

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



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

TESIS

**Políticas de Crédito y Liquidez de la Empresa Trans Perú
S.A.C.**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

**MIRANDA VERAMENDI, LUIS RICARDO
NORABUENA GUTIERREZ, MELISSA JANETH
VALLEJOS MUÑIZ, ALFREDO ANTHONY**

ASESOR:

CPC JORGE VELARDE PERALES

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: NORMAS ETICAS CONTABLES EN EMPRESAS
PUBLICAS Y PRIVADAS**

LIMA, PERÚ

SETIEMBRE, 2020

Dedicatoria

Agradecer a Dios por permitir cumplir con mi primer objetivo profesional en la vida. A mi familia, quien me apoyo en este camino difícil, a poder alcanzar una meta más y ayudar a mi país a crecer como una gran nación.

L.R.M.V.

Agradecer a Dios Todopoderoso por haber hecho que cumpla uno de mis metas y guiarme en todo momento. A mis padres que siempre me apoyaron, con su amor y comprensión, asimismo a mis hermanos por su motivación y confianza.

M.J.N.G.

Agradecer a Dios, a mis padres por haberme forjado como la persona que soy, muchos de mis objetivos alcanzados se los debo a ellos. Me educaron con reglas y libertades, pero al final me motivaron a alcanzar mi sueño.

A.A.V.M

Agradecimientos

Nuestro agradecimiento a la Universidad Peruana de las Américas, a la facultad de Contabilidad y Finanzas, que durante cinco años de nuestra vida pasaron en las instalaciones de esta gran prestigiosa Universidad, nos llevamos hermosos recuerdos especialmente los que compartimos con los grandes docentes y compañeros que nos acompañaron desde el primer ciclo y terminaron con nosotros al igual de los que no pudieron culminar por diversos motivos, nos llevamos grandes enseñanzas en la vida profesional que a la larga envolverá en todo nuestro camino, al asesor CPC Jorge Velarde Perales por contribuir en el desarrollo de la presente investigación.

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general establecer si existe relación entre las políticas de crédito y la liquidez de la empresa Trans Perú S.A.C., presenta un enfoque cuantitativo, de tipo básica, de diseño no experimental, descriptivo y correlacional. La población del estudio estuvo constituida por 30 colaboradores de la empresa Trans Perú S.A.C., para lo cual se emplearon cuestionarios sobre Política de crédito y Liquidez, elaboradas por los autores de la investigación. Los resultados señalaron el valor de Chi cuadrado de $p = 0,397 > 0.05$; entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. Se concluye que la política de crédito no se relaciona con la liquidez de la empresa Trans Perú S.A.C.

Palabras clave: Política de crédito, liquidez

Abstract

The objective of the investigation was to establish whether there is a relationship between the credit policies and the liquidity of the company Trans Perú S.A.C., it presents a quantitative, basic, non-experimental, descriptive and correlational approach. The study population consisted of 30 collaborators of the company Trans Perú S.A.C., for which questionnaires on Credit Policy and Liquidity were used, prepared by the authors of the research. The results indicated the Chi-square value of $p = 0.397 > 0.05$; then the null hypothesis is accepted and the alternative hypothesis is rejected. It is concluded that the credit policy is not related to the liquidity of the company Trans Perú S.A.C.

Keywords: Credit policy, liquidity

Tabla de Contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	iii
Agradecimientos.....	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Tabla de Contenidos.....	vii
Lista de Tablas	x
Lista de Figuras	xii
Introducción	xiii
Capítulo I: Problema de la Investigación.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	2
1.2. Planteamiento del problema	2
1.2.1. Problema general.....	2
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación e importancia de la investigación.....	3
1.4.1. Justificación teórica.....	3
1.4.2. Justificación práctica	3
1.4.3. Justificación metodológica.....	4
1.5. Limitaciones	4

Capítulo II: Marco Teórico	5
2.1. Antecedentes	6
2.1.1. Internacionales	6
2.1.2. Nacionales	7
2.2. Bases teóricas	12
2.2.1. Políticas de crédito	12
2.2.2. Liquidez.....	19
2.3. Definición de términos básicos	26
Capítulo III: Metodología de la Investigación	29
3.1. Enfoque de la investigación	29
3.2. Variables.....	29
3.2.1. Operacionalización de variables	29
3.3. Hipótesis.....	31
3.3.1. Hipótesis general.....	31
3.3.2. Hipótesis específicas	31
3.4. Tipo de investigación	31
3.5. Diseño de la investigación.....	31
3.6. Población y muestra	32
3.6.1. Población.....	32
3.6.2. Muestra.....	32
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
3.7.1. Validez del instrumento	34
3.7.2. Confiabilidad del instrumento.....	36
Capítulo IV: Resultados	39
4.1. Análisis de los resultados	39

4.2. Contratación de hipótesis.....	55
4.3. Discusión.....	59

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias

Apéndices

Apéndice N°01: Declaración de Autenticidad y No plagio

Apéndice N°02 Estados Financieros

Apéndice N°03: Estado de Resultado y Ratios

Apéndice N°04: Matriz de consistencia de operacionalización de las variables

Apéndice N°05: Juicio de Expertos

Apéndice N°06: Instrumento

Lista de Tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable política de crédito	36
Tabla 2.	Operacionalización de la variable liquidez	36
Tabla 3.	Validez de contenido del instrumento política de crédito de jueces expertos.....	41
Tabla 4.	Validez de contenido del instrumento política de crédito	41
Tabla 5.	Validez de contenido del instrumento liquidez de jueces expertos.....	42
Tabla 6.	Validez de contenido del instrumento liquidez de crédito	42
Tabla 7.	Confiabilidad de la variable políticas de crédito	43
Tabla 8.	Confiabilidad de la variable liquidez.....	44
Tabla 9.	Escala de interpretación del coeficiente de confiabilidad	44
Tabla 10.	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?.....	45
Tabla 11.	¿Crees que será importante ejecutar las políticas de crédito para los activos de organización?.....	46
Tabla 12.	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	47
Tabla 13.	¿Crees que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?	48
Tabla 14.	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?	49
Tabla 15.	¿Considera que es importante los activos fijos de la organización?	50
Tabla 16.	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?	51
Tabla 17.	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?	

.....	52
Tabla 18. ¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?..	53
Tabla 19. ¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar acabo la empresa?.....	54
Tabla 20. ¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?.....	55
Tabla 21. ¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que la cuentas por cobrar serán efectivas?	56
Tabla 22. ¿Cree usted que los equivalentes de efectivos se deben a una adecuada gestión de cobranzas?	57
Tabla 23. ¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?	58
Tabla 24. ¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?	59
Tabla 25. ¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?.....	60
Tabla 26. Tabla de contingencia.....	62
Tabla 27. Pruebas de chi-cuadrado.....	62
Tabla 28. Tabla de contingencia.....	63
Tabla 29. Pruebas de chi-cuadrado.....	64
Tabla 30. Tabla de contingencia	65
Tabla 31. Pruebas de chi-cuadrado	65

Lista de Figuras

Figura 1.	Datos obtenidos de la encuesta.....	45
Figura 2.	Datos obtenidos de la encuesta.....	46
Figura 3.	Datos obtenidos de la encuesta.....	47
Figura 4.	Datos obtenidos de la encuesta.....	48
Figura 5.	Datos obtenidos de la encuesta.....	49
Figura 6.	Datos obtenidos de la encuesta.....	50
Figura 7.	Datos obtenidos de la encuesta.....	51
Figura 8.	Datos obtenidos de la encuesta.....	52
Figura 9.	Datos obtenidos de la encuesta.....	53
Figura 10.	Datos obtenidos de la encuesta.....	54
Figura 11.	Datos obtenidos de la encuesta.....	55
Figura 12.	Datos obtenidos de la encuesta.....	56
Figura 13.	Datos obtenidos de la encuesta.....	57
Figura 14.	Datos obtenidos de la encuesta.....	58
Figura 15.	Datos obtenidos de la encuesta.....	59
Figura 16.	Datos obtenidos de la encuesta	60

Introducción

Trans Perú S.A.C, es una empresa peruana ubicada en el Distrito de Lurigancho-Chosica - Provincia y Región Lima, inicio sus operaciones en el año 2004, con la actividad de transporte de carga de carga pesada por carretera.

Sus equipos especializados cuentan con el conocimiento y la experiencia necesarios para ofrecer soluciones de transporte de carga pesada a medida, adaptándose a los nuevos requerimientos de las empresas a las cuales brinda servicio.

Su flota consta de camiones / remolcadores y semitrailers de 6 ejes con monitoreo GPS las 24 horas del día. Ideal para el transporte de carga pesada en general y contenedores.

La visión, misión de la empresa, son los siguientes:

La visión, es ser una de las empresas líderes en servicios de logística integral para todo tipo de industria contando con sus propios centros de distribución y almacenamiento en todo el Perú y con proyección a nivel internacional

La misión, es brindar el mejor servicio de transporte de carga pesada a nivel nacional, garantizando un servicio seguro, puntual y de calidad. Y a la vez, ser aliado de sus clientes ayudándolos en el crecimiento de sus negocios.

El objetivo del presente trabajo de investigación es establecer si existe relación entre las políticas de crédito y la liquidez de la empresa Trans Perú S.A.C., el tipo de investigación tendrá un enfoque cuantitativo, de tipo básico y diseño descriptivo correlacional, sus resultados permitirán proponer a la empresa de transporte el diseño e implementación de políticas de crédito, con el propósito que la organización cautele su liquidez y poder cumplir con sus obligaciones a corto, mediano y largo plazo.

Capítulo I: Problema de la Investigación

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

La implementación de políticas de crédito en toda empresa es importante al permitir determinar las condiciones en las cuales se otorgarán los créditos a los clientes, estas políticas deberán incidir en propender a mantener una liquidez positiva para la empresa, que coadyuve al crecimiento de la organización y el logro de una rentabilidad y utilidad acorde al ramo de actividad.

En el Perú, muchas empresas fracasan por falta de liquidez, esto se debe a la carencia de políticas de crédito provocando errores, omisiones e incluso acciones desleales y fraudes, que afectan la administración del negocio, al no tener un adecuado control de los créditos se generan cuentas incobrables, estados de cuenta de los clientes no actualizados, todo esto por no contar con políticas de crédito, falta de conciliaciones de las cuentas por cobrar y al mismo tiempo ausencia de estados de cuenta mensuales o periódicos emitidos y enviados a los clientes, evitando llegar a situaciones de retraso en el pago de obligaciones de los clientes y falta de seguimiento de los encargados de las cobranzas y del registro contable quienes deben apoyar con dichos estados para el otorgamiento de nuevos créditos, como respaldo oportuno a cuentas por cobrar y a crédito.

Una política de créditos es el proceso a través que permite a una empresa otorgar los créditos a los clientes. Contar con un sistema para gestionar sus servicios implica dos agentes importantes de decisión a quien y cuando vender al contado y cuando al crédito.

Para evaluar al cliente y darle un servicio al crédito se tiene que verificar su historial crediticio con la empresa y terceros, su estado de liquidez y solvencia, permitiéndoles cumplir con sus obligaciones evitándose que incurran en morosidad salvo imponderables.

Así mismo, la investigación ayudara a la empresa en el diseño, e implementación de políticas y procedimientos de crédito, con la finalidad que la organización cuente con liquidez suficiente para cumplir sus obligaciones a corto, mediano y largo plazo.

Trans Perú S.A.C. con respecto a sus políticas de crédito, presenta desorden, y ausencia de políticas de control interno integradas en las actividades y tareas para esta área, incluso hasta hace meses no existía una persona encargada de gestionar las políticas de créditos con sus clientes y actualizar sus estados de cuenta, por ello la empresa tiene una liquidez negativa y no cumple con sus obligaciones en los plazos comprometidos, el problema es que se realiza los servicios de carga pero el personal de flota no realiza una verificación del historial crediticio al cliente, y le otorga el crédito a un mes, luego de brindar el servicio no se preocupa si pago o no el cliente, al no haber una comunicación por parte de la área operativa y la administrativa.

Existe un desfase entre el periodo de pago que debe afrontar la empresa con sus proveedores y la recuperación de liquidez mediante la cobranza de los servicios prestados a clientes, las ventas son dadas a un mes a dos, y la empresa no obtiene condiciones equivalentes de sus proveedores, siendo que se incurre en obligaciones por sus adquisiciones a no más de quince días, generándose incumplimiento con los proveedores.

A partir de esta realidad problemática se realiza el planteamiento del problema.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Problema general.

¿Qué relación existe entre las políticas de crédito y la liquidez de la empresa Trans Perú S.A.C.?

1.2.2. Problemas específicos.

¿Qué relación existe entre la política de crédito y la inversión en activos fijos de la empresa Trans Perú S.A.C.?

¿Qué relación existe entre las políticas de crédito y el efectivo de la empresa Trans Perú S.A.C.?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general.

Establecer si existe relación entre las políticas de crédito y la liquidez de la empresa Trans Perú S.A.C.

1.3.2. Objetivos específicos.

Establecer si existe relación entre las políticas de crédito y la inversión en activos fijos de la empresa Trans Perú S.A.C.

Establecer si existe relación entre las políticas de crédito y el efectivo de la empresa Trans Perú S.A.C.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

1.4.1. Justificación teórica.

La justificación teórica de esta investigación radica en la importancia que tienen estas dos variables que son las políticas para las cobranzas y la liquidez. La necesidad de comprender con mayor objetividad la relación existente entre estas variables que nos permitirá tomar decisiones adecuadas en los procesos que añaden los resultados en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

1.4.2. Justificación práctica.

La justificación práctica de esta investigación nos permitirá analizar la necesidad de contar con políticas para las cobranzas, ya que día a día se genera servicios de transporte por ello se factura diario, no se tiene control y se trabaja de manera desordenada, por eso para evitar pérdidas, demoras en las cobranzas, se implementará políticas para la gestión en la empresa generando así una eficiente actividad. Con esta implementación la empresa podrá cumplir sus objetivos trazados y reducir pérdidas innecesarias.

1.4.3. Justificación metodológica.

La justificación metodológica de esta investigación se basa en proporcionar a otros investigadores instrumentos de evaluación válido y confiable que puedan emplearse en diferentes investigaciones con variables gerenciales y la gestión de la información.

1.5. Limitaciones

Al desarrollar el presente trabajo de investigación se tuvo algunas limitaciones, como la obtención de información de los estados financieros de la empresa, al no tener el apoyo de la gerencia de la empresa.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes

A continuación, se presentan antecedentes de la investigación, en primer término, los internacionales luego los nacionales.

2.1.1. Internacionales.

Jordán (2018) en el proyecto de investigación de pregrado denominada *Diseño de políticas de crédito y cobranzas para incrementar la liquidez de la compañía UCICORP S.A.*, para la obtención del título de ingeniero comercial, en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. El propósito de la investigación es el diseño de políticas de crédito y cobranza, con la finalidad de optimizar la liquidez de la empresa. El tipo de estudio fue descriptivo, transversal. Para el recojo de información se utilizaron entrevistas, grupos focales y un cuestionario. La población fueron cuatro trabajadores del departamento de créditos y cobranzas, la muestra además fueron 317 clientes activos del año 2016. Concluye señalando la importancia de identificar los procesos de política y cobranza de la empresa, los responsables y las formas en se efectuaban. Todo procedimiento de mejoramiento de procedimientos internos de una organización influirá de forma indirecta en que la compañía obtenga adecuados resultados en sus finanzas. Agrega la importancia de efectuar un estudio, antes de tomar cualquier decisión en la empresa, permitiendo detectar el problema y la propuesta de mejora que se puede proveer. Finalmente, los colaboradores deberán estar comprometidos con la empresa y colaborar con las nuevas propuestas planificadas, sin obstruir lo planteado. El aporte de este estudio, radica en la importancia de evaluar las políticas de crédito y la gestión de las cobranzas, como realizan, quienes son los responsables, es decir detectar el problema, a partir de información generada diseñar la política de crédito y de cobranza de la empresa.

Lozano y Luna (2016) su proyecto de investigación de pregrado, *Diseño manual políticas de créditos y cobranzas para mejorar liquidez Química S.A. 2017*, presentado con la finalidad de obtener el título de contador público en la Universidad de Guayaquil. El objetivo de la investigación fue el diseño de un manual de política de crédito y cobranza para la mejora de la liquidez de Química S.A., el método de investigación fue mixto cualitativo y cuantitativo, de tipo exploratoria, la muestra fueron 15 personas pertenecientes a las gerencias financiera, de ventas, de crédito y cobranzas, además de la gerencia de producción. El instrumento utilizado fue una encuesta aplicada a la muestra. En su investigación halló que la organización Química S.A. no tiene controles internos para el otorgamiento de créditos, ni para la selección de proveedores, estos resultados afectan la liquidez de la empresa, las cuentas en proceso de cobro se han elevado, la recuperación de ellas no ha logrado resultados, generando atrasos en los pagos a los proveedores, por lo cual se realiza la propuesta de diseñar e implantar manuales de políticas y procedimientos de crédito y cobranza, además de un manual de política y procedimiento para seleccionar proveedores. A partir del estudio se puede afirmar que las empresas indiferentemente de sus actividades comerciales, que no cuenten con políticas de crédito y cobranza, pueden tener o tienen problemas en el cobro de los créditos, lo que genera problemas de rentabilidad y liquidez.

