

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD, AUDITORIA Y FINANZAS



TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:
“GESTION DE CREDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA
LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIAL PREMIER ELECTRIC S.R.L. , AÑO
2019”

PRESENTADO POR:
HUAMAN CORDOVA, JOSE CARLOS

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
CONTABILIDAD, AUDITORIA Y FINANZAS

ASESOR:
MG. OROPEZA GONZALEZ, JOAQUIN ANTONIO
ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3738-519X>
CE N° 002589403

LIMA-PERÚ
2021

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios por ser mi fuerza y mi guía.

A mis padres, Flavia y Carlos, por darme su amor y apoyo; a mis familiares y en especial a mi hermano Jesús por sus buenos consejos.

AGRADECIMIENTO

A la comunidad universitaria de UPCI, juntamente a los docentes de la carrera profesional de Contabilidad, Auditoría y Finanzas por brindarme sus conocimientos y experiencia a lo largo de mi preparación como profesional en Contabilidad. Muchas gracias por el apoyo.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE GENERAL	iv
INDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad Problemática	2
1.2 Planteamiento del Problema.....	4
1.2.1 Problema General.....	4
1.2.2 Problemas Específicos	4
1.3 Hipótesis de la investigación.....	5
1.3.1 Hipótesis general	5
1.3.2 Hipótesis específicas	5
1.4 Objetivos de la investigación.....	5
1.4.1 Objetivo General	5
1.4.2 Objetivos Específicos.....	5
1.5 Variables, dimensiones e indicadores.....	6
1.6 Justificación del estudio	6
1.6.1 Teórica	6
1.6.2 Metodológica	6
1.6.3 Práctica - Social	7
1.7 Trabajos previos.....	7
1.7.1 Internacionales	7
1.7.2 Nacionales.....	9
1.8 Teorías relacionadas con el tema.....	11
1.8.1 Gestión de créditos y cobranzas.....	11
1.8.2 La liquidez	34
1.8.3 Empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L.....	44
1.9 Definición de términos básicos	47
1.9.1 Activo.....	47
1.9.2 Cliente	47

1.9.3	Cobranza	47
1.9.4	Cobranza Dudosa	47
1.9.5	Crédito.....	48
1.9.6	Cuentas Incobrables	48
1.9.7	Factoring	48
1.9.8	Gestión	48
1.9.9	Interés.....	48
1.9.10	Liquidez	48
1.9.11	Margen de utilidad	49
1.9.12	Pasivo Circulante	49
1.9.13	Rentabilidad	49
1.9.14	Riesgos Comerciales	49
1.9.15	Riesgo financiero	49
1.9.16	Margen de utilidad	49
II.	MÉTODO.....	50
2.1	Tipo y diseño de investigación.....	50
2.1.1	Tipo	50
2.1.2	Diseño	50
2.2	Población, Muestra y Muestreo.....	50
2.2.1	Población.....	50
2.2.2	Muestra	51
2.2.3	Muestreo	51
2.3	Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos.....	52
2.3.1	Técnica.....	52
2.3.2	Encuesta	52
2.3.3	Instrumentos.....	52
2.4	Validez y confiabilidad de instrumentos.....	53
2.4.1	Validez	53
2.4.2	Confiabilidad.....	53
2.5	Método de análisis de datos.....	55
2.6	Aspectos éticos.....	56
2.6.1	En la recolección de datos.....	56
2.6.2	En la toma de decisiones.....	56
2.6.3	Confidencialidad de los datos	56

2.6.4	En la explotación de investigaciones anteriores	57
2.6.5	Consentimiento informado.....	57
III.	RESULTADOS	58
3.1	Resultados descriptivos.....	58
3.2	Contrastación de las hipótesis.....	78
3.2.1	Contrastación de la hipótesis general.....	78
3.2.2	Contrastación de Hipótesis específicas	79
IV	DISCUSIÓN	82
4.1	Hipótesis general.....	82
4.2	Hipótesis específicas.....	83
4.2.1	Hipótesis específica 1	83
4.2.2	Hipótesis Específica 2	83
4.2.3	Hipótesis Específica 3	84
V.	CONCLUSIONES	85
VI.	RECOMENDACIONES.....	87
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89
	ANEXOS	91
	Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	91
	Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario.....	92
	Anexo 3: Base de datos.....	95
	Anexo 4: Evidencia de similitud digital.....	96
	Anexo 5: Autorización de publicación en repositorio.....	103
	Anexo 6: Fichas de validación de instrumento por juicio de expertos.....	104

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resultado tabular de la pregunta 1	58
Tabla 2: Resultado tabular de la pregunta 2	59
Tabla 3: Resultado tabular de la pregunta 3	60
Tabla 4: Resultado tabular de la pregunta 4	61
Tabla 5: Resultado tabular de la pregunta 5	62
Tabla 6: Resultado tabular de la pregunta 6	63
Tabla 7: Resultado tabular de la pregunta 7	64
Tabla 8: Resultado tabular de la pregunta 8	65
Tabla 9: Resultado tabular de la pregunta 9	66
Tabla 10: Resultado tabular de la pregunta 10	67
Tabla 11: Resultado tabular de la pregunta 11	68
Tabla 12: Resultado tabular de la pregunta 12	69
Tabla 13: Resultado tabular de la pregunta 13	70
Tabla 14: Resultado tabular de la pregunta 14	71
Tabla 15: Resultado tabular de la pregunta 15	72
Tabla 16: Resultado tabular de la pregunta 16	73
Tabla 17: Resultado tabular de la pregunta 17	74
Tabla 18: Resultado tabular de la pregunta 18	75
Tabla 19: Resultado tabular de la pregunta 19	76
Tabla 20: Resultado tabular de la pregunta 20	77
Tabla 21: Matriz de Correlación de la hipótesis general	78
Tabla 22: Matriz de correlación de la hipótesis específica 1	79
Tabla 23: Matriz de correlación de la hipótesis específica 2.....	80
Tabla 24: Matriz de correlación de la hipótesis específica 3.....	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Cuadro de Variables e Indicadores	6
Figura 2: Población.....	51
Figura 3: Cuadro Resumen de procesamiento de datos.....	54
Figura 4: Cuadro de Estadísticas de fiabilidad	54
Figura 5: Cuadro de Resultado de fiabilidad.....	55
Figura 6: Resultado gráfico de la pregunta 1.....	58
Figura 7: Resultado gráfico de la pregunta 2.....	59
Figura 8: Resultado gráfico de la pregunta 3.....	60
Figura 9: Resultado gráfico de la pregunta 4.....	61
Figura 10: Resultado gráfico de la pregunta 5.....	62
Figura 11: Resultado gráfico de la pregunta 6.....	63
Figura 12: Resultado gráfico de la pregunta 7.....	64
Figura 13: Resultado gráfico de la pregunta 8.....	65
Figura 14: Resultado gráfico de la pregunta 9.....	66
Figura 15: Resultado gráfico de la pregunta 10.....	67
Figura 16: Resultado gráfico de la pregunta 11.....	68
Figura 17: Resultado gráfico de la pregunta 12.....	69
Figura 18: Resultado gráfico de la pregunta 13.....	70
Figura 19: Resultado gráfico de la pregunta 14.....	71
Figura 20: Resultado gráfico de la pregunta 15.....	72
Figura 21: Resultado gráfico de la pregunta 16.....	73
Figura 22: Resultado gráfico de la pregunta 17.....	74
Figura 23: Resultado gráfico de la pregunta 18.....	75
Figura 24: Resultado gráfico de la pregunta 19.....	76
Figura 25: Resultado gráfico de la pregunta 20.....	77

RESUMEN

Las compras a crédito son cada vez más frecuentes entre los consumidores; sin embargo, las empresas deben tomar en cuenta ciertos factores para ser ofrecidas con el menor riesgo para ambas partes: el cliente y la propia empresa.

En la empresa comercial PREMIER ELECTRIC S.R.L, se ha constatado deficiencias en la recuperación de las cuentas por cobrar; situación que se evidencia por no haber implementado políticas y procedimientos adecuados para la concesión de créditos y ejecución de cobranzas, trabajando en forma empírica sin claros conceptos de riesgo de crédito, sin directrices y controles para conocer, seleccionar y escoger a sus clientes; para de esta forma evitar las cuentas incobrables, a fin que no existan problemas de liquidez y que sea solvente para cumplir con las obligaciones contraídas con sus proveedores.

La gestión de créditos y cobranzas consiste en el establecimiento de medidas y disposiciones y acciones específicas y coordinadas aplicadas pertinentemente a los clientes tendentes a la recuperación oportuna de los créditos, a través de un proceso para que los activos de la empresa sean activos líquidos, a fin de que le sea posible el cumplimiento de sus obligaciones corrientes.

Es de vital importancia que la empresa desarrolle estrategias de crédito claras y efectivas a fin de poder gestionar sus cobranzas de la mejor manera posible, ya sea en momentos de auge o en los de decadencia.

El propósito del presente trabajo de investigación es determinar el grado de influencia que tiene la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L.

Para este trabajo se usó el tipo de investigación descriptiva con diseño no experimental,. Se describió características importantes de las variables y se buscó la relación entre ellas.

Finalmente, los objetivos planteados en la investigación fueron alcanzados a plenitud, concluyendo que la deficiente gestión de créditos y cobranzas incide negativamente en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L

Palabras Claves: Gestión, crédito, cobranza, liquidez.

ABSTRACT

Credit purchases are becoming more and more frequent among consumers; However, companies must take into account certain factors to be offered with the least risk for both parties: the client and the company itself.

In the commercial company PREMIER ELECTRIC S.R.L, deficiencies have been found in the recovery of accounts receivable; a situation that is evidenced by not having implemented adequate policies and procedures for the granting of credits and execution of collections, working empirically without clear concepts of credit risk, without guidelines and controls to know, select and choose its clients; In order to avoid uncollectible accounts, so that there are no liquidity problems and that it is solvent to comply with the obligations contracted with its suppliers.

The management of credits and collections consists of the establishment of measures and provisions and specific and coordinated actions applied pertinently to clients aimed at the timely recovery of credits, through a process so that the company's assets are liquid assets, to so that the fulfillment of its current obligations is possible.

It is vitally important that the company develop clear and effective credit strategies in order to manage its collections in the best possible way, whether in times of boom or bust.

The purpose of this research work is to determine the degree of influence that credit and collection management has on the liquidity of the company PREMIER ELECTRIC S.R.L.

For this work the type of descriptive research with non-experimental design was used. Important characteristics of the variables were described and the relationship between them was sought.

Finally, the objectives set out in the investigation were fully achieved, concluding that poor credit and collection management negatively affects the liquidity of the company

PREMIER ELECTRIC S.R.L

Keywords: Management, credit, collection, liquidity.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas deben llevar a cabo una correcta gestión de créditos y de cobranzas, ya que constituyen factores esenciales que inciden directamente en los resultados de las cuentas por cobrar y en la liquidez. Generalmente, esta tarea resulta ardua para muchos de los encargados que deben lidiar con clientes que se niegan a pagar, acarreando eso graves problemas financieros para el negocio. Esto en definitiva puede afectar al crecimiento de la empresa, ya que deben recurrir a fuentes de rentabilidad alternativas para continuar a flote; en caso extremo la empresa puede llegar a quebrar por falta de liquidez.

Liquidez es la capacidad que tiene la empresa para cumplir con el pago de sus deudas de corto plazo; Las empresas tienen un origen de sus fondos y utilización de los mismos y, por tanto, necesitan contar con suficiente efectivo para pagar su deuda; asimismo, si tiene dinero en exceso debe prever que no pierda su valor en el tiempo.

La presente investigación Titulada **“GESTION DE CREDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIAL PREMIER ELECTRIC S.R.L., AÑO 2019”**, se realizó porque se observó que no se aplican correctamente procedimientos y técnicas en la gestión de créditos y cobranzas que permitan la recuperación oportuna de las cuentas por cobrar, derivadas de los créditos otorgados.

La importancia de esta investigación radica en demostrar la influencia que existe entre la gestión de créditos y cobranzas y la liquidez; además dar a conocer la importancia que tiene la correcta aplicación de las políticas y procedimientos en el otorgamiento de créditos. Con el fin de desarrollar la investigación, el trabajo se ha dividido en los siguientes capítulos:

El Capítulo I: Introducción, contiene la realidad problemática, planteamiento del problema, hipótesis de la investigación, objetivos de la investigación, variables e indicadores, justificación del estudio, trabajos previos, teorías relacionadas con el tema y la definición de términos básicos.

El Capítulo II: Método, consigna tipo y diseño de investigación; población, muestra y muestreo; técnicas e instrumentos para la recolección de datos; validez y confiabilidad de instrumentos, método de análisis de datos y aspectos éticos.

El Capítulo III: Resultados, contiene los resultados descriptivos, la prueba de normalidad y la Contrastación de las hipótesis.

El Capítulo IV: Discusión, contiene el análisis y discusión de los resultados obtenidos.

Finalmente, se presenta el Capítulo V: Conclusiones, el Capítulo VI: Recomendaciones, las Referencias bibliográficas que han sido de gran utilidad para el desarrollo de la investigación y los anexos correspondientes.

1.1 Realidad Problemática

En la actualidad, la mayoría de empresas no cuentan con políticas de créditos que minimicen los riesgos; así como tampoco con políticas y estrategias de cobranzas establecidas que permitan la recuperación oportuna de las cuentas por cobrar, generando retrasos en la recuperación de la liquidez y con probabilidades que se originen cobranzas dudosas o deudas incobrables.

Las empresas comerciales generan progreso en el lugar donde operan, ya que éstos aumentan el número de personas empleadas, crean nuevos y mejores proyectos de desarrollo para el país.

En los últimos años, las ventas o la prestación de servicios al crédito es en consideración una fuente de ingreso grande para la mayoría de organizaciones, con el fin de incrementar el número de clientes y conservar la relación con los clientes actuales, la mayoría de las empresas recurren a ofrecer crédito o financiamiento.

Las cuentas por cobrar son importantes ya que representan para la empresa activos exigibles, derechos con los que cuenta para obtener beneficios por productos o servicios entregados. Generalmente en las empresas comerciales la inversión en cuentas por cobrar representa una inversión muy importante ya que representan aplicaciones de recursos que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo.

La falta de liquidez se produce cuando los pagos superan los cobros en un tiempo determinado, resultando insuficiente la financiación inyectada en la empresa y siendo necesario acudir a nueva financiación para responder a los compromisos de pagos pendientes.

Al analizar la gestión de créditos y cobranzas de la empresa comercial PREMIER ELECTRIC S.R.L., se ha constatado la falta de liquidez, lo que ha producido el incumplimiento de las obligaciones corrientes, debido a la deficiente evaluación a los clientes a los que se les otorga crédito, ya que no se analiza la incidencia en la gestión crediticia durante el proceso de otorgamiento de créditos y su impacto en la formación de cartera de la empresa, lo que ha generado que no pueda cumplir con el pago de sus obligaciones económicas, financieras, tributarias y sociales, poniendo en riesgo el plan de inversión y satisfacción del cliente.

Debido a que no se ha implementado un área de cobranza y el control deficiente de actividades que permitan la recuperación oportuna de los créditos, la empresa no logra alcanzar sus niveles de competitividad, que como expresan Cabrera-Martínez, López-López y Ramírez (2011), se concentra en las competencias distintivas o ventajas competitivas que desarrolle internamente y en los condicionamientos externos que le brinda el sector al que pertenece, como la región-país en la que se encuentra ubicada.

Con las deficiencias generadas por la falta de liquidez en la empresa y la incapacidad de cumplir con sus obligaciones, subsiste el riesgo de insolvencia financiera a corto plazo que se ve reflejada en el incremento de deudas que limita al acceso a crédito por parte de sus proveedores; reduciéndose la flexibilidad de hacer frente a gastos inesperados. También debe mencionarse el retraso de pago a los prestadores de servicios, pagos al personal y obligaciones tributarias. Se puede decir pues, ante este panorama que la empresa se encuentra en dificultades financieras.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema General

¿En qué medida la gestión de créditos y cobranzas influye en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L., año 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿En qué medida las políticas de crédito influyen en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L., año 2019?
2. ¿En qué medida las políticas de cobranza influyen en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L., año 2019?
3. ¿En qué medida la utilización del factoring influye en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L., año 2019?

1.3 Hipótesis de la investigación

1.3.1 Hipótesis general

La gestión de créditos y cobranzas influye significativamente en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L., año 2019.

1.3.2 Hipótesis específicas

- 1 Las políticas de crédito influyen significativamente en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L., año 2019.
- 2 Las políticas de cobranza influyen significativamente en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L., año 2019.
- 3 La utilización del factoring influye significativamente en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L., año 2019.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo General

Establecer en qué medida la gestión de créditos y cobranzas influye en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L., año 2019.

1.4.2 Objetivos Específicos

- 2 Determinar en qué medida las políticas de crédito influyen en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L., año 2019.
- 3 Comprobar en qué medida las políticas de cobranza influyen en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L., año 2019.
- 4 Describir en qué medida la utilización del factoring influye en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L., año 2019.

1.5 Variables, dimensiones e indicadores

Figura 1: Cuadro de Variables e Indicadores

Variables	Indicadores
VI: Gestión de créditos y cobranzas	Políticas de crédito
	Políticas de cobranza
	Factoring
VD: Liquidez	Incumplimiento de obligaciones
	Falta de competitividad
	Insolvencia

Fuente: Elaboración propia

1.6 Justificación del estudio

1.6.1 Teórica

El presente trabajo se realizó con el fin de determinar, de manera clara y precisa, mediante la información obtenida de teorías de diferentes autores, que la realización de una adecuada gestión de créditos y cobranzas permite mantener un flujo de efectivo sano para las operaciones de la empresa, con la finalidad de alcanzar una meta prevista en un periodo determinado; para posteriormente comparar los resultados con los datos obtenidos y verificar los logros o realizar cambios en las diferencias.

1.6.2 Metodológica

El estudio metodológico de la gestión de créditos y cobranzas y cómo influye en la liquidez en las empresas, se considera de relevancia para los profesionales en el Área de Contabilidad y Finanzas, debido a que el presente trabajo representa una herramienta importante y esencial para lograr el crecimiento de la empresa, ya que con su implementación se puede mejorar las políticas de crédito, una rápida ejecución

de cobranzas automatizadas y un control de indicadores más efectivo, conocer los procedimientos que deben seguirse y cumplir. Permitiendo reorganizar los procesos y disminuir situaciones dificultosas.

1.6.3 Práctica - Social

La investigación realizada, se justifica también porque proporciona a la empresa, las herramientas básicas y necesarias que le permitirá minimizar el riesgo de liquidez por errores en aplicación de políticas, estrategias y acciones de crédito y de cobranzas. Asimismo, el resultado obtenido permitirá encontrar soluciones concretas a problemas de liquidez, lo que podrá aplicarse tanto a la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L, como a otras empresas del sector.

1.7 Trabajos previos

1.7.1 Internacionales

1.7.1.1 Lozano G. y Luna I. (2016) de Ecuador, en su tesis titulada “Diseño de un manual de políticas de créditos y cobranzas para mejorar liquidez en Química S.A. 2017” para obtener el título de contador público autorizado, indica que su investigación tiene como objetivo Diseñar Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas para mejorar la liquidez de Química S.A.

Los autores establecieron que toda empresa u organización, independientemente de su actividad comercial, que no cuente con controles internos para otorgar, recuperar y liquidar créditos otorgados y para seleccionar a proveedores, tiene o tendrá problemas de cobranzas, de liquidez y de rentabilidad.

Asimismo, determinan que la empresa no cuenta con las políticas contables en el área de crédito que permita obtener mejores resultados económicos que una organización. Por último, recomiendan a todas las empresas que se dediquen a cualquier actividad, mantener controles internos para el otorgamiento, seguimiento recuperación y

liquidación de crédito, y para seleccionar clientes, para de esta manera evitar en el futuro, inconvenientes de tipo financiero.

1.7.1.2 Tirado M. (2015) de Ecuador, en su tesis titulada “Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la Fábrica de Calzado Fadicalza” para obtener el título de Economista, tiene como objetivo 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.

Los autores han determinado que la empresa no basa sus operaciones crediticias en políticas tanto de crédito como de cobranza, sino que las realiza a través de procedimientos empíricos desarrollados por los encargados del manejo administrativo y es precisamente este error el que ha ocasionado inconvenientes en las cuentas por cobrar de la empresa; asimismo, establecen que no es un problema que concierne solo al área financiera, sino a toda la empresa; si bien es cierto que todos los departamentos de una empresa están interrelacionado, existen actividades que gozan de autonomía, entre ellas actividades financieras, pero en Fadicalza al constatar que existe un reducido nivel de liquidez, se identificó problemas en todos los departamento y uno de ellos es el área operativa, donde al no haber liquidez los proveedores de materia prima dejaron de enviar mercancía lo cual generó atrasos en la producción en el periodo de análisis.

También comprobaron que un manual de políticas de crédito y cobranza es la mejor alternativa para solucionar los problemas antes descritos. A partir del establecimiento de políticas a seguir dentro del manual, se puede definir actividades específicas para la toma de decisiones administrativas que se vea reflejado en el aspecto financiero de la empresa. El manual es una herramienta que posee mucha probabilidad de que a

través de su utilización, la empresa obtenga una disminución de la morosidad por parte de los clientes que no realizan de forma puntual sus pagos.

1.7.2 Nacionales

1.7.2.1 González P. y Norabuena P. (2017) de Trujillo en su tesis titulada: “Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa de análisis clínicos BERMANLAB S.A.C., Trujillo, 2016.” para obtener el título de Contador Público, tienen como objetivo: Determinar la incidencia de la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa de análisis clínicos BERMANLAB S.A.C., Trujillo, 2016.

