribuyen a cancelar sus deudas de corto plazo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	¿La empresa Packplast envolturas SAC, rota diariamente sus cuentas por cobrar?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimensión Razón ácida						
25	¿En la empresa utilizan el ratio de la razón ácida para evaluar la liquidez?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	¿En la empresa, el cálculo de la razón ácida determina la liquidez que generan las cuentas por cobrar?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	¿La empresa está preparada para afrontar sus obligaciones a corto plazo tomando en cuenta solo sus cuentas por cobrar (razón ácida)?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez evaluador, Dr. /Mg:

C. Hiramis Gastelo, Teresa Giovanni

DNI: 0793-1293

Especialidad del evaluador:

Des. Edic/ Metodolog.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: Cuentas por cobrar								
Dimensión Selección y estándares de crédito								
1	La empresa Packplast envolturas SAC., realiza un adecuado análisis crediticio a los potenciales usuarios de los servicios.	✓		✓		✓		
2	La empresa Packplast envolturas SAC., califica los créditos de forma correcta y responsable.	✓		✓		✓		
3	Se emite el comprobante de venta en el momento de la entrega del producto.	✓		✓		✓		
4	La empresa Packplast envolturas SAC., hace cambios en los estándares crediticios considerando nuevos factores externos o internos que pueden impactar en la entidad.	✓		✓		✓		
Dimensión Terminó del crédito								
5	La empresa Packplast envolturas SAC., especifica claramente las fechas de pago a los usuarios.	✓		✓		✓		
6	Se realiza una evaluación crediticia a los clientes antes de efectuar una venta al crédito.	✓		✓		✓		
7	Se solicita algún tipo de garantía al cliente para otorgamiento del crédito.	✓		✓		✓		
8	Utiliza algún servicio que permita obtener información crediticia del cliente desde Infocorp.	✓		✓		✓		
9	La empresa Packplast envolturas SAC., otorga periodos del crédito de forma razonable que benefician a los pacientes.	✓		✓		✓		
10	La empresa Packplast envolturas SAC., realiza descuento a sus pacientes por pago al contado.	✓		✓		✓		
11	La empresa Packplast envolturas SAC., especifica claramente las fechas de pago a los usuarios.	✓		✓		✓		
Dimensión Supervisión del crédito								
12	La empresa Packplast envolturas SAC., cuenta con cotaberedores que controlan el periodo promedio de cobro.	✓		✓		✓		
13	Si el cliente cuenta con un precedente de pago atrasado, le siguen otorgando crédito.	✓		✓		✓		
14	La empresa Packplast envolturas SAC., tiene organizado los calendarios de vencimientos para poder gestionar adecuadamente las cobranzas.	✓		✓		✓		
15	Se realiza el seguimiento oportuno para determinar las cuentas vencidas o por vencer.	✓		✓		✓		
16	La empresa Packplast envolturas SAC., realiza técnicas de cobro de forma oportuna y con resultados positivos.	✓		✓		✓		
17	Se informa oportunamente al cliente, sus cuentas pendientes de pago.	✓		✓		✓		
Variable: Liquidez								
Dimensión Capital neto de trabajo								
18	¿En la empresa, el capital de trabajo de las cuentas por cobrar permite un disponible de efectivo para solventar sus obligaciones a corto plazo?	✓		✓		✓		
19	¿En la empresa, el cálculo del capital de trabajo da como resultado positivo mayor a 1?	✓		✓		✓		
20	¿Las cuentas por cobrar incrementan significativamente el capital de trabajo de la empresa?	✓		✓		✓		
21	¿La dirección de la empresa hace un manejo inadecuado de sus cuentas por cobrar?	✓		✓		✓		
Dimensión Razon corriente								

22	¿Las Cuentas por cobrar permiten mantener la razón corriente con resultados mayor a 1, en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
23	¿En la empresa, las cuentas por cobrar contribuyen a cancelar sus deudas de corto plazo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
24	¿La empresa Packplast embotelladora SAC, nota diariamente sus cuentas por cobrar?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Dimensión Razón ácida						
25	¿En la empresa utilizan el ratio de la razón ácida para evaluar la liquidez?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
26	¿En la empresa, el cálculo de la razón ácida determina la liquidez que generan las cuentas por cobrar?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
27	¿La empresa está preparada para afrontar sus obligaciones a corto plazo tomando en cuenta solo sus cuentas por cobrar (razón ácida)?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez evaluador, Dr. (Mg):

CRUZ VARGAS MIRIAM LILIANA

DN: 09749376

Especialidad del evaluador:

H.G. GESTION EMPRESARIAL



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo 5: Base de datos

N°	VARIABLE 1																	VARIABLE 2									V1	V2	D1	D2	D3		
	D1					D2					D3							D1				D2			D3								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26						P27	
1	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4,20	4,10	4,00	4,11	3,99	
2	4	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4,15	4,10	4,00	4,10	4,00	
3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4,00	4,00	4,00	4,00	3,94	
4	5	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4,44	4,30	4,09	4,08	4,00	
5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	3	2	4,39	4,30	4,30	4,28	4,16
6	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	2	4,33	4,30	4,30	4,30	4,10
7	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	2	4,31	4,20	4,30	4,20	4,30	
8	3	3	4	4	5	4	5	5	5	3	3	5	4	5	2	3	3	4	4	5	3	3	5	4	3	5	2	4,60	4,40	4,30	4,25	4,33	
9	3	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	4,06	4,00	4,00	4,00	4,00	
10	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4	2	3	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	3	3	2	5	4	4,00	3,90	3,80	3,80	3,78	
11	4	5	4	5	3	5	5	3	3	4	2	3	4	5	4	3	2	5	4	5	5	5	3	3	2	5	4	4,15	4,10	3,90	3,85	3,82	
12	4	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	2	5	4	5	4	4	3	4	2	5	4	4,00	4,00	3,90	3,85	4,00	
13	5	3	5	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4,50	4,10	4,30	4,28	4,19	
14	5	3	5	3	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4,40	4,30	4,30	4,27	4,19	
15	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4,30	4,30	4,25	4,25	4,16	
16	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	4,44	4,08	4,22	4,22	4,12	
17	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4,08	4,05	4,00	3,90	4,01	
18	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4,06	4,00	4,00	4,00	4,00	
19	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4,00	3,99	3,89	4,00	3,99	
20	5	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,36	4,22	4,01	4,35	4,20	

Anexo 6: Propuesta de valor

La Empresa Packplast Envolturas SAC es una empresa líder en el campo de empaques flexibles por eso dentro de nuestra filosofía de mejora continua se ha implementado el Departamento de Diseño y Fotomecánica, que aunado a nuestra área de impresión con máquinas flexo de hasta 8 colores y nuestra laminadora Solvent Lees nos da un potencial que nos permite manejar eficientemente la confianza depositada por nuestros clientes a nivel nacional e internacional.

Misión: “Satisfacer a los clientes con soluciones innovadoras de envases y empaques flexibles de óptima calidad e inocuidad y con un excelente servicio”

Visión: “Ser reconocido como una de las empresas de envases y empaques flexibles de mayor prestigio a nivel nacional”

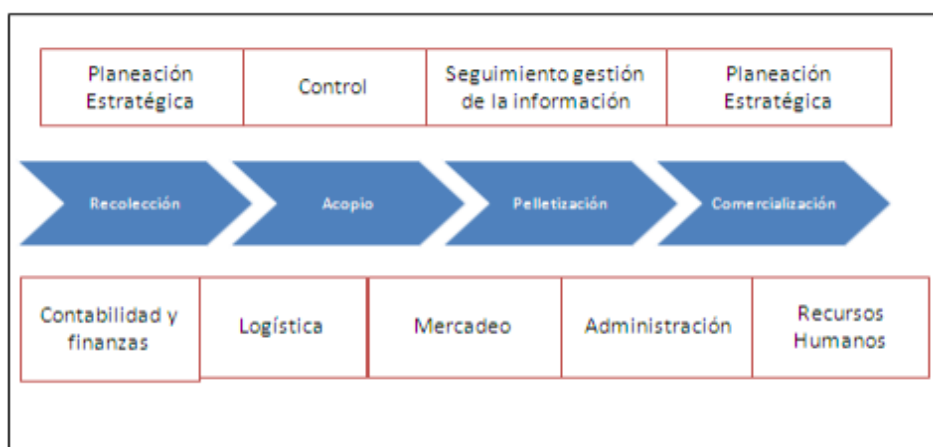
El objetivo es solucionar los problemas de las cuentas por cobrar, debido a no tener la cobranza efectiva de sus facturas al crédito esta una debilidad, lo que genera que no logre llegar de manera rápida y efectiva el cobro del efectivo. Por tal motivo en este trabajo se busca determinar cómo las cuentas por cobrar han impactado en la liquidez de la empresa que al conocer los problemas, la empresa podría tomar medidas que le permitan sostenerse en el mercado y no llegar al extremo de declararse en bancarrota. El valor, finalmente, está en la mente del consumidor. Por lo tanto, la propuesta de valor será la siguiente.