Tirado (2015) en su trabajo de graduación de pregrado, *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA*, la finalidad del trabajo fue obtener el título de economista, en la Universidad Técnica de Ambato. Tuvo como intención investigar el grado de relación entre la política de crédito y cobranza sobre la liquidez de la compañía FADICALZA. El estudio tuvo un enfoque mixto cuantitativo-cualitativo, de nivel exploratorio, descriptivo y correlacional. La población de estudio fueron 36 trabajadores de la empresa. El instrumento de investigación fue una encuesta. Se concluye señalando, en primer término, que la compañía no sustenta sus créditos en políticas de crédito

y cobranza, sino que lo efectúa de manera empírica propuestos por los empleados del área administrativa, no existiendo un control adecuados de las cuentas en cobranza, además no existiendo capacitaciones sobre temas de finanzas. En segundo término, se constata que hay un nivel de liquidez muy bajo, lo que ocasiona la carencia de materia prima, debido a que los proveedores no envían estas, produciendo atrasos de la producción. En tercer término, se hace necesario elaborar una manual de política de crédito y cobranza que permita una óptima gestión de los créditos otorgados, disminuyendo además el nivel de morosidad, lo cual se reflejara en los estados financieros de la empresa. En la investigación realizada demuestra que la política de crédito y cobro, no afectan a la empresa solamente en su forma organizativa, además el área financiera también se ve afectada. El contar con un manual de políticas de crédito y cobranza es fundamental para que una empresa sea rentable y competitiva.

2.1.2. Nacionales.

Ruiz (2018) en su tesis de pregrado *El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C. en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015*, con la finalidad de optar el título profesional de contadora publica, Universidad Ricardo Palma. La investigación tuvo el propósito de estudiar la influencia de la gestión de las finanzas del área de créditos y cobranzas sobre la morosidad. El método de investigación fueron el descriptivo, explicativo, deductivo, cuantitativo y de diseño transversal. La población fueron 82 trabajadores de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C. La muestra fue de 62 trabajadores de la compañía. El instrumento de estudio fueron un cuestionario y entrevistas. Entre las principales conclusiones, se señala que la compañía tiene dificultades en el manejo financiero en el área de crédito y cobranza, existiendo una dependencia inversa, en otros términos, ante una baja o deficiente gestión del área de créditos y cobranzas, el índice de morosidad crece. Se brindan créditos sin una adecuada calificación, otorgándoles nuevos créditos, teniendo pendientes otros anteriores, no se consulta a las

centrales de riesgo. La gestión de cobro se ejecuta fuera de los plazos, no se utilizan recordatorios, así como no se brindan los estados de cuenta a los clientes, no realizándose el seguimiento de los créditos otorgados. Se observa la importancia de establecer políticas de crédito y de cobranza para que los empleados encargados de otorgar los créditos posean una guía para la realización de su actividad de manera estandarizada y eficaz. Asimismo, es importante que el equipo directivo reúna al personal encargado de esta actividad para brindar retroalimentación de la política de crédito de la empresa.

Zevallos (2017) su tesis de pregrado: *Políticas de crédito y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado 2014*, Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo de investigación establecer la relación entre las políticas de crédito y la liquidez en empresas dedicadas al comercio de productos químicos, la población estuvo constituida por 51 personas de tres empresas de Lima cercado, 2014, la muestra de investigación fueron 45 colaboradores, el método de investigación fue descriptiva y correlacional, el instrumento para la recolección de información fue una Encuesta elaborada por el autor, sus resultados señalan que las empresas del estudio no cuentan políticas de crédito, por lo cual no tienen instituidos controles y líneas para otorgar los créditos, lo cual índice en que la empresa se encuentre estancada en su liquidez, la investigación concluye señalando que las políticas de créditos están relacionadas a los activos, por lo estas dependen de las cuentas en proceso de cobranza, por lo cual se hace necesario establecer políticas de crédito adecuadas para mejorar la liquidez de las empresas. Agrega que la morosidad está relacionada con la liquidez, a una mayor morosidad menor será la liquidez de las empresas, lo cual repercute en sus operaciones. Finalmente, es importante que las empresas cuenten con políticas de crédito, la cual les permitirá otorgar créditos que puedan ser cobrados, lo cual mejora las ventas, otorgando un buen servicio a sus clientes, lo cual se reflejara en la operatividad de las empresas.

Chávez (2017) en su trabajo de suficiencia profesional *Propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C., 2017*, presentado con la finalidad de optar el título de licenciado en administración de empresas, Universidad San Ignacio de Loyola. La investigación tuvo el propósito de ofrecer un plan para la mejora de los procesos de crédito y cobranza que permitirán a la empresa obtener mayor liquidez. El estudio tuvo un enfoque mixto cuantitativo y cualitativo, de tipo holístico, sustentado en el método de trabajo de Organización Internacional del Trabajo. La población de estudio fueron los directivos y trabajadores de la empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C. Las técnicas de investigación fueron la observación directa, entrevistas y análisis de los estados financieros de la compañía. En el trabajo encontró que existían procesos innecesarios en el otorgamiento de créditos, tampoco políticas de garantías que ofrezcan un seguro en caso de clientes morosos. Asimismo, que la compañía no puede cumplir con sus acreencias en un corto plazo, por lo cual se tiene que pedir préstamos a los bancos para cumplir con sus pagos. Por lo cual se hace necesario implementar políticas para el otorgamiento de créditos y de su cobro, así como dotar a la empresa de un manual de organización y funciones.

Suarez y Becerra (2017) en su tesis de pregrado *Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa avícola Elita EIRL, Trujillo 2015*, la finalidad fue obtener el título de contador público, fue presentada a la Universidad Señor de Sipan. El objetivo de la investigación fue estudiar el modo en que la gestión de las cuentas de cobrar actúa sobre la liquidez de la empresa investigada. El diseño de investigación que utilizaron fue el causal explicativo. La población de estudio fueron siete trabajadores de la empresa avícola Elita E.I.R.L. Los instrumentos de investigación usados fueron un cuestionario, una guía de observación y el análisis del estado financiero de la empresa. Concluyen su estudio señalando que la gestión de las cuentas por cobrar causa una baja en la liquidez de la empresa

investigada. El análisis de la información les permitió señalar que el grado de ventas al crédito influye en la liquidez de la organización. Además, establecen que la política de crédito influye en la liquidez de la compañía. Finalmente, el procedimiento de cobranza influye en la liquidez de la organización. Un aspecto relevante del estudio, es que demuestran que las inadecuadas políticas de crédito y de cobranzas afectan de manera directa y significativa en la liquidez de la empresa, es por ello indispensable contar con estas políticas, lo que permitiría una mejor gestión empresarial.

Díaz y Ramos (2018) en su tesis de pregrado: *Incidencia de las políticas de cobranza en la liquidez de la empresa Fénix de Acero S.A.C Trujillo periodos 2015-2016*, la finalidad fue optar el título de contador público, en la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI. El propósito de la investigación fue estudiar la influencia de la política de cobranza sobre la liquidez de la compañía Fénix de Acero, el tipo de investigación fue aplicada, de diseño no experimental, transversal, descriptivo simple. La población de estudio fueron las operaciones de venta, cobranza y el estado financiero de la empresa de los años 2015 y 2016 de la empresa Fénix de Acero S.A.C. Los instrumentos de recolección de información fueron la entrevista, la observación y el análisis de los estados financieros. Concluyen su estudio señalando que la compañía carece de políticas de créditos formalizadas, solo con instrucciones orales, esto genera atrasos en la cobranza en los plazos que se establecen. Los niveles de venta de la empresa se incrementaron, pero no logra recuperar en forma oportuna los créditos que otorga; lo cual origina que la compañía no cuente con liquidez para cumplir con los pagos en fecha oportuna, la imagen de la empresa se ve mellada. Se concluye afirmando que es necesario la evaluar la implementación de políticas de crédito o fortalecer las ya existentes. Se puede afirmar que es indispensable el establecimiento, formalización y difusión de políticas de crédito, que deben servir como punto de partida para tener una política de cobranza óptima, que permitan la recuperación de los créditos otorgados por la empresa.

Gonzales y Sanabria (2016) en su tesis de pregrado: *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015*. Con la finalidad de optar el título profesional de contador público, Universidad Peruana Unión. El objetivo del estudio fue estudiar la relación de las cuentas en cobranza y la liquidez en una facultad de una universidad particular. La población de investigación fueron los datos del informe de finanzas contable de los estudiantes de una facultad, en tanto que la muestra fue los datos del informe contable, obtenidos de manera aleatoria. El enfoque fue cuantitativo, la metodología empleada fue descriptivo explicativo, no experimental, la muestra fueron el estado financiero contable de forma no probabilística. En su estudio concluyen señalando que la gestión de las cuentas por cobrar influye sobre la liquidez, en cada una de sus dimensiones. En relación al procedimiento de crédito, la evaluación del crédito en un periodo largo posee una participación mayor o consecuencia en el capital de trabajo neto, sobre el total de los activos. Se observa que es importante la implementación de políticas de crédito que permitan garantizar el recuperar las cuentas por cobrar en los plazos establecidos, debiéndose analizar la capacidad de endeudamiento, para establecer límites para otorgar créditos, para que la organización empresarial no se exponga a riesgos de mora por parte de los clientes, en esto radica la relevancia del estudio, además la importancia de la implementación de políticas de crédito.

Vásquez y Vega (2016) en la tesis de pregrado: *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C. distrito de Huanchaco, año 2016*, la finalidad fue optar el título de contador público, en la Universidad Privada Antenor Orrego. El estudio tuvo el propósito de investigar la relación entre la gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa estudiada. La investigación tuvo un diseño explicativo-causal. La muestra estuvo constituida por el área de cobranza de la compañía, los instrumentos de investigación fueron una guía de observación y una guía de análisis de

documentos. La principal conclusión generada en la investigación radica en que una incorrecta gestión de cuentas en cobranza, producen un agudo problema en la liquidez en la compañía, por lo cual no puede hacer los pagos a proveedores. Por lo tanto, se debe estudiar la importancia de contar con una política de créditos, que sea efectiva para el otorgamiento y seguimiento del comportamiento de pagos de los clientes, además de los clientes potenciales. En el estudio es relevante señalar, lo importante que es capacitar al personal encargado de otorgar los créditos, así como del cobro de las cuentas dadas a crédito.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Políticas de crédito.

2.2.1.1. Definiciones de políticas de crédito.

Para Gitman y Zutter (2016), la política de crédito es un proceso que implica la aplicación de 3 características básicas: elección y normativa de crédito, límite y condición de crédito y políticas de cobranza. Por lo tanto, las políticas de crédito establecen los lineamientos de una organización para decidir otorgamiento de crédito y si se le concede cual será el límite de crédito.

Chávez (2017), indica que las políticas de crédito están orientadas a implementar metas especiales como implantar una guía y un marco de trabajo para cuando la empresa brinda créditos a sus clientes. Citando a Van y Wachowics (1999) señala que las políticas de crédito pueden ser importantes para las ventas, si se amplían los créditos sin límites en empresas competidoras, estas se reflejarán en un desinterés en el esfuerzo de ventas de la empresa. El crédito es un factor entre otros que influye en la demanda de un bien o servicio.

Nyawera (2013) citando a Girm` (1996) manifiesta que la política de crédito es un medio corporativo para estudiar las solicitudes de crédito, así como los criterios de decisión para acceder o denegar solicitudes de crédito. Una política de crédito es trascendental en la gestión de las cuentas por cobrar. Una empresa tiene flexibilidad de tiempo para dar forma a la

política crediticia dentro de los límites de sus prácticas. En consecuencia, es un recurso para reducir el alto riesgo de incumplimiento que implica el otorgamiento de créditos, por lo tanto, la empresa debe ser discrecional al otorgar préstamos (Nyawera, 2013)

Las políticas de crédito, permiten ahorrar tiempo al garantizar que el mismo problema no se discuta una y otra vez cada vez que se tome una decisión para su otorgamiento. Esto permite asegurar que las decisiones sean consistentes y justas en el tiempo, además que las personas en la misma circunstancia sean tratadas de la misma manera. (Nyawera, 2013)

Para Nyawera (2013) la política de crédito proporciona un marco para todas las prácticas de gestión de los créditos. La mayoría de las empresas, tienen políticas de crédito escritas que son el sustento de una buena gestión crediticia, estas establecen objetivos, estándares y parámetros para guiar a los empleados que otorgan los créditos y administran la cartera de clientes. La importancia principal de las políticas es garantizar la coherencia y el cumplimiento de las operaciones con prácticas uniformes y sólidas. Las políticas siempre deben ser las mismas para todos y es la regla general diseñada para guiar cada decisión, simplificando y escuchando cada proceso de toma de decisiones. Una buena política crediticia implica un análisis de inicio efectivo, monitoreo y evaluación crediticia.

Para Ahimbishwe (2002) citado por Nyawera (2013) las políticas de crédito son un conjunto de objetivos, estándares y parámetros para guiar a los empleados que otorgan los créditos y administran la cartera de compradores. Por lo tanto, son procedimientos, pautas y reglas diseñadas para minimizar los costos asociados con el crédito al tiempo que se maximiza el beneficio del mismo. El objetivo principal de la política crediticia es tener una inversión óptima en los deudores que minimice los costos y maximice los beneficios, asegurando así rentabilidad y sostenibilidad de las empresas como instituciones comerciales.

Las políticas de crédito y cobranza ejercen directa influencia sobre el periodo intermedio de cobranza, puesto que regulan los plazos de cobranza, monitorean de los mismos por parte

de los clientes de la empresa y permiten la gestión del cobro de facturas ya vencidas.

La política de crédito es una manera de realizar operaciones de comercio, están basadas en la confianza que se les brinda a los clientes en fechas establecidas. Las empresas deben contar con fuentes de información crediticias convenientes además de una metodología para el análisis de los créditos. Al respecto Pacheco (2010) señala que las empresas están más dispuestas para vender al contado, pero las presiones de la competencia, además de la crisis, obligan a las empresas a brindar créditos a sus clientes como una práctica habitual para incrementar sus ventas y aumentar así mismo su cartera de clientes.

2.2.1.2. Clases de políticas de crédito.

Ramos (2017) señala que existen tres tipos de políticas de crédito, estas son:

Políticas restrictivas, son aquellos créditos otorgados en cortos periodos de tiempo, con normas crediticias rigurosas y una gestión de cobranza acelerada. Las políticas restrictivas permiten minimizar las perdidas con respecto a las cuentas incobrables. Pero una de las desventajas de esta política es la disminución de las ventas de los productos debido a su estricta y agresiva forma de trabajar.

Políticas liberales, son aquellas políticas de crédito, que tienden a ser generosas, ya que en el proceso de cobranza no presionan, siendo poco rigurosos en sus requisitos y forma de cancelación, pero tiene una desventaja el hecho de ser liberal comporta a generar el aumento de las cuentas por cobrar, llegando al punto de ser cuentas de cobro dudoso. Como resultado esta política impulsa incrementos en las ventas y utilidades.

Políticas racionales, son aquellos créditos que se brindan en base a las características de cada cliente, teniendo plazos razonables. Esta política tiene como propósito la administración de las cuentas por cobrar produciendo un normal movimiento de créditos y cobranzas. Maximizando el rendimiento sobre la inversión de la empresa.

La política de crédito de una organización puede ser estricta o indulgente dependiendo de la regulación de variables de los directivos. Existen tres variables principales, a saber, los términos de crédito, los estándares de crédito y los procedimientos de crédito. Los gerentes usan estas variables para evaluar la solvencia crediticia de los clientes, el período de reembolso y los intereses del préstamo, métodos de cobro y procedimientos a seguir en caso de incumplimiento de préstamo. Una política crediticia estricta otorga crédito a los clientes de manera altamente selectiva. Solo se otorgan préstamos a los clientes que tienen solvencia comprobada y una base financiera sólida, el objetivo principal de una política crediticia estricta es minimizar el costo de cobro, las deudas incobrables y los costos legales innecesarios. (Nyawera, 2013)

2.2.1.3. Importancia del crédito.

Para Villaseñor (2013) el otorgamiento de créditos por partes de las empresas, son muy importantes porque les permite el aumento de sus ventas, es un área esencial en las empresas, además de los países, porque les permite el desarrollo económico de las naciones.

El método de las 5 c del crédito

Para Morales y Morales (2014) las 5c del crédito, observan los elementos de riesgo que deben ser valorados antes otorgar un crédito, estos son:

Conducta, su propósito es establecer el perfil del cliente, evaluando su carácter moral y la capacidad de administrar; se realiza un análisis cualitativo de la veracidad de la información proporcionada por el cliente; su historial de pago a otras entidades, el modelo de administración y estructura organizativa; el asertividad la toma de decisiones y la visión empresarial.

Capacidad de pago histórica, se evalúa la competencia del cliente, para generar a través del tiempo, los recursos suficientes para cumplir con sus obligaciones financieras, se realiza por medio del análisis cuantitativo del riesgo financiero del cliente.

Capacidad de endeudamiento, en ella se mide la fortaleza de la estructura financiera de la organización, evaluándose la capacidad de endeudamiento, así como su liquidez, apalancamiento y su rentabilidad y eficiencia financiera.

Condiciones macroeconómicas, su propósito es establecer la situación de la industria en conjunto, es decir estudiar las condiciones macroeconómicas, evaluando el riesgo país, las perspectivas de crecimiento de la industria en la se encuentra el deudor, determinando su posicionamiento y participación dentro de su ramo industrial.

Capacidad de pago proyectada, en ella se analiza la capacidad de pago proyectada del cliente, sustentada en lo viable del negocio, dentro de su ramo industrial.

Para Nyawera (2013) la política de crédito proporciona un marco para todas las prácticas de gestión de los créditos. La mayoría de las empresas, tienen políticas de crédito escritas que son el sustento de una buena gestión crediticia, estas establecen objetivos, estándares y parámetros para guiar a los empleados que otorgan los créditos y administran la cartera de clientes. La importancia principal de las políticas es garantizar la coherencia y el cumplimiento de las operaciones con prácticas uniformes y sólidas. Las políticas siempre deben ser las mismas para todos y es la regla general diseñada para guiar cada decisión, simplificando y escuchando cada proceso de toma de decisiones. Una buena política crediticia implica un análisis de inicio efectivo, monitoreo y evaluación crediticia.