Las autoras determinaron que la gestión de créditos y cobranzas si tiene incidencia en la liquidez de la empresa BERMANLAB S.A.C.; ya que al hacer un análisis detallado de los periodos 2015 y 2016, se determinó que hubo una inadecuada gestión de créditos y cobranzas e incumplimiento de las políticas de crédito y cobro, lo que ocasionó que la empresa tenga un índice de morosidad muy alto, incrementándose de 48.75% en el 2015 a 88.19% en el 2016, convirtiéndose en capital de trabajo de S/149,119.13 en el 2015 a -S/.69,474.35, lo que generó que la empresa tenga que recurrir a financiamiento externo para que la empresa pueda afrontar sus obligaciones; asimismo establecieron que la gestión de cuentas por cobrar, ocasionan disminución en la liquidez de empresa CONSERMET S.A.C, ya que el nivel de ventas al crédito influye en el riesgo de liquidez. Esto conlleva a que la empresa no disponga de liquidez para afrontar sus obligaciones en el corto plazo.

También determinaron que si bien la empresa tiene políticas establecidas, éstas no han sido cumplidas, ya que no se cumple lo establecido en el manual de políticas y procedimientos para la cobranza por parte del personal responsable y la administración, y esto pone en desventaja a la empresa al momento del otorgamiento

y recuperación de las cuentas por cobrar, por lo que se ve expuesto a que los clientes que no se evalúa su capacidad de pago se conviertan más adelante en potenciales cuentas incobrables, también los procedimientos de cobro se harán más difíciles debido a que muchas veces el cliente no dará respuesta a ninguna de las solicitudes para que realicen el pago, y al final se tendrá que perder el vínculo comercial, para no seguir afectando en la liquidez de la empresa.

1.7.2.2 Carazas V. y Soto J. (2018), de Lima en su tesis titulada: “La gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez en ARTRES S.A.C, San Isidro, 2017” para obtener el título de Contador Público, tienen como objetivo determinar de qué manera incide la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa ARTRES S.A.C., año 2017.

En esta tesis las autoras han determinado que la gestión de créditos y cobranzas incide en la liquidez de la empresa ARTRES S.A.C., para analizar el nivel de cumplimiento de la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez , una vez procesados los resultados obtenidos , se determinó que la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez esto debido que al hacer un análisis detallado de los siguientes ratios, la prueba acida de 0.43 para el 2017-, rotación de cuentas por cobrar comerciales de los periodos del año 2016 de 5.76 y 2017 de 10.58, se determinó que hubo una inadecuada gestión de las cuentas por cobrar comerciales, esto ocasiono que la empresa genere la demora en convertir sus cuentas por cobrar en efectivo, en el periodo 2016 las cuentas por cobrar comerciales se convierten en efectivo cada 63 días y para el año 2017 cada 34 días lo que ocasiona que la empresa no podrá cumplir con sus obligaciones corrientes, por consiguiente es de vital importancia realizar una eficiente gestión de créditos y cobranzas, hacer un seguimiento al comportamiento de los clientes, capacitar al personal y establecer términos de pago, vale decir que

con una adecuada gestión de las cuentas por cobrar se reducirá las facturas vencidas y se incrementara los ratios de liquidez.

También establecieron que la evaluación de la aplicación de políticas de créditos y cobranzas mejorara la liquidez de la empresa ARTRES S.A.C., para analizar el nivel de cumplimiento de los procedimientos de las políticas de crédito y la mejora en la liquidez se determinó que la empresa no tiene establecidas las políticas de créditos y cobranzas, no cuenta con personal capacitado y no tiene un departamento de créditos y cobranzas y muchas veces los clientes no tienen conocimientos de los plazos establecidos de pago, no se evalúa la capacidad de pago esto hace que la empresa tenga cuentas incobrables y termina afectando la liquidez de la empresa, podemos determinar que el indicador de prueba acida donde nos muestra la insuficiencia para poder atender el total de sus obligaciones corrientes sin necesidad de vender sus existencias para el año 2017 la empresa tiene S/ 0.43 céntimos, y para el 2016 S/0.85 céntimos esto debido a un nivel de cumplimiento de las políticas de crédito deficientes.

Por último, determinaron que la exigencia de carta fianza en los créditos otorgados incide en la liquidez de la empresa ARTRES S.A.C, año 2017. y que la carta fianza incide favorablemente en el incremento de la rentabilidad de la empresa, el propósito es garantizar la liquidez, aumentar la producción y el incremento de las ventas y por consiguiente el incremento de la rentabilidad.

1.8 Teorías relacionadas con el tema

1.8.1 Gestión de créditos y cobranzas

1.8.1.1 Gestión de Crédito

1. Definiciones

Santandreu, E (2002 p.283) expresa que: “La gestión del crédito o credit

managment, por su definición en inglés, está constituido por un conjunto de técnicas conducentes a minimizar el costo y riesgo de los créditos que las organizaciones conceden a sus clientes”.

Santandreu, E (2002 p.13), asimismo, afirma que: “En general en los balances de cualquier empresa se observa un rubro correspondiente a Clientes, correspondiente a lo que le adeudan sus proveedores o prestatarios. Este rubro representa un activo el cual debe caracterizarse por poder recuperarse sin riesgo de pérdida y que sea capaz de producir una rentabilidad en el plazo de su duración. Dado esto la gestión de crédito supone dos aspectos importantes los cuales se resumen así: a) Por tratarse de una inversión requiere una fuente de financiación la cual debe asumir un costo financiero explícito o implícito; b) Por tratarse de un crédito, sinónimo de confianza y solvencia, dependerá de la voluntad del deudor si paga la deuda o no. Este aspecto da la característica a la empresa de asumir de riesgo. Los dos aspectos anteriores, costo y riesgo, dan origen a una actividad empresarial que es la gestión de crédito, la cual tiene como principales objetivos colocar o vender, consecución de recursos a bajo costo y gestionar adecuadamente el otorgamiento de créditos con el fin de reducir el riesgo”

Morales A. y Morales J. (2014, p.89) indica que: “Gestión de crédito es establecer y desarrollar los procedimientos para el análisis, evaluación y otorgamiento de crédito; así como el registro y control de la cartera de clientes realizando las operaciones de análisis de apertura de nuevas cuentas y el control del archivo de antecedentes del crédito”.

Morales A. y Morales J. (2014, p.90) sostiene además que: “...tiene como funciones: a) Supervisar que las investigaciones del crédito sean las adecuadas,

en relación con las políticas establecidas para la apertura de cuentas; b) Autorizar las solicitudes enviados por ventas en el sentido que se pueda otorgar el crédito; c) Controlar que la apertura de cuentas tenga su base en un riesgo prudente basado en las políticas establecidas; d) Autorizar los créditos y ampliación de los mismos a favor de terceros; e) Efectuar la investigación crediticia de posibles clientes para el otorgamiento de créditos; y f) Informes a las demás áreas de la empresa: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general, entre otros”

Para complementar el estudio de Gestión de crédito, es necesario realizar las siguientes definiciones:

2. Crédito

Morales A. y Morales J. (2014, p.23), expresan que; “El crédito es un dinero prestado, donde el individuo que solicitó el dinero se va a comprometer a devolverlo en el plazo o tiempo pactado según los requisitos determinados para dicho préstamo, más intereses, seguros y costos involucrados si los hubiese. También crédito puede ser venta de bienes o servicios por bienes, servicios o dinero por recibir en un futuro. Su significado etimológico viene a ser confianza, creencia, solvencia o responsabilidad”

Molina J.M. (2014 p.31), indica que; “El crédito es un período determinado de plazo entre la transferencia del bien al cliente y el pago de dicho producto, cualquiera que sea el tiempo que dure tal período y el medio y la forma de pago que se acuerden, siempre que no se interponga en la transacción un tercero, entidad de crédito o banco que financie la transacción y haga frente al riesgo del impago. Los resultados de esta concesión de crédito que se concede a un cliente pueden ser muy diversificadas para el negociante que lo otorga, tanto en su

aspecto económico, por el costo que supone el aplazamiento en el cobro, como por el riesgo que asume en el caso de que la transacción no llegue a buen final y el deudor pague después de lo acordado o simplemente no pague, parcial o en su totalidad, la deuda asumida.

3 Tipos de Crédito

La SBS y AFO (2008 p.p. 11-13), mediante resolución N° 11356-2008, considera que los tipos de crédito son los siguientes:

- **Corporativos**

Son los que se otorgan a personas jurídicas que de acuerdo con los estados financieros anuales auditados en los dos últimos ejercicios, han registrado un rango de ventas anuales mayor a S/. 200 millones; si el cliente no presenta sus estados financieros auditados, los créditos no serán considerados en esta categoría.

- **A grandes compañías;**

Son los que se otorgan a empresas que poseen al menos una de las siguientes características: i) Ventas anuales mayores a S/. 20 millones, pero no mayores a S/. 200 millones, de acuerdo con los estados financieros en los dos últimos años; ii) Ha conservado emisiones vigentes de instrumentos que representan deuda en el mercado de capitales, en el último ejercicio.

- **A medianas empresas**

Créditos concedidos a empresas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300.000 en los últimos seis meses y no han cumplido con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas.

- **A pequeñas empresas**

Son los que se encargan de financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, brindados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis meses.

- **A microempresas**

Se otorgan para impulsar el financiamiento de actividades productivas, comerciales o prestación de servicios, concedidos de personas naturales o jurídicas, cuyas deudas totales en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis meses.

1.8.1.2 Gestión de Cobranza

1. Definición

Rodés A. (2014) indica que: “La gestión de cobranza para que surta el efecto deseado requiere de elementos y de condiciones mínimas para cumplir los requisitos de calidad exigidos: a) Control de Vencimiento: Es el elemento principal de la gestión de tesorería y se caracteriza por la identificación permanente y en tiempo real del estado en que se encuentra una determinada factura por cobrar, una deuda pendiente, obligaciones de pago, etc. Las distintas posibilidades en que puede encontrarse un documento por cobrar o pagar se deben codificar a ser posibles, a efectos de su adaptación a los sistemas de información; b) Facilidad de acceso: Toda la información básica relativa al cobro del crédito, como es el código e identificación del deudor y acreedor, su naturaleza, el importe, el vencimiento, etc., debe estar al rápido y fácil alcance

del gestor de tesorería o del usuario; para ello, el sistema de control elegido deberá disponer de opciones de filtraje de datos, de agrupación de elementos, de búsquedas por diferentes criterios, fórmulas de ordenación alfabética o numérica y demás opciones que permitan un acceso fácil a los registros; c) Contabilización automática: La gestión contable debe estar enlazada con una buena herramienta informática para la realización de una buena gestión de cobros, de forma tal que los asientos se generen automáticamente, con absoluta precisión y en tiempo real; ello es posible gracias a que los movimientos de tesorería siguen un procedimiento contable fijo y permanente, repetitivo para cada caso y documento que se produzca; d) Flexibilidad: Los datos, documentos, listados y todo tipo de información relativa a la tesorería deben cumplir con el requisito indispensable de flexibilidad y capacidad de adaptación a la variedad de situaciones que presenta la dinámica empresarial; e) Adaptación: La herramienta que se utilice en el seguimiento y control de cobros debe adaptarse con facilidad a las directrices externas que puedan afectar a la empresa en el ámbito de la tesorería, como pueden ser modelos estandarizados de documentos, modelos propios de cada entidad financiera, de la Administración Pública, etc.”.

Ettinger R. (1996) indica que: “La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones”.

2. Principios generales de la cobranza

Córdova E.E (2013, p.55) explica que “La función principal de un buen proceso

de cobranza consiste en cobrar dentro de las condiciones señaladas por la empresa, conservando la buena voluntad del deudor, además de ayudar a incrementar las ventas. Se debe tener en cuenta lo siguiente: a) La lentitud de la cobranza da como resultado la acumulación de cuentas vencidas, y esto puede ocasionar deterioros en su liquidez; b) El mayor tiempo de retraso en el pago por parte del deudor, incrementa el riesgo de cobro de esta cuenta; c) La dificultad o imposibilidad de cobro en forma eficaz, tiende a ayudar al comprador imprudente a endeudarse más, conociendo que la empresa vendedora le concederá mayores plazos antes de emprender una acción legal drástica en su contra; y, d) El prestigio de la empresa, por una política de cobro efectiva, constituye así mismo un factor importante que consigue la puntualidad de los pagos en la casi totalidad de los adeudos”.

3. Tipos de cobranza

Morales J. & Morales A. (2014) expresan que: “...existen los siguientes tipos de cobranza: **a) Cobranza normal:** Se realiza por los medios tradicionales de pago, entre los mecanismos que se usan se encuentra la emisión del estado de cuenta o factura al momento que se recibe el pago convencional, con lo cual el cliente se informa de la evolución de su crédito. (p. 153)”

“b) Cobranza preventiva: En esta etapa se usa algún recordatorio de fechas de vencimiento próximas o recientes para los clientes, puede hacerse telefónicamente, a través de correo o bien por medio de visitantes. Esta cobranza deberá ser efectuada en primera instancia vía telefónica y aquellos clientes con los que no se haya podido establecer contacto, de hecho deberán ser entrevistados en su domicilio por el visitador de la zona. (p. 153)”

“c) Cobranza administrativa: Es la cartera de deudas de clientes que están por

vencer y que no ha tenido gestión anterior. Conlleva mayor actividad que la cobranza preventiva, porque en este caso se debe efectuar la cobranza vía telefónica. La cartera de clientes debe ser segmentada y priorizada para distribuirla equitativamente entre los gestores de recuperación de crédito. Se debe calendarizar y definir el seguimiento adecuado para el caso, así como la emisión y envío de cartas, oficios y reportes con la finalidad de obtener promesas de pago de cada uno de los clientes. (p. 153)”

“d) Cobranza domiciliaria: Se realiza cuando un cliente se encuentra atrasado en el pago de sus cuentas, a las cuales se les denomina cuentas morosas; la visita domiciliaria se hace necesaria para definir el proceso de cobranza que se deberá seguir como consecuencia del atraso. Esta cobranza se sugiere que sea atendida por un corresponsal y su gestor correspondiente. (p. 153)”

“e) Cobranza extrajudicial: Su ejecución rige para todas aquellas cuentas vencidas, donde quizá se ha aplicado algún tipo de gestión de cobranza anteriormente y sus resultados han sido infructuosos. En este caso la gestión de la cobranza es abordada de la siguiente manera: i) Verificación de la existencia de la persona natural o jurídica; ii) Ubicación de nuevos antecedentes, domicilio particular o comercial; y iii). Contacto personal con el deudor, a fin de negociar la deuda no pagada. (p. 154)”

“f) Cobranza prejudicial: Son las cobranzas que hacen empresas propias o prestadoras de servicios de los bancos o cualquier otra institución, y comienza con el atraso de uno o más pagos de un crédito. A través de estas empresas de cobranza, el acreedor busca persuadir al deudor para que cumpla con sus obligaciones y de esta forma evitar un juicio. Además de que estos gastos son cobrados al deudor bajo el rubro de gastos de cobranza. (p. 154)”

“g) Cobranza judicial: Se inicia cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones crediticias; es decir, no ha devuelto el importe de los créditos recibidos, por lo cual el acreedor procede a protestar los pagarés, letras u otros documentos que constituían las garantías. El acreedor inicia el trámite ante los tribunales de justicia correspondientes para que a través de un juicio se dicte la sentencia para recuperar el saldo del crédito y los gastos de cobranza. Si el deudor no paga conforme al dictamen del juicio, el juez puede determinar otras acciones como: el embargo judicial de los bienes del deudor, la liquidación de las garantías entregadas (hipotecas, prendas, etcétera). La cobranza de pagos retrasados representa mayores problemas a la empresa, porque puede originar gastos adicionales que disminuyen las ganancias. (p. 154)”.

4. Proceso de cobranza

López, F. y Soriano, N. (2014 p.31) afirman que; “No hay duda de que la labor del tesorero inicia con la gestión de los procedimientos de cobranza. El cobro es el efecto de una serie de procesos o acciones que se elaboran de forma encadenada e interdependiente:”

a) **Venta:** Es un procedimiento que comienza con la venta y termina en el momento en que el pedido se procesa. El proceso que tiene una gestión ineficaz puede causar que haya un volumen determinado de ventas que no están procesadas, con el consiguiente impacto en su liquidez. Es proceso primordial porque en el mismo se deben definir bien las condiciones de ventas y cobranza a las que se somete el cliente, y que será de influencia en el éxito de los otros procesos y finalmente en el cobro puntual”.

“b) Entrega: Va desde la fecha del proceso del pedido hasta el momento de entrega. Es un procesamiento de entrega puntual y sin percances se basa a su vez

una facturación sin incidencias y una cobranza puntual”.

“c) Facturación: Desde la fecha de entrega del producto, luego por la fecha de factura (dato primordial con el análisis de flujos de cobranza) hasta la fecha de vencimiento del plazo de crédito que otorgamos al cliente para realice el pago de la factura. Es importante vigilar que desde el momento de salida del almacén (tratándose de un bien o de realización del servicio, hasta la fecha de vencimiento de la factura, pasen el mínimo de días posible por encima del plazo de crédito otorgado al cliente en el contrato de venta; es decir, que si se acuerda 60 días, sean 60 días y no 63 o 65, como efecto de que tardamos en facturar o de que se calcula mal los días.

5. Controles aplicados a la Gestión de Cobranzas

El sistema de cobranzas eficiente parte de un procedimiento de control y, en la medida que se vaya perfeccionando, se ha de obtener como resultado la integración de un eficiente sistema.

Considerando la importancia de la eficiencia de la cobranza en el éxito o fracaso de la empresa, es necesario poner en ejecución en todas sus fases, procedimientos de control, en el que no solamente se debe considerar el control operativo del cobro, sino también los referidos al control de los fondos que se recauden.

a. Control en el manejo de fondos

- Control cruzado de manejo, considerando la segregación de funciones; es decir, separando totalmente las tareas de manejo propiamente dicho de las transacciones de cobro que se efectúan.
- Unificación de la responsabilidad, que se concentre en una sola persona la responsabilidad de la custodia de los fondos.

- Imputación distintiva de los ingresos según su origen, a fin de diferenciar totalmente los fondos provenientes de las cobranzas con otros ingresos.
- Depósito inmediato del total de los fondos provenientes de la cobranza, no utilizándolos por ningún motivo para cancelación de pagos u otros movimientos de caja, que no sean ingresados a una cuenta bancaria.
- Rotación del personal interviniente en el movimiento de fondos por razones de seguridad; Esta política debe ser confidencial, ya que se trata de minimizar los riesgos de asaltos y robos.
- Arqueos frecuentes de estado de recaudación por cobranzas, ejecutados en forma intempestiva y en todos los niveles que intervengan en la líneas de recaudación (cobradores, cajas, ingresos por cuenta de terceros, etc.).
- Verificación periódica de los saldos, que consiste en conciliar los saldos de bancos con los registros y que los arqueos correspondientes sean programados o no, Esta revisión es siempre saludable para evitar riesgos innecesarios.

b. Control en las operaciones

Se deben implantar los controles específicos de las operaciones de cobranzas en forma simultánea a los controles del movimiento de fondos.

Estos son los siguientes:

- Utilización de los recibos pre-numerados.
- Plazos de liquidación.
- Endoso de cheques recibidos como medio de pago.
- Cheques a depositarse en fecha determinada.
- Valores recibidos por correspondencia.
- Descuentos por pronto pago.

- Cobro de documentos.

c. Control de cobranza por cobradores

Implementación en el sistema de cobranza, cobradores incluidos en la planilla con el fin de agilizar su gestión de cobro. Corresponde analizar la gestión correspondiente al cobro de deudas en cuenta corriente, deudas documentadas y deudas en cuotas.

d. Deudas en cuenta corriente

En este tipo de deudas los cobradores generalmente realizan su gestión sobre la base del resumen mensual que emite la empresa. En tal sentido, el área de cuentas corrientes emite resúmenes de cuentas individuales, remitiendo el original al cliente y una copia a la oficina de cobranzas.

e. Deuda documentada

La oficina de Cobranzas, mensualmente emite una planilla de los documentos a cobrar que vencen en el próximo periodo. Sobre la base de dicha información se confeccionan los listados para cada cobrador en los cuales se detalla la identificación de los documentos a cobrar, sus importes y fechas de vencimiento.

1.8.1.3 Políticas de crédito y de cobranza

1. Generalidades

Brachfield P. (2009 p.86) indica que: “Una política empresarial es la forma como quiere la empresa que se haga las cosas relacionadas con el crédito de clientes, los criterios que van a utilizar para tomar decisiones, así como los objetivos de crédito que se han de alcanzar cuantificados en cifras. Las políticas de créditos sirven para facilitar que los empleados tengan una pauta de trabajo para obtener los mejores resultados en la gestión de crédito. Las políticas de crédito y cobro

son una serie de directivas dictadas por la dirección de la empresa; estas normas han sido diseñadas con la colaboración activa del departamento de gestión de crédito y generalmente con el departamento comercial. En una empresa, si la estrategia de riesgos es la columna vertebral de la gestión del crédito de clientes, las políticas de crédito y cobranza son el esqueleto que permite transmitir y aplicar de forma práctica los fundamentos teóricos de la estrategia. Una política de empresa es la forma como quiere la compañía que se haga las cosas en lo relativo al crédito de clientes, los criterios que se van a utilizar para tomar decisiones así como los objetivos de crédito que se han de alcanzar cuantificados en cifras. Las políticas de crédito sirven para facilitar que los empleados tengan una pauta de trabajo para conseguir los mejores resultados en la gestión del crédito comercial”.

