

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

**La gestión de créditos y cobranzas y su relación con la liquidez en la
empresa Alabama S.A., Callao, 2020**

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

AUTORA:

HUERTA SANCHEZ, GIUSSEPINA ANGI
(ORCID: 0000-0002-9045-5871)

ASESOR:

Mg. FUCHS ANGELES, OSCAR ENRIQUE
(ORCID: 0000-0002-3123-6281)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: TRIBUTACIÓN Y AUDITORIA

LIMA, PERÚ

SETIEMBRE, 2021

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo incondicional, a mi esposo por su amor y paciencia, a mi gran motivo mi hija Antonella Camila López porque es mi gran motivación de todos mis logros.

AGRADECIMIENTO

Muy agradecida con Dios y con la vida por la gran oportunidad que me ha dado, agradecida con los docentes que nos dieron la orientación necesaria para poder lograr el desarrollo y la culminación de mi proyecto de investigación.

Resumen

La presente investigación tuvo por objeto determinar como la gestión de créditos y cobranzas se relaciona con la liquidez en la empresa Alabama S.A. Callao, 2020.

La metodología empleada fue basada en un enfoque cuantitativo; investigación tipo básica, nivel correlacional – descriptivo; se estudió a una población conformada por 24 trabajadores de las áreas administrativas y ventas de la empresa; se prescindió de muestra debido a que se pudo abordar con accesibilidad a toda la población identificada.

La recolección de datos se hizo con dos cuestionarios elaborados con ítems cerrados, con escala tipo Likert, los cuales se aplicaron a la población del estudio. Cabe mencionar que ambos cuestionarios fueron sometidos a validez de Juicio de expertos con veredicto aprobado por tres expertos; y también se calculó su confiabilidad con la técnica de Alfa de Cronbach; cuyos coeficientes fueron 0,81 y 0,81 respectivamente en los cuestionarios para las variables créditos y cobranzas y liquidez respectivamente, lo cual indicó que los instrumentos eran altamente confiables.

Se concluyó que la Gestión de créditos y cobranzas se relaciona significativamente con la liquidez en la empresa Alabama S.A. Callao, 2020. Se observa que posee una relación positiva moderada (0,578) basado en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Palabras clave: créditos y cobranzas, liquidez, proceso, capacidad y ventas.

ABSTRACT

The objective of this investigation was to determine how the management of credits and collections is related to liquidity in the company Alabama S.A. Callao, 2020.

The methodology used was based on a quantitative approach; basic type research, correlational - descriptive level; a population of 24 workers from the administrative and sales areas of the company was studied; The sample was dispensed with because it could be approached with accessibility to the entire identified population.

Data collection was done with two questionnaires made with closed items, with a Likert scale, which were applied to the study population. It is worth mentioning that both questionnaires were submitted to the validity of Expert judgment with a verdict approved by three experts; and its reliability was also calculated with the Cronbach's Alpha technique; whose coefficients were 0,81 and 0,81 respectively in the questionnaires for the variables credits and collections and liquidity respectively, which indicated that the instruments were highly reliable.

It was concluded that the management of credits and collections is significantly related to liquidity in the company Alabama S.A. Callao, 2020. It is observed that it has a very high relationship (0,578) based on Spearman's Rho correlation coefficient.

Keywords: credits and collections, liquidity, process, capacity and sales.

Tabla de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Tabla de contenidos	vi
Lista de Tablas.....	ix
Lista de figuras.....	xi
Introducción.....	1

Capítulo I: Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática	3
1.2 Planteamiento del Problema	8
1.2.1 Problema general.....	8
1.2.2 Problemas específicos.....	8
1.3 Objetivos de la Investigación.....	8
1.3.1 Objetivo general.....	8

1.3.2	Objetivos específicos	9
1.4.	Justificación e Importancia	9
1.5	Limitaciones	11
 Capítulo II: Marco Teórico		
2.1	Antecedentes	12
2.1.1	Internacionales	12
2.1.2	Nacionales	16
2.2	Bases Teóricas.....	21
2.4	Definición de Términos Básicos	40
 Capítulo III: Metodología de la Investigación		
3.1	Enfoque de la investigación	40
3.2	Variables	42
3.2.1	Operaciones de las Variables	42
3.3	Hipótesis.....	45
3.3.1	Hipótesis general.....	45
3.3.2	Hipótesis específicas	45
3.4	Tipo de Investigación.....	45
3.5	Diseño de Investigación.....	46
3.6	Población y Muestra	46
3.6.1	Población	46