2.2.1.4. Variables de la política de crédito.

Nyawera (2013) reseñando a Pandey, (2000) observa que la política crediticia se refiere a una combinación de tres variables de decisión. Estas variables de decisión determinan quiénes califican para un crédito. Estas variables incluyen estándares de crédito, términos de crédito y esfuerzos de cobro en los cuales el gerente financiero tiene influencia.

Estándares de crédito

Al adelantar los créditos, se debe enfatizar el estándar de crédito de tal manera que el proveedor de crédito gane un nivel aceptable de confianza para alcanzar la cantidad máxima de crédito al menor costo posible. Los estándares de crédito pueden ser ajustados o sueltos. Los estándares de crédito estrictos hacen que una empresa pierda una gran cantidad de clientes y cuando el crédito está flojo, la organización obtiene un mayor número de clientes, pero corre el riesgo de pérdida por deudas incobrables. Una política de crédito flexible puede no necesariamente significar un aumento en la rentabilidad porque el mayor número de clientes puede conducir a mayores costos en términos de administración de préstamos y recuperación de deudas incobrables. Por cual es importante una política crediticia óptima, que ayude a eliminar las debilidades tanto apretadas como sueltas, estándares de crédito para que la empresa pueda obtener ganancias. Este es un criterio utilizado para decidir el tipo de cliente a quien se deben otorgar los préstamos. (Nyawera, 2013)

Carácter está referido a la disposición de un cliente a liquidar sus obligaciones. Implica principalmente la evaluación de los factores morales. Los miembros del grupo de garantía social pueden garantizar que los miembros del préstamo conozcan el carácter de cada cliente; si dudan del personaje, es probable que el cliente tenga un incumplimiento. El hábito de ahorro implica analizar qué tan consistente es el cliente en la realización de sus propios fondos, el ahorro promueve la sostenibilidad de los créditos de la empresa una vez que se paga el crédito. Se debe identificar otra fuente para permitirle cumplir el crédito a tiempo. Esto ayuda a las organizaciones económicas a no solo limitar las ventas a corto plazo, tales cualidades tienen un impacto en el compromiso de pago de los clientes. Cabe señalar que debe haber una evidencia firme de esta información que señale el carácter del cliente. (Nyawera, 2013)

Según Nyawera (2013) citando a Campsey y Brigham (1995), la evaluación de un individuo debe comprender; recopilación de información relevante sobre el solicitante, analizando la información para determinar la solvencia crediticia y tomando la decisión de extender el crédito y a qué tono. Sugirieron el uso de las 5C de préstamos. Las 5C de préstamos son Capacidad, Carácter, Garantía, Condición y Capital. La capacidad se refiere a la capacidad del cliente para cumplir con sus obligaciones financieras. Capacidad, este es un juicio subjetivo de la capacidad de pago de un cliente. Se puede evaluar utilizando el cliente habilidad para pagar. Puede evaluarse utilizando los registros anteriores del cliente, que pueden complementarse con información física u observación.

Términos de crédito

Un término de crédito es una estipulación contractual según la cual una empresa otorga crédito a los clientes, además, estos términos dan el período de crédito y el límite de crédito. La empresa debe hacer que los términos sean más atractivos para actuar como un incentivo para los clientes sin incurrir en altos niveles innecesarios de deudas incobrables y el aumento de riesgo de las organizaciones. Los términos de crédito normalmente estipulan el período de crédito, la tasa de interés, el método de cálculo de intereses y la frecuencia de las cuotas de préstamos. Se ofrecen descuentos para inducir a los clientes a pagar dentro del período estipulado o antes del final del período de crédito. Este descuento normalmente se expresa como un porcentaje del crédito. Los descuentos están destinados a acelerar el cobro oportuno para reducir la cantidad de deudas dudosas y los costos asociados. (Nyawera, 2013)

Nyawera (2013) mencionando a Ringtho (1998) observa que los términos de crédito normalmente se consideran como los términos de descuento del período de crédito y la cantidad de crédito y la elección del instrumento utilizado para evidenciar el crédito. Los términos de crédito pueden incluir; Período de tiempo para aprobar el crédito, este es el tiempo que tardan los solicitantes hasta el desembolso o el recibo del crédito. Se evalúa por la

posición del cliente como lo indica el análisis de la razón, las tendencias en el flujo de efectivo y la posición de capital. Vencimiento de un préstamo, este es el período de tiempo que toma el préstamo para madurar con los intereses allí. Costo del crédito, este es el interés cobrado por los créditos, es fundamental considerar la cantidad otorgada a los clientes.

Esfuerzos de cobro

Se define un esfuerzo de cobro como el procedimiento que una institución asume para cobrar el crédito vencido. La política de cobro se refiere a los procedimientos que utilizan las empresas para cobrar los créditos vencidos. Los métodos utilizados por los organismos podrían incluir notificaciones o recordatorios, cartas de demanda, llamadas telefónicas, visitas de los funcionarios de la empresa para recordatorios cara a cara de pago y cumplimiento legal. La política de cobranza es una guía que busca el pago puntual y las cobranzas regulares. La razón es que no todos los clientes cumplen con sus obligaciones, algunos simplemente lo dan por sentado, otros lo olvidan, mientras que otros simplemente no tienen una cultura de pago hasta que se les persuade. (Nyawera, 2013)

Se requiere un procedimiento de cobro porque algunos clientes no pagan el crédito a tiempo, algunos son más lentos mientras que otros nunca pagan. Así, los esfuerzos de cobranza apuntan a acelerar los cobros de los clientes más lentos para evitar deudas incobrables. Los pagos puntuales apuntan a aumentar la rotación mientras se mantienen las deudas bajas y malas dentro de los límites. Sin embargo, se debe tener precaución contra los pasos estrictos, especialmente en clientes permanentes, ya que las medidas severas pueden hacer que cambien a empresas competidoras. (Nyawera, 2013).

2.2.2. Liquidez.

2.2.2.1. Definiciones de liquidez.

Señala Apaza (2017), que la liquidez de una empresa es la capacidad que esta posee para cumplir con sus compromisos de pagos en un plazo corto. La liquidez puede poseer diversos

niveles en relación de las contingencias y solidez de la empresa para transformar los activos en dinero en cualquiera de sus formas, como en caja, en bancos o en títulos en moneda que se pueden exigir en un corto plazo.

Soria (2017), señala que es el dinero en efectivo que se tiene, el cual se utiliza para cancelar las deudas contraídas. Representan no solo la administración de las finanzas totales de la organización, sino también la destreza de la gerencia para transformar en dinero en efectivo determinados pasivos corrientes y activos.

Díaz y Ramos (2018), definen la liquidez de una organización empresarial cuando pueden contar con efectivo de manera rápida para saldar los compromisos de pago más perentorios, reseñando a Flores (2013) señalan que es la facultad de pago que presenta una organización para cubrir sus pagos, de acuerdo a sus fechas de vencimiento, en otros términos, cumpliendo con la cancelación de dichos pasivos.

Para Besley y Brigham (2016), la liquidez tiene como finalidad evaluar el riesgo relacionado a los pasivos circulantes, este riesgo es saber la capacidad de pago sobre estos pasivos. La liquidez cubre necesidades cíclicas y necesidades acíclicas, las primeras están vinculadas al ciclo de explotación (adquisición, elaboración y comercialización); en contraparte las necesidades acíclicas, está referida a los activos reales o medios con los cuales se realiza la producción.

Gonzales y Sanabria (2016) citando a Aguilar (2013) definen la liquidez con lo fácil, veloz y el nivel de pérdida de convertir el activo circulante en dinero en efectivo, la insuficiencia de ella se considera como un indicio de dificultad financiera. En otros términos, la liquidez puede ser definida como la facultad de realizar pagos en un plazo corto de la organización empresarial, también, como la disposición de transformar las inversiones o activos en instrumentos líquidos o efectivo, lo que denominan tesorería.

Robinson, et al (2015) señalan que la liquidez se refiere a la velocidad en la transferencia de activos al efectivo, los índices de liquidez se centran principalmente en los flujos de efectivo, es un indicador para medir la capacidad de una empresa para cumplir con sus pasivos a corto plazo. La gestión de liquidez se logra mediante el uso efectivo de los activos.

Wild et al, (2013) señalan que la liquidez es la capacidad que tiene una empresa para acumular dinero en efectivo en un corto periodo para lograr cumplir con sus obligaciones. La liquidez de una organización está en relación con el flujo de dinero de la organización, además de cómo están constituidos sus activos pasivos y activos circulantes.

Según Ross et al (2014), la liquidez de los activos financieros de una organización económica, es una cualidad primordial en la definición de los costos en los que inciden los inversionistas en el momento de efectuar una operación en los mercados financieros. La búsqueda de una medida lo más completa viable de la misma sigue siendo una de los aspectos más debatidos por los especialistas y estudiosos que estudian los mercados financieros.

En la cual se señala que un mercado será líquido si se cumple con la regla de que, casi cualquier monto de un valor puede ser comprado o vendido rápidamente y, un mercado será eficiente en el sentido de que pequeñas cantidades de acciones se pueden comprar o vender a precios muy próximos a los precios de mercado, y que grandes cantidades de acciones se pueden comprar o vender en largo intervalo de tiempo a precios que se acercan a los precios del mercado. (Ross, Westerfield y Jaffe, 2014)

Allen et al (2015), señalan que la liquidez está relacionada con la capacidad de las empresas para atender las obligaciones que la organización empresarial ha adquirido en momentos fijados de vencimiento. La organización se encuentra en situaciones permanentes de liquidez si tiene la capacidad de satisfacer todos los pagos a que está comprometida,

además dispone de saldos apropiados de dinero en efectivo disponible en los activos del balance.

Según Maguiño (2013), el termino liquidez se maneja para establecer la capacidad de la organización para cubrir sus acreencias en un breve plazo. En otros términos, radica en la posibilidad que tiene la empresa tiene para realizar la conversión de sus activos en dinero en efectivo, sin que se produzcan pérdidas notorias con respecto de su valor.

Para Chávez la “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.” (2017. p. 47)

En otros términos, la liquidez contable es la facilidad con la que una compañía puede pagar sus cuentas y pasivos durante el próximo año, especialmente si debe convertir sus activos en efectivo para poder hacerlo. Dos formas comunes de medir la liquidez contable son la relación actual y la relación rápida.

Se puede concluir que liquidez, es una medida de la capacidad de una empresa u organización, para cumplir con sus obligaciones a corto plazo utilizando sus activos más líquidos, convirtiéndoles en dinero.

2.2.2.2. Importancia de la liquidez.

Robinson et al (2015) la gestión de liquidez es una herramienta importante para la gestión de las organizaciones; refleja la capacidad de la empresa de pagar pasivos a corto plazo, que incluyen gastos operativos y gastos financieros que resultan de la organización a corto plazo. Además de parte de la deuda a largo plazo durante el año financiero o el ciclo operativo, ¿cuál es más largo? Las organizaciones utilizan muchas razones de liquidez para administrar su liquidez, tales como: índice actual, índice rápido, índice de efectivo, índice de intervalo defensivo; que pueden afectar en gran medida el desempeño financiero de las empresas. Organizaciones que trabajan por el éxito en su gestión de liquidez en la calibración continúa

entre activos y pasivos corrientes. Los activos corrientes incluyen las cuentas por cobrar, inventario, inversiones para negociación y efectivo y otros. Mientras que los pasivos corrientes incluyen los pasivos corrientes a corto plazo, como las cuentas de acreedores esa parte de la deuda a largo plazo durante el año financiero o ciclo operativo. Los índices de liquidez muestran la capacidad de la entidad para cumplir con sus pasivos a corto plazo, ya que la debilidad del valor de estos índices indica que la organización puede enfrentar dificultades para cumplir con los pasivos financieros a corto plazo (Amengor, 2010, citados por Robinson et al, 2015). Esto a su vez afectaría negativamente el volumen de la actividad de la empresa, por lo tanto, en su desempeño financiero. Por otro lado, la mejora en los valores de estos índices puede apuntar a la recuperación de la liquidez de las empresas, lo que puede reflejar positivamente en el volumen de actividad y, por lo tanto, en su desempeño financiero.

Se puede concluir que liquidez, es una medida de la capacidad de una empresa u organización, para cumplir con sus obligaciones a corto plazo utilizando sus activos más líquidos.

2.2.2.3. Ratios de liquidez.

Los ratios de liquidez analizan la capacidad de una empresa para pagar tanto sus pasivos corrientes como vencen, así como sus pasivos a largo plazo como se vuelven actuales. En otras palabras, estos índices muestran los niveles de efectivo de una empresa y la capacidad de convertir otros activos en efectivo para pagar los pasivos y otras obligaciones actuales.

La liquidez no es solo una medida de cuánto efectivo tiene una empresa. También es una medida de lo fácil que será para la compañía reunir suficiente efectivo o convertir activos en efectivo. Los activos como las cuentas por cobrar, las operaciones con valores y el inventario son relativamente fáciles para que muchas compañías se conviertan en efectivo en el corto plazo. Por lo tanto, todos estos activos entran en el cálculo de liquidez de una empresa.

Ratios de liquidez más comunes

Razón corriente, este índice nos ofrece la capacidad de pagar sus acreencias una organización en un momento determinado. Un mayor índice, indica que la organización tiene capacidad de pagar sus obligaciones crediticias, índices bajos muestra que existen probabilidades de no pago de las obligaciones.

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Prueba ácida o índice rápido, es un índice de liquidez que mide la capacidad de una empresa para pagar sus pasivos corrientes cuando se vencen solo con activos rápidos. Los activos rápidos son activos actuales que se pueden convertir en efectivo dentro de los 90 días o en el corto plazo. El efectivo, los equivalentes de efectivo, las inversiones a corto plazo o los valores negociables, y las cuentas por cobrar corrientes se consideran activos rápidos.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Capital Neto de Trabajo, es índice se logra al sustraer el activo corriente de la empresa del pasivo corriente. Es decir, este ratio muestra el monto con el cual cuenta la organización para cumplir con sus tareas corrientes, luego de cumplir con sus acreencias en un plazo corto.

$$\text{CNT} = \text{Pasivo corriente} - \text{Activo corriente}$$

Ratio de solvencia, este índice muestra la disposición de una organización para hacer enfrentar sus compromisos de pago a sus proveedores, este ratio se halla al dividir los activos de la empresa y los pasivos.

$$\text{Ratio de solvencia} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Robinson et al. (2015) nos presentan los siguientes ratios o los índices de liquidez, estos son:

Radio actual, mide la capacidad de la empresa para pagar pasivos a corto plazo, como cuentas por pagar y préstamos a corto plazo, que representa la proporción de activos corrientes a pasivos corrientes. La magnitud de este índice expresa la alta liquidez de la

empresa, por lo tanto, una mayor capacidad para cumplir con los pasivos a corto plazo. Por el contrario, la disminución en el índice bajo (1) expresa el déficit de liquidez y la parte de los activos fijos financiados por deuda a corto plazo. Aunque el déficit de liquidez podría conducir a una disminución de la energía de la compañía, puede afectar la rentabilidad. Si la razón (1) significa que los activos corrientes son iguales a los pasivos corrientes (Robinson et al., 2015).

Razón rápida o prueba ácida, esta proporción solo incluye los activos líquidos más pasivos a los pasivos corrientes. El aumento en el valor de este índice expresa la alta liquidez de la empresa. Este índice excluye los gastos prepagos y el inventario de los activos corrientes, lo que dificulta la conversión en efectivo.

Ratio de efectivo o liquidez absoluta, esta proporción de activos corrientes depende solo de inversiones negociables a corto plazo más su efectivo atribuido a pasivos corrientes. Gibson (2009) citado por Robinson et al. (2015)

Relación de intervalo defensivo, este índice se refiere al período en el que la empresa puede continuar pagando los gastos de la liquidez existente sin recurrir a la obtención de flujos de efectivo externos a la empresa (Robinson et al. (2015).

2.2.2.4. Riesgos de liquidez.

Aldas y Yáñez (2014), reseñados por Gonzales y Sanabria (2016), señalan que el riesgo de liquidez una empresa consiste en la incapacidad de la organización para disponer de los fondos requeridos para responder a sus obligaciones en un plazo corto. A esto está asociado el presupuesto de pérdida y de costo adicional. Que consiste en que la empresa deberá vender activos a precios inferiores a su valor, en consecuencia, pierde sus activos a un valor menor a lo invertido, el costo adicional consiste en que la organización adquiere préstamos pagando intereses superiores al mercado. En consecuencia, el riesgo de liquidez no consiste en quedarse sin activos, sino en la pérdida de dinero para no encontrarse en ese escenario.

El riesgo de liquidez se presenta de dos formas: Por los activos y por los pasivos. Por los activos se refleja cuando la empresa no cuenta con activos líquidos suficientes, en otros términos, estos no se pueden ceder a valor corriente o ejecutarse en una situación de urgencia. Estos no incluyen los activos de largo plazo esenciales para la organización. Por los pasivos, la organización al tener deudas y compromisos de corto plazo, o no contar con adecuadas fuentes para financiar sus operaciones o no contar con estas. Esto presiona a la organización para buscar fondos para gestionar su funcionamiento cada día y cumplir con sus acreencias.