2. Misión de las políticas de crédito y cobranza

Las políticas de crédito y cobro tienen como misión controlar el volumen total de saldo de clientes y la calidad de su riesgo.

a. Volumen total de saldos de clientes

El volumen total de saldos de clientes viene determinado por dos factores:

- El período promedio de cobro de la empresa o lo dicho de otro modo el período promedio durante el cual permanecen las cuentas de los clientes en el balance pendientes de cobro.
- El volumen total de ventas a crédito.

Las políticas de crédito y cobranza actúan directamente sobre el período medio de cobro ya que regulan los plazos de cobro, controlan el cumplimiento de los mismos por parte de los clientes y gestionan el cobro de las facturas vencidas; no obstante, las políticas también actúan sobre

el volumen total de ventas, puesto que las políticas de crédito inciden directamente en las decisiones de crédito de la empresa. Las políticas reglamentan las condiciones del crédito que va a aplicar la empresa para conceder pagos aplazados a sus clientes, por lo que influyen directamente en el volumen total de ventas; unas políticas restrictivas disminuyen las ventas y unas liberales las aumentan.

b. La calidad del riesgo

Está determinada por la política de créditos adoptada, puesto que cuanto más rigurosa sea la política, más bajo será el riesgo de clientes. Una política de créditos restrictiva eliminará a los clientes de alto riesgo y los de riesgo medio - alto, dejando solo a los clientes de bajo riesgo; por consiguiente, la calidad del riesgo será óptima. Por el contrario, una política flexible permitirá entrar en riesgo con clientes de solvencia dudosa y de elevado riesgo, por lo que tendríamos una mala calidad total del riesgo.

1.8.1.4 Políticas de crédito

1. Definiciones

Morales J. y Morales A. (2014 p.136) expresan que “las políticas son normas de conducta o de acción dictadas por la dirección que deben observar todos los empleados de la empresa, que al expresarse por escrito deben comunicar qué es lo que se puede hacer y lo que no se debe. En la empresa se establecen políticas para cada función específica: políticas de venta, de compras, de producción, de persona, de crédito, de cobranzas, etcétera. Las políticas se establecen de acuerdo con el objetivo de la empresa y lo que desea cada departamento. Los aspectos que se establecen con las políticas son: Tiempo; plazos; descuento por pronto pago; descuento por volumen; descuentos en determinados artículos; compra

mínima; investigación de crédito; intereses moratorios; pago anticipado; pronto pago; crédito comercial; ofertas; visita a clientes; crédito inicial; bonificaciones; ampliaciones de crédito, disminuciones; cancelaciones; reconsideraciones; trasposos y cambios de razón social; establecimiento de seguro de crédito para realizar investigaciones periódicas”.

Van Horne y Wachowicz (2002, pág. 254) indican que: “Las condiciones económicas, los precios asignados a los productos y la calidad de los mismos, además de las políticas de crédito de las empresas, son los factores más importantes que influyen en las cuentas por cobrar de una empresa. Todas, excepto la última, escapan en gran medida al control de los directores de finanzas; no obstante, al igual que con otros activos circulantes, se pueden variar el nivel de cuentas por cobrar y mantener el equilibrio entre rentabilidad y el riesgo. Reducir los estándares de crédito puede estimular la demanda, lo que a su vez, debe traducirse a mayores ventas y utilidades; no obstante, implica un costo mantener las cuentas adicionales por cobrar, además de un riesgo mayor de pérdidas por cuentas incobrables”.

2. Elementos de la política de crédito

Haime L. (2004, págs. 210 -211), indica que: “Las políticas de crédito cuenta con diferentes elementos y son los que se detallan a continuación:”

“a) Descuentos por pronto pago: La empresa debe estructurar un sistema generalizado de descuentos por pronto pago, evaluando el costo actual de financiamiento a clientes y el costo que se tendría al ofrecerles descuentos verdaderamente atractivos por el pago anticipado de sus facturas. Las políticas de venta y de cobranza de las empresas deben estructurarse dando al cliente un plazo máximo de pago, o bien un determinado porcentaje de descuento en caso

de que pague su factura en un término menor; es decir una empresa puede tener establecido que sus facturas sean pagadas a los 30 días de su factura o bien a los 10 con un 2% de descuento. Por otro lado, la empresa tiene que evaluar el costo del descuento otorgado, ya que lo que es beneficio para uno es costo para otro. De esta manera, la empresa vendedora tendrá que analizar si le conviene tener un costo elevado al recuperar la cartera, pero con alta liquidez, o bien mantener su liquidez en niveles inferiores y con mayor rendimiento de sus ventas”.

“b) Periodo de crédito: Alargar los períodos de crédito puede propiciar un incremento en el volumen de ventas paralelo al aumento de la inversión en cuentas de clientes, pero a la vez generaría una elevación en el costo de financiamiento de las cuentas por cobrar”.

3. El riesgo crediticio

Alsina, P.B. (2009, p. 22) expresa que: “para el acreedor existe la expectativa de que el deudor pagará la totalidad del importe adeudado en el plazo previsto, pero siempre existe el factor de incertidumbre del cumplimiento de los términos del acuerdo; es decir la contingencia de que el deudor no efectúe la liquidación de sus obligaciones. Esta incertidumbre es el riesgo de impago del débito que el acreedor siempre debe asumir en el momento de conceder el crédito. El riesgo tiene su nacimiento en el otorgamiento del crédito y prevalece a lo largo del proceso de cobranza, hasta su pago total; por ello es importante que al implementar una política de crédito y cobranza se analice la velocidad de alcance para evaluar el riesgo crediticio, como parte importante de la gestión”.

4. Factores y condiciones del otorgamiento de crédito

El otorgamiento del crédito depende de su correcto análisis, el que permite disminuir el riesgo inherente en su concesión; por tal motivo es necesario

considerar el comportamiento crediticio histórico del cliente, con el fin de medir el riesgo respectivo.

1.8.1.5 Políticas de cobranza

1. Concepto

Morales J. & Morales A. (2014 p. 141), sostienen que: “La última etapa en el desarrollo de una política de crédito consiste en decidir respecto del cobro. Estas políticas pueden variar desde no hacer nada si un cliente paga en forma tardía o usar medidas relativamente diplomáticas; por ejemplo, enviar una carta para requerir el pago, cobrar intereses sobre los pagos que se retrasan más de cierto periodo específico, hasta amenazar con tomar acciones legales al primer retraso, todo dependerá de lo que la empresa desee enviar como mensaje a los clientes”.

2. Definición

Navarro M. (2007 p.120) expresa que: “la Cobranza es aquella mediante la cual la organización ejerce una acción de recuperación sobre el sujeto de crédito a fin de que el cliente de cumplimiento a los compromisos de pago de su deuda dentro de los plazos pactados con la empresa. Es el procedimiento que se sigue para la recuperación de la cartera de cuentas por cobrar vigente y de la vencida. La política de cobranza se deberá diseñar tomando en consideración las condiciones del mercado, competencia, tipo de clientes de la compañía y de los propios objetivos y políticas diversas de la empresa. Una política de cobranza debe contener un análisis estadístico periódico y sencillo de las cuentas por cobrar vencidas, en donde se muestre en por ciento cuántas cuentas tienen días de retraso”.

3. Tipos de políticas de cobranza

Morales J. y Morales A. (2014) indican que existen tres tipos de políticas de

cobranza, y son las siguientes:”

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

“b) Políticas liberales: Tienden a ser magnas, otorgan créditos teniendo en cuenta las políticas que usan en las empresas de la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y plazos para el pago de las cuentas. Este tipo de política tiene como consecuencia un aumento de las cuentas por cobrar, así como también las pérdidas en cuentas incobrables, dado que también aumenta el riesgo en los clientes que no pagan los créditos. (p.166)”

“c) Políticas racionales: Estas políticas se caracterizan por conceder los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranza; se aplican considerando los cobros a efectuarse y que proporcionen un margen de beneficio razonable. Son recomendables, ya que logran producir un flujo normal de crédito y de cobranza; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. (p.167)”

Gitman, L. y Zutter, C. (2012 p.558) sostiene que: “...las políticas de cobranza, empleadas más comunes son: a) Envío de correo electrónico: una semana antes

del vencimiento, se envía por correo electrónico la información de los documentos próximos a vencer, ello al contacto de pago a proveedores, como recordatorio para su programación; b) Llamada telefónica: se realiza entre el día 1 y 15 días de mora temprana de fase I, a fin de recalcar los días de vencido que tiene su deuda, a fin de establecer una fecha de pago; c) Si la deuda persiste a los 16 y 30 días de mora, fase II, se vuelve a llamar telefónicamente a fin de reprogramar pago y brindarles facilidades de pago, indicándoles que ello generará intereses moratorios y gastos administrativos; ambos se refuerzan con correo electrónico, además se bloquea la atención al cliente; d) Envío de carta de cobranza: cuando la deuda esta impaga entre los días 31 y 50 fase III, se envía una carta de cobranza notarial, indicando los documentos vencidos, días de mora, intereses moratorios y gastos administrativos en que incurrieron, reforzando con llamada telefónica y correo electrónico; e) Cobranza judicial: si la mora persiste y supera los 90 días, se evalúa si es razonable proceder por vía judicial, ello a fin que los gastos de cobranza no mermen la utilidad de la empresa, en caso de continuar con la cobranza judicial, se debe entregar todo el legajo de documentación a los abogados”.

4. Factores que afectan la política de cobranzas

Morales J. & Morales A. (2014 p. 165), respecto a qué tipo de política de cobro adoptarán las empresas, indican que: “existen muchos factores que tienen una influencia en la determinación del tipo de política más conveniente para su situación en particular. Entre esos se encuentran: el capital, la competencia, el tipo de mercancías y la clase de los clientes:”

“a) Capital: Es el monto del capital propio de que dispone la empresa que diseña la política de cobranza, dado que, si no recupera los créditos, la empresa

requerirá recursos financieros y eso puede desencadenar problemas para el desarrollo de sus operaciones. Si la empresa no tiene un capital de trabajo suficiente y depende de la rotación de sus mercancías para suministrarse los fondos que necesitan, significa una pérdida de recursos para la compañía”.

“b) Competencia: Es necesario conocer qué está haciendo la competencia, porque una empresa que ofrezca mejores condiciones para el deudor en la forma de pago, atraerá más clientes, y para aquella empresa que su política de cobro sea más rígida los perderá y con ello afectará sus resultados financieros”.

“c) Tipo de mercancía: En la medida que mayor sea lo perecedero de las mercancías, más grande es la necesidad del pronto pago de la cuenta y, por lo tanto, deberá ser más estricta la política de cobranza”.

“d) Clases de clientes: La empresa que ya están bien posesionadas en el mercado suelen tener una amplia variedad de clientes; por ejemplo, de compra frecuente, de compra ocasional y de altos volúmenes de compra. Éstos esperan servicios, precios especiales, tratos preferenciales u otros que estén adaptados a sus particularidades propias. Esta situación plantea un gran reto a los emprendedores porque está en juego no sólo la satisfacción del cliente y su lealtad, sino también, la adecuada orientación de los esfuerzos y recursos de la empresa. Algunos clientes pagan regular y casi automáticamente en respuesta a una simple llamada o recordatorio de que ha llegado el tiempo de pagar su crédito, para estos clientes no son tan preocupantes las estrategias que habrán de usarse para que paguen. Al decidir sobre las políticas de cobranza a adoptar, se enfoca sólo a hacer un ligero recordatorio. En el otro extremo se encuentran los clientes para los cuales si se adopta una política con medios graduales y débiles no responden, por lo cual se deberán adoptar políticas que incluyan la

amenaza de la acción legal inmediata”.

1.8.1.6 Factoring

1. Definición

Ricra M. (2013 p.276) expresa que: “El factoring es una herramienta financiera de corto plazo para convertir las cuentas por cobrar (facturas, recibos, letras) en dinero efectivo, esto le permite enfrentar los imprevistos y necesidades de efectivo que tenga la empresa; es decir, una empresa puede obtener liquidez transfiriendo a un tercero, créditos a cobrar derivados de su actividad comercial”

2. Contrato del factoring

Bravo Melgar S. (2013, p.192), menciona que: “Lo resaltante del contrato de factoring tiene relación jurídica de duración, en la que una de las partes, que puede denominarse empresa de factoring, adquiere todos, o tan sólo una porción o una categoría de créditos, que la otra parte (empresa cliente) tiene frente a sus clientes y renunciando las modalidades y servicios optativos, se lo ha considerado como un contrato financiero que se celebra entre una entidad financiera (sociedad de Factoring) y una empresa (factoreada), por el cual la primera se obliga a adquirir todos los créditos que se originen a favor de la segunda, en virtud de su actividad comercial, durante un determinado plazo”

Samuel Pedro Tancara Cáceres, (2012, p. 112), define de manera importante el contrato del factoring, como: “las operaciones que exigen la redacción de un contrato basado en la buena fe y en la confianza recíproca de las partes involucradas; en este contrato se definen claramente los derechos y deberes de ambas partes y presenta las condiciones en que puede ejercerse válidamente dicho contrato”.

3. Importancia del factoring

Alva Matteucci, Northcote Sandoval, & Garcia Quispe (2011, p. 10), explican que: “la importancia del factoring se da con la operación mediante la cual el factor adquiere, a título oneroso, de una persona natural o jurídica, denominada cliente, instrumentos de contenido crediticio, prestando en algunos casos servicios adicionales a cambio de una retribución. El factor asume por el riesgo crediticio de los deudores de los instrumentos adquiridos; de esta manera, el factoring funciona como un mecanismo de financiamiento para la empresa, permitiéndole vender a sus clientes al crédito y cobrar al contado gracias al pago efectuado por el factor”.

Alfredo J., (2013, p. 5), manifiesta que: “el factoring es aquel contrato en el cual el acreedor cede su crédito a otra persona denominada factor, que hace efectivo el crédito y se encarga igualmente de la contabilidad del primero, así como de cualquier actividad relacionada con el cobro de crédito”.

4. Proceso del factoring

Ricra M. (2013 p.276) señala que en el proceso del factoring se deberán producirse en cinco pasos:

- a. La empresa factoring hará un análisis a la empresa deudora, luego de que esta entregue información financiera o de crédito.
- b. La empresa de factoring aprueba su evaluación.
- c. Se firma el contrato entre el cliente y el factor y se cede el crédito; es decir, el cliente entregará al factor las facturas pendientes de cobro, vouchers de crédito, letras, pagares y otros documentos similares.
- d. Factor entregará efectivo al cliente, este será de un 80% a 90% del monto de deuda aproximadamente.

- e. Cuando llegue la fecha de vencimiento, el factor entregara el monto restante menos las tarifas de factoraje. (p. 276)

5. Ventajas del factoring

De acuerdo con Ricra M. (2013 p.276), las ventajas del factoring son:

- a. Obtención de financiación inmediata.
- b. Optimiza su flujo de caja.
- c. Incrementa el efectivo y aumenta su liquidez.
- d. Disminuye sus cuentas por cobrar.
- e. Disminuye su carga financiera.
- f. Minimiza su riesgo crediticio.
- g. Amplía sus límites de crédito comerciales para aumentar las ventas.
- h. Obtiene disponibilidad de los fondos en menor tiempo que con un banco.
- i. Mejora sus indicadores de gestión retorno sobre activos y retorno sobre capital.
- j. Permite recibir anticipos sobre los créditos otorgados.
- k. Puede ser usado como una fuente de financiamiento y obtención de recursos recurrentes.
- l. Agiliza y elimina las tareas administrativas.
- m. Facilita una mejor planificación de la tesorería, evitando posibles desviaciones.

6. Procedimiento de cobranza

Van, J., Wachowicz J. (2010, p.255) sostiene que: “son los diversos procesos que realiza la empresa para llevar a efecto la cobranza respectiva; según el método que adopte, los resultados deben ser los mismos. Esto parte desde que nace una venta a crédito, efectuar la facturación del bien o servicio que se realizó,

tener un correcto control de la cartera de cliente, saber exactamente los plazos de pago, y detectar cuales están próximas a vencer, fijar el momento adecuado para el procedimiento de cobranzas, éste no se debe hacer mucho antes, ni dejar pasar mucho tiempo para realizarlo, podemos generar cierta molestia a los clientes que si están al día en sus pago. Se puede realizar recordatorios vía telefónica, o correo, visitas personales, o si en caso el cliente no pueda realizar el pago en la fecha establecida, averiguar cuál fue el motivo de retraso y así evitar la existencia la morosidad en la cartera de clientes, o se pueda a llegar a convertir en una deuda incobrable, o por última opción llegar a tomar acciones legales, darle a conocer al cliente que esto repercute en pérdida de tiempo y dinero para ambas partes, poder llegar a un acuerdo para saldar las cuentas por cobrar, que beneficiara a todos los involucrados”.

1.8.2 La liquidez

1.8.2.1 Generalidades

Liquidez es la capacidad que tiene una empresa para afrontar sus deudas de corto plazo, es vital porque una falta de liquidez en algún momento del tiempo podría terminar quebrando la empresa.

La liquidez es la capacidad de pago a corto plazo, además se considera como liquidez a las cuentas por cobrar con el activo más líquido que los inventarios pero menos líquido que la caja.

1.8.2.2 Definiciones

Gitman L. J. & Zutter C. J. (2012 p.65) expresan que: “La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus

cuentas”.

Según Córdova Padilla (2012 p.195), la liquidez se entiende como la rapidez o facilidad que tiene un activo de convertirse en efectivo, siendo el dinero el activo líquido por excelencia. Los activos presentan diferentes grados de liquidez, de acuerdo con la facilidad con que pueden convertirse en efectivo.

Flores Soria, Jaime (2013 p.147) expresa que: “La liquidez es la facilidad de reembolso que tiene una entidad para hacer frente a sus obligaciones según estas estén por vencer; es decir, consumir con la liquidación de las obligaciones”.

López (2014 p.12) indica que: “la solvencia revela el acercamiento de cada factor del activo a su cambio en efectivo, de tal manera que el beneficio más líquido se puede estimar, el efectivo que se tiene en caja. Y esto que en inicio puede ser capaz de estimarse una tarea menor se transforma en todo un arte, sobre todo en épocas de reducción de financiación a las entidades”.

Baena N. (2008 pp. 13, 14,15) expresa que: “La liquidez representa la capacidad de una empresa para tener en todo momento la disponibilidad del efectivo necesario para afrontar de manera oportuna sus obligaciones y continuar con sus operaciones diarias con el menor costo posible. Señala también que es la cantidad total de dinero que dispone; asimismo, expone que la falta de liquidez responde a diversos factores, ya sean sistemáticos o estructurales de la propia empresa. Los sistemáticos, son aquellos ajenos a las operaciones de la empresa y que no están bajo su control, tales como: crisis financiera de nivel coyuntural o eventualidades de la naturaleza que obligan a los clientes a incumplir sus obligaciones. En cambio, las estructurales, son aquellas originadas por fallas en la gestión de la empresa, causando desequilibrios de liquidez. Por ejemplo: Los pasivos se deben atender antes del vencimiento del activo, margen de utilidad demasiado bajo, etc.”

Monzón J.A. (2002, pág. 9), indica que: “se puede determinar que el concepto de liquidez empresarial está relacionado con la capacidad de pagar las obligaciones que la empresa ha contraído en momentos de vencimiento. La empresa se encuentra en situación permanente de liquidez si es capaz de satisfacer todos los pagos a que está obligada y además dispone de unos saldos adecuados de dinero disponible en el activo del balance”.

1.8.2.3 Importancia de la liquidez

La falta de liquidez, tanto en las empresas públicas como privadas, puede generar un inmenso atraso en el cumplimiento de sus obligaciones corrientes (proveedores, trabajadores, recursos de operación de la empresa y otros) y compromisos, aumento de intereses en moras, embargos, cierre de la empresa. Contar con liquidez garantiza la tranquilidad de una sólida solvencia económica que permitirá a la empresa cumplir con sus obligaciones y alcanzar la meta trazada.

1.8.2.4 Consecuencias por la falta de liquidez

1. La inoperatividad de la empresa debido a la falta de recursos por falta de dinero para realizar las compras en su debido momento.
2. Costo de préstamos bancarios para incrementar la liquidez en periodos de falta de liquidez, con la finalidad de realizar las compras y obligaciones de las empresas.
3. La imagen de la empresa se perjudica disminuyendo la calidad de sus productos frente a sus clientes.
4. Solicitar financiamiento a una tasa de interés muy alto.
5. Solicitar créditos a tasas altas a los proveedores.

1.8.2.5 Razones para obtener liquidez

Díaz E. (2015 p.45) afirma que, estas son algunas razones para tener liquidez:

1. Posibilita mantener el proceso de producción, de comercio, activo. Esto es más urgente aún en las Pymes porque en éstas el ciclo de reinversiones es normalmente más rápido. La ausencia de liquidez limita las probabilidades de generar ahorros o excedentes de dinero.
2. Facilita con el cumplimiento de las obligaciones, permite costear el proceso de producción y mantener en marcha la transacción; por ende, si la liquidez falla en las Pymes lo más probable es que por insolvencia termine cerrando.

Asimismo, aseveró que cuando se llega a la situación crítica de falta de liquidez, se debe tratar de revertir esta situación con las alternativas que tenga más a la mano. Lo ideal es no poner en riesgo la sostenibilidad de la compañía; por ende, es importante procurar que los ingresos y egresos de dinero de la entidad siempre estén equilibrados.