3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	47
---	----

Capítulo IV: Resultados

4.1 Análisis de los Resultados.....	54
-------------------------------------	----

4.2 Resultados Inferenciales	81
------------------------------------	----

4.3 Discusión.....	91
--------------------	----

Conclusiones	93
--------------------	----

Recomendaciones	94
-----------------------	----

Referencias

Apéndices

Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable 1: Créditos y Cobranzas.....	42
Tabla 2. Operacionalización de la variable 2: Liquidez.....	44
Tabla 3. Ficha Técnica del cuestionario para la variable Créditos y Cobranzas.....	48
Tabla 4. Ficha Técnica del cuestionario para la variable Liquidez.....	49
Tabla 5. Resumen de veredicto de los expertos... ..	50
Tabla 6. Interpretación de los coeficientes de Alfa de Cronbach.....	51
Tabla 7. Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Créditos y cobranzas... ..	52
Tabla 8. Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Liquidez	52
Tabla 9. Tabla de frecuencia para la pregunta 1 de la variable; Créditos y Cobranzas... ..	54
Tabla 10. Tabla de frecuencia para la pregunta 2 de la variable; Créditos y cobranzas... ..	56
Tabla 11. Tabla de frecuencia para la pregunta 3 de la variable; Créditos y cobranzas... ..	57
Tabla 12. Tabla de frecuencia para la pregunta 4 de la variable; Créditos y cobranzas... ..	59
Tabla 13. Tabla de frecuencia para la pregunta 5 de la variable; Créditos y cobranzas... ..	60
Tabla 14. Tabla de frecuencia para la pregunta 6 de la variable; Créditos y cobranzas... ..	62
Tabla 15. Tabla de frecuencia para la pregunta 7 de la variable; Créditos y cobranzas... ..	63
Tabla 16. Tabla de frecuencia para la pregunta 8 de la variable; Créditos y cobranzas... ..	64
Tabla 17. Tabla de frecuencia para la pregunta 9 de la variable; Créditos y cobranzas... ..	66
Tabla 18. Tabla de frecuencia para la pregunta 10 de la variable; Créditos y cobranzas. ..	67
Tabla 19. Tabla de frecuencia para la pregunta 01 de la variable; Liquidez.....	69

Tabla 20. Tabla de frecuencia para la pregunta 02 de la variable; Liquidez.....	70
Tabla 21. Tabla de frecuencia para la pregunta 03 de la variable; Liquidez.....	72
Tabla 22. Tabla de frecuencia para la pregunta 04 de la variable; Liquidez.....	73
Tabla 23. Tabla de frecuencia para la pregunta 05 de la variable; Liquidez.....	74
Tabla 24. Tabla de frecuencia para la pregunta 06 de la variable; Liquidez.....	76
Tabla 25. Tabla de frecuencia para la pregunta 07 de la variable; Liquidez.....	77
Tabla 26. Tabla de frecuencia para la pregunta 08 de la variable; Liquidez.....	78
Tabla 27. Tabla de frecuencia para la pregunta 09 de la variable; Liquidez.....	80
Tabla 28. Prueba de Normalidad para las variables Créditos y Cobranzas y liquidez.....	82
Tabla 29. Prueba de correlación de Rho de Spearman para las variables Créditos y Cobranzas y Liquidez.....	85
Tabla 30. Prueba de correlación de Rho de Spearman para las variables Créditos y dimensión Obligaciones.....	86
Tabla 31. Prueba de correlación de Rho de Spearman para las variables Créditos y dimensión Corto Plazo.....	88
Tabla 32. Prueba de correlación de Rho de Spearman para las variables Créditos y dimensión Solvencia.....	89
Tabla 33. Valores para la interpretación de los coeficientes de la correlación de Rho de Spearman.....	90
Tabla 34. Matriz de consistencia de la investigación	