2.3. Definición de Términos Básicos

- *Activo Circulante*: Activo que por lo general se hará líquido en un periodo inferior a un año. (Allen et al, 2015, p. 1034).
- *Activo fijo*: Son recursos que se espera beneficien a la compañía durante periodos posteriores al periodo actual. (Wild et al , 2013, p. 195).
- *Capacidad de pago*: Facultad de la organización para cubrir sus obligaciones a corto y largo plazo (Tucker, 2010, p.354).
- *Capital de trabajo*: Capacidad de una compañía, empresa o institución para llevar a cabo sus actividades con regularidad en el corto plazo. (Díaz y Ramos, 2018, p. 34)
- *Cliente*: Individuo u organización que realiza una operación de compra. (Díaz y Ramos, 2018, p. 32)
- *Cobranza dudosa*: es la eliminación o retiro de la contabilidad de un importe previamente reconocido como activo.
- *Crédito comercial*: Dinero que deben los clientes, son cuentas por cobrar, crédito comercial a clientes. (Allen et al , 2015, p. 1038).
- *Cuentas por cobrar*: Se refieren a las cantidades adeudadas a la compañía que se originan de las ventas de productos o servicios. (Wild et al, 2013, p. 198)

- *Empresa*: Es una organización que convierte factores en bienes y servicios que puede vender, desde la más común (unipersonales) hasta las más complejas. (Díaz y Ramos, 2018, p. 32)
- *Equivalente de efectivo*: Son inversiones a corto plazo altamente liquidas que se convierten fácilmente en efectivo y están tan cerca del vencimiento que tienen un riesgo mínimo de cambios de precio debidos a movimientos de la tasa de interés. (Wild et al, 2013, p. 197).
- *Financiamiento*: Se refiere a los métodos empleados por las compañías de reunir dinero con el cual pagar sus necesidades. (Wild et al , 2013, p. 15).
- *Ingresos*: dinero o bien entregado a la parte contraria por la adquisición de un producto o servicio. BCRP, 2011, Glosario de términos económicos, p. 86)
- *Inversiones*: es el flujo de producto de un periodo dado que se destina al mantenimiento o ampliación del stock de capital de la economía. BCRP, 2011, Glosario de términos económicos, p. 90)
- *Liquidez*: Es la capacidad de convertir activos en efectivo, o de obtener efectivo para cumplir con las obligaciones a corto plazo. (Wild, Subramanyan y Halsey, 2013, p. 500).
- *Política de crédito*: Proceso que comprende las actividades dirigidas a la decisión de conceder crédito a clientes y aquellas encaminadas a recuperarlas, que permita subir al máximo el rendimiento sobre la inversión. (Díaz y Ramos, 2018, p. 33)
- *Ratio*: Relación cuantitativa entre dos fenómenos que refleja una situación concreta de rentabilidad, de nivel de inversiones, etc. (Suarez y Becerra, 2017, p. 36)
- *Recursos*: Son los fondos mantenidos en las cuentas de depósitos de los participantes, asignados al pago de obligaciones exigibles en un sistema de pagos. (BCRP, 2011, Glosario de términos económicos, p. 164)
- *Venta*: Transacción mercantil, que representa la entrega de un artículo de comercio,..., o un servicio a cambio de efectivo, promesa de pago o equivalente en dinero. (BCRP,

2011, Glosario de términos económicos, p. 212)

Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1. Enfoque de la Investigación

Hernández et al (2015), señalan que el enfoque cuantitativo se caracteriza por ser un conjunto de procesos, que debe ser secuenciales y probatorios, señalan que se origina de una idea, que va delimitándose, a partir de la cual se emanan los objetivos y las interrogantes que guiaran el estudio, se examinan las teorías y el estado del arte, a partir del cual se elabora una estructura teórica. De las interrogantes, se construyen las hipótesis, se establecen las variables; se despliega un diseño de investigación; se evalúan las variables en un determinado ambiente; se examinan los cálculos utilizando metodología estadística, y se establecen las conclusiones de acuerdo a las hipótesis planteadas.

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, porque se aplicó la lógica hipotética deductiva, se formularon hipótesis que se validaron empíricamente a través de la deducción, se utilizándose información numérica. (Valderrama, 2013)

3.2. Variables

3.2.1. Operacionalización de variables.

Política de créditos: es un proceso que comprende la aplicación de 3 atributos básicos: elección y normativa de crédito, límite y condición de crédito y políticas de cobranza. Consecuentemente, las políticas de crédito determinan los considerandos de una organización para aprobar el otorgamiento de crédito así como el límite del mismo. (Gitman y Zutter, 2016, p.36).

Tabla 1

Operacionalización de la variable política de crédito

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Política de créditos	La política de crédito es un proceso que implica la aplicación de 3 características básicas: elección y normativa de crédito, límite y condición de crédito y políticas de cobranza. Por lo tanto, las políticas de crédito establecen los lineamientos de una organización para decidir otorgamiento de crédito y si se le concede cual será el límite de crédito	Proceso	Planificación Ejecución Metas Objetivos
		Cobranza	Recursos Activo fijo Inversiones Volúmenes de venta

Liquidez: Es la capacidad de cumplir con sus obligaciones que la organización ha generado en momentos concretos de vencimiento. Si las empresas son capaces cubrir sus obligaciones de pago y aun así disponen de efectivo, entonces podemos decir que la empresa tiene Activos (Walsh, 2006, p. 20).

Tabla 2

Operacionalización de la variable liquidez

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Liquidez	Es la capacidad de cumplir con sus obligaciones que la organización ha generado en momentos concretos de vencimiento. Si las empresas son capaces cubrir sus obligaciones de pago y aun así disponen de efectivo, entonces podemos decir que la empresa tiene Activos.	Inversión en activos fijos	Equivalente de efectivo Cuentas por cobrar Inversiones Cobranza dudosa
		Efectivo	Venta al crédito Financiamiento Flujo de caja Rotación de cartera

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general.

La política de crédito se relaciona con la liquidez de la empresa Trans Perú S.A.C.

3.3.2. Hipótesis específicas.

La política de crédito se relaciona con la inversión en activos fijos de la empresa Trans Perú S.A.C.

La política de crédito se relaciona con el efectivo de la empresa Trans Perú S.A.C.

3.4. Tipo de Investigación

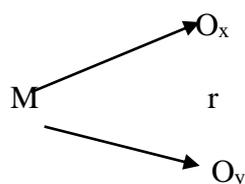
La investigación fue del tipo básica, sustantiva, fundamental, teórica o pura que tiene como propósito el de desarrollar teorías, mediante el descubrimiento de principios o generalizaciones amplias. (Sánchez y Reyes, 2015)

La finalidad de la investigación básica está orientada a la investigación de nuevos conocimientos, tiene como finalidad crear teorías nuevas o corregir las ya existentes. (Zumaran, Gutiérrez, Calero, Villanueva, Ramírez, Maguiña, Guillen, Vega, Vilcapoma, Jiménez, Príncipe, Valverde y Valderrama (2017).

3.5. Diseño de la investigación

Para Sánchez y Reyes (2015), el diseño de investigación establece el plan o esquema de la investigación, en ella se planteó la forma de cómo obtener los resultados del estudio. Esta investigación tuvo un diseño no experimental, transversal, descriptivo-correlacional, fue no experimental porque no se manipularon las variables de investigación, transversal porque se realizó en un mismo momento, correlacional porque se evaluó el valor de correlación que existe entre las variables, en una igual muestra de individuos.

El esquema de investigación es:



Donde:

M: Muestra de estudio (Colaboradores)

O_x: Variable independiente (Política de crédito)

O_y: Variable dependiente (Liquidez)

r: Grado de relación

3.6. Población y muestra

3.6.1. Población.

El universo o población, es el conjunto de individuos de los que se desea conocer en una investigación. En investigaciones cuantitativas, se especifica a la población objeto de investigación y se definen los criterios para la selección de la muestra. (Díaz, 2010)

La población de estudio fue constituida por 30 colaboradores de la empresa TRANS PERU S.A.C., por el tamaño de la población se tomará a todos ellos, a lo que se denomina población censal.

3.6.2. Muestra.

El tipo de muestreo, fue el muestreo intencionado, es decir según Alarcón (2008), que el investigador selecciona a los individuos típicos o representativos de la población en que está interesado.

La muestra estuvo constituida por 30 colaboradores de la empresa TRANS PERU S.A.C., por el tamaño de la población se tomará a todos ellos, a lo que se denomina también población censal.

3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica es el medio por el cual se realiza el recojo de información que se requiere de un contexto, en relación a los propósitos del estudio. La técnica que se utilizó fue el cuestionario, que consistió en un conjunto de ítems o interrogantes con respecto a las variables que se medirán. (Hernández, Fernández y Baptista, 2016)

El instrumento de investigación utilizado fue el cuestionario autoadministrado, se aplicaron al gerente, contador y al área de créditos y cobranzas, con la finalidad de obtener información básica.

Instrumento 1	: Cuestionario sobre política de crédito
Nombre	: Cuestionario sobre política de crédito
Autor	: Autores de la investigación
Año	: 2019
Administración	: Individual y/o colectiva
Tiempo de aplicación	: Aproximadamente 25 a 30 minutos
Ámbito de aplicación	: Áreas de crédito y cobranza
Objetivo	: Determinar la percepción del personal que labora en las áreas de crédito sobre las políticas de crédito de la empresa.
Estructura	: La escala de apreciación consta de 8 ítems y cada ítem está estructurado de manera dicotómica, con dos clases de respuestas SI/NO.
Instrumento1	: Cuestionario sobre liquidez
Nombre	: Cuestionario sobre liquidez
Autor	: Autores de la investigación
Año	: 2019
Administración	: Individual y/o colectiva
Tiempo de aplicación	: Aproximadamente 25 a 30 minutos

Ámbito de aplicación : Áreas de crédito y cobranza

Objetivo : Determinar la percepción del personal que labora en las áreas de crédito sobre la liquidez de la empresa.

Estructura : La escala de apreciación consta de 8 ítems y cada ítem está estructurado de manera dicotómica, con dos clases de respuestas SI/NO.

3.7.1. Validez del instrumento.

Para Zumaran et al. (2017), es la medida en que un instrumento mide lo que pretende medir, es decir si el instrumento mide el liderazgo debe medir eso y no por ejemplo la gestión organizacional.

La validez de contenido, se refiere cuando los ítems constituyen el contenido de las variables que se pretenden medir, se determinó mediante el juicio de expertos.

Tabla 3

Validez de contenido del instrumento Política de crédito jueces expertos

Jueces expertos	Resultados
Mg. Almanza Huamani, Yessica	Aplicable
Mg. Loli Bonilla, César	Aplicable
Mg. Castillo Pebes, Roberto	Aplicable
Mg. Bazalar Gonzales, Luis	Aplicable

Fuente. Matriz de validación

Tabla 4

Validez de contenido del instrumento política de crédito

Criterios	Jueces				Total
	J ₁	J ₂	J ₃	J ₄	
Claridad	5	5	5	4	19
Objetividad	5	5	5	4	19
Actualidad	5	5	5	4	19
Organización	5	5	5	4	19
Suficiencia	5	5	5	4	19
Pertinencia	5	5	5	4	19
Consistencia	5	5	5	4	19
Coherencia	5	5	5	4	19
Metodología	5	5	5	4	19
Aplicación	5	5	5	4	19
Total	50	50	50	40	190

Coefficiente de validez:

$$\frac{\text{Puntaje total}}{4 \times 10 \times 5} =$$

$$\frac{190}{200} = 0.95$$

La tabla 4, muestra la evaluación de los jueces expertos quienes señalaron que el instrumento es aplicable a la población de estudio, presentando un coeficiente de validez de 0.95, lo cual denota un alto nivel de validez.

Tabla 5

Validez de contenido del instrumento liquidez jueces expertos

Jueces expertos	Resultados
Mg. Almanza Huamani, Yessica	Aplicable
Mg. Loli Bonilla, César	Aplicable
Mg. Castillo Pebes, Roberto	Aplicable
Mg. Bazalar Gonzales, Luis	Aplicable

Fuente. Matriz de validación

Tabla 6

Validez de contenido del instrumento liquidez de criterios

N°	Criterios	Jueces				Total
		J ₁	J ₂	J ₃	J ₄	
1	Claridad	5	5	5	4	19
2	Objetividad	5	5	5	4	19
3	Actualidad	5	5	5	4	19
4	Organización	5	5	5	4	19
5	Suficiencia	5	5	5	4	19
6	Pertinencia	5	5	5	4	19
7	Consistencia	5	5	5	4	19
8	Coherencia	5	5	5	4	19
9	Metodología	5	5	5	4	19
10	Aplicación	5	5	5	4	19
	Total	50	50	50	40	190

Coefficiente de validez:

$$\frac{\text{Puntaje total}}{4 \times 10 \times 5} =$$

$$\frac{190}{200} = 0.95$$

La tabla 6, muestra la evaluación de los jueces expertos quienes señalaron que el instrumento es aplicable a la población de estudio, presentando un coeficiente de validez de 0.95, lo cual denota un alto nivel de validez.

3.7.2. Confiabilidad del instrumento.

La confiabilidad se refiere a la medida de exactitud o precisión de la medida, es decir si empleamos repetidamente el instrumento de investigación en la misma población, obtendremos resultados iguales o congruentes, los resultados estarán libres de desviaciones ocasionadas por errores causales.

El procedimiento para determinar la confiabilidad fue el Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual emplea fórmulas que generan coeficientes que oscilan entre 0 y 1, en donde el 0 expresa nula confiabilidad y el 1 significa confiabilidad total. (Zumaran et al., 2017)

Tabla 7

Confiabilidad de la variable políticas de crédito

	Valor
Kuder Richardson (KR-20)	0.96
Ítem	28

El coeficiente obtenido de 0.96 denota una elevada consistencia interna entre los ítems que conforman el cuestionario Políticas de crédito, lo que evidencia que las preguntas plasmadas en éste contribuyen de manera significativa a la definición de los conceptos que se desean investigar, ya que cuando el coeficiente se encuentra encima de 0.81 se puede aseverar que es un instrumento de muy alta confiabilidad.

Tabla 8

Confiabilidad de la variable liquidez

	Valor
Kuder Richardson (KR-20)	0,93
Ítem	8

El coeficiente obtenido de 0.93 denota una elevada consistencia interna entre los ítems que conforman el cuestionario Liquidez, lo que evidencia que las preguntas plasmadas en éste contribuyen de manera significativa a la definición de los conceptos que se desean investigar, ya que cuando el coeficiente se encuentra encima de 0.81 se puede aseverar que es un instrumento de muy alta confiabilidad.

Tabla 9

Escala de interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rango de valores	Nivel o magnitud
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Análisis de Documentos: Esta técnica nos permite analizar la documentación de la empresa, lo cual permitirá detectar las deficiencias en el control de inventarios.

Capítulo IV: Resultados

4.1. Análisis de los Resultados

Después de la obtención de los datos a partir de los instrumentos de investigación descritos, se procede al análisis de la información, en primer término, se presentan los resultados generales de los niveles de las variables de estudio de manera descriptiva, donde se aprecian los niveles de las variables, para después tratar la prueba de hipótesis tanto general y específicas.

Tabla 10

¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	30	100,0	100,0	100,0
No	0	0	0	0
Total	30	100,0	100,0	100,0

Fuente. Cuestionario

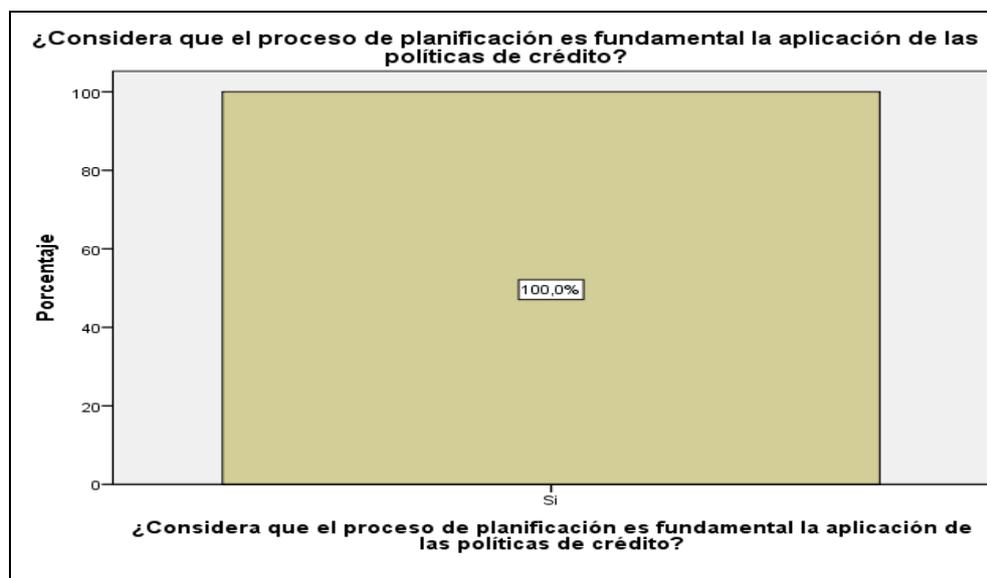


Figura 1. Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como lo indica la tabla todos los trabajadores consideran que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito.