1.8.2.6 Factores de la falta de liquidez

Rubio (2007) indica que: "... hay factores que indican y alertan sobre la posibilidad de no contar con liquidez. La empresa no mantiene liquidez, cuando: a) Disminuye la rentabilidad; b) No puede aprovechar oportunidades como son la de expansión o compras; c) Sufre pérdida de poder de control de la empresa; d) Pérdida total o parcial de lo invertido; y, d) Demora en el pago los créditos".

1.8.2.7 Consecuencias de la falta de liquidez en una empresa

Rubio (2007) expresa también que: "la falta de liquidez produce por 1) **Conflictos laborales:** Uno de los problemas derivados que más llaman la atención es el impago de nóminas; pero ese no es el único problema que afecta a los trabajadores, puede que antes de dejar de pagar las nóminas, la empresa haya reducido sus retribuciones, disminuido o anulado incentivos, dejado de pagar los gastos, etc.; todo esto provoca una disminución de la implicación de los trabajadores con la empresa y un mal

ambiente laboral generalizado que seguro afectará al buen funcionamiento del negocio y a la productividad”.

“2) Retraso en los pagos al Estado: Seguridad Social y SUNAT serán también dos de los primeros afectados; en un primer momento se optará por el aplazamiento de estos pagos obligatorios pero si la falta de liquidez continúa, lo único que habrá hecho es comenzar un efecto bola de nieve ya que seguidamente no se podrán pagar y esto llevará además a ser sancionada con el pago de recargos. Si la situación persiste, podría llevar a la insolvencia del negocio”.

“3) Falta de competitividad: Es uno de los síntomas que pueden ser más difíciles de ver desde fuera al principio. La falta de liquidez implica que la empresa no está pudiendo recibir financiación que además de utilizarse para el pago de nóminas e impuestos, se utiliza para invertir en el propio negocio, compra o renovación de equipos, maquinaria, flota., Si la empresa deja de invertir en todo esto, pronto dejará de ser competitiva”.

“4) Retraso o incumplimiento de pago a proveedores o suministros: No contar con liquidez puede provocar que la empresa no pueda atender oportunamente los pagos relativos a los proveedores y a los suministros. Ambos son vitales para el perfecto funcionamiento del negocio, ya que sin proveedores la empresa no dispone de las materias para fabricar su producto u ofrecer su servicio; lo mismo ocurre con los suministros. Cuando se trata de incumplimiento de las obligaciones se refiere a la circunstancia de que el deudor no ha satisfecho al acreedor en la pretensión obligatoria, es decir, no ha pagado. La relación jurídica que existe por la obligación, está dirigida a la satisfacción del sujeto. El incumplimiento de las obligaciones puede ser voluntario o involuntario, es decir, que el deudor con conocimientos de ello, no realiza la prestación debida, o bien no se ha llevado por causas ajenas a la persona;

esto ocasiona el pago de indemnización. En la indemnización moratoria, el acreedor demanda el cumplimiento de la obligación, más el pago de daños y perjuicios moratorios, o sea de los daños y perjuicios que se le han causado por el retardo del pago. En la indemnización compensatoria, el acreedor reclama el pago de los daños y perjuicios causados por el definitivo incumplimiento de la obligación, es decir, solo los daños que le causaron por no recibir el pago”.

“5) Insolvencia: El último y más grave de los problemas ya que suele ser el anterior al cierre. La falta de liquidez impide pagar no solo a los trabajadores y al Estado; también deja de pagar a proveedores. Esto en algún momento lleva a aparecer en las listas de registros de impagados lo que va a provocar que la empresa no pueda contratar otros proveedores y provocar la desconfianza de clientes.

1.8.2.8 Medición de la liquidez

Córdova Padilla (2012) sostiene que: “para medir y conseguir un punto de vista completa de la liquidez lo mejor es adelantar a cualquier eventualidad por falta de efectivo mediante las herramientas de gestión y control de liquidez”:

1. Razones de liquidez

De acuerdo con Córdova Padilla (2012 p.100) “las razones de liquidez son aquellas que evalúan la capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones a corto plazo, implica por tanto, la habilidad para convertir activos en efectivo. Las razones de liquidez relejan la capacidad de una empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo conforme se vencen, a partir de ellas se pueden obtener muchos elementos de juicio sobre la solvencia de efectivo actual de la empresa y su capacidad para permanecer solvente en caso de situaciones adversas. Entre las razones de liquidez se tienen:”

“a) Ratio de liquidez general o razón corriente: El ratio de liquidez general

se obtiene dividiendo el activo corriente entre el pasivo corriente. El activo corriente incluye básicamente las cuentas de caja, bancos, cuentas y letras por cobrar, valores de fácil negociación e inventarios. Este ratio es la principal medida de liquidez, muestra qué proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas”.

$$\text{Liquidez General} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

“b) Capital de trabajo neto: El capital de trabajo se refiere a los activos circulantes, es la inversión que una empresa hace en activos a corto plazo (efectivo, valores negociables, inventarios y cuentas por cobrar). El capital de trabajo neto son los activos circulantes menos los pasivos circulantes. Mide la liquidez de una empresa, calculada así: (p. 101)”

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

“c) Razón circulante: Determina la capacidad de la empresa para cumplir sus obligaciones a corto plazo, se expresa de la manera siguiente:”

$$\text{Razón circulante} = \text{Activo Circulante} / \text{Pasivo Circulante}$$

“Se supone que mientras mayor sea la razón, mayor será la capacidad de la empresa para pagar sus deudas. Sin embargo, esta razón debe ser considerada como una medida simple de liquidez, ya que no considera la liquidez de los componentes individuales de los activos circulantes. En general, una empresa que tenga activos circulantes integrados principalmente por efectivo y cuentas por cobrar circulantes tiene más liquidez que una empresa cuyos activos circulantes consisten básicamente de inventarios. (p. 101)”

“**d) Prueba ácida.** Es la razón circulante, excepto por que excluye el inventario, el cual generalmente es el menos líquido de los Activos circulantes, calculada así:”

$$\text{Prueba ácida} = (\text{Activo Circulante} - \text{Inventario}) / \text{Pasivo Circulante}$$

“Esta razón es la misma que la razón circulante, excepto que excluye los inventarios que son la parte menos líquida de los activos circulantes del numerador. Esta razón se concentra en el efectivo, los valores negociables y las cuentas por cobrar en relación con las obligaciones circulantes, por lo que proporciona una medida más correcta de la liquidez que la razón circulante. (p. 101)”

“**e) Ratio prueba defensiva:** Permite medir la capacidad efectiva de la empresa en el corto plazo; considera únicamente los activos mantenidos en Caja y Bancos y los valores negociables, descartando la influencia de la variable tiempo y la incertidumbre de los precios de las demás cuentas del activo corriente. Nos indica en términos porcentuales, la capacidad de la empresa para operar con sus activos más líquidos, sin recurrir a sus ventas exclusivamente. Calculamos este ratio dividiendo el total de los saldos de caja y bancos entre el pasivo corriente”.

$$\text{Prueba defensiva} = \frac{\text{Caja y Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}} * 100$$

“f) Ratios de liquidez de las cuentas por cobrar: Las cuentas por cobrar son activos líquidos sólo en la medida en que puedan cobrarse en un tiempo prudente. Podemos distinguir dos indicadores:

- **Periodo Promedio de Cobranza:** Nos indica cuánto tarda una deuda en ser cobrada.

$$\text{Periodo Promedio de Cobranza} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} * \text{Días del año}}{\text{Ventas anuales en cuenta corriente}}$$

- **Rotación de cuentas por cobrar:** Nos indica la rotación que tiene las cuentas por cobrar dentro de un periodo”.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas anuales en cuenta corriente}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

2. Riesgo de liquidez

De Lara A. (2004 p.16) sostiene que: “el riesgo de liquidez se refiere a las pérdidas que puede sufrir una institución al requerir una mayor cantidad de recursos para financiar sus activos a un costo posiblemente inaceptable. El riesgo de liquidez se refiere también a la imposibilidad de transformar en efectivo un activo o portafolios”.

Para Osorio R. D. (2011), subyace la imagen de que los bancos no simplemente cumplen el cargo de transformación de plazos, sino que además intervienen en los mercados en la adquisición y comercialización de instrumentos financieros. Si las entidades utilizan estas instrucciones para afrontar otros riesgos (como la contingencia de solvencia, la contingencia de tipo de cambio y la contingencia

de mercado), existe la casualidad de que las acciones de un grupo de entidades perturben la marcha estándar de los mercados financieros, y por lo tanto las acciones de otras entidades.

Hirache L. (2015 p.340) expresa que: “las operaciones de la empresa lo manifiestan en múltiples contingencias financieras, El riesgo de liquidez se puede decir que es uno de los muchos tantos riesgos financieros, ya que las empresas para poder obtener liquidez recurren a la obtención de préstamos de entidades financieras o terceros lo cual puede desencadenar otros problemas tales como la paralización de los recursos lo que lleva consigo que la empresa tenga una baja rentabilidad esto debido a las obligaciones que contrajo con sus acreedores”.

Orsikowsky B. (2010) explica que “la medición del riesgo de liquidez contribuye a establecer procedimientos y mecanismos adecuados para el control del riesgo e imposibilitar que la empresa disminuya sus activos líquidos y pueda verse forzada a reestructurar o adquirir nuevos compromisos en condiciones adversas de mercado. Una adecuada gestión del riesgo de liquidez por parte de las entidades financieras contribuye a garantizar su capacidad de pago, para hacer frente a los flujos de caja resultantes de sus obligaciones y, adicionalmente: i) Fortalece la reputación de la entidad financiera; ii) Disminuye el riesgo de quiebra y iii) Reduce el costo de financiamiento, tanto en situaciones normales como de crisis. La entidad debe ajustar el sistema de administración de riesgo de liquidez a las necesidades, características, volumen, complejidad de sus operaciones y a la importancia de las mismas, por tanto, debe exigir la definición de límites generales y específicos y alertas tempranas que eviten las concentraciones y mitiguen la ocurrencia del riesgo”.

1.8.2.9 Endeudamiento financiero

Maiterst (2018) indica que el endeudamiento financiero comprende: “todas las obligaciones de pago que la empresa haya contraído, ya sea con una entidad financiera, una persona o cualquier otra institución. Parte de los ingresos futuros están comprometidos con el cumplimiento con la deuda contraída. El endeudamiento también es conocido como Ratio de Endeudamiento, el cual permite a la empresa saber qué porcentaje de su capital tendrá que destinar para el pago de las deudas que tiene. Dicho concepto es mayormente utilizado cuando se solicita unos préstamos bancarios por diversos motivos”.

1.8.3 Empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L.

1.8.3.1 Antecedentes

La empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L. se dedica a la fabricación, venta y servicios en las especialidades eléctricas y de automatización; fue creada el 20 de julio del 2007 y se encuentra inscrita en la partida electrónica N° 12038167 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, bajo los alcances de la Ley General de Sociedades, desde su creación ha operado dentro del mercado, iniciando su actividad con la comercialización de interruptores, contactores y cables eléctricos para luego, con el transcurrir de los años, ir ampliando cada vez más su línea de productos, acorde con su capacidad instalada y la demanda dentro del mercado, siendo la minería, metalúrgica y petrolera sus principales clientes en los primeros años de funcionamiento, permitiendo así un crecimiento progresivo de la empresa.

PREMIER ELCTRIC S.R.L. es una empresa peruana dedicada a la venta de materiales eléctricos y fabricación de tableros eléctricos, así como a la importación variada de productos eléctricos.

Asimismo, ha logrado posicionarse rápidamente en el mercado peruano, convirtiéndose en una de las empresas con mayor cuota de mercado en el sector.

1.8.3.2 Misión

“Satisfacer eficientemente las necesidades de nuestros clientes con productos y servicios integrales de calidad con seguridad, responsabilidad y puntualidad”

1.8.3.3 Visión

“Consolidarnos como empresa de prestigio a nivel nacional e internacional, líder en fabricación, ventas y servicios en las especialidades eléctricas y de automatización enfocados hacia el sector industrial, minero y comercial”

1.8.3.4 Objetivos

La satisfacción de nuestros clientes, brindándoles soluciones a un costo competitivo con equipos de alta tecnología y la mejor calidad en el menor tiempo posible.

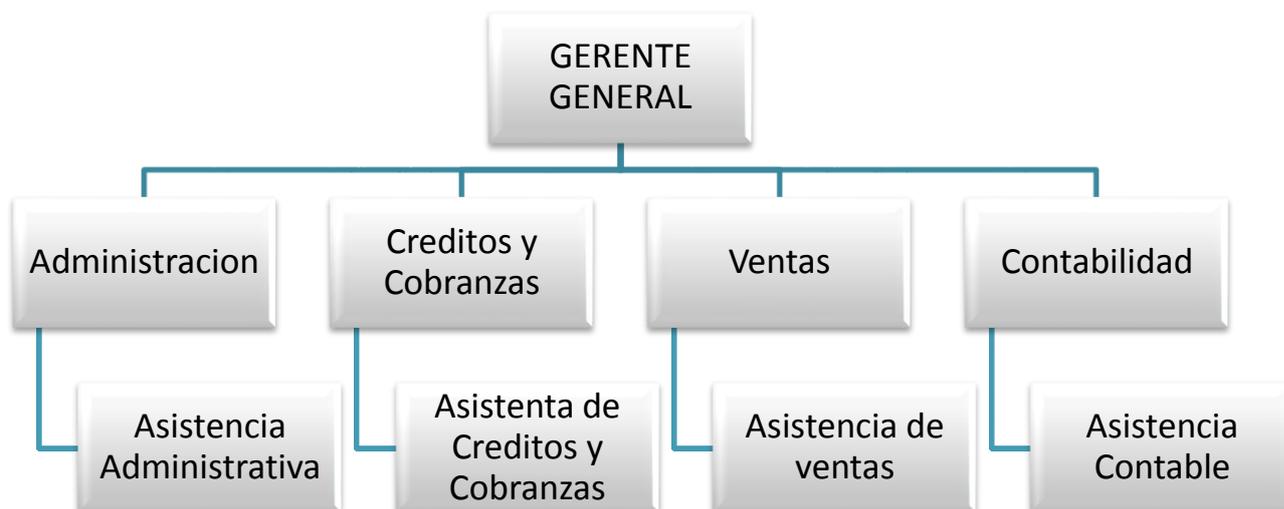
Ser el líder, tener la mayor participación de mercado en las unidades de negocio presente, generando el mayor volumen de ventas de los materiales eléctricos.

1.8.3.5 Valores

1. Respeto: a los clientes, proveedores y colaboradores.
2. Honestidad: no hacer nunca un mal uso de la confianza otorgada por la empresa y compañeros de trabajo.
3. Integridad: ser consecuentes con lo que decimos y hacemos. Ofrecemos lo que podemos cumplir y cumplimos lo que ofrecemos.

4. Compromiso: conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro de los objetivos. Dicho trabajo debe ser asumido con profesionalidad, responsabilidad y lealtad.
5. Trabajo en equipo: no buscamos individualidades, sino que creemos que el apoyo entre los integrantes de un área y entre áreas nos llevará a cumplir los objetivos trazados.
6. Mejora continua: planificamos, ejecutamos y supervisamos nuestros procesos en busca de la excelencia.

1.8.3.6 Organigrama



1.8.3.7 Tratamiento contable

La empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L lleva la contabilidad de manera computarizada, utilizando el sistema contable SISCONT donde registra las operaciones contables; y, de acuerdo con la RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 234-2006/SUNAT debe llevar los siguientes libros:

1. Registro de Compras
2. Registro de Ventas
3. Libro diario de Formato Simplificado

1.8.3.8 Tratamiento tributario

La empresa PREMIER ELCTRIC S.R.L paga los siguientes impuestos y contribuciones:

1. Impuesto General a las Ventas
2. Impuesto a la Renta
3. ESSALUD

1.9 Definición de términos básicos

1.9.1 Activo

Son los bienes, derechos y otros recursos económicos que poseen las empresas y que son susceptibles de convertirse en beneficios o aportar un rendimiento económico a la compañía. (Caurin, 2016)

1.9.2 Cliente

Es aquel individuo que, mediando una transacción financiera o un trueque, adquiere un producto y/o servicio de cualquier tipo. (Bembibre, 2009)

1.9.3 Cobranza

Proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio y/o de la cancelación de una deuda. (MX, 2014)

1.9.4 Cobranza Dudosa

Son aquellas que habiéndose realizado todas las gestiones de cobranza y transcurrido un tiempo más allá de lo razonable no se ha podido hacer efectivo su cobro debido a dificultades financieras del deudor. Cuando se den estas condiciones es necesario reconocer como gasto el incobrable, de esa manera efectuamos la provisión contable y posteriormente castigarla, vale decir eliminar de las cuentas por cobrar. Provisión de deudas incobrables: (Bazalar, 2013)

1.9.5 Crédito

Cantidad de dinero que presta un banco, caja de ahorro y/o persona que debe de ser devuelta en un tiempo determinado bajo las condiciones pactadas. (Significados.com, 2016)

1.9.6 Cuentas Incobrables

La cuenta suele ser incobrable después de 180 días, o seis meses, de pago perdidos. Luego de ese periodo, la compañía considera el dinero que debes como una “perdida”. La compañía puede reclamar su dinero como una perdida en su declaración de impuestos. (Rawes,2018, p.16)

1.9.7 Factoring

Instrumento financiero por el que una empresa cede a una entidad de crédito la facultad de cobrar las facturas que ha emitido a sus clientes, percibiendo el importe de las mismas por adelantado a cambio del precio pactado. Puede incluir, también, otros servicios adicionales. (Zamora, 2018)

1.9.8 Gestión

Conjunto de acciones o trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. (Venemedia Comunicaciones, 2017)

1.9.9 Interés

Dato o índice que sirve para determinar cuál es la rentabilidad de un crédito. Comprende diferentes tipos de índices que nos ayudan a calcular los ahorros, las inversiones y los costes de dicho crédito. (Gasco, 2019)

1.9.10 Liquidez

Capacidad de una inversión para ser transformada en dinero en efectivo sin que se produzca una pérdida significativa de su valor. (Banda, 2016)

1.9.11 Margen de utilidad

Es la diferencia que hay entre el precio de venta y todos los costos fijos y variables que participan en el proceso de comercialización y en el mantenimiento de la compañía. (García, Economía simple.net, 2017)

1.9.12 Pasivo Circulante

Está formado por sus deudas a corto plazo, que deben ser pagadas en un plazo inferior a los doce meses. (Porto & Gardey, 2010)

1.9.13 Rentabilidad

Beneficios conseguidos o que pueden obtenerse procedentes de una inversión realizada con anterioridad. (García, Economía simple.net, 2017)

1.9.14 Riesgos Comerciales

Es el impago, consecuencia de la solvencia de hecho (morosidad prolongada) o de derecho (quiebra, suspensión de pago, concurso de acreedores) del deudor y, en su caso, del garante, siempre que sean compañías privadas. (Brachfield, 2012, p.289)

1.9.15 Riesgo financiero

Riesgo de que el flujo de caja de un proyecto no sea suficiente para cumplir con sus obligaciones financieras, en cuanto a la estructura de financiación elegida para su financiación. (Buján Pérez, 2018)

1.9.16 Margen de utilidad

Es la diferencia que hay entre el precio de venta y todos los costos fijos y variables que participan en el proceso de comercialización y en el mantenimiento de la compañía. (García, Economía simple.net, 2017)

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo

La presente investigación es de tipo descriptiva, que de acuerdo con Dankhe (1986) es usado en ciencia para describir las características del fenómeno, sujeto o población a estudiar.

En la presente investigación se busca especificar las propiedades importantes de las variables sometido a análisis, midiendo y evaluando diversos aspectos, dimensiones o componentes de la gestión de crédito y cobranza, así como la liquidez, apoyado con estudios y teorías de diversos autores.

2.1.2 Diseño

El diseño de la investigación es no experimental porque no se ha manipulado ninguna de las variables. Y es de corte transversal, porque la recolección de datos se realizó en un solo momento, en un tiempo único; es decir, en un período de tiempo específico.

2.2 Población, Muestra y Muestreo

2.2.1 Población

Pineda y otros (1994:108) indican que: “Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación”.

La población de la presente investigación estará conformada por la totalidad de los trabajadores de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L, siendo un total de 20 personas que incluye a la Gerencias General y profesionales que trabajan en ella, el cual está distribuido de la siguiente manera:

Figura 2: Población

N° de Personas	Área	%
3	Administración	15
7	Ventas	35
4	Créditos y Cobranzas	20
6	Contabilidad	30
20	Total	100

Fuente: Elaboración propia en base a la información de SUNAT

2.2.2 Muestra

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros. La muestra es una parte representativa de la población.

Para la presente investigación, para extraer la muestra se tomará como referencia a la misma cantidad de trabajadores que laboran en la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L, vale decir, 20 colaboradores.

2.2.3 Muestreo

Según Mata et al, (1997:19) Es el método utilizado para seleccionar a los componentes de la muestra del total de la población. "Consiste en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios mediante los cuales se selecciona un conjunto de elementos de una población que representan lo que sucede en toda esa población".

Para definir el tamaño de la muestra, en razón de la cantidad pequeña que es la población, se determinó tomar en cuenta la misma cantidad consignada en la población.

2.3 Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos

2.3.1 Técnica

Las técnicas de recolección de datos son mecanismos e instrumentos que se utilizan para reunir y medir información de forma organizada y con un objetivo específico. En la presente investigación se utilizó las técnicas de Encuesta y Análisis documental.

2.3.2 Encuesta

Se caracteriza por su amplia utilidad en la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos. Esta técnica de recolección de datos da lugar al establecimiento de contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos.