Lista de Figuras

Figura 1. Proceso Administrativo.....	25
Figura 2. Proceso Administrativo... ..	26
Figura 3. Gráfico de barras de la pregunta 1 de la variable: Créditos y cobranzas... ..	55
Figura 4. Gráfico de barras de la pregunta 2 de la variable: Créditos y cobranzas... ..	56
Figura 5. Gráfico de barras de la pregunta 3 de la variable: Créditos y cobranzas... ..	58
Figura 6. Gráfico de barras de la pregunta 4 de la variable: Créditos y cobranzas... ..	59
Figura 7. Gráfico de barras de la pregunta 5 de la variable: Créditos y cobranzas... ..	61
Figura 8. Gráfico de barras de la pregunta 6 de la variable: Créditos y cobranzas... ..	62
Figura 9. Gráfico de barras de la pregunta 7 de la variable: Créditos y cobranzas... ..	63
Figura 10. Gráfico de barras de la pregunta 8 de la variable: Créditos y cobranzas... ..	65
Figura 11. Gráfico de barras de la pregunta 9 de la variable: Créditos y cobranzas... ..	66
Figura 12. Gráfico de barras de la pregunta 10 de la variable: Créditos y cobranzas... ..	68
Figura 13. Gráfico de barras de la pregunta 1 de la variable: Liquidez	69
Figura 14. Gráfico de barras de la pregunta 2 de la variable: Liquidez	71
Figura 15. Gráfico de barras de la pregunta 3 de la variable: Liquidez	72
Figura 16. Gráfico de barras de la pregunta 4 de la variable: Liquidez	74
Figura 17. Gráfico de barras de la pregunta 5 de la variable: Liquidez	75
Figura 18. Gráfico de barras de la pregunta 6 de la variable: Liquidez	76

Figura 19. Gráfico de barras de la pregunta 7 de la variable: Liquidez	77
Figura 20. Gráfico de barras de la pregunta 8 de la variable: Liquidez	79
Figura 21. Gráfico de barras de la pregunta 9 de la variable: Liquidez	80
Figura 22. Gráfico de la dispersión para la variable Créditos y Cobranzas	83
Figura 23. Gráfico de la dispersión para la variable Liquidez	84

Introducción

La presente tesis analiza como la gestión de créditos y cobranzas se relaciona con la liquidez en la empresa Alabama S.A, tiene como objetivo ser reconocida a nivel nacional e internacionalmente como uno de los líderes en la comercialización de semillas de calidad y confiabilidad para el cultivo de hortalizas, pastos, frutales y nutrición vegetal.

La gestión de créditos y cobranzas consiste en aplicar procesos y cumplir los procedimientos de la empresa para minimizar los riesgos de carteras vencidas de clientes.

La liquidez en la empresa Alabama S.A. va a depender de la gestión de créditos y cobranzas, en tal forma presentamos la investigación estructurada en:

Capítulo I, Problema de Investigación comprende la descripción de la realidad problemática, planteamiento del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia de la investigación y limitaciones.

Capitulo II, Marco teórico presentado: antecedentes de la investigación, las bases teóricas y definición de términos.

Capítulo III, Metodología de la investigación que explica: enfoque de investigación, variables y su operacionalización, hipótesis, tipo de investigación, diseño de la investigación, población y muestra y técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV, Resultados, comprende: exposición de análisis de los resultados, contratación de hipótesis, discusión. Por último, las conclusiones, recomendaciones, así como también referencias y apéndices.

Capítulo I

Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Actualmente las empresas tienen como objetivo vender productos o brindan alguna clase de servicios usando técnicas o procedimientos que les puedan permitir generar sus transacciones de una manera muy eficiente, otorgando así créditos para desarrollarse en el mercado con el único fin de poder incrementar sus ventas.

Y cuando se refiere a créditos otorgados por una empresa o entidad esto quiere decir que involucra directamente al área de Créditos y Cobranzas siendo el área con una de las funciones más importantes.

La gestión de créditos y cobranzas es un proceso que debe ser controlado con reportes en un tiempo real, debe tener políticas y límites de cobranza, se debe generar informes de cobro a una fecha de corte donde se indique cuanto se está facturando y cobrando dentro de un mismo periodo.

La gestión en el crédito y cobranzas tiene como objetivo de convertir el reporte de las cuentas por cobrar a efectivo líquido en el menor tiempo posible, y para eso debemos utilizar procesos de cobranzas.

Una buena gestión en créditos y cobranzas hace que los clientes de una empresa se pueda mantener al día en sus pagos, ya que debemos enviar al cliente sus pendientes de pago, en el caso que un cliente tenga letras en el banco, debemos enviarle las fechas próximas a vencer, al igual que solo sean facturas por cobrar informar al cliente por vía telefónica o vía correo que su factura con numero 001 está próxima a vencer, así el cliente está al pendiente de sus deudas con la empresa y no perjudicarse el cliente ni la empresa.

Rivero A. (2012) nos dice lo siguiente; Que la gestión de los servicios de crédito y cobranza, son las funciones más importantes de una empresa ya que permite el control del efectivo junto a la cobranza.

Comentario:

Cuando mencionados al área de créditos y cobranzas estamos involucrando a las cuentas por cobrar y es ahí donde podremos determinar la liquidez de una empresa.