Tabla 11

¿Crees que será importante ejecutar las políticas de crédito para los activos de organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	30	100,0	100,0	100,0
No	0	0	0	0
Total	30	100,0	100,0	100,0

Fuente. Cuestionario

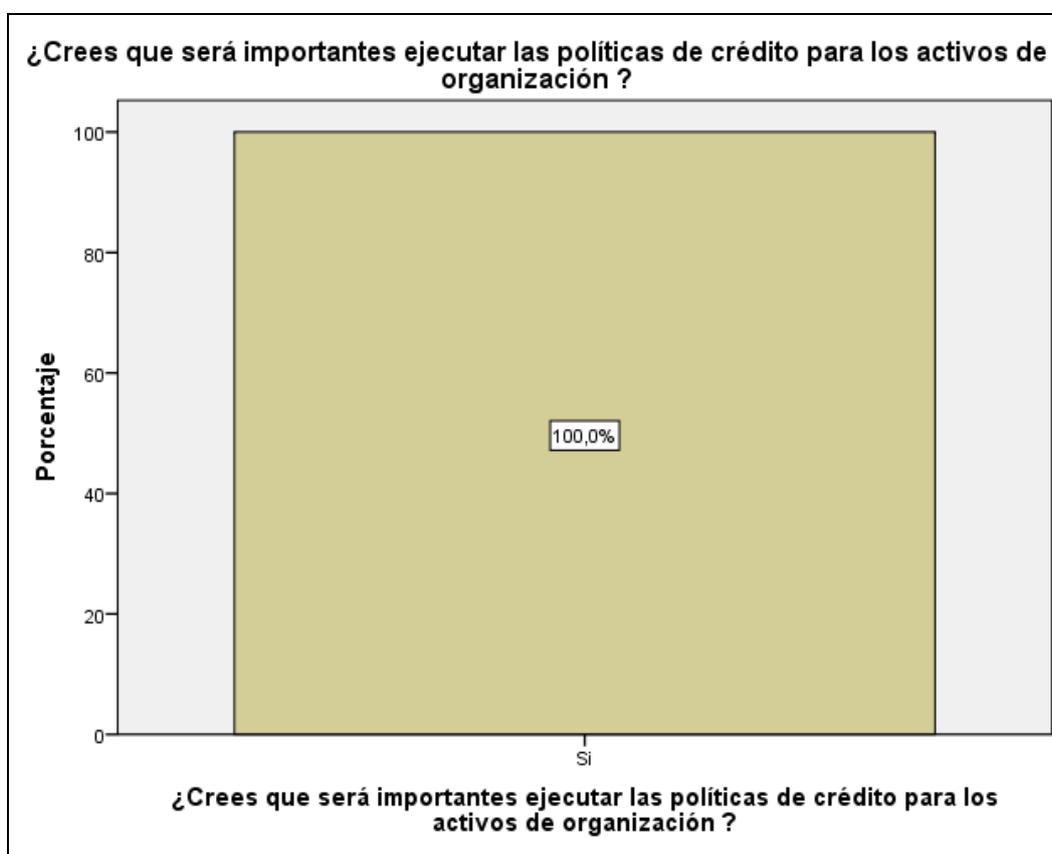


Figura 2. Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como lo indica la tabla todos los trabajadores consideran importantes ejecutar las políticas de crédito para los activos de organización.

Tabla 12

¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	27	90,0	90,0	90,0
No	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Cuestionario

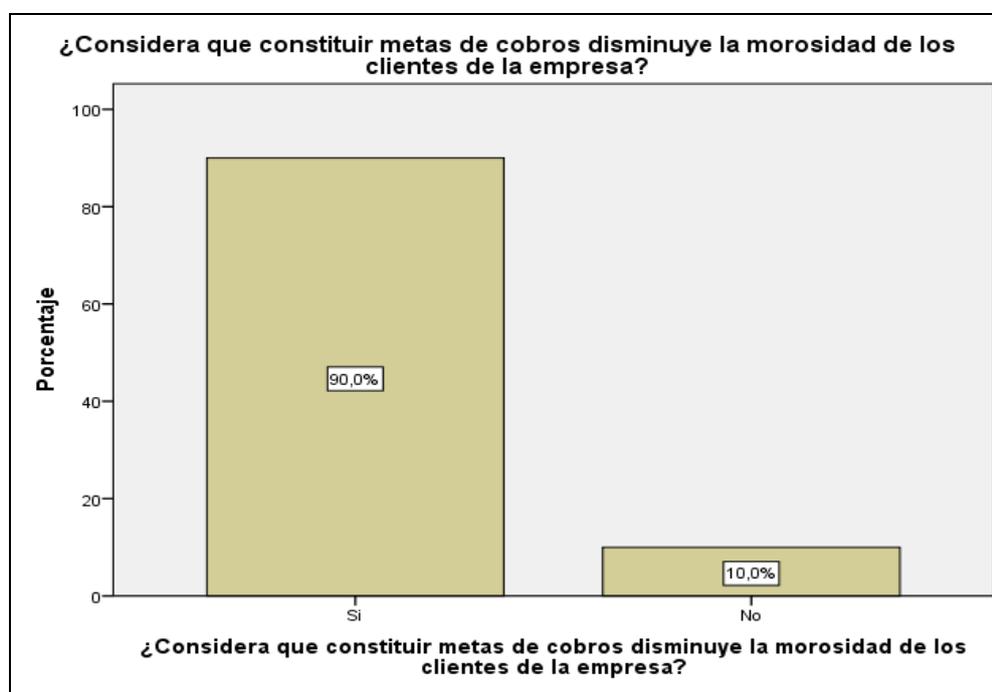


Figura 3. Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como lo indica la tabla el 90% trabajadores considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa.

Tabla 13

¿Crees que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	24	80,0	80,0	80,0
No	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Cuestionario

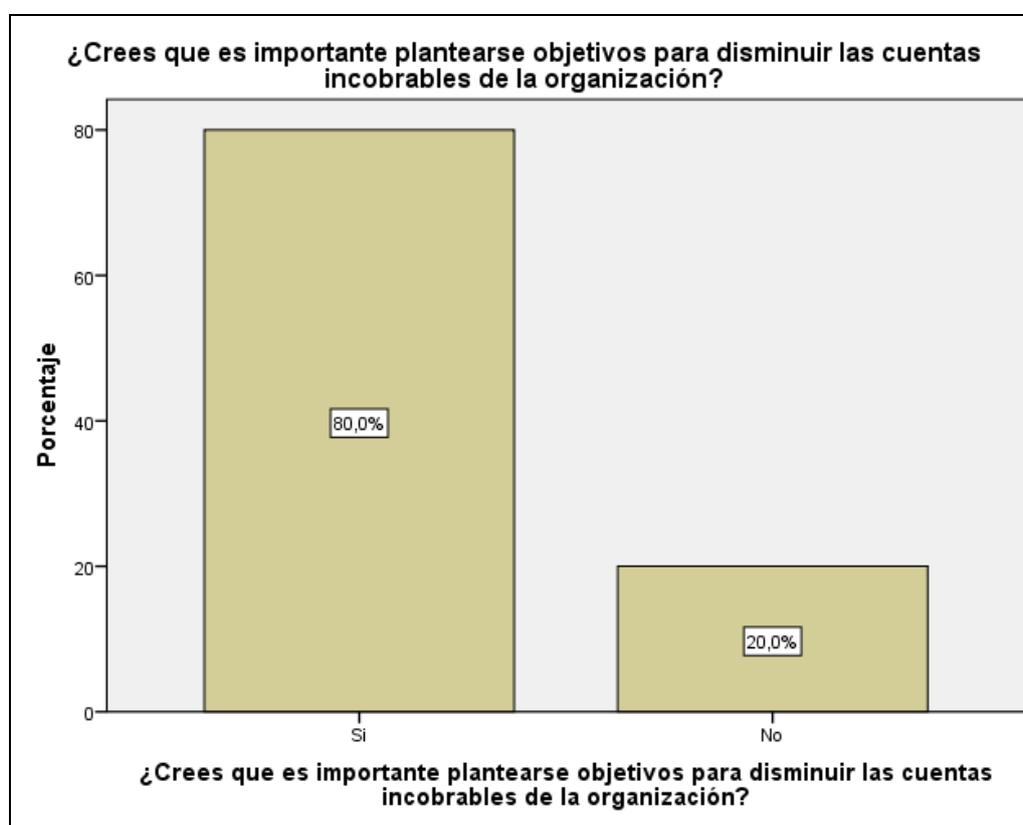


Figura 4. Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como lo indica la tabla el 80% trabajadores considera importantes plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización.

Tabla 14

¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	22	73,3	73,3	73,3
No	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Cuestionario

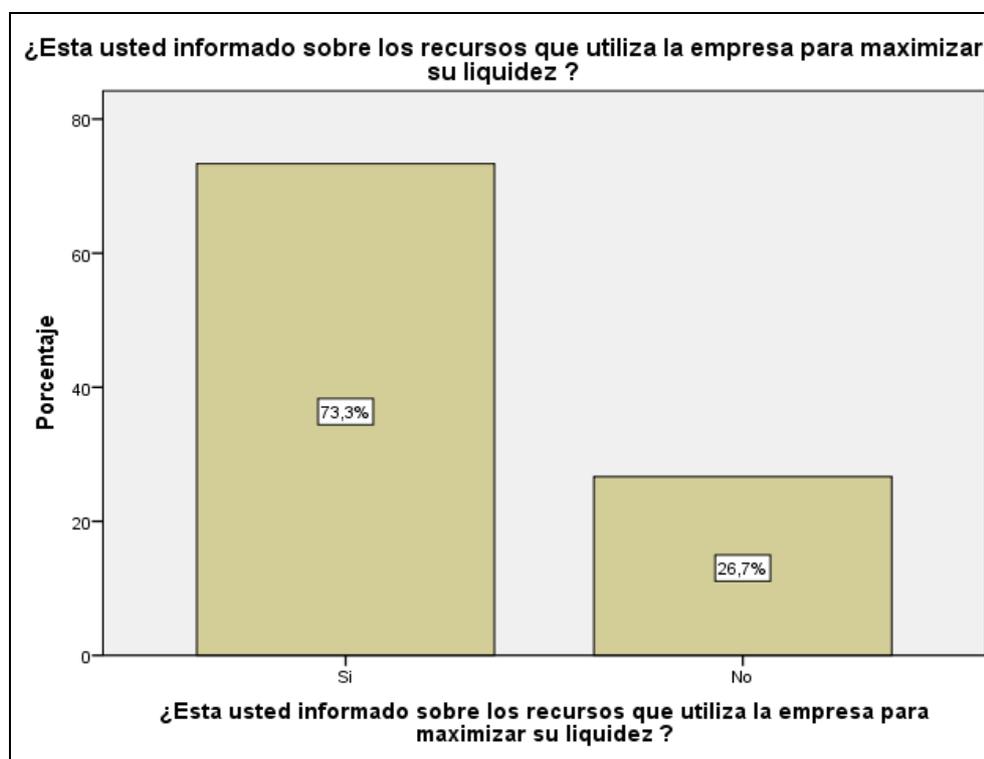


Figura 5. Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como lo indica la tabla el 73,3% está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez.

Tabla 15

¿Considera que es importante los activos fijos de la organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	27	90,0	90,0	90,0
No	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Cuestionario

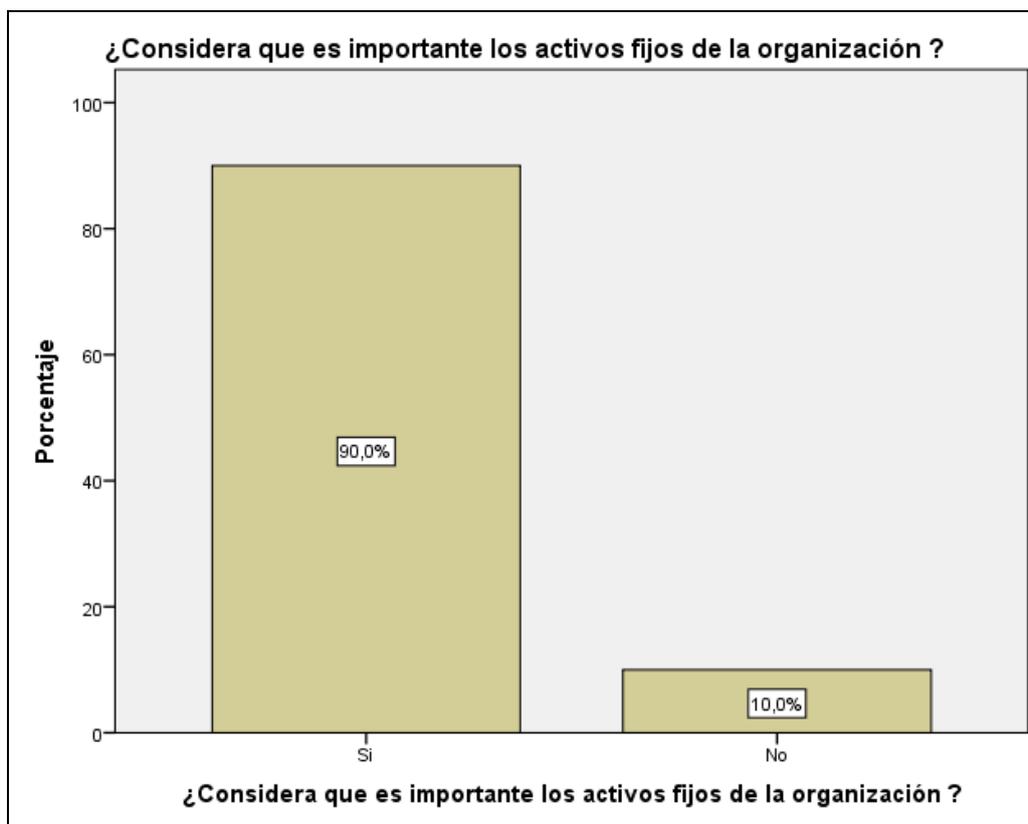


Figura 6. Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como lo indica la tabla el 90% considera que es importante los activos fijos de la organización.

Tabla 16

¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	27	90,0	90,0	90,0
No	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Cuestionario

¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa ?

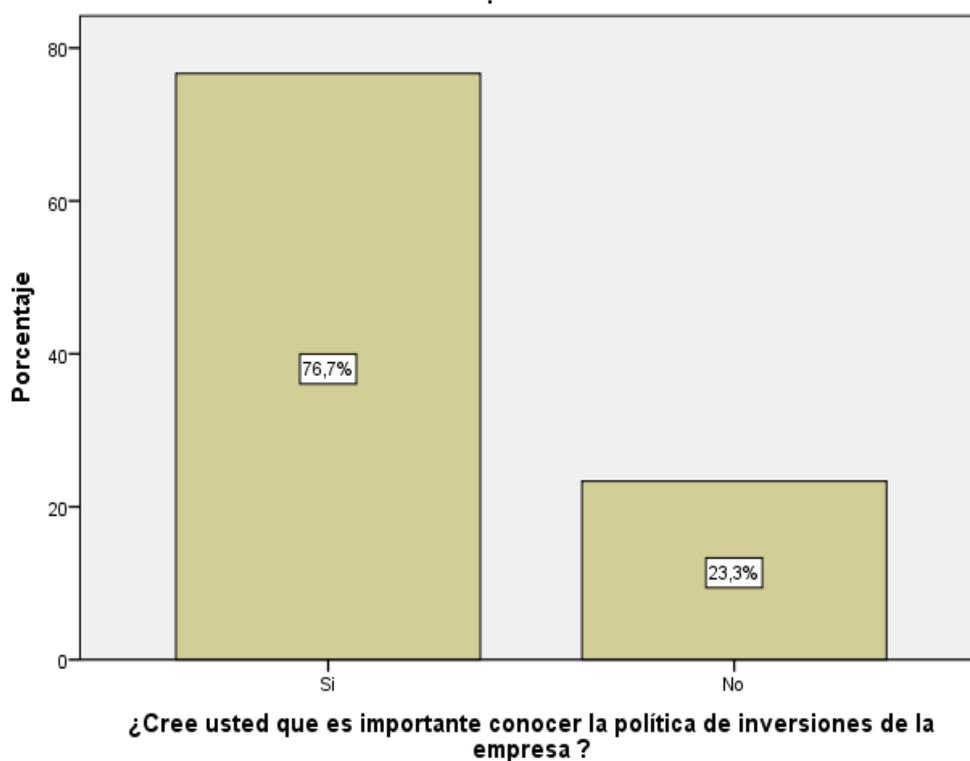


Figura 7. Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como lo indica la tabla el 76.7% cree que es importante conocer la política de inversiones de la empresa.

Tabla 17

¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	27	90,0	90,0	90,0
No	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Cuestionario

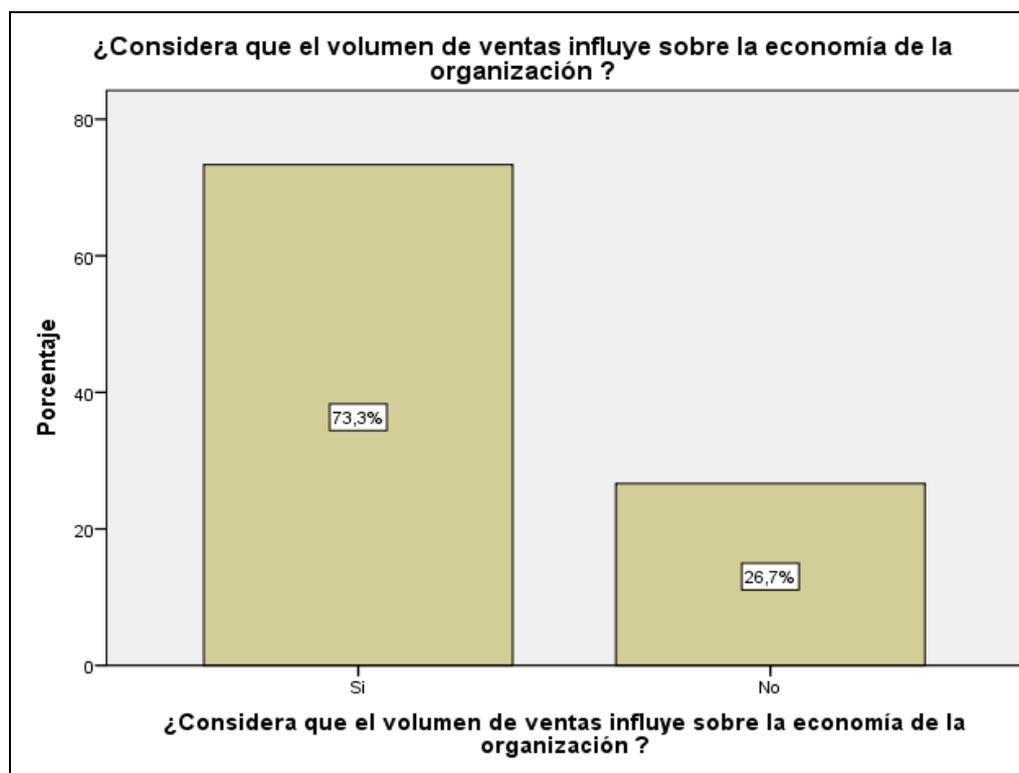


Figura 8. Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como lo indica la tabla el 73.3% considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización.