2.3.2.1 Análisis documental

Mediante el análisis documental se recolectan datos de fuentes secundarias como libros, boletines, revistas, folletos, y periódicos se utilizan como fuentes para recolectar datos sobre las variables de interés.

El instrumento que se acostumbra utilizar es la ficha de registro de datos.

2.3.3 Instrumentos

En la presente investigación se utilizó el cuestionario y la ficha de registro de datos.

2.3.3.1 Cuestionario

Este instrumento está destinado a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Los modelos de cuestionarios son cerrados que se elaboraran en función del problema planteado, la hipótesis y las variables

identificadas, para lo cual se precisará las preguntas más adecuadas teniendo en cuenta el tipo de población y siguiendo los criterios científicos, a fin de recoger concienzudamente la información sobre el tema de investigación porque se recopiló información confiable basada en procedimientos estadísticos.

2.2.1.1 Ficha de registro de datos

Son instrumentos donde están diseñados los aspectos a observar. Estas fichas deben ser sencillas y fáciles de completar para que el profesional pueda completarlas sin esfuerzo. Estas fichas de registro facilitan la observación estructurada, ya que el observador conoce previamente los aspectos a observar, sólo tiene que completarlas con sus observaciones.

2.4 Validez y confiabilidad de instrumentos

2.4.1 Validez

Se refiere a la exactitud con que un instrumento mide lo que se propone medir, es decir la eficacia de una prueba para representar, describir o pronosticar el atributo que le interesa al examinador. Para realizar la validez del instrumento utilizado se adoptó el método de Juicio de Expertos.

2.4.2 Confiabilidad

Se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales, consistentes y coherentes. Para calcular la confiabilidad del instrumento se utilizó el método de Alfa de Cronbach; dicho procedimiento se realizó mediante el software SPSS v.24.

Cabe resaltar que el coeficiente de Alfa de Cronbach fluctúa entre 0 y 1, un resultado de 1 se interpreta que existe consistencia ideal de los ítems o preguntas para expresar la variable en análisis.

Figura 3: Cuadro Resumen de procesamiento de datos

		N°	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Fuente: Elaboración Propia en función a la base de datos SPSS v.24.

Figura 4: Cuadro de Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.946	20

Fuente: Elaboración Propia en función a la base de datos SPSS v.24.

El resultado muestra un alfa de Cronbach de 0.946, lo cual está en un nivel alto, por lo tanto, el instrumento aplicado es altamente confiable

Figura 5: Cuadro de Resultado de fiabilidad

	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. La Gestión de créditos y cobranzas incide en la liquidez	.941
2. Las políticas adecuadas de crédito tienen incidencia directa en la liquidez	.944
3. La concesión de descuentos por pronto pago tiene injerencia en la liquidez	.942
4. La evaluación del crédito favorece la liquidez	.944
5. La implementación de políticas de cobranza tiene incidencia directa en la liquidez	.944
6. Las políticas restrictivas de cobranza impactan en la liquidez	.943
7. Las políticas racionales de cobranza contribuye en la obtención de liquidez	.941
8. La utilización del Factoring, como herramienta de financiamiento tiene injerencia en la liquidez	.943
9. Las ventajas que ofrece el factoring son importantes para la liquidez de la empresa	.944
10. La Importancia del factoring favorece la obtención de liquidez	.944
11. La buena gestión de créditos y cobranzas producen un impacto favorable en el incumplimiento de obligaciones	.944
12. La evaluación deficiente de los créditos genera el pago de la indemnización moratoria	.939
13. Las políticas inadecuadas de crédito dan lugar al pago de la indemnización compensatoria	.945
14. La concesión irracional de descuentos por pronto pago contribuye a la pérdida de proveedores	.944
15. La mala gestión de créditos y cobranzas crean el problema de la falta de competitividad	.943
16. La implementación de políticas deficientes de cobranza genera la imposibilidad de obtener financiación	.941
17. Las ventajas que ofrece el factoring evita la obsolescencia en equipos; tecnología y procesos gerenciales	.944
18. La Gestión deficiente de créditos y cobranzas tiene incidencia en la insolvencia	.942
19. Las mala utilización de las políticas racionales de cobranza propician pocas oportunidades de contratar otros proveedores	.943
20. La Importancia del factoring en la obtención de liquidez, evita la desconfianza de clientes	.941

Fuente: Elaboración Propia en función a la base de datos SPSS v.24.

2.5 Método de análisis de datos

De acuerdo con Mejía J. (2003), el análisis de datos cuantitativos o numéricos sobre variables previamente determinadas. Esto ya lo hace darle una connotación que va más allá de un mero listado de datos organizados como resultado; pues estos datos

que se muestran en el informe final, están en total consonancia con las variables que se declararon desde el principio y los resultados obtenidos van a brindar una realidad específica a la que estos están sujetos.

Se utilizó el método de análisis bivariado mediante el cual se diseñó tablas con tabulaciones cruzadas, es decir, las categorías de una variable se cruzaron con las categorías de una segunda variable. Se les conoce como tablas de contingencia.

Para el presente Trabajo de investigación, para el análisis de los datos se utilizó el software estadístico SPSS Versión 24.

2.6 Aspectos éticos

Alvarado E. (2008) expresa que todo estudio de investigación debe contar con las consideraciones éticas, ya que afectan los derechos de los individuos y la calidad de los datos recabados en el proceso de investigación.

La presente tesis se elaboró poniendo especial énfasis en los principios éticos fundamentales considerados en la ética empresarial y la ética del contador, en cuanto a principios éticos:

2.6.1 En la recolección de datos

Se aseguró la participación voluntaria de los encuestados, así como también la confiabilidad en el manejo de los datos recolectados.

2.6.2 En la toma de decisiones

Cada etapa del proceso de investigación estuvo impregnada de ética y encaminada a asegurar tanto la calidad de la investigación, como la seguridad y bienestar de las personas involucradas y al cumplimiento de los reglamentos, normativas y aspectos legales pertinentes.

2.6.3 Confidencialidad de los datos

Se garantizó la estricta confidencialidad de los datos que suministren los

participantes y la utilización de los datos estrictamente para fines académicos.

2.6.4 En la explotación de investigaciones anteriores

Se explotó los créditos correspondientes a los autores consultados respetando el derecho de autor, colocando la debida referencia bibliográfica, teniendo en cuenta que el no hacerlo, constituye una violación a los derechos de autor y a la propiedad intelectual de terceros.

2.6.5 Consentimiento informado

Se recabó los documentos de consentimiento informado en que los participantes declararon su conocimiento del proyecto, la forma en la que se difundirán los resultados y las características necesarias que permitieron tomar una decisión informada de su participación.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos

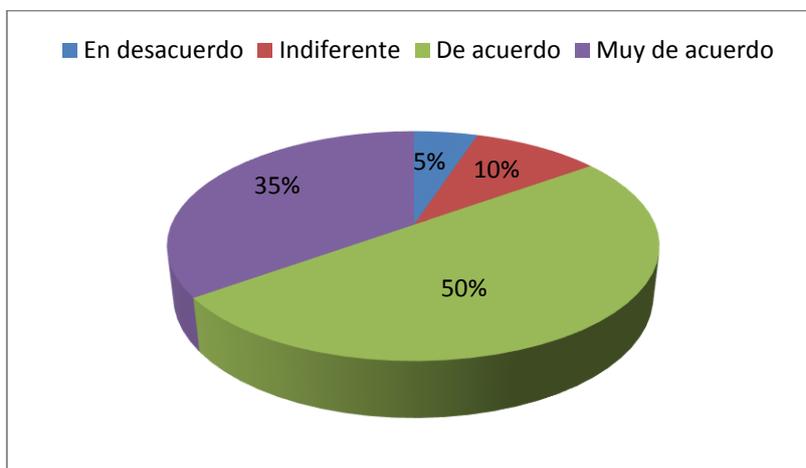
P1 La Gestión de créditos y cobranzas incide en la liquidez

Tabla 1: Resultado tabular de la pregunta 1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
En desacuerdo	1	5.0	5.0	5.0
Indiferente	2	10.0	10.0	15.0
De acuerdo	10	50.0	50.0	65.0
Muy de acuerdo	7	35.0	35.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Figura 6: Resultado gráfico de la pregunta 1



Fuente: Encuesta realizada

INTERPRETACIÓN:

Este resultado precisa que el 35.0% de la muestra está muy de acuerdo y el 50.0% indica estar de acuerdo en que la Gestión de créditos y cobranzas incide en la liquidez, en razón de que la empresa, asumiendo el riesgo de su recuperación, mediante acciones coordinadas y aplicadas en forma adecuada y oportuna concede créditos y toma decisiones para su oportuna recuperación, que llevan al logro de objetivos de liquidez previamente establecidos y alcanzar eficiencia y eficacia en la gestión.

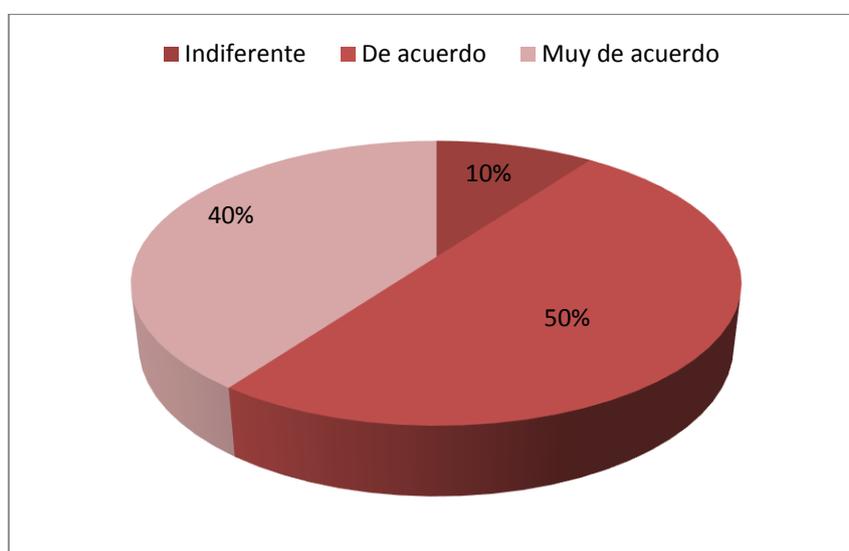
P2 Las políticas adecuadas de crédito tienen incidencia directa en la liquidez.

Tabla 2: Resultado tabular de la pregunta 2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	2	10.0	10.0	10.0
De acuerdo	10	50.0	50.0	60.0
Muy de acuerdo	8	40.0	40.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Figura 7: Resultado gráfico de la pregunta 2



Fuente: Encuesta realizada

INTERPRETACIÓN:

El resultado obtenido indica que el 40.0% de la muestra está muy de acuerdo y el 50% manifiesta estar de acuerdo en que las políticas adecuadas de crédito tienen incidencia directa en la liquidez, por cuanto el otorgamiento de créditos depende del correcto análisis del crédito, el mismo que permite disminuir el riesgo inherente en la concesión

del mismo; por tal motivo es necesario considerar el comportamiento crediticio histórico del cliente, con el fin de medir el riesgo respectivo al otorgamiento del crédito y lograr su recuperación.

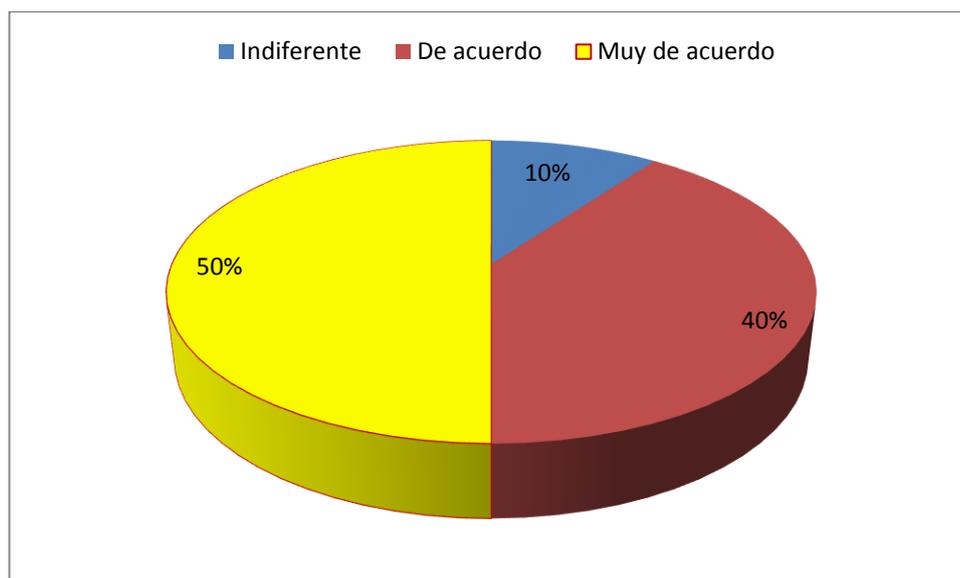
P3 La concesión de descuentos por pronto pago tiene injerencia en la liquidez.

Tabla 3: Resultado tabular de la pregunta 3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indiferente	2	10.0	10.0	10.0
De acuerdo	8	40.0	40.0	50.0
Muy de acuerdo	10	50.0	50.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Figura 8: Resultado gráfico de la pregunta 3



Fuente: Encuesta realizada

INTERPRETACIÓN:

Este resultado precisa que el 50% de la muestra está muy de acuerdo y el 40% indica estar de acuerdo en que la concesión de descuentos por pronto pago tiene injerencia en la liquidez, en razón de que la política adoptada por la empresa al otorgar descuentos por pronto pago, evaluando el costo actual de financiamiento a los clientes y el costo

que se tendría al ofrecerles descuentos verdaderamente atractivos para lograr el pago anticipado de sus facturas y obtener la liquidez necesaria.

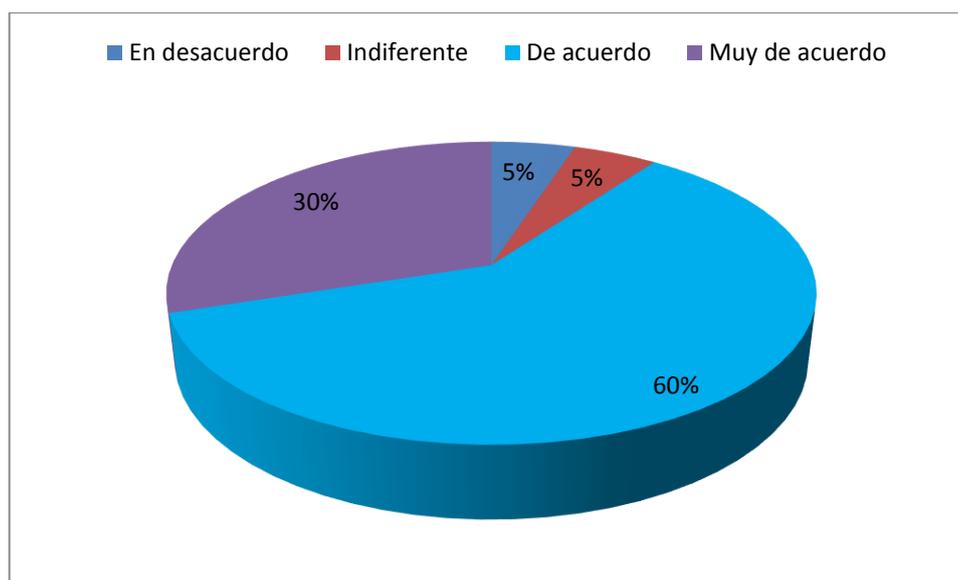
P4 La evaluación del crédito favorece la liquidez

Tabla 4: Resultado tabular de la pregunta 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	5.0	5.0	5.0
	Indiferente	1	5.0	5.0	10.0
	De acuerdo	12	60.0	60.0	70.0
	Muy de acuerdo	6	30.0	30.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Figura 9: Resultado gráfico de la pregunta 4



Fuente: Encuesta realizada

INTERPRETACIÓN:

Este resultado precisa que el 30% de la muestra está muy de acuerdo y el 60% indica estar de acuerdo en que la evaluación del crédito favorece la liquidez, por cuanto el otorgamiento de créditos depende de su evaluación mediante el correcto análisis de la solvencia moral del acreditado, la capacidad financiera de pago, las garantías específicas y la consistencia del cliente; lo que permite disminuir el riesgo inherente en la concesión del mismo y brindar una razonable seguridad de recuperación.

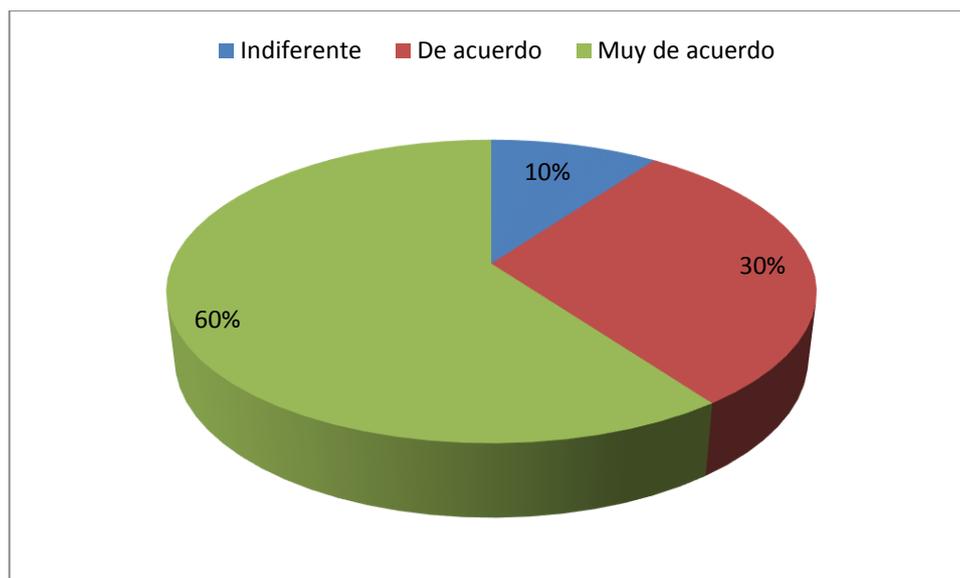
P5 La implementación de políticas de cobranza tiene incidencia directa en la liquidez.

Tabla 5: Resultado tabular de la pregunta 5

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indiferente	2	10.0	10.0	10.0
De acuerdo	6	30.0	30.0	40.0
Muy de acuerdo	12	60.0	60.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Figura 10: Resultado gráfico de la pregunta 5



Fuente: Encuesta realizada

INTERPRETACIÓN:

El resultado obtenido indica que el 60.0% de la muestra está muy de acuerdo y el 30% indica estar de acuerdo en que la implementación de políticas de cobranza tiene incidencia directa en la liquidez; en razón de que las medidas que se adopten para ejercer la acción de recuperación sobre el sujeto de crédito y la decisión respecto del cobro a fin de que dé cumplimiento a los compromisos de pago de su deuda dentro de los plazos pactados con la empresa, las mismas que pueden variar desde no hacer nada si un cliente paga en forma tardía, o usar medidas relativamente diplomáticas; por

ejemplo, enviar una carta para requerir el pago, cobrar intereses sobre los pagos que se retrasan, hasta tomar acciones legales.

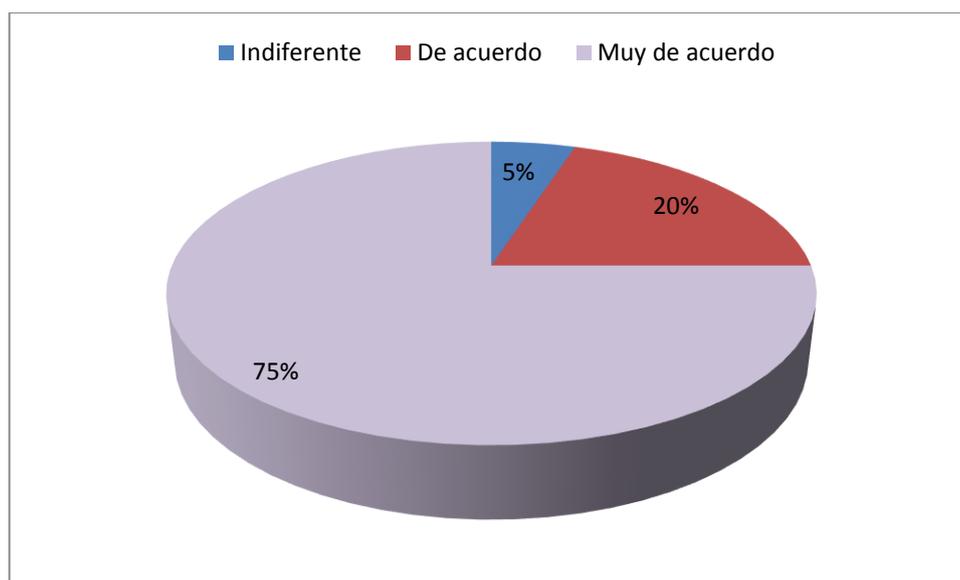
P6 Las políticas restrictivas de cobranza impactan en la liquidez.

Tabla 6: Resultado tabular de la pregunta 6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	5.0	5.0	5.0
	De acuerdo	4	20.0	20.0	25.0
	Muy de acuerdo	15	75.0	75.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Figura 11: Resultado gráfico de la pregunta 6



Fuente: Encuesta realizada

INTERPRETACIÓN:

Este resultado indica que el 75% de la muestra está muy de acuerdo y el 20% manifiesta estar de acuerdo en que las políticas restrictivas de cobranza impactan en la liquidez, dado que al conceder los créditos en periodos sumamente cortos, las normas de crédito son estrictas, usando una política de cobranza agresiva, logrando evitar la reducción al mínimo las pérdidas en cuentas de cobranza dudosa y la recuperación oportuna de fondos.