Diagrama de Causa – Efecto de Ishikawa

Oportunidad de negocio: Asegurarle al cliente que puede tener la tranquilidad de saber lo que se va a encontrar, porque la empresa ofrecerá el servicio y el bien que éste esperará siempre, un producto y servicio de calidad, versátil y dinámico, capaz de ofrecer propuestas en las cuales contará con instalaciones amplias, cómodas y adecuadas para un ambiente de trabajo. Además, contará con servicios adicionales que faciliten el trabajo de los mismos con el fin de minimizar los tiempos y dinero, la atención personalizada. De esta manera solo se enfocarán en el motivo principal de visita que son los bienes a ofrecer.

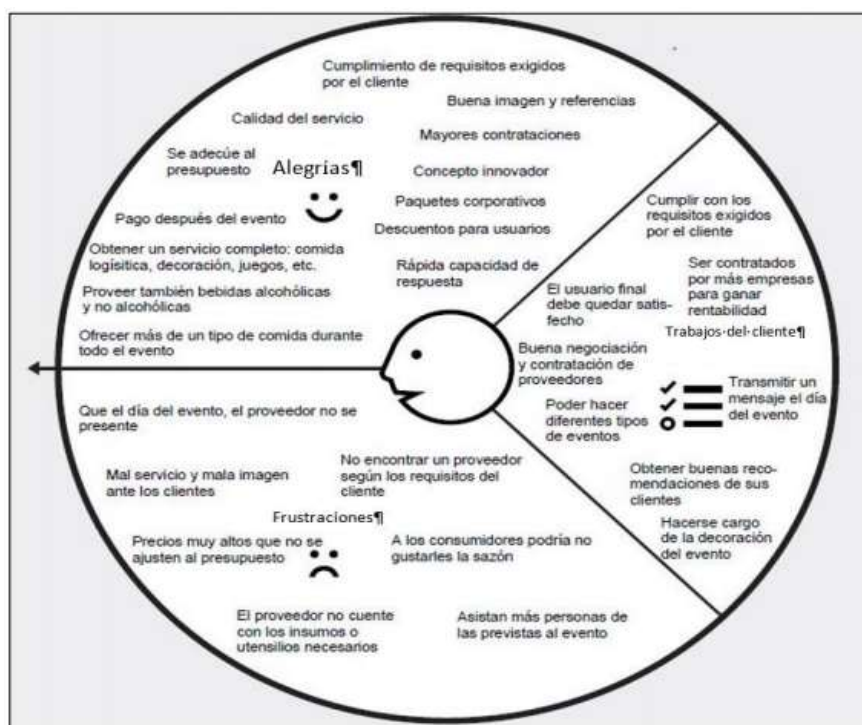
Actividades clave: Las actividades son acciones que la empresa lleva a cabo con el fin de crear valor al mercado y obtener beneficios de ellos. Son ejecutadas por actores que pueden ser la propia empresa o uno de sus socios. En cuanto a las actividades clave del modelo de negocio que conforman los procesos internos, limpieza y servicio al cliente tenemos lo siguiente:



- Se recomienda a la empresa, implementar políticas de cobranzas.
- Implementar indicadores de cobranza, con ello se podrá cumplir las metas de establecidas de cobro.
- Implementar un Manual de procedimientos de cobranza en las cuales se establezca el punto de envío de estados de cuenta donde detalle la deuda que se encuentra pendiente, correos y/o mensajes.
- Capacitar al personal y no realizar tanta rotación en el área.
- Actualizar la base de datos y/o sistema de forma diaria.
- Evaluar al cliente antes de atenderlo
- Contratar el servicio de Sentinel o Infocorp.

Perfil del cliente

Para empezar, es necesario distinguir al cliente de la empresa Packplast Envolturas SAC. En este caso, el cliente sería la empresa encargada de realizar las adquisiciones de los bienes. A continuación, se elaborará el perfil del cliente, basado principalmente en las respuestas brindadas por los trabajadores de las empresas que realizan eventos en vista que, si bien es cierto, las distinciones son mínimas porque el fin último es que el usuario final quede satisfecho, permite abarcar más puntos importantes que ayudarán a elaborar una propuesta de valor más completa. Dicho esto, es necesario tomar en cuenta tres aspectos al momento de hacer el perfil del cliente, sus alegrías, frustraciones y trabajos.



Fuente: Elaboración propia

Las alegrías hacen alusión a todo aquello que el cliente espera del servicio y/ bien que va a contratar. Entre estas encontramos que el proveedor cumpla con los requisitos exigidos por el cliente, esto es, que sea rápido al momento de adquirir y que los insumos a usar sean de buena calidad.

Por otra parte, los clientes desean que sus proveedores tengan buenas referencias de sus antiguos contratantes y mantengan una buena imagen para que les brinde la confianza de que los usuarios finales quedarán satisfechos el día del evento.