Tabla 18

¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	19	63,3	63,3	63,3
No	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Cuestionario

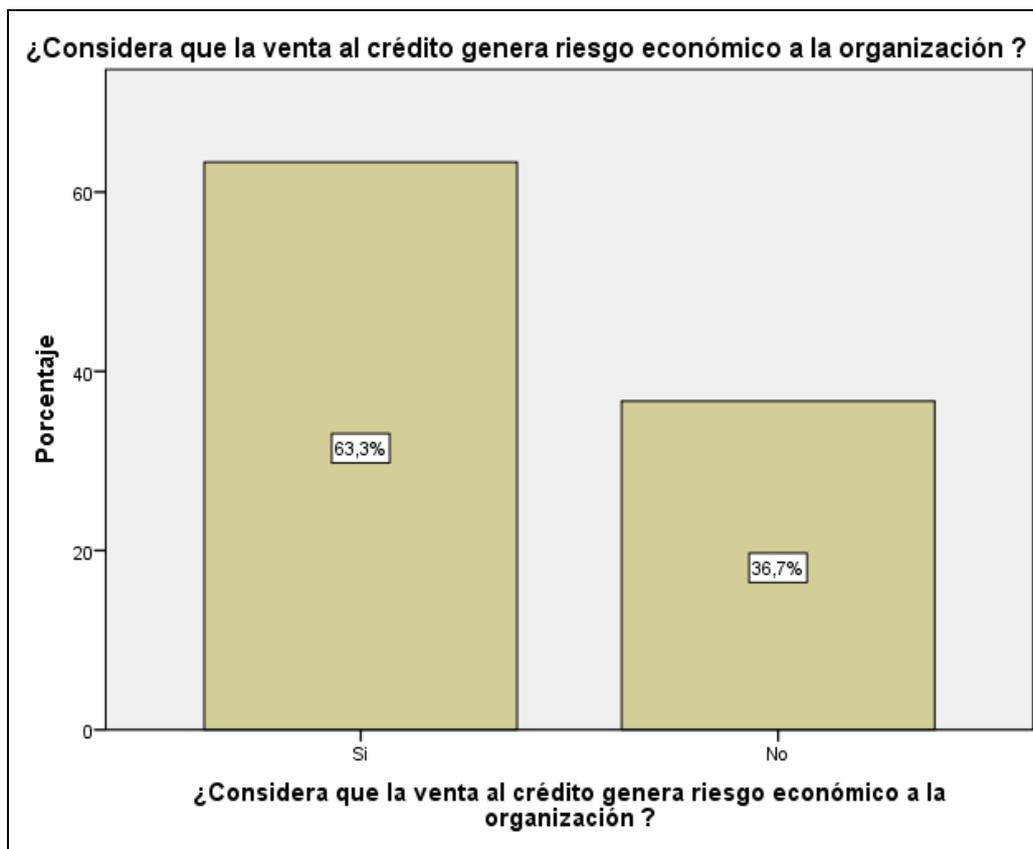


Figura 9. Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como lo indica la tabla el 63.3% considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización, mientras que el 36,7% no lo considera.

Tabla 19

¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar acabo la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	19	63,3	63,3	63,3
No	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Cuestionario

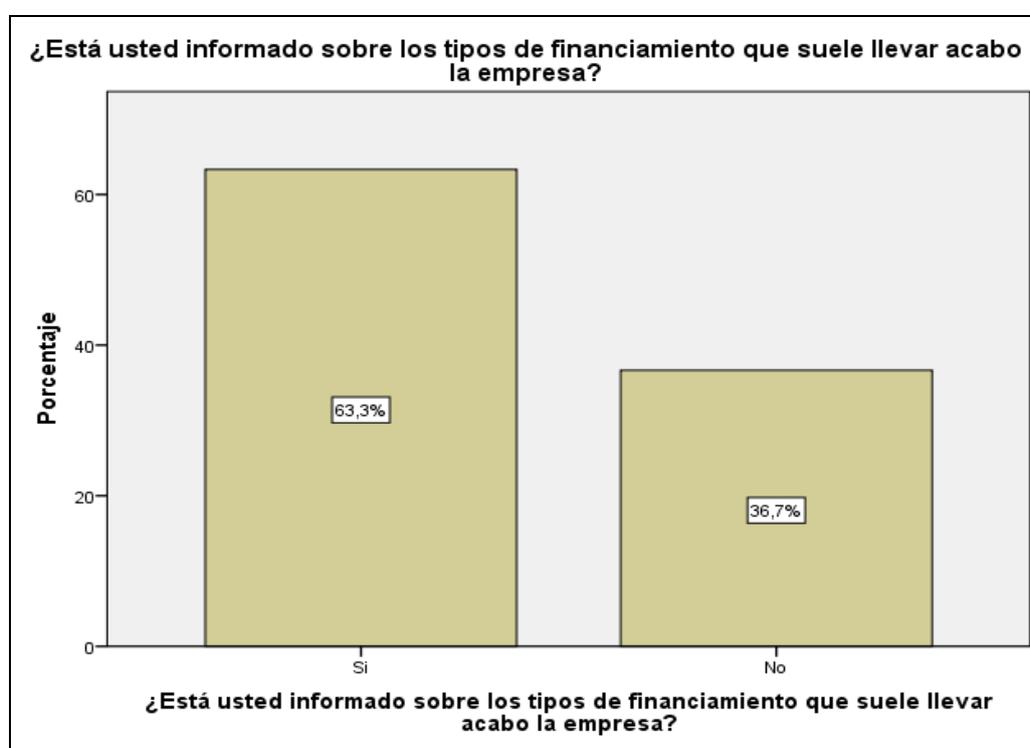


Figura 10. Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como lo indica la tabla el 63.3% informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar acabo la empresa, mientras que el 36,7% no lo considera.

Tabla 20

¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	24	80,0	80,0	80,0
No	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Cuestionario

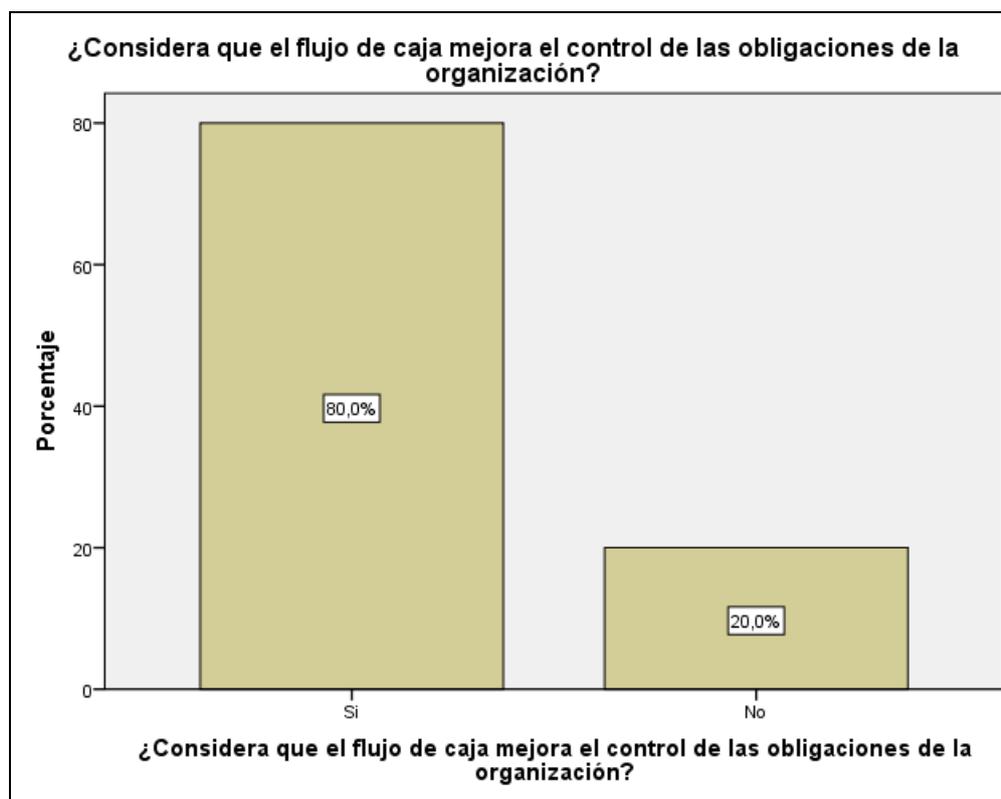


Figura 11. Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como lo indica la tabla el 80% Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización, mientras que el 20% no lo considera.

Tabla 21

¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que la cuentas por cobrar serán efectivas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	27	90,0	90,0	90,0
No	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Cuestionario

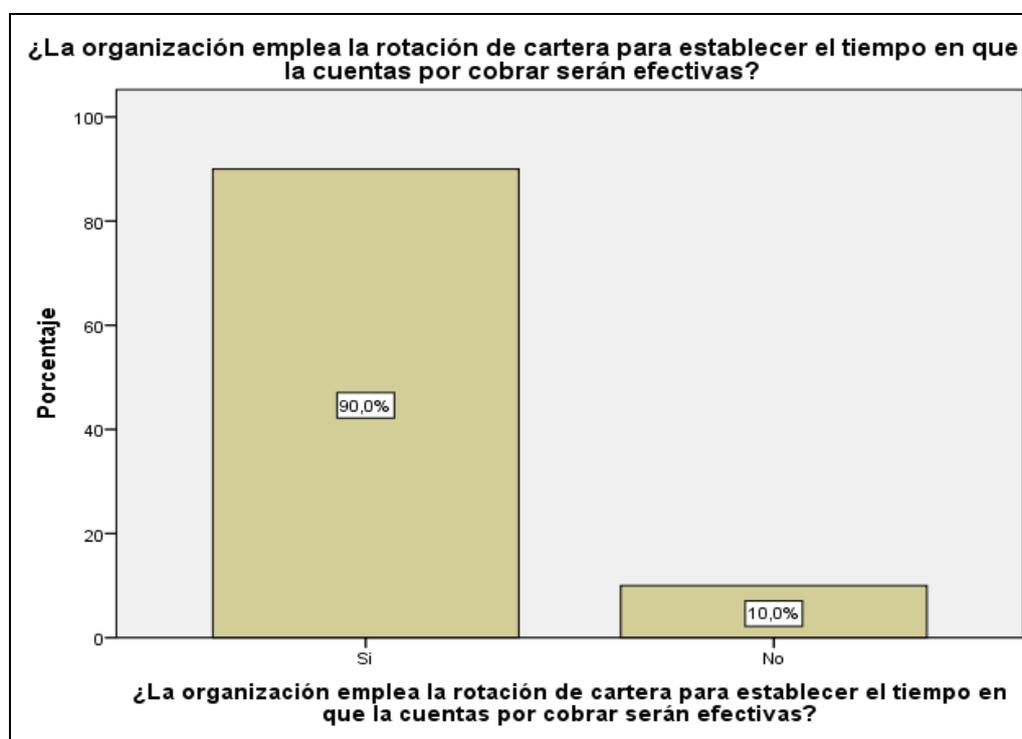


Figura 12. Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como lo indica la tabla el 90% considera que la organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que la cuentas por cobrar serán efectivas.

Tabla 22

¿Cree usted que los equivalentes de efectivos se deben a una adecuada gestión de cobranzas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	23	76,7	76,7	76,7
No	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Cuestionario

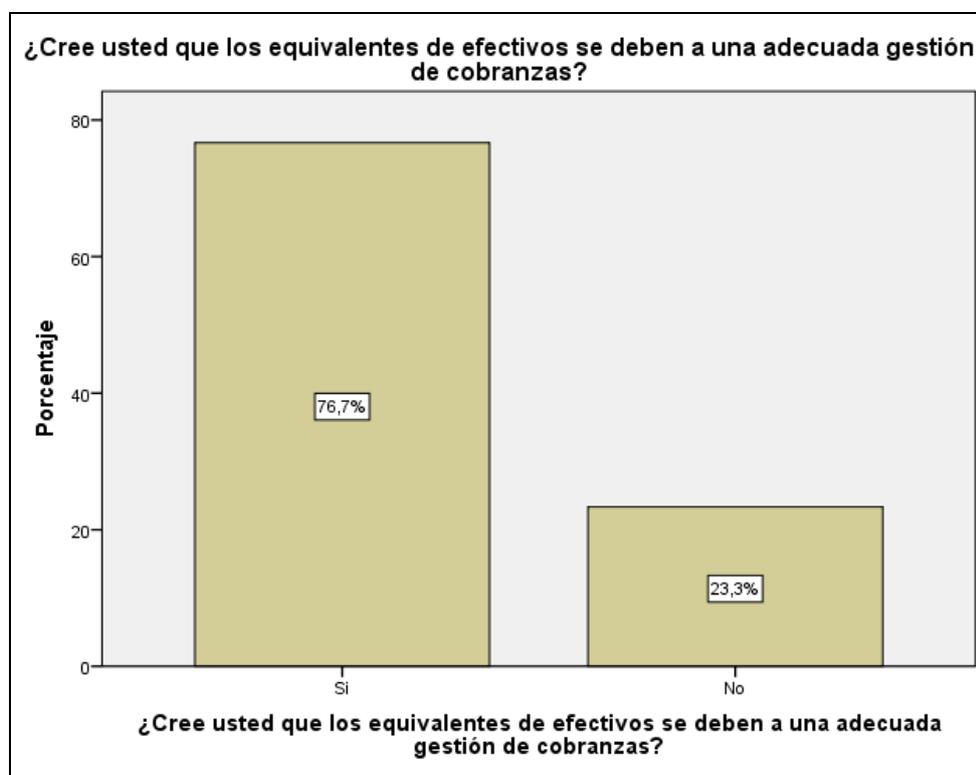


Figura 13. Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como lo indica la tabla el 76,7% considera que los equivalentes de efectivos se deben a una adecuada gestión de cobranzas.

Tabla 23

¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	26	86,7	86,7	86,7
No	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Cuestionario

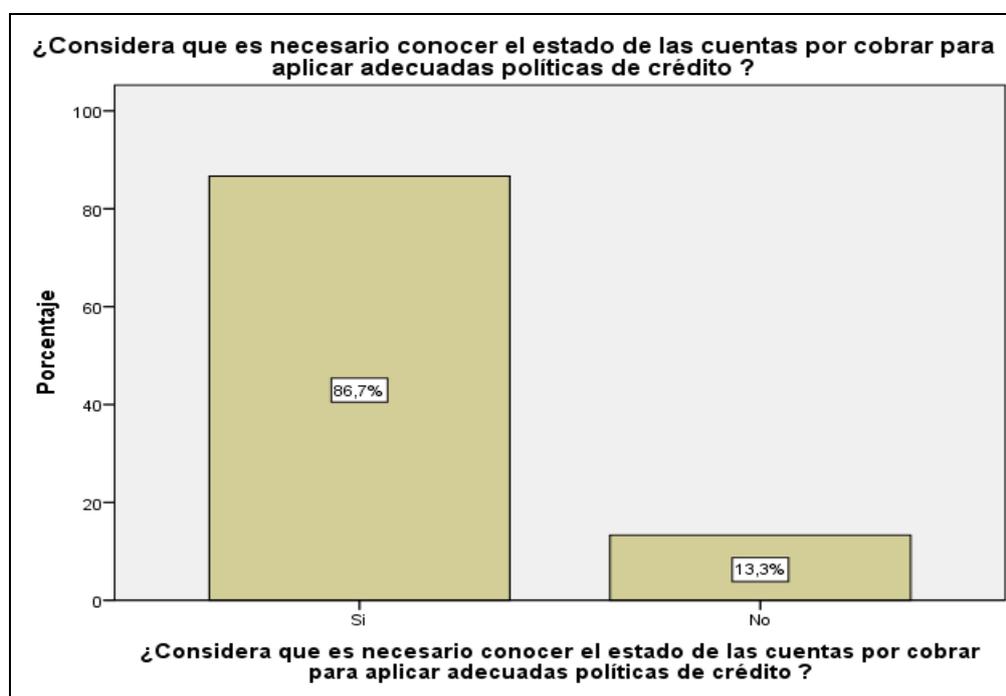


Figura 14. Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como lo indica la tabla el 86,7% considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito.