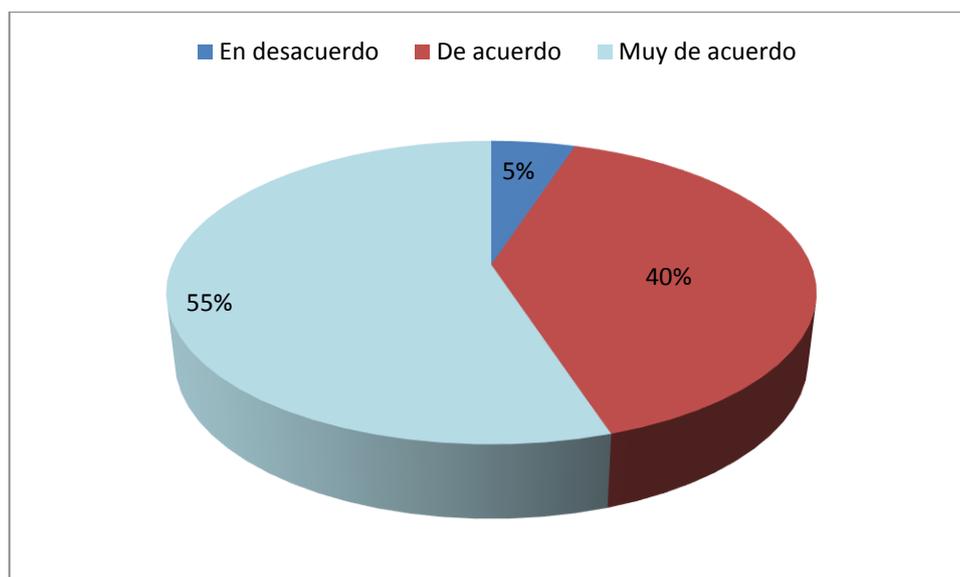
P7 Las políticas racionales de cobranza contribuyen en la obtención de liquidez.

Tabla 7: Resultado tabular de la pregunta 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	5.0	5.0	5.0
	De acuerdo	8	40.0	40.0	45.0
	Muy de acuerdo	11	55.0	55.0	100.0
Total		20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Figura 12: Resultado gráfico de la pregunta 7



Fuente: Encuesta realizada

INTERPRETACIÓN:

Este resultado precisa que el 55% de la muestra está muy de acuerdo y el 40% indica estar de acuerdo en que las políticas racionales de cobranza contribuyen en la obtención de liquidez, por cuanto la concesión de créditos a plazos razonables, previo análisis según las características de los clientes y los gastos de cobranza; se aplica considerando los cobros a efectuarse y que proporcionen un margen de beneficio razonable; resultando recomendables debido a que logran producir un flujo normal de crédito y de cobranza y el cumplimiento del objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general.

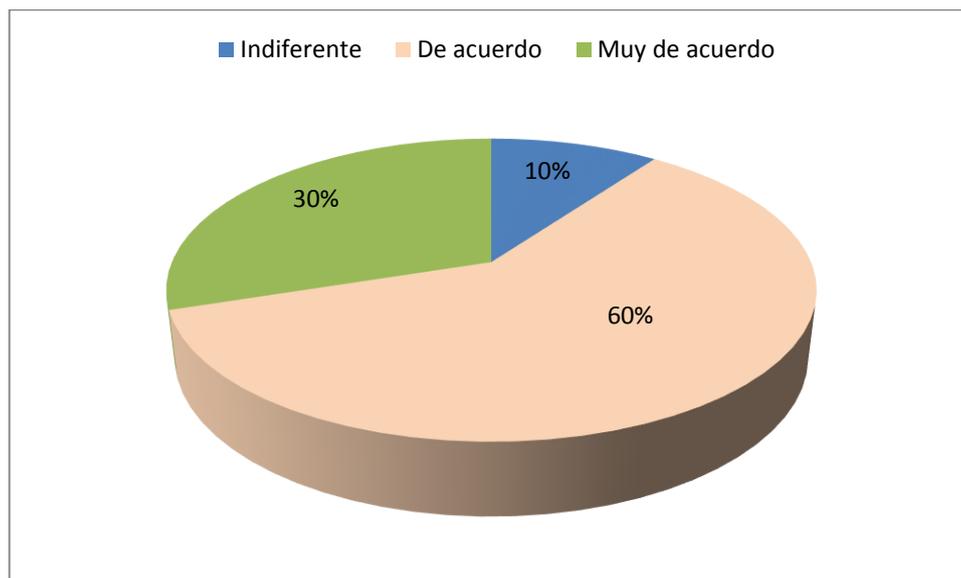
P8 La utilización del Factoring, como herramienta de financiamiento tiene injerencia en la liquidez.

Tabla 8: Resultado tabular de la pregunta 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	10.0	10.0	10.0
	De acuerdo	12	60.0	60.0	70.0
	Muy de acuerdo	6	30.0	30.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Figura 13: Resultado gráfico de la pregunta 8



Fuente: Encuesta realizada

INTERPRETACIÓN:

Este resultado precisa que el 30% de la muestra está muy de acuerdo y el 60% indica estar de acuerdo en que la utilización del Factoring, como herramienta de financiamiento tiene injerencia en la liquidez, en razón de que le permite a la empresa, vender a sus clientes al crédito y cobrar al contado gracias al pago efectuado por el factor, influyendo de manera importante dentro de la empresa para la obtención de liquidez inmediata.

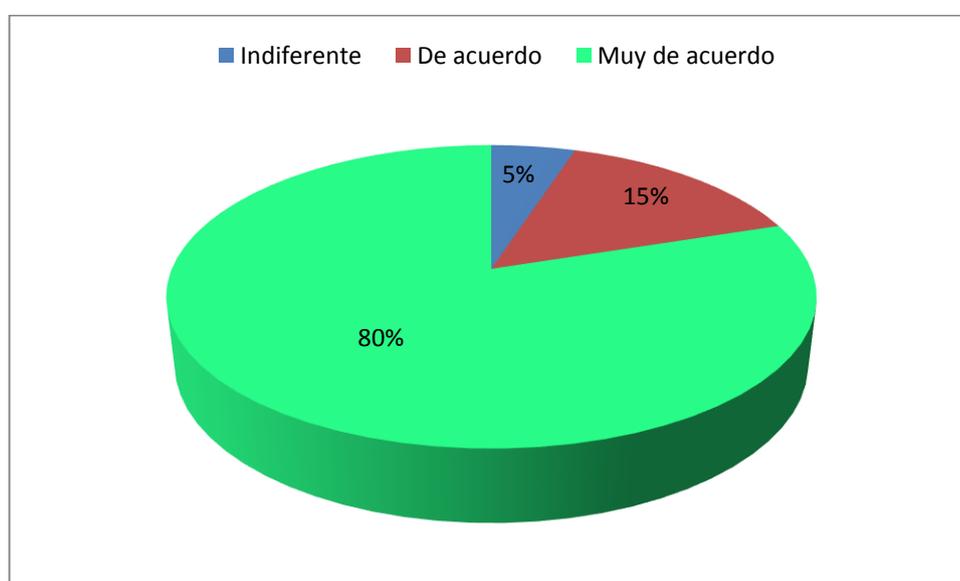
P9 Las ventajas que ofrece el factoring son importantes para la liquidez de la empresa.

Tabla 9: Resultado tabular de la pregunta 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	5.0	5.0	5.0
	De acuerdo	3	15.0	15.0	20.0
	Muy de acuerdo	16	80.0	80.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Figura 14: Resultado gráfico de la pregunta 9



Fuente: Encuesta realizada

INTERPRETACIÓN:

Este resultado precisa que el 80% de la muestra está muy de acuerdo y el 15% declara estar de acuerdo en que las ventajas que ofrece el factoring son importantes para la liquidez de la empresa, por cuanto mediante la utilización del factoring, la empresa obtiene financiación inmediata, optimiza su flujo de caja e incrementa el efectivo y aumenta su liquidez; asimismo, disminuye sus cuentas por cobrar y su carga financiera, agiliza y elimina las tareas administrativas, así como también facilita una mejor planificación de la tesorería, evitando posibles desviaciones.

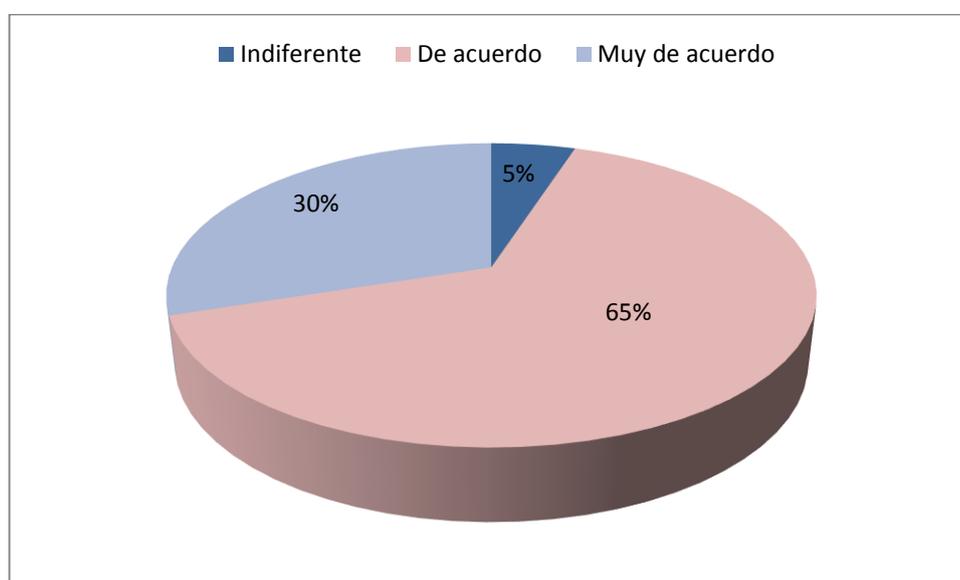
P10 La Importancia del factoring favorece la obtención de liquidez

Tabla 10: Resultado tabular de la pregunta 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	5.0	5.0	5.0
	De acuerdo	13	65.0	65.0	70.0
	Muy de acuerdo	6	30.0	30.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Figura 15: Resultado gráfico de la pregunta 10



Fuente: Encuesta realizada

INTERPRETACIÓN:

El resultado obtenido indica que el 30% de la muestra está muy de acuerdo y el 65% está de acuerdo en que la importancia del factoring favorece la obtención de liquidez, en razón de que mediante el contrato de Factoring el acreedor sede su crédito a otra persona generalmente denominada factor, que hace efectivo el crédito y se encarga igualmente de la contabilidad del primero, así como de cualquier actividad relacionada con el cobro de crédito.

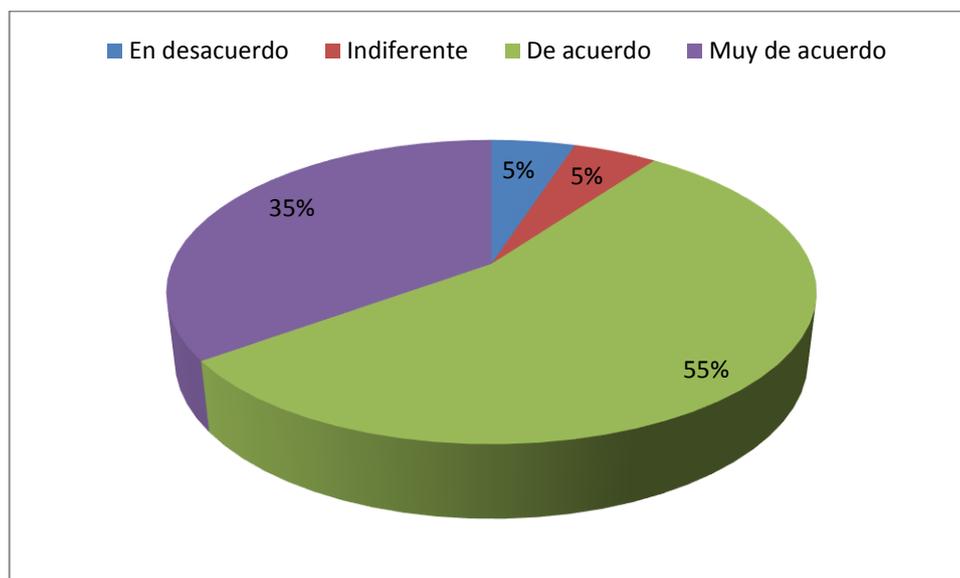
P11 La buena gestión de créditos y cobranzas producen un impacto favorable en el incumplimiento de obligaciones.

Tabla 11: Resultado tabular de la pregunta 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	5.0	5.0	5.0
	Indiferente	1	5.0	5.0	10.0
	De acuerdo	11	55.0	55.0	65.0
	Muy de acuerdo	7	35.0	35.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Figura 16: Resultado gráfico de la pregunta 11



Fuente: Encuesta realizada

INTERPRETACIÓN:

El resultado obtenido indica que el 35% de la muestra está muy de acuerdo y el 55% manifiesta estar de acuerdo en que la buena gestión de créditos y cobranzas producen un impacto favorable en el incumplimiento de obligaciones, por cuanto las políticas y acciones adecuadas permiten efectivizar las deudas en forma oportuna para incrementar su liquidez y cumplir con sus obligaciones financieras, tributarias y sociales.

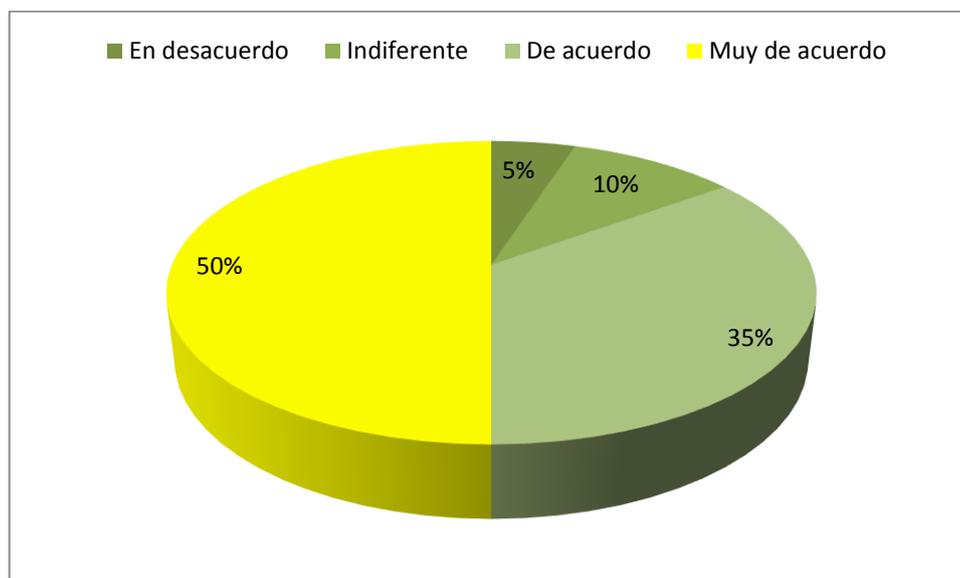
P12 La evaluación deficiente de los créditos genera el pago de la indemnización moratoria.

Tabla 12: Resultado tabular de la pregunta 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	5.0	5.0	5.0
	Indiferente	2	10.0	10.0	15.0
	De acuerdo	7	35.0	35.0	50.0
	Muy de acuerdo	10	50.0	50.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Figura 17: Resultado gráfico de la pregunta 12



Fuente: Encuesta realizada

INTERPRETACIÓN:

Este resultado precisa que el 50% de la muestra está muy de acuerdo y el 35% señala que está de acuerdo en que la evaluación deficiente de los créditos genera el pago de la indemnización moratoria, dado que al no analizar debidamente los créditos, éstos no son pagados oportunamente por los clientes no permitiendo de esta manera cumplir con las obligaciones, generando multas, sanciones o pago de intereses por el pago fuera de plazo.

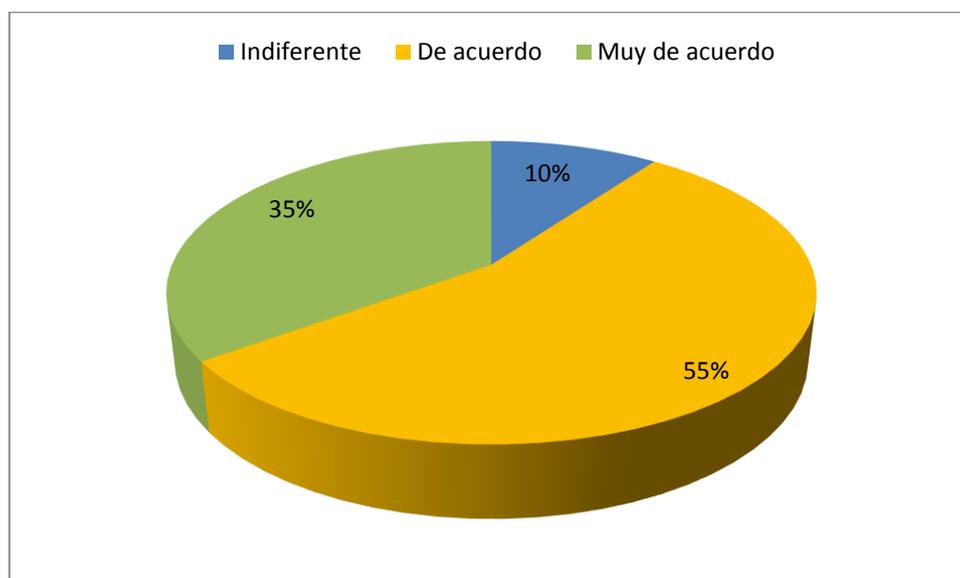
P13 Las políticas inadecuadas de crédito dan lugar al pago de la indemnización compensatoria

Tabla 13: Resultado tabular de la pregunta 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	10.0	10.0	10.0
	De acuerdo	11	55.0	55.0	65.0
	Muy de acuerdo	7	35.0	35.0	100.0
Total		20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Figura 18: Resultado gráfico de la pregunta 13



Fuente: Encuesta realizada

INTERPRETACIÓN:

Este resultado precisa que el 35% de la muestra está muy de acuerdo y el 55% señala estar de acuerdo en que las políticas inadecuadas de crédito dan lugar al pago de la indemnización compensatoria, en razón de que el riesgo tiene su nacimiento en el otorgamiento del crédito y prevalece a lo largo del proceso de cobranza, hasta su pago total; por ello es importante que al implementar una política de crédito y cobranza se analice la velocidad de alcance para evaluar el riesgo crediticio, como parte importante de la gestión y del cumplimiento de metas y objetivos.

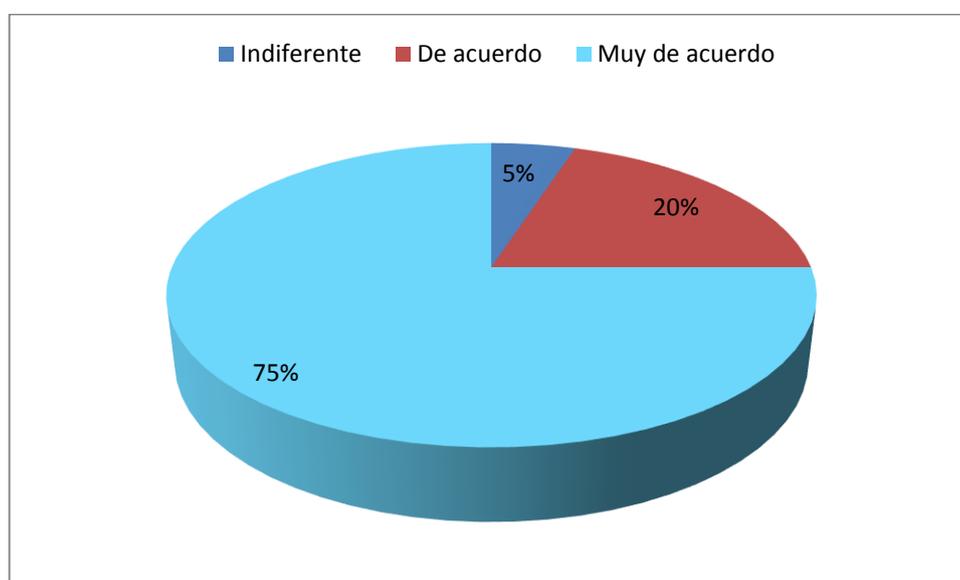
P14 La concesión irracional de descuentos por pronto pago contribuye a la pérdida de proveedores

Tabla 14: Resultado tabular de la pregunta 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	5.0	5.0	5.0
	De acuerdo	4	20.0	20.0	25.0
	Muy de acuerdo	15	75.0	75.0	100.0
Total		20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Figura 19: Resultado gráfico de la pregunta 14



Fuente: Encuesta realizada

INTERPRETACIÓN:

El resultado obtenido indica que el 75% de la muestra está muy de acuerdo y el 20% señala que está de acuerdo en que la concesión irracional de descuentos por pronto pago contribuye a la pérdida de proveedores, en razón de que tanto las políticas de venta como de cobranza de la empresa deben estar estructuradas dando al cliente un plazo máximo de pago, o bien un determinado porcentaje de descuento en caso de que pague su factura en un término menor; es decir establecer que sus facturas sean pagadas a los 30 días de su factura o bien a los 10 con un 2% de descuento con el fin de obtener liquidez para cumplir con sus obligaciones; lo contrario determina un

desprestigio financiero y la consecuente pérdida de proveedores al constituirse en no sujetos de crédito.

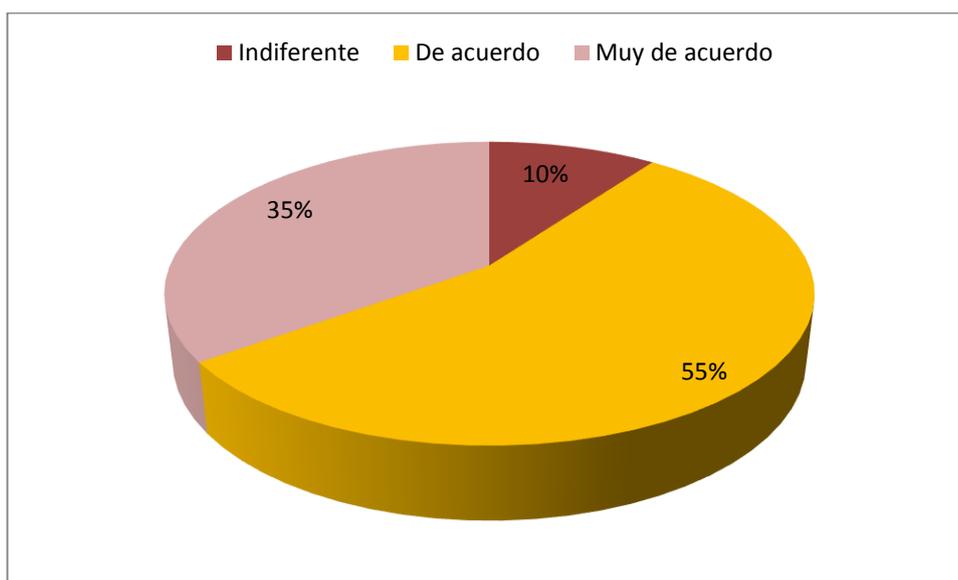
P15 La mala gestión de créditos y cobranzas crean el problema de la falta de competitividad.

Tabla 15: Resultado tabular de la pregunta 15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	10.0	10.0	10.0
	De acuerdo	11	55.0	55.0	65.0
	Muy de acuerdo	7	35.0	35.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Figura 20: Resultado gráfico de la pregunta 15



Fuente: Encuesta realizada

INTERPRETACIÓN:

Este resultado precisa que el 35% de la muestra está muy de acuerdo y el 55% indica que está de acuerdo en que la mala gestión de créditos y cobranzas crean el problema de la falta de competitividad, por cuanto la implementación de deficientes políticas de créditos y de cobranzas originan una falta de liquidez que se traduce en la falta de competitividad asociada con la incapacidad de competir en precio y en calidad para mantenerse vigente dentro de un segmento del mercado, lo cual suele ser sinónimo de quiebra y desaparición de la empresa.

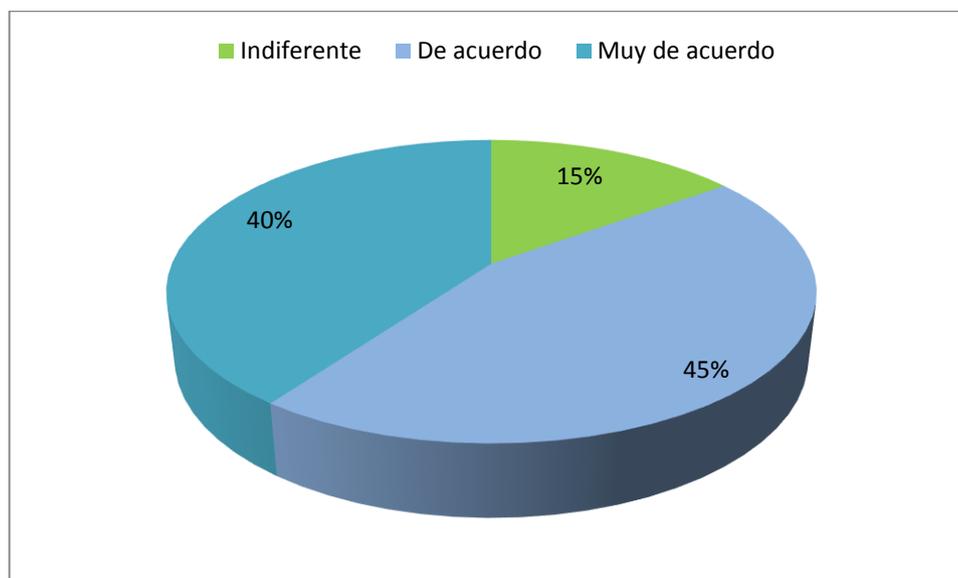
P16 La implementación de políticas deficientes de cobranza genera la imposibilidad de obtener financiación

Tabla 16: Resultado tabular de la pregunta 16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	3	15.0	15.0	15.0
	De acuerdo	9	45.0	45.0	60.0
	Muy de acuerdo	8	40.0	40.0	100.0
Total		20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Figura 21: Resultado gráfico de la pregunta 16



Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

El resultado obtenido indica que el 40% de la muestra está muy de acuerdo y el 45% señala estar de acuerdo en que la implementación de políticas deficientes de cobranza genera la imposibilidad de obtener financiación, dado que la imposibilidad de recuperación oportuna de las cuentas por cobrar origina la falta de liquidez que aparece en los estados financieros, instrumentos de los que se valen las entidades financieras para otorgar préstamos o financiamiento a la empresa.

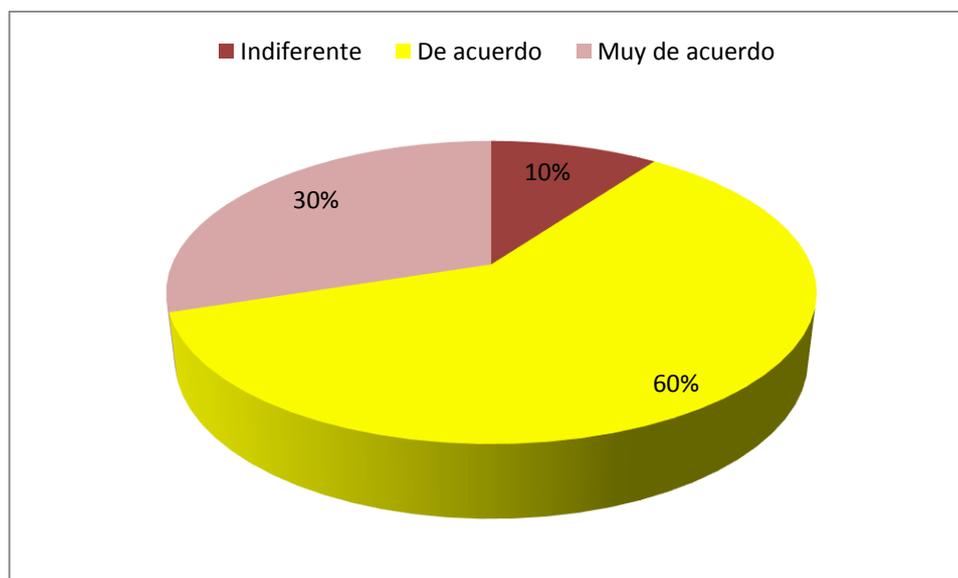
P17 Las ventajas que ofrece el factoring evita la obsolescencia en equipos; tecnología y procesos gerenciales.

Tabla 17: Resultado tabular de la pregunta 17

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indiferente	2	10.0	10.0	10.0
De acuerdo	12	60.0	60.0	70.0
Muy de acuerdo	6	30.0	30.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Figura 22: Resultado gráfico de la pregunta 17



Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

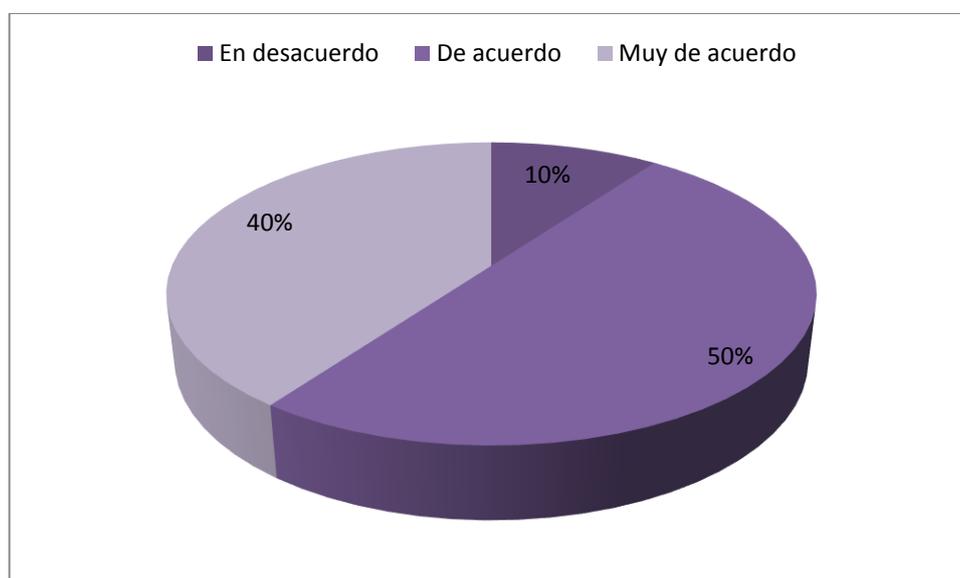
El resultado obtenido indica que el 30% de la muestra está muy de acuerdo y el 60% manifiesta estar de acuerdo en que las ventajas que ofrece el factoring evita la obsolescencia en equipos; tecnología y procesos gerenciales., en razón de que al minimizar su riesgo crediticio, amplía sus límites de crédito comerciales para aumentar las ventas, permite obtener disponibilidad de los fondos en menor tiempo que con un banco, posibilitando la innovación tecnológica y la implementación de procesos que requieren inversión.

P18 La Gestión deficiente de créditos y cobranzas tiene incidencia en la insolvencia

Tabla 18: Resultado tabular de la pregunta 18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	10.0	10.0	10.0
	De acuerdo	10	50.0	50.0	60.0
	Muy de acuerdo	8	40.0	40.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Figura 23: Resultado gráfico de la pregunta 18

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

Este resultado precisa que el 40% de la muestra está muy de acuerdo y el 50% manifiesta estar de acuerdo en que la gestión deficiente de créditos y cobranzas tiene incidencia en la insolvencia, dado que si la empresa no aplica debidamente las políticas y acciones relacionadas con los créditos y cobranzas, puede pasar por una situación de insolvencia económica cuando, por ejemplo, la empresa enfrenta problemas de demanda cuando su crédito frente a los proveedores se ve reducido, o también de insolvencia financiera si no cumple con el pago de sus obligaciones en su estructura de financiamiento. Si ambas situaciones perdurasen en el tiempo (insolvencia empresarial), la empresa incluso se puede declarar en quiebra

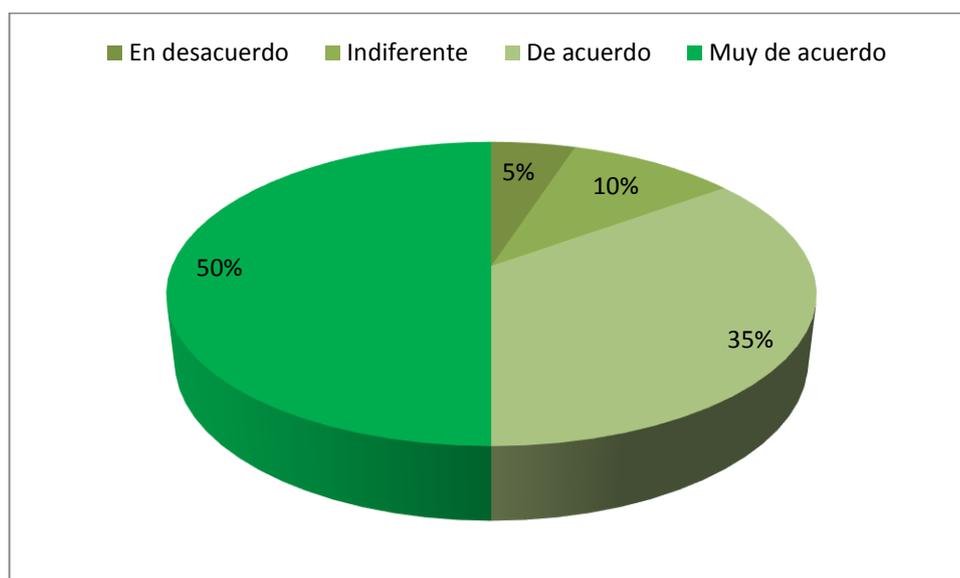
P19 La mala utilización de las políticas racionales de cobranza propician pocas oportunidades de contratar otros proveedores

Tabla 19: Resultado tabular de la pregunta 19

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	1	5.0	5.0	5.0
Indiferente	2	10.0	10.0	15.0
De acuerdo	7	35.0	35.0	50.0
Muy de acuerdo	10	50.0	50.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Figura 24: Resultado gráfico de la pregunta 19



Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

Este resultado precisa que el 50% de la muestra está muy de acuerdo y el 35% está de acuerdo en que la mala utilización de las políticas racionales de cobranza propician pocas oportunidades de contratar otros proveedores, en razón de que si estas políticas no son debidamente aplicadas y se conceden los créditos a plazos no razonables sin tomar en cuenta las características de los clientes y los gastos de cobranza; y por lo tanto no proporcionan un margen de beneficio razonable, no se cuenta con la liquidez que permita obtener crédito de proveedores.

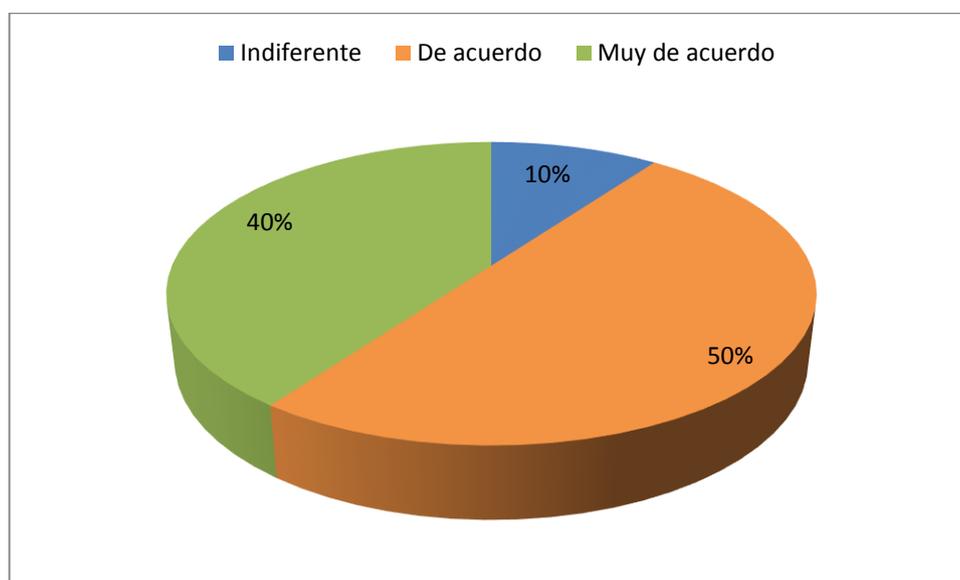
P20 La Importancia del factoring en la obtención de liquidez evita la desconfianza de clientes

Tabla 20: Resultado tabular de la pregunta 20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	10.0	10.0	10.0
	De acuerdo	10	50.0	50.0	60.0
	Muy de acuerdo	8	40.0	40.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Figura 25: Resultado gráfico de la pregunta 20



Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

El resultado obtenido indica que el 40 % de la muestra está muy de acuerdo y el 50% está de acuerdo en que la importancia del factoring en la obtención de liquidez evita la desconfianza de clientes, por cuanto este procedimiento permite tener la liquidez suficiente para cumplir normalmente con las obligaciones y las metas y objetivos planteados, obteniendo un clima financiero razonable que permitirá la satisfacción de los clientes.

3.2 Contrastación de las hipótesis

3.2.1 Contrastación de la hipótesis general

HG La gestión de créditos y cobranzas influye significativamente en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L. año 2019.

1. Hipótesis de la investigación

H1: Existe influencia directa y significativa entre la gestión de créditos y cobranzas y la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L. año 2019

H_1: $r > 0$

2. Hipótesis nula

Ho: No existe influencia directa ni significativa entre la gestión de créditos y cobranzas y la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L. año 2019

H_0: $r \leq 0$

Para comprobar esta hipótesis se aplicó el programa estadístico SPSS V. 24 que correlacionara ambas variables con los siguientes resultados:

Tabla 21: Matriz de Correlación de la hipótesis general

	Gestión de Créditos y Cobranzas	Liquidez
La Gestión de réditos y Cobranzas	1	,898**
Pearson Correlation		
Sig. (2-tailed)		,000
N	20	20
Liquidez	,898**	1
Pearson Correlation		
Sig. (2-tailed)	,000	
N	20	20

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

Fuente: Base de datos SPSS V24 Encuesta realizada

Interpretación:

La correlación encontrada de 89,8% es moderada y significativa; por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

3.2.2 Contrastación de Hipótesis específicas

3.2.2.1 Contrastación de Hipótesis específica 1

H.E1.: Las políticas de crédito influyen significativamente en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L. año 2019.

1. Hipótesis de investigación (H1)

H_1: Existe influencia positiva y significativa entre las políticas de crédito y la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L. año 2019

H_1: $r > 0$

2. Hipótesis nula (H_0)

H_0: No existe influencia positiva ni significativa entre las políticas de crédito y la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L. año 2019

H_0: $r \leq 0$

Para comprobar esta hipótesis se aplicó el programa estadístico SPSS V. 24 que correlacionó ambas variables con los siguientes resultados:

Tabla 22: Matriz de correlación de la hipótesis específica 1

		Políticas de crédito	Liquidez
Políticas de crédito	Correlación de Pearson	1	,878**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Liquidez	Correlación de Pearson	,878**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

Fuente: Base de datos SPSS V24 Encuesta realizada

Interpretación:

La correlación encontrada es positiva y significativa (87,8%); por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 de la investigación (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

3.2.2.2 Contrastación de Hipótesis específica 2

H.E.2.: Las políticas de cobranza influyen significativamente en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L. año 2019.

1. Hipótesis de investigación (H₁)

H₁: Existe influencia positiva y significativa entre las políticas de cobranza y la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L. año 2019

H₂: $r > 0$

2. Hipótesis nula (H₀)

H₀: No existe influencia positiva ni significativa entre las políticas de cobranza y la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L. año 2019.

Para comprobar esta hipótesis se utilizó el programa estadístico SPSS V. 24 que correlacionó ambas variables con los siguientes resultados:

Tabla 23: Matriz de correlación de la hipótesis específica 2

		Políticas de cobranza	Liquidez
Políticas de cobranza	Correlación de Pearson	1	,835**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Liquidez	Correlación de Pearson	,835**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

Fuente: Base de datos SPSS V24 Encuesta realizada

Interpretación:

La correlación encontrada es positiva y significativa (83.5%); por tanto, se acepta la hipótesis específica 2 de la investigación (H₁) y se rechaza la hipótesis nula (H₀).

3.2.2.3 Contrastación de Hipótesis específica 3

H.E.3: El factoring influye significativamente en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L. año 2019.

1. Hipótesis de investigación (H₁)

H₁: Existe influencia positiva y significativa entre el factoring y la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L. año 2019.

H₁: $r > 0$

2. Hipótesis nula (H₀)

H₀: No existe influencia positiva ni significativa entre el factoring y la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L. año 2019.

H₀: $r \leq 0$

Para comprobar esta hipótesis se aplicó el programa estadístico SPSS V. 24 que correlacionó ambas variables con los siguientes resultados:

Tabla 24: Matriz de correlación de la hipótesis específica 3

		Factoring	Liquidez
Factoring	Correlación de Pearson	1	,732**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Liquidez	Correlación de Pearson	,732**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

Fuente: Base de datos SPSS V24 Encuesta realizada

Interpretación:

La correlación encontrada es positiva y significativa (73.2%); por tanto, se acepta la hipótesis específica 3 de la investigación (H₁) y se rechaza la hipótesis nula (H₀).

IV DISCUSIÓN

4.1 Hipótesis general

De acuerdo con los resultados obtenidos en la prueba estadística de Pearson, para las hipótesis que han orientado la investigación se ha podido observar que sí existe relación positiva alta entre la gestión de créditos y cobranzas y la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L. año 2019, hallándose una correlación de 0.898 (89.8%), con un valor calculado para $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0,00 (bilateral); lo cual indica que la correlación es alta. Y esto concuerda con la Tesis de González P. y Norabuena P. (2017) titulada: “Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa de análisis clínicos BERMANLAB S.A.C., Trujillo, 2016”, en la que determinan que la gestión de créditos y cobranzas si tiene incidencia en la liquidez de la empresa BERMANLAB S.A.C.; ya que al hacer un análisis detallado se determinó que hubo una inadecuada gestión de créditos y cobranzas e incumplimiento de las políticas de crédito y cobro, lo que ocasionó que la empresa tenga un índice de morosidad muy alto, incrementándose de 48.75% en el 2015 a 88.19% en el 2016, convirtiéndose en capital de trabajo de S/149,119.13 en el 2015 a -S/.69,474.35, lo que generó que la empresa tenga que recurrir a financiamiento externo para que la empresa pueda

afrontar sus obligaciones; asimismo establecieron que la gestión de cuentas por cobrar, ocasionan disminución en la liquidez de empresa, ya que el nivel de ventas al crédito influye también en el riesgo de liquidez.