Tabla 24

¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	25	83,3	83,3	83,3
No	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Cuestionario

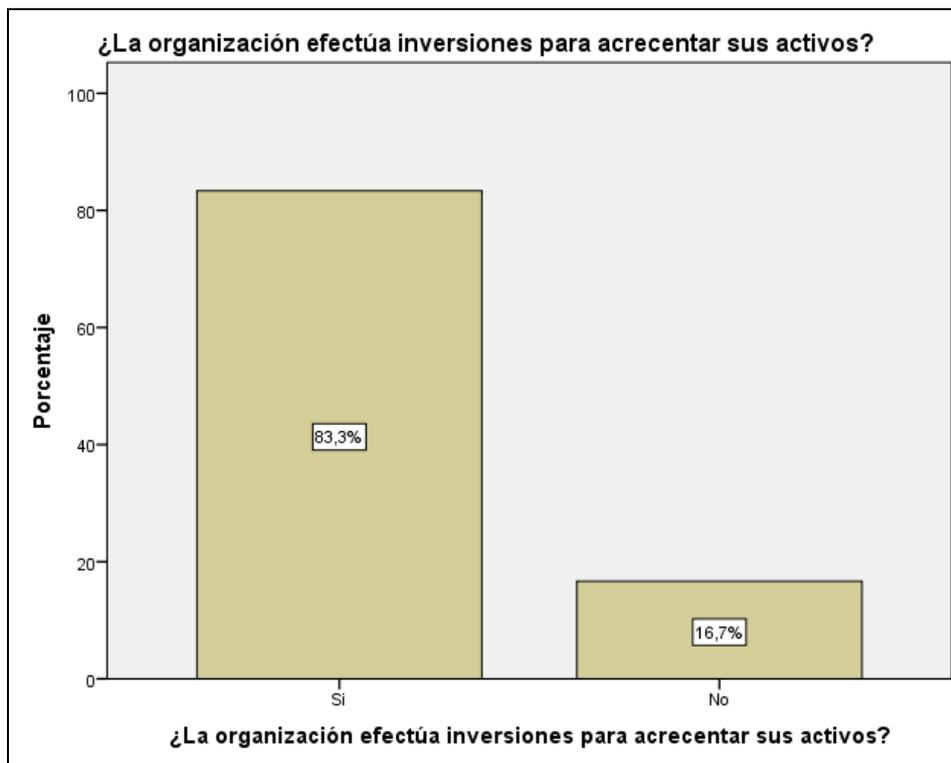


Figura 15. Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como lo indica la tabla el 83,3% considera que la organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos.

Tabla 25

¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	25	83,3	83,3	83,3
No	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente. Cuestionario

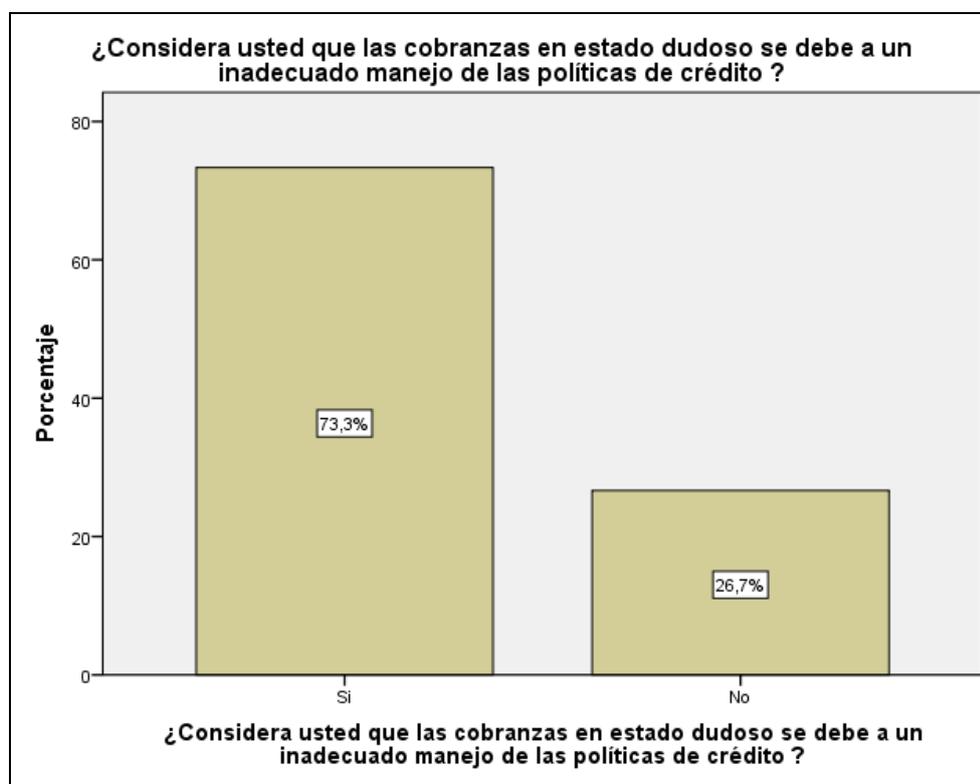


Figura 16. Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como lo indica la tabla el 73,3% considera que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito.

4.2. Contrastación de Hipótesis

Esta prueba apoya a adoptar una mejor decisión con respecto a las hipótesis. Sus fórmulas tienen algunos cambios según los datos que se desee estudiar, pero siempre se requiere que los datos se presenten en forma de frecuencias.

Para que la hipótesis alterna sea aceptada debe estar por debajo del 0.05, y se rechaza la hipótesis nula.

El valor del Chi Cuadrado se calcula de la siguiente manera:

$$X^2 = \frac{\sum(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

X^2 = Chi cuadrado

O_i = Frecuencia observada (respuesta obtenidas del instrumento)

E_i = Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban)

La comprobación de hipótesis se define de la siguiente manera:

Si X^2_c es mayor a X^{2t} se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

4.2.1. Comparación de hipótesis general.

Paso 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula (H_0): La política de crédito no se relaciona con la liquidez de la empresa Trans Perú S.A.C.

Hipótesis Alterna (H_a): La política de crédito se relaciona con la liquidez de la empresa Trans Perú S.A.C.

Paso 2: Seleccionando el nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Pasó 3: Análisis de la tabla de contingencia:

Tabla 26

Tabla de contingencia

Recuento		Liquidez		
		No	Si	Total
Políticas de créditos	No	3	6	9
	Si	4	17	21
Total		7	23	30

Tabla 27

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	,719 ^a	1	,397		
Corrección de continuidad ^b	,142	1	,706		
Razón de verosimilitud	,689	1	,407		
Prueba exacta de Fisher				,640	,343
Asociación lineal por lineal	,695	1	,405		
N de casos válidos	30				

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,10.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Como $p = 0,397 > 0.05$; entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

Pasó 4: Conclusión: Con un nivel de significancia del 5%, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la política de crédito no se relaciona con la liquidez de la empresa Trans Perú S.A.C.

4.2.2. Comparación de hipótesis específica 1.

Paso 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): La política de crédito no se relaciona con la inversión en activos fijos de la empresa Trans Perú S.A.C.

Hipótesis Alternativa (Ha): La política de crédito se relaciona con la inversión en activos fijos de la empresa Trans Perú S.A.C.

Paso 2: Seleccionando el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Paso 3: Análisis de la tabla de contingencia:

Tabla 28

Tabla de contingencia

Recuento

		Activo		Total
		No	Si	
Políticas de créditos	No	3	6	9
	Si	2	19	21
Total		5	25	30

Tabla 29

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	2,571 ^a	1	,109		
Corrección de continuidad ^b	1,143	1	,285		
Razón de verosimilitud	2,368	1	,124		
Prueba exacta de Fisher				,143	,143
Asociación lineal por lineal	2,486	1	,115		
N de casos válidos	30				

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,50.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Como $p = 0,109 > 0.05$; entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

Pasó 4: Conclusión: Con un nivel de significancia del 5%, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la política de crédito no se relaciona con la inversión en activos fijos de la empresa Trans Perú S.A.C.

4.2.3. Comparación de hipótesis específica 2.

Paso 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula (H_0): La política de crédito no se relaciona con el efectivo de la empresa Trans Perú SAC.

Hipótesis Alterna (H_a): La política de crédito se relaciona con el efectivo de la empresa Trans Perú SAC.

Paso 2: Seleccionando el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Pasó 3: Análisis de la tabla de contingencia:

Tabla 30

Tabla de contingencia

Recuento

		Efectivo		Total
		No	Si	
Políticas de créditos	No	0	9	9
	Si	4	17	21
Total		4	26	30

Tabla 31

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	1,978 ^a	1	,160		
Corrección de continuidad ^b	,673	1	,412		
Razón de verosimilitud	3,110	1	,078		
Prueba exacta de Fisher				,287	,218
Asociación lineal por lineal	1,912	1	,167		
N de casos válidos	30				

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,20.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Como $p = 0,16 > 0,05$; entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

Pasó 4: Conclusión: Con un nivel de significancia del 5%, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la política de crédito no se relaciona con el efectivo de la empresa Trans Perú S.A.C.

4.3. Discusión

El presente estudio tuvo como propósito establecer si existe relación entre las políticas de crédito y la liquidez de la empresa Trans Perú S.A.C.

En la hipótesis general, la política de crédito se relaciona con la liquidez de la empresa Trans Perú S.A.C., se encontró que con un nivel de significancia del 5%, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la política de crédito no se relaciona con la liquidez de la empresa Trans Perú S.A.C. En tanto que Zevallos (2017) encontró la relación inversa, las políticas de crédito están relacionadas con la liquidez en las empresas donde realizo su investigación. Suarez y Becerra (2017) en su estudio también corroboran con lo hallado por

Zevallos (2017), estableciendo que las políticas de crédito influyen en la liquidez de la empresa. Similar resultado obtiene Díaz y Ramos (2018), al señalar que la empresa del estudio al carecer de políticas de crédito la empresa no cuenta con liquidez para cumplir con sus acreencias. Vásquez y Vega (2016) en su investigación que la empresa de su estudio se encuentra en un agudo problema de liquidez al no contar con una política de créditos, para otorgar ellos a sus clientes, esto en cuanto a lo investigado en el Perú. En Ecuador Lozado y Luna (2016) en su estudio hallaron que las empresas que no cuenten con políticas de crédito tendrán o podrán tener problemas de liquidez y rentabilidad. También en Ecuador Tirado (2015) halló que la empresa al no contar con políticas de crédito y cobranza, esto se reflejaba en un nivel de liquidez muy bajo para cumplir con sus pagos.

Con relación a la hipótesis específica 1, donde se señala que existe relación entre la política de crédito se relaciona con la inversión en activos fijos de la empresa Trans Perú S.A.C., se encontró que con un nivel de significancia del 5%, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la política de crédito no se relaciona con la inversión en activos fijos de la empresa Trans Perú S.A.C. En tanto que Zevallos (2017) halló que las políticas de crédito se relacionan con los activos.

Con relación a la hipótesis específica 2, donde se señala que la política de crédito se relaciona con el efectivo de la empresa Trans Perú SAC., se encontró que con un nivel de significancia del 5%, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la política de crédito no se relaciona con el efectivo de la empresa Trans Perú S.A.C. En tanto que Zevallos (2017) halló que las políticas de crédito se relacionan con los activos.

Cabe resaltar que se bien el presente trabajo de investigación la hipótesis general, específica 1 y específica 2, las mismas que fueron complementadas con las encuestas desarrolladas por personal que labora en la empresa Trans Perú SAC arrojando como datos estadísticos las tablas 26, 27, 28, 29, 30, y 31 utilizando la tabla de contingencia recuento y la

prueba chi-cuadrado originando como resultado un acercamiento a la Hipotesis nula demostrando con ello que el presente trabajo de investigación, motivo por el cual se formuló el problema general ¿Qué relación existe entre las políticas de crédito y la liquidez de la empresa Trans Peru SAC? Originando un debate de los participantes si afecta o no la propuesta del problema, el mismo que fue demostrado con el trabajo estadístico realizado teniendo los resultados antes mencionados.

Conclusiones

1. La política de crédito se relaciona con la liquidez de la empresa Trans Perú SAC, teniendo como Hipótesis Nula: La política de crédito no se relaciona con la liquidez de la empresa Trans Perú; por lo que la investigación realizada cuyo diseño metodológico es transaccional correlacional, de una población de 30 empleados de la empresa en mención entre profesionales y ejecutivos mujeres y varones realizando las preguntas del cuestionario con la variable independiente políticas de crédito y la dependiente liquidez con sus respectivos indicadores se pudo establecer que no existe relación entre las políticas de crédito y la liquidez de la empresa Trans Perú S.A.C.; como la prueba de Chi cuadrado tuvo un valor de $p = 0,397 > 0.05$; entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.
2. La aplicación del primer objetivo específico: Establecer si existe relación entre las políticas de crédito y la inversión en activos fijos de la empresa Trans Perú S.A.C., teniendo como primer hipótesis específica: La política de crédito se relaciona con la inversión en activos fijos de la empresa Trans Perú S.A.C, primer hipótesis nula: La política de crédito no se relaciona con la inversión en activos fijos de la empresa Trans Perú S.A.C.; por lo cual luego de realizar el cuestionario a los empleados se estableció que no existe relación entre las políticas de crédito y la inversión en activos fijos de la empresa Trans Perú S.A.C.; como la prueba de Chi cuadrado tuvo un valor de $p = 0,109 > 0.05$; entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, por lo que se detalla en las tablas 28 y 29.

3. El estudio del segundo objetivo específico : Establecer si existe relación entre las políticas de crédito y el efectivo de la empresa Trans Perú S.A.C., teniendo como segunda hipótesis específica: La política de crédito se relaciona con el efectivo de la empresa Trans Perú S.A.C., segunda hipótesis nula: La política de crédito no se relaciona con el efectivo de la empresa Trans Perú S.A.C.; se estableció que no existe relación entre las políticas de crédito y el efectivo de la empresa Trans Perú S.A.C.; como la prueba de Chi cuadrado tuvo un valor de $p = 0,16 > 0.05$; entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, por lo que se detalla en las tablas 30 y 31.

4. La empresa carece de procedimientos de control de las cuentas por cobrar y de soporte oportuno del área contable quienes no proporcionan estados mensuales de cuenta de los clientes y tan poco se efectúan circularización a los clientes de sus obligaciones. La situación expuesta origina que no se pueda adoptar decisiones coherentes tanto en las adquisiciones como en la concesión de créditos a los clientes y derivando en problemas de liquidez, que se pueden gestionar mejor en aras de los intereses de la empresa.

Recomendaciones

1. Tomando en cuenta los resultados que se obtuvieron, es recomendable que la empresa implemente una política de crédito que permita recuperar los créditos otorgados a sus clientes en los plazos acordados, este instrumento debe establecer los límites de créditos otorgados, analizar el potencial de endeudamiento, el historial crediticio, entre otros, con la finalidad de la empresa no esté comprometida con la falta de liquidez.

2. Es importante tener en consideración el presente trabajo de investigación por los motivos que la problemática actual en el territorio peruano se viene desarrollando con respecto a la liquidez que presenta una determinada empresa para afrontar sus obligaciones tales como puede ser cortas, medianas y largo plazo, debiendo implementar la gestión administrativa sistematizando su política de créditos y teniendo una detallada cartera de clientes a fin que pueda tener una efectividad y mejoras en el campo del efectivo y activo fijos los mismos que son utilizados en prendas para dinamizar el mercado.

3. Es recomendable la aplicación de ratios o índices financieros de forma periódica para controlar de una mejor manera los niveles de liquidez de la empresa, para poder cumplir con sus obligaciones tanto con sus proveedores que con sus colaboradores.

4. Se establezca la emisión de estados de cuenta de clientes y proveedores mensualmente de tal forma la gerencia contara con información relevante que le permita conocer el flujo de caja y si contara con el grado de liquidez necesario para el buen cumplimiento de sus obligaciones.

Referencias

- Alarcón, R. (2008). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. (2da ed.). Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Allen, F., Brealey, R. y Myers, S. (2015). *Principios de finanzas corporativas*. (11ava. ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Apaza, M. (2017). *Contabilidad de instrumentos financieros*. Lima: Instituto Pacifico S.A.C.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2011). *Glosario de términos económicos*. Lima: BCRP.
- Berstein, L. (1999). *Análisis de estados financieros*. (2a. ed.). Madrid: Irwin.
- Besley, S. y Brigham, E. (2016). *Fundamentos de administración financiera*. (14a. ed.). México, D. F.: Cengage Learning.
- Chávez, E. (2017). *Propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C., 2017*. (Trabajo de suficiencia profesional). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima.
- Díaz, A. (2010). *Construcción de instrumentos de investigación y medición estadística*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes.
- Díaz, L. y Ramos, V. (2018). *Incidencia de las políticas de cobranza en la liquidez de la empresa Fénix de Acero S.A.C Trujillo periodos 2015-2016*. (Tesis de título profesional). Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI. Trujillo.
- Gitman, L. y Zutter, C. (2016). *Principios de Administración Financiera*. (14a. ed.) México D.F.: Pearson.
- Gonzales, E. y Sanabria, S. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015*. (Tesis de título profesional). Universidad Peruana Unión. Lima. Perú.
- Guajardo, G. y Andrade, N. (2014). *Contabilidad financiera*. (6ta. ed.). México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. 6ta. ed.). México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Jordan, P. (2018). *Diseño de políticas de crédito y cobranzas para incrementar la liquidez de la compañía UCICORP S.A.* (Proyecto de investigación previo a la obtención del título de contador público). Universidad de Guayaquil. Guayaquil.
- Lozano, G. y Luna, I. (2016). *Diseño manual políticas de créditos y cobranzas para mejorar liquidez Química S.A. 2017.* (Proyecto de investigación). Universidad de Guayaquil. Guayaquil.
- Maguiño, M. (2013). *Análisis e interpretación de los estados financieros*. Lima: Edigraber.
- Morales, J. y Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. México D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Moreno, A. (2007). *Análisis e interpretación de estados financieros*. México D.F.: Internacional Thomson editores.
- Nyawera, K. (2013). *The effect of credit policy on the financial performance of deposit taking microfinance institutions in Kenya.* (Tesis de master). Universidad de Nairobi. Nairobi.
- Pacheco, C. (2010). *La administración de clientes como estrategia para el incremento de ventas*. México D.F.: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Ramos, M. (2017). *Gestión eficaz del plan de cobros*. México, D. F.: Cengage Learning.
- Reyes, A. (2004). *Administración de empresas. Teoría y práctica*. México, D. F.: Editorial Limusa.
- Robinson, T., Henry, E., Pirie, W. y Broihahn, M. (2015). *International financial statement analysis workbook*. (3rd ed.). New Jersey: Wiley.
- Ross, S., Westerfield, R. y Jaffe, J. (2014). *Fundamentos de finanzas corporativas*. (10ma. ed.). México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

- Ruiz, I. (2018). *El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C. en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015*. (Tesis de título profesional). Universidad Ricardo Palma. Lima.
- Soria, J. (2017). *Finanzas aplicadas a la gestión empresarial*. (4ta. ed.). Lima: CECOF Asesores E.I.R.L.
- Suarez, I. y Becerra, M. (2017). *Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa avícola Elita EIRL, Trujillo 2015*. (Tesis de título profesional). Universidad Señor de Sipan. Pimentel.
- Tirado, M. (2015). *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA*. (Trabajo de grado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato.
- Tucker, I. (2010). *Fundamentos de economía*. (3a. ed.). México D.F.: Thomson Learning.
- Vásquez, L. y Vega, E. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C. distrito de Huanchaco, año 2016*. (Tesis de título profesional). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo.
- Villaseñor, E. (2013). *Elementos de la administración de crédito y cobranza*. (4a. ed.) México D.F.: Editorial Trillas.
- Walsh, C. (2006). *Ratios Fundamentales de Gestión Empresarial*. Madrid: Prentice Hall.
- Wild, J., Subramanyan, K. y Halsey, R. (2013). *Análisis de estados financieros*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Zevallos, D. (2017). *Políticas de crédito y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado 2014*. (Tesis de título profesional). Universidad Cesar Vallejo. Lima.