4.2 Hipótesis específicas

4.2.1 Hipótesis específica 1

Con respecto a la primera hipótesis específica se ha observado que hay evidencia suficiente para concluir que existe influencia directa y significativa entre las políticas de crédito y la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L. año 2019 y están asociadas linealmente, hallándose una correlación de 0.878 (87.8%) con un valor calculado para $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0,000 (bilateral); lo cual indica que la correlación es alta. Y estos resultados concuerdan con la tesis de Tirado M. (2015) titulada “Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la Fábrica de Calzado Fadicalza”, en la que establecieron que la empresa no basa sus operaciones crediticias en políticas de crédito, sino que las realiza a través de procedimientos empíricos; y es precisamente este error el que ha ocasionado inconvenientes en las cuentas por cobrar de la empresa y que no es un problema que concierne solo al área financiera, sino a toda la empresa; si bien es cierto que todos los departamentos de una empresa están interrelacionado, existen actividades que gozan de autonomía, entre ellas actividades financieras, pero al constatar que existe un reducido nivel de liquidez, se identificó problemas en todos los departamento y uno de ellos es el área operativa, donde al no haber liquidez los proveedores de materia prima dejaron de enviar mercancía lo cual generó atrasos en la producción en el periodo de análisis.

4.2.2 Hipótesis Específica 2

Con respecto a la segunda hipótesis específica se ha observado que sí existe

influencia directa y significativa entre las políticas de cobranza y la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L. año 2019 y están asociadas linealmente hallándose una correlación de 0,835 (83.5%) con un valor calculado para $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0,00 (bilateral); lo cual indica que la correlación es alta. Y estos resultados concuerdan con la tesis elaborada por Lozano G. y Luna I.(2016) titulada “Diseño de un manual de políticas de créditos y cobranzas para mejorar liquidez en Química S.A. 2017”, en la que establecen que toda empresa u organización, independientemente de su actividad comercial, que no cuente con controles internos para otorgar, recuperar y liquidar créditos otorgados y para seleccionar a proveedores, tiene o tendrá problemas de cobranzas, de liquidez y de rentabilidad; asimismo, determinan que la empresa no cuenta con las políticas contables en el área de crédito que permita obtener mejores resultados económicos que una organización.

4.2.3 Hipótesis Específica 3

Con relación a la tercera hipótesis específica se aprecia que hay evidencia suficiente para concluir que existe influencia directa y significativa entre el factoring y la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L. año 2019, hallándose una correlación de 0,732 (73.2%) con un valor calculado para $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0,00 (bilateral); lo cual indica que la correlación es alta; lo que concuerda con la teoría de Alva Matteucci, Northcote Sandoval, & Garcia Quispe (2011), quienes explican que: “la importancia del Factoring se da en que funciona como un mecanismo de financiamiento para la empresa, permitiéndole vender a sus clientes al crédito y cobrar al contado gracias al pago efectuado por el factor; es decir, influye de manera importante dentro de la empresa para la obtención de liquidez inmediata.

V. CONCLUSIONES

1. La Gestión de créditos y cobranzas incide en un 100% la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L, año 2019, en razón de que la empresa, mediante acciones coordinadas y aplicadas en forma adecuada y oportuna concede créditos y toma decisiones para su oportuna recuperación, que llevan al logro de objetivos de liquidez previamente establecidos y alcanzar eficiencia y eficacia en la gestión.
2. Las políticas adecuadas de crédito tienen incidencia directa en un 87.5% en la liquidez, por cuanto el otorgamiento de créditos depende del correcto análisis del crédito y permite disminuir el riesgo inherente en la concesión del mismo; por tal motivo es necesario considerar el comportamiento crediticio histórico del cliente, con el fin de medir el riesgo respectivo al otorgamiento del crédito para lograr su recuperación.
3. La implementación de políticas de cobranza tiene incidencia directa en un 77.5% en la liquidez; en razón de que las medidas que se adopten para ejercer la acción de recuperación sobre el sujeto de crédito y la decisión respecto del cobro, permiten el cumplimiento de los compromisos de pago de su deuda dentro de los plazos pactados con la empresa, las que pueden variar desde usar medidas relativamente diplomáticas hasta tomar acciones legales.
4. La utilización del Factoring, como herramienta de financiamiento tiene injerencia

en un 85% en la liquidez, en razón de que le permite a la empresa, vender a sus clientes al crédito y cobrar al contado gracias al pago efectuado por el factor, influyendo de manera importante dentro de la empresa para la obtención de liquidez inmediata.

5. El incumplimiento de obligaciones por parte de la empresa es ocasionado, por la implementación de políticas y acciones inadecuadas, que no permiten efectivizar las deudas en forma oportuna para incrementar su liquidez y cumplir con sus obligaciones financieras, tributarias y sociales.
6. La falta de competitividad de la empresa es producto de la implementación de deficientes políticas de créditos y de cobranzas que originan una falta de liquidez que se traduce en la falta de competitividad asociada con la incapacidad de competir en precio y en calidad para mantenerse vigente dentro de un segmento del mercado, lo cual puede ser sinónimo de quiebra y desaparición de la empresa.
7. La insolvencia de la empresa se origina por una mala aplicación de las acciones relacionadas con la gestión de créditos y cobranzas, ya que no puede enfrentar problemas de demanda cuando su crédito frente a los proveedores se ve reducido o si no cumple con el pago de sus obligaciones en su estructura de financiamiento. Si ambas situaciones perdurasen en el tiempo (insolvencia empresarial), la empresa incluso se puede declarar en quiebra.

VI. RECOMENDACIONES

Que la gerencia de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L., adopte las siguientes acciones:

1. Implementar un sistema para el área de créditos y cobranza, que permita la evaluación de toda la cartera de clientes con respecto a su comportamiento de pagos y los índices de morosidad.
2. Implementar como política crucial, la evaluación crediticia de todos los nuevos clientes, antes de efectuar cualquier venta, con el fin de disminuir el riesgo inherente en la concesión del mismo.
3. Poner en práctica políticas de cobranza que incluyan la adopción de emisión cartas de requerimientos de pago y el envío de correos electrónicos a los clientes deudores, con el objetivo que permitan el cumplimiento de los compromisos de pago de su deuda dentro de los plazos pactados con la empresa.
4. Adoptar como política importante, la utilización del factoring en la empresa, como

herramienta de financiamiento, ya que permite vender el crédito y cobrar al contado gracias al pago efectuado por el factor, puesto que influye de manera significativa en la obtención de liquidez inmediata.

5. Aplicar como política, la otorgación de descuento del 1% sobre las facturas por cobra, aquellos clientes que paguen antes de los 10 días de su vencimiento, lo que permitiría incrementar la liquidez y cumplir con sus obligaciones financieras, tributarias y sociales.
6. Aplicar acciones eficientes y efectivas relacionadas con la gestión de créditos y cobranzas a fin de evitar la insolvencia de la empresa, enfrentando los problemas de demanda cuando su crédito frente a los proveedores se vea reducido o si no cumple con el pago de sus obligaciones en su estructura de financiamiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alsina, P. B. (2009). Gestión del crédito y cobro. Barcelona: Bresca
- Baena Tovar, Nuria (2008) La liquidez en los mercados financieros: repercusiones de la crisis crediticia. Comisión Nacional del Mercado de Valores
- Brachfield Alsina Pere (2009) “Gestión del crédito y cobro”. Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados. Profit Editorial. España
- Bravo Melgar, S. A. (2013). Contratos modernos, Contratos atípicos e innominados, Lima: Editora y distribuidora Ediciones Legales EIRL.
- Carazas Castilla Vicentina y Soto Aniceto Judicisa (2018), tesis: “La gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez en ARTRES S.A.C, San Isidro, 2017”
- Córdova, E. E. (2013). Universidad Nacional Autónoma de México. Crédito y Cobranza, obtenido de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- De Lara, Alonso. Medición y control de riesgos financieros. 3ra. edición. Editorial Limusa 2004.
- Díaz, E. (2015). Mantenga la Liquidez de su negocio. Movistar. Recuperado de <https://destinonegocio.com/pe/economia-pe/mantenga-la-liquidez-de-su-negocio/>
- Ettinger Richard P. Créditos y cobranzas, traducido por Enrique Wallberg. México: Continental, 1996.
- Flores Soria, Jaime (2013). Flujo de caja. Lima, Perú: Pacífico Editores.
- Gitman L. J. & Zutter C. J. (2012). Principios de Administración financiera. México: Pearson Educación.
- Gonzalez Seminario Paola y Norabuena Segovia Paul Martín (2017) tesis: “Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa de análisis clínicos BERMANLAB S.A.C., Trujillo, 2016.”
- Haime Levy, L. (2004). Planeación Financiera en la empresa moderna. México: Isef.
- Hirache Flores, L. (2015). Estados Financieros conforme a NIIF. Lima, Perú: Editorial Pacífico Editores SAC.
- Hernández, S.R., Baptista, L.P., Y Fernández, C.C. (2010). Metodología de la investigación. México, México: McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- López, D.I. (2014). Gestión de la tesorería Cash Management. Madrid, España: Fundación Confemetal.
- López, F., y Soriano, N. (2014). La gestión de la tesorería. Barcelona, España: Llorenc

Rubió.

Lozano Tucunango Guillermo Cristhian y Luna Maldonado Isamara Yoconda (2016) tesis “Diseño de un manual de políticas de créditos y cobranzas para mejorar liquidez en Química S.A. 2017”

Maiterst. (2018). ¿Qué es endeudamiento en contabilidad?. Mensaje en un Blog. Recuperado de <https://www.rankia.cl/blog/ideas-emprendimiento-chile/4096656-que-endeudamiento-contabilidad>.

Molina, M.L. (2014). La gestión de impagados. Madrid, España: Fundación Confemetal Príncipe de Vergara.

Monzón Graupera, J. A. (2002). Análisis de liquidez endeudamiento y valor. Catalunya: Uoc Digitalia.

Morales Castro Arturo y Morales Castro José Antonio “Crédito y Cobranza” Grupo Editorial Patria. 1ra. Edición 2014. P.23.

Morales Castro, Arturo y Morales Castro, Jose Antonio (2014 p.90). “Crédito y Cobranza” Grupo Editorial Patria

Navarro M. (2007). Técnicas de Crédito y Cobranza. Edición N° 3. México.

Orsikowsky, Bernardo. El control del riesgo de liquidez. 2010.

Osorio, R.D. (2011). Riesgo de fondeo, riesgo de liquidez y relación de solvencia en un modelo de espirales de liquidez. México, México: Master Copy S.A de C.V.

Pineda, Beatriz; De Alvarado, Eva Luz; De Canales, Francisca 1994 Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud, Segunda edición. Organización Panamericana de la Salud. Washington.

Ricra Milla Mariela Melissa. Análisis Financiero en las empresas. Instituto Pacífico. Pacífico Editores 2013

Rodés Adolf (2014) Gestión Económica y Financiera de la Empresa.

Santandreu, E (2002). Manual del credit manager (pp. 283). Barcelona: Gestión 2000 S.A.

Santandreu, E (2002). Manual del credit manager (pp. 13). Barcelona: Gestión 2000 S.A.

Tirado Torres María Gabriela (2015) de Ecuador, en su tesis titulada “Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la Fábrica de Calzado FADICALZA”

Van Horne, J. C., & Wachowicz, J. (2002). Fundamentos de Administración Financiera. México: Pearson Educación.

Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2010). Fundamentos de Administración Financiera (Decimotercera ed.). (G. Marcia, Trad.) México: Editorial Pearson Educación

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: “GESTION DE CREDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA PREMIER ELECTRIC S.R.L, AÑO 2019”				
AUTOR: JOSE CARLOS HUAMAN CÓRDOVA				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES / INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	V.I. = Gestión de créditos y cobranzas Indicadores 1. Políticas de crédito 2. Políticas de cobranza 3. Factoring V.D. = La Liquidez Indicadores 1. Incumplimiento de obligaciones 2. Falta de competitividad 3. Insolvencia	Enfoque es Cuantitativo El Tipo de investigación es Descriptiva porque se apoya en un contexto teórico para conocer, describir, relacionar o explicar una realidad. El Diseño es No Experimental, y de Corte Transversal. Población: Está conformada por la totalidad de trabajadores de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L, siendo un total de 20 personas. Muestra: Lo conforma los 20 trabajadores de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L. Técnicas: La encuesta y el Análisis documental Instrumentos: El cuestionario y la Ficha de registro de datos.
¿En qué medida la gestión de créditos y cobranzas influye en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L, año 2019?	Establecer en qué medida la gestión de créditos y cobranzas influye en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L, año 2019.	La gestión de créditos y cobranzas influye significativamente en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L, año 2019.		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas		
1. ¿En qué medida las políticas de crédito influyen en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L, año 2019?	1. Determinar en qué medida las políticas de crédito influyen en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L, año 2019.	1. Las políticas de crédito influyen significativamente en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L, año 2019.		
2. ¿En qué medida las políticas de cobranza influyen en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L, año 2019?	2. Comprobar en qué medida las políticas de cobranza influyen en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L, año 2019.	2. Las políticas de cobranza influyen significativamente en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L, año 2019.		
3. ¿En qué medida la utilización del factoring influye en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L, año 2019?	3. Describir en qué medida la utilización del factoring influye en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L, año 2019.	3. La utilización del factoring influye significativamente en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L, año 2019.		

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario

Estimado (a) señor (a):

Gracias por responder el cuestionario Gestión de Crédito y Cobranza

Como parte de mi tesis en la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, estoy realizando una investigación acerca de la influencia que ejerce la gestión de créditos y cobranza en la liquidez de la empresa PREMIER ELECTRIC S.R.L, año 2019.

No tardará más de cinco minutos en completarla y será de gran ayuda para mi investigación.

Los datos que en ella se consignent se tratarán de forma anónima

Por favor marcar con una (X) la que corresponde con su opinión aplicando la siguiente valoración.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	¿La Gestión de créditos y cobranzas incide en la liquidez?					
2	¿Las políticas adecuadas de crédito tienen incidencia directa en la liquidez?					
3	¿La concesión de descuentos por pronto pago tiene injerencia en la liquidez?					
4	¿La evaluación del crédito favorece la liquidez?					
5	¿La implementación de políticas de cobranza tiene incidencia directa en la liquidez?					
6	¿Las políticas restrictivas de cobranza impactan en la liquidez?					
7	¿Las políticas racionales de cobranza contribuyen en la obtención de liquidez?					
8	¿La utilización del Factoring, como herramienta de financiamiento tiene injerencia en la liquidez?					
9	¿Las ventajas que ofrece el factoring son importantes para la liquidez de la empresa?					
10	¿La Importancia del Factoring favorece la obtención de liquidez?					
11	¿La buena gestión de créditos y cobranzas producen un impacto favorable en el incumplimiento de obligaciones?					
12	¿La evaluación deficiente de los créditos genera el pago de la indemnización moratoria?					
13	¿Las políticas inadecuadas de crédito dan lugar al pago de la indemnización compensatoria?					

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
14	¿La concesión irracional de descuentos por pronto pago contribuye a la pérdida de proveedores?					
15	¿La mala gestión de créditos y cobranzas crean el problema de la falta de competitividad?					
16	¿La implementación de políticas deficientes de cobranza genera la imposibilidad de obtener financiación?					
17	¿Las ventajas que ofrece el factoring evita la obsolescencia en equipos; tecnología y procesos gerenciales?					
18	¿La Gestión deficiente de créditos y cobranzas tiene incidencia en la insolvencia?					
19	¿La mala utilización de las políticas racionales de cobranza propician pocas oportunidades de contratar otros proveedores?					
20	¿La Importancia del factoring en la obtención de liquidez, evita la desconfianza de clientes?					

Instrumentos de recolección de datos: Ficha de registro de datos.

Ficha de registro de datos	
Título:	Fecha:
Autor:	Número:
Editorial:	Publicación:
Resumen;	
Notas:	

Anexo 4: Evidencia de similitud digital

**“GESTION DE CREDITOS Y
COBRANZAS Y SU
INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ
DE LA EMPRESA COMERCIAL
PREMIER ELECTRIC S.R.L. ,
AÑO 2019”**

por Jose Carlos Huaman Cordova

Fecha de entrega: 15-dic-2020 11:32a.m. (UTC-0600)

Identificador de la entrega: 1475942404

Nombre del archivo: RABAJO_FINAL_DE_INVESTIGACION_JOSE_HUAMAN_10_DICIEMBRE_2020.docx
(1.09M)

Total de palabras: 23210

Total de caracteres: 120409

“GESTION DE CREDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIAL PREMIER ELECTRIC S.R.L. , AÑO 2019”

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%	23%	1%	13%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repo.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	1%
5	creditoscobranzasdinero.blogspot.com Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.ulasamericas.edu.pe	

	Fuente de Internet	1%
9	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1%
10	Submitted to Universidad Peruana de Ciencias e Informatica Trabajo del estudiante	1%
11	www.redalyc.org Fuente de Internet	1%
12	pirhua.udep.edu.pe Fuente de Internet	1%
13	repositorio.uch.edu.pe Fuente de Internet	<1%
14	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%
15	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
16	www.pmcm.es Fuente de Internet	<1%
17	todomenostesis.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
18	mesfix.com Fuente de Internet	<1%

repositorio.uss.edu.pe

19	Fuente de Internet	<1 %
20	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
21	www.solucionaempresarial.com Fuente de Internet	<1 %
22	www.facebook.com Fuente de Internet	<1 %
23	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
26	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Instituto Politecnico Nacional Trabajo del estudiante	<1 %
29	Submitted to Escuela Politecnica Nacional Trabajo del estudiante	<1 %
30	repobib.ubiobio.cl Fuente de Internet	<1 %

31	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%
32	www.dspace.espol.edu.ec Fuente de Internet	<1%
33	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
34	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
35	filadd.com Fuente de Internet	<1%
36	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1%
37	www.economiasimple.net Fuente de Internet	<1%
38	tesis.ipn.mx Fuente de Internet	<1%
39	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	<1%
40	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1%
41	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1%
42	repositorio.usanpedro.edu.pe	

	Fuente de Internet	<1%
43	www.ctisoluciones.com Fuente de Internet	<1%
44	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1%
45	repositorio.ucs.br Fuente de Internet	<1%
46	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
47	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1%
48	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
49	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1%
50	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
51	www.enapu.com.pe Fuente de Internet	<1%
52	clubensayos.com Fuente de Internet	<1%

www.ub.edu.ar

53	Fuente de Internet	<1%
54	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
55	esenciasflorales.net Fuente de Internet	<1%
56	wwwcelmicom.blogspot.com Fuente de Internet	<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 10 words

Excluir bibliografía

Activo

Anexo 5: Autorización de publicación en repositorio



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: HUAMAN CORDOVA JOSE CARLOS
 DNI: 70471621 Correo electrónico: josehc.1997@gmail.com
 Domicilio: CALLE CAÑAC 387 URB. PARQUE EL NORONJAL IRA ET.
 Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: 995402955

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS Tipo:

Trabajo de Investigación Bachiller Tesis

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA
EMPRESA COMERCIAL PREMIER ELÉCTRIC S.R.L., AÑO 2019

3.- OBTENER:

Bachiller Título Mg. Dr. PhD.

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

Sí, autorizo el depósito y publicación total.

No autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los
16 días del mes de DICIEMBRE de 2020.



Firma

Anexo 6: Fichas de validación de instrumento por juicio de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: OROPEZA GONZALEZ, JOAQUIN ANTONIO

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática – UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: CUESTIONARIO

Tesis: “GESTION DE CREDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIAL PREMIER ELECTRIC S.R.L. , AÑO 2019”

Autor del Instrumento: Egresado, HUAMAN CORDOVA JOSE CARLOS

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
METODOLOGÍA	Considera que los Items miden lo que el investigador pretende medir					X
COHERENCIA	Considera que los Items utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores					X
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta contras años de antigüedad				X	

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

NINGUNO

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

EXCELENTE

Lima, 14 de octubre del 2020



Firma del Experto Informante
DNI: 002589403. Telf./Cel.: 992592780

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: Cumpa Llontop Luis

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática – UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: CUESTIONARIO

Trabajo de investigación: Gestión de Créditos y Cobranza y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Comercial Premier Electric S.R.L., año 2019

Autor del Instrumento: José Carlos Huamán Córdova

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
METODOLOGÍA	Considera que los Items miden lo que el investigador pretende medir					X
COHERENCIA	Considera que los Items utilizados son propios del campo que se está investigando				X	
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado				X	
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores					X
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis				X	
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

Ninguno

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

80%

Lima, 16 de Noviembre del 2020



Firma del Experto Informante
DNI: 07247861 . Telf./Cel. : 998087947

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: Lozano Aragón, Sandra Nasheli

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática – UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: CUESTIONARIO

Trabajo de investigación: Gestión de Créditos y Cobranza y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Comercial Premier Electric S.R.L., año 2019

Autor del Instrumento: José Carlos Huamán Córdova

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
METODOLOGÍA	Considera que los Items miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Items utilizados son propios del campo que se está investigando				X	
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices				X	
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico				X	
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado				X	
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis				X	
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad				X	

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

- Ninguno.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

80%

Lima, 09 de diciembre del 2020



Firma del Experto Informante

DNI: 42892396 . Telf./Cel. : 992184607