Apéndice N°01: Declaración de Autenticidad y No plagio

“Año de la Universalización de la Salud”

DECLARACION JURADA

Señores:

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS

Av. Garcilaso de la Vega N° 1880 - Lima

Estimados Señores:

Los bachilleres firmantes en la parte inferior de la Universidad Peruana de las Américas, habiendo culminado satisfactoriamente la carrera profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela profesional Contabilidad y Finanzas, nos complacemos en extenderles un cordial saludo y a la vez declarar bajo juramento.

Nos presentamos ante su despacho a fin de realizar este pedido de solicitud ante la negativa que tuvimos para OBTENER LA AUTORIZACION de utilizar la razón social de la empresa que tomamos como principal fuente y eje de la investigación para la tesis que realizamos, asimismo no se nos permitió el acceso a sus documentos contables y otros.

De esta forma hacemos de su conocimiento que el nombre de la empresa en cuestión no es mencionada en la tesis, sin embargo, los datos mencionados son reales debido a la información que se obtuvo de forma oral así como el instrumento de la encuesta que se obtuvo del personal administrativo y personal operativo de la empresa, por lo que apelamos a su comprensión.

Para mayor constancia y validez en cumplimiento, firmamos el presente documento para los fines legales pertinentes.

Lima 01 de diciembre 2019

.....
DNI:43383009
LUIS RICARDO
MIRANDA VERAMENDNDI

.....
DNI:43383009
MELISSA JANETH
NORABUENA GUTIERREZ

.....
DNI:43383009
ALFREDO ANTHONY
VALLEJOS MUÑIZ

Apéndice 2: Estado de Situación Financiera

TRANS PERU SAC ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31/12/2018 S/.

	EJERCICIO O PERIODO		EJERCICIO O PERIODO
ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Caja y Bancos	7,000.00	Sobregiros y Pagars Bancarios	3,450.00
Valores Negociables		Tributos por Pagar	45,000.00
Cuentas por Cobrar Comerciales	185,650.00	Remuneraciones y Participaciones por Pagar	75,650.00
Cuentas por Cobrar al Personal y Accionistas	70,000.00	Cuentas por Pagar Comerciales	256,321.00
Otras Cuentas por Cobrar		Parte Corriente de las Deudas a Largo Plazo	200,000.00
Existencias		TOTAL PASIVO CORRIENTE	580,421.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	262,650.00	PASIVO NO CORRIENTE	
ACTIVO NO CORRIENTE		Deudas a Largo Plazo	
Cuentas por Cobrar a Largo Plazo		Cuentas por Pagar a Vinculadas	
Cuentas por Cobrar a Vinculadas a Largo Plazo		Ingresos Diferidos	
Otras Cuentas por Cobrar a Largo Plazo		Impuesto a la Renta y Participaciones Diferidos Pasivo	
Inmuebles, Maquinaria y Equipo (neto de depreciación acumulada)	922,334.00	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	-
Activos Intangibles (neto de amortización acumulada)		TOTAL PASIVO	580,421.00
Impuesto a la Renta y Participaciones Diferidos Activo		Contingencias	
Otros Activos		Interés minoritario	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	922,334.00		
		PATRIMONIO NETO	
		Capital	300,000.00
		Capital Adicional	300,000.00
		Resultados Acumulados	4,563.00
		TOTAL PATRIMONIO NETO	604,563.00
TOTAL ACTIVO	1,184,984.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	1,184,984.00

Apéndice 3: Estado de Resultados

TRANS PERU SA
ESTADO DE RESULTADOS AL 31/12/2018

S/

DESCRIPCIÓN	EJERCICIO O PERIODO
Ventas Netas (ingresos operacionales)	1,236,545.00
Otros Ingresos Operacionales	
Total de Ingresos Brutos	1,236,545.00
Costo del Servicio	235,654.00
Utilidad Bruta	1,000,891.00
Gastos Operacionales	
Gastos de Administración	578,965.00
Gastos de Venta	375,452.00
Utilidad Operativa	46,474.00
Otros Ingresos (gastos)	
Ingresos Financieros	
Gastos Financieros	40,001.66
Otros Ingresos	
Otros Gastos	
Resultados por Exposición a la Inflación	
Resultados antes de Participaciones,	6,472.34
Impuesto a la Renta y Partidas Extraordinarias	
Participaciones	
Impuesto a la Renta 29.50 %	1,909.34
Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio	4,563.00
Dividendos de Acciones Preferentes	
Utilidad (pérdida) Neta atribuible a los Accionistas	
Utilidad (pérdida) Básica por Acción Común	
Utilidad (pérdida) Básica por Acción de Inversión	
Utilidad (pérdida) Diluida por Acción Común	
Utilidad (pérdida) Diluida por Acción de Inversión	

Anexo 4: Instrumento de Investigación

CUESTIONARIO SOBRE POLITICAS DE CREDITO Y LIQUIDEZ

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	N°	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?		
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?		
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?		
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?		
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?		
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?		
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?		
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?		
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?		
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?		
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?		
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?		
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?		
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?		
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?		
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a una inadecuado manejo de las políticas de crédito?		

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

Apéndice 4: Matriz de consistencia de la operacionalización de las variables
ANEXO 01: Matriz Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable s	Metodología
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre las políticas de crédito y la liquidez de la empresa Trans Perú SAC?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Qué relación existe entre la política de crédito y la inversión en activos fijos de la empresa Trans Perú SAC?</p> <p>b) ¿Qué relación existe entre las políticas de crédito y el efectivo de la empresa Trans Perú SAC?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer si existe relación entre las políticas de crédito y la liquidez de la empresa Trans Perú SAC?</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Establecer si existe relación entre las políticas de crédito y la inversión en activos fijos de la empresa Trans Perú SAC.</p> <p>b) Establecer si existe relación entre las políticas de crédito y el efectivo de la empresa Trans Perú SAC.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La política de crédito se relaciona con la liquidez de la empresa Trans Perú SAC.</p> <p>hipótesis específicas</p> <p>a) La política de crédito se relaciona con la inversión en activos fijos de la empresa Trans Perú SAC.</p> <p>b) La política de crédito se relaciona con el efectivo de la empresa Trans Perú SAC.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Políticas de créditos</p> <p>Indicadores:</p> <p>X1. Planificación X2. Ejecución X3. Metas X4. Objetivos X5. Recursos X6. Activo fijo X7. Inversiones X8. Volúmenes de venta</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>Liquidez</p> <p>Indicadores:</p> <p>Y1. Venta al crédito Y2. Financiamiento Y3. Flujo de caja Y4. Rotación de cartera Y5. Equivalente de efectivo Y6. Cuentas por cobrar Y7. Inversiones Y8. Cobranza dudosa</p>	<p>Es una investigación no experimental, cuyo diseño metodológico es transaccional correlacional. Ox r Oy</p> <p>Dónde: O = Observación. x = Políticas de crédito y = Liquidez r = Relación de variables.</p> <p>La población que se identificó en el problema objeto de estudio son empleados de la empresa Trans Perú SAC.</p> <p>Muestra de: Profesionales, ejecutivos, varones y mujeres: 22</p> <p>Se tomará a toda la población, lo que denominara población censal.</p> <p>Procesamiento y análisis de la información. Statical Package for the Social Sciences, conociendo por sus siglas de SPSS, edición IBM® SPSS® Statistics 23, versión en español</p>

Apéndice 05: Juicio de Expertos

Ficha de Evaluación de Experto N° 01

**VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO CUESTIONARIO PARA ENCUESTA
TEMA Y/O TÍTULO DE TESIS:**

JUICIO DE EXPERTO:

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

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

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

19 de septiembre 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto:

ALAUZA HUAMANT YESSICA.

DNI: 41911336

Especialidad de Juez Experto: Contador público Colegado

Grado del Juez Experto: Maestro en Gestión Pública

Firma del Juez Experto
Post Firma

Ficha de Evaluación de Experto N° 02

**VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO CUESTIONARIO PARA ENCUESTA
TEMA Y/O TÍTULO DE TESIS:**

JUICIO DE EXPERTO:

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

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

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

16 de Setiembre 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto:

Lali BARRERA GARCIA URQUIE

DNI: 21406613

Especialidad de Juez Experto:

QUINTA CONTADOR

Grado del Juez Experto:

MAGISTER


 Firma del Juez Experto
 Post Firma

Ficha de Evaluación de Experto N° 03

**VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO CUESTIONARIO PARA ENCUESTA
TEMA Y/O TÍTULO DE TESIS:**

JUICIO DE EXPERTO:

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

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

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

18 de febrero 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Diazalar Gonzalez Luis Alberto

DNI: 06258176

Especialidad de Juez Experto: Docente

Grado del Juez Experto: Dr en Contabilidad


 Firma del Juez Experto
 Post Firma

Ficha de Evaluación de Experto N° 04

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TÍTULO DE TESIS:

JUICIO DE EXPERTO:

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

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

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

16 de Setiembre 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto:

Castillo Flores, Roberto Javier

DNI: 87.251.646

Especialidad de Juez Experto: Contabilidad

Grado del Juez Experto: Magister



Firma del Juez Experto
Post Firma

Apéndice 05: Instrumentos

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	X	
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?	X	
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?	X	
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?		X
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?	X	
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?	X	
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?	X	
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?	X	
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?		X
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?	X	
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?	X	
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?	X	
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?	X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	X	
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?	X	
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?		X
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?	X	
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?	X	
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?		X
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?	X	
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?	X	
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?	X	
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?		X
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?	X	
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?	X	
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?	X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	X	
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?	X	
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?	X	
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?	X	
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?	X	
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?	X	
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?	X	
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?		X
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?	X	
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?	X	
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?	X	
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?	X	
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?	X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?		X
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?	X	
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?	X	
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?		X
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?	X	
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?		X
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?	X	
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?	X	
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?	X	
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?	X	
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?	X	
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?	X	
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?		X

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	X	
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?	X	
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?	X	
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?		X
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?	X	
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?	X	
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?		X
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?	X	
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?	X	
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?	X	
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?	X	
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?		X
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?	X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	X	
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?	X	
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?		X
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?	X	
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?	X	
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?		X
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?	X	
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?	X	
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?	X	
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?	X	
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?		X
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?	X	
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?	X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	X	
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?	X	
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?		X
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?	X	
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?	X	
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?		X
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?	X	
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?	X	
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?	X	
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?		X
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?	X	
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?	X	
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?		X

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	X	
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?	X	
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?	X	
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?		X
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?	X	
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?	X	
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?	X	
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?		X
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?	X	
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?	X	
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?		X
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?	X	
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?	X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	X	
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?	X	
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?		X
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?	X	
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?	X	
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?	X	
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?	X	
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?		X
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?	X	
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?	X	
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?	X	
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?	X	
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?		X

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?		X
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?	X	
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?	X	
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?		X
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?	X	
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?	X	
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?		X
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?	X	
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?	X	
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?		X
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?		X
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?	X	
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?	X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	X	
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?	X	
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?	X	
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?	X	
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?	X	
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?	X	
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?		X
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?	X	
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?	X	
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?	X	
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?	X	
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?		X
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?	X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	X	
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?		X
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?		X
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?	X	
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?	X	
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?	X	
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?		X
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?	X	
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?	X	
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?		X
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?	X	
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?	X	
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?		X

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	X	
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?		X
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?		X
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?	X	
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?	X	
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?	X	
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?		X
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?	X	
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?	X	
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?		X
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?	X	
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?	X	
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?	X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	X	
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?	X	
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?	X	
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?	X	
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?		X
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?	X	
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?	X	
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?	X	
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?		X
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?		X
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?	X	
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?	X	
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?		X

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?		X
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?		X
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?		X
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?		X
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?	X	
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?		X
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?	X	
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?		X
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?	X	
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?		X
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?	X	
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?	X	
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?		X
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?	X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	X	
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?		X
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?	X	
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?	X	
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?		X
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?	X	
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?		X
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?	X	
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?	X	
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?		X
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?	X	
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?	X	
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?		X

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	X	
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?	X	
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?	X	
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?	X	
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?	X	
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?	X	
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?		X
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?		X
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?	X	
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?	X	
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?	X	
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?		X
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?	X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	X	
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?	X	
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?	X	
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?		X
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?		X
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?		X
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?	X	
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?	X	
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?	X	
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?	X	
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?	X	
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?	X	
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?	X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	X	
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?	X	
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?	X	
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?	X	
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?	X	
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?		X
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?		X
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?	X	
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?	X	
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?	X	
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?	X	
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?	X	
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?	X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	X	
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?	X	
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?	X	
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?	X	
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?		X
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?	X	
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?	X	
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?	X	
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?	X	
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?	X	
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?	X	
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?	X	
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?		X

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	X	
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?	X	
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?	X	
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?	X	
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?	X	
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?		X
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?	X	
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?	X	
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?	X	
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?	X	
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?	X	
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?	X	
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?	X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	X	
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?		X
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?		X
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?	X	
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?	X	
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?	X	
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?	X	
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?	X	
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?	X	
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?	X	
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?	X	
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?	X	
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?	X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	X	
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?	X	
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?	X	
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?	X	
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?	X	
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?		X
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?	X	
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?	X	
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?	X	
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?	X	
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?	X	
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?	X	
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?	X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	X	
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?	X	
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?	X	
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?	X	
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?		X
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?		X
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?	X	
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?	X	
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?	X	
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?	X	
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?	X	
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?	X	
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?	X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	X	
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?	X	
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?	X	
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?	X	
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?		X
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?	X	
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?	X	
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?	X	
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?	X	
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?	X	
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?	X	
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?	X	
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?	X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	X	
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?	X	
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?	X	
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?	x	
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?	X	
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?		X
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?		X
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?	X	
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?	X	
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?	X	
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?	X	
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?	X	
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?	X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	X	
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?	X	
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?	X	
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?		X
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?		X
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?		X
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?	X	
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?	X	
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?	X	
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?	X	
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?	X	
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?	X	
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?	X	
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?	X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	X	
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?	X	
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?	X	
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?		X
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?	X	
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?	X	
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?	X	
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?		X
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?	X	
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?	X	
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?	X	/
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?	X	
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?		X

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	X	
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?	X	
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?		X
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?	X	
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?	X	
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?	X	
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?		X
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?	X	
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?	X	
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?	X	
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?	X	
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?		X
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?	X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario es confidencial y anónimo. La aplicación corresponde al desarrollo de una investigación.

VARIABLES	Nº	INDICADORES	SI	NO
POLITICAS DE CREDITO	1	¿Considera que el proceso de planificación es fundamental la aplicación de las políticas de crédito?	X	
	2	¿Cree que será importante el ejecutar políticas de crédito para los activos de la organización?	X	
	3	¿Considera que constituir metas de cobros disminuye la morosidad de los clientes de la empresa?	X	
	4	¿Cree que es importante plantearse objetivos para disminuir las cuentas incobrables de la organización?	X	
	5	¿Está usted informado sobre los recursos que utiliza la empresa para maximizar su liquidez?	X	
	6	¿Considera que importante los activos fijos de la organización?	X	
	7	¿Cree usted que es importante conocer la política de inversiones de la empresa?	X	
	8	¿Considera que el volumen de ventas influye sobre la economía de la organización?	X	
LIQUIDEZ	9	¿Considera que la venta al crédito genera riesgo económico a la organización?		X
	10	¿Está usted informado sobre los tipos de financiamiento que suele llevar a cabo la empresa?		X
	11	¿Considera que el flujo de caja mejora el control de las obligaciones de la organización?		X
	12	¿La organización emplea la rotación de cartera para establecer el tiempo en que las cuentas por cobrar serán efectivas?	X	
	13	¿Cree usted que los equivalentes de efectivo se deben a una adecuada gestión de cobranzas?	X	
	14	¿Considera que es necesario conocer el estado de las cuentas por cobrar para aplicar adecuadas políticas de crédito?		X
	15	¿La organización efectúa inversiones para acrecentar sus activos?	X	
	16	¿Considera usted que las cobranzas en estado dudoso se deben a un inadecuado manejo de las políticas de crédito?	X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!