La liquidez es un factor que a través del cual podemos analizar la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones y compromisos de pago a corto plazo, esto lo podemos calcular a través de los ratios financieros.

Paulo Núñez, 2007 nos dice que la liquidez es un activo y que se ve reflejado en ellos estados financieros, el cual sirve para la inversión y desarrollo y medir la capacidad durante un determinado periodo.

Gonzales, E. y Sanabria, S (2016) nos dice lo siguiente; Gestión de las cuentas por cobrar, afecta el resultado de la liquidez.

La **Alabama S.A.** es una empresa que se dedica a la compra y venta de semillas, fertilizantes y diferentes tipos de sustratos y bandejas, se encuentra ubicada en Av. Oscar R. Benavides 5737, Callao, Lima.

Alabama da inicio a sus operaciones en el año 1999, en cada año fue creciendo, organizándose e implementando cada área, actualmente cuenta con 24 ingenieros agrónomos distribuidos a nivel nacional, de los cuales 7 de ellos se dedican a la evaluación y asesoramiento de semillas en el campo, los otros 17 ingenieros se dedican a la venta ya sea en los mercados mayoristas de la capital o de provincia, campos.

Tiene un gerente general el Sr. Valdivia Carrillo y un gerente comercial el Sr. José Luis Marzal.

La Misión de Alabama S.A

Comercializar semillas híbridas de alta ingeniería genética y nutrición orgánica vegetal, debidamente certificada, brindando asistencia técnica eficiente, colaborando a mejorar la economía de los agricultores y del país, comprometidos con nuestros colaboradores, con la comunidad y el cuidado del medio ambiente.

La Visión de Alabama S.A

Ser una empresa reconocida nacional e internacionalmente como uno de los líderes en la comercialización de semillas de calidad y confiabilidad para el cultivo de hortalizas, pastos, frutales y nutrición vegetal.

Actualmente en Alabama S.A. existe una deficiencia en la gestión de Créditos y Cobranzas, se observa que no cuentan con procedimientos para otorgar los créditos, ya que lo único que gestionan es que el cliente solo firme letras en blanco, debiéndose averiguar donde vive con exactitud si tiene propiedades, si cuenta con una carga familiar ya que así se puede saber si tendrá solvencia para pagar dicha deuda.

No tienen un límite de crédito establecido, cada vez que un cliente solicita un crédito ya sea letras a 30, 60, o 90 días, el cliente siempre indica el importe y sugiere las fechas de pago, muchas veces se consulta al gerente general pero en casos que se encuentre en campo o de viaje esto muchas veces queda a criterio de la persona a cargo del área, y en este caso la persona del área no cuenta con la experiencia necesaria, siendo un área fuerte y principal en la empresa la responsable no cuenta con los estudios culminados y por su poca experiencia muchas veces a otorgado créditos sin la evaluación correcta.

Si bien es cierto Alabama S.A. tiene dos clases de clientes que compran al contado y los que solicitan crédito, analizando todas las ventas al crédito esto hace que la liquidez de la empresa no sea la que debería tener.

En toda organización siempre se enfocan en las ventas, sin considerar la importancia que tiene la gestión del área de créditos cobranzas ya que esto involucra a las cuentas por cobrar y si hablamos de cuentas por cobrar se estaría hablando de uno de los activos de la empresa que estaría reflejado en el balance general, por tal motivo su gestión y sus procesos tienen una gran importancia y si esto se no se trabaja de manera eficiente o no se toma la importancia debida, puede generar problemas en la liquidez de la empresa y con un gran atraso en el saldo de cuentas por cobrar con una cartera de clientes morosa.

Cuando en un negocio sus actividades se enfocan principalmente a las ventas, se corre el riesgo de descuidar la tarea de la cobranza de los créditos otorgados a los clientes y que en el balance se encuentren en el renglón de cuentas por cobrar, lo que puede acarrear como consecuencia que la compañía presente posteriormente problemas de falta de liquidez y un gran atraso en el saldo de cuentas por cobrar. (Morales, 2014).

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema general.

¿De qué manera la gestión de créditos y cobranzas se relaciona con la liquidez en la empresa

Alabama S.A. en el año 2020?

1.2.2 Problemas específicos.

¿Qué relación tiene la gestión de créditos y cobranzas con las **obligaciones** que tiene la empresa

Alabama S.A., Callao, 2020?

¿Qué relación tiene la gestión de créditos y cobranzas con la liquidez a **corto plazo** en la empresa

Alabama S.A., Callao, 2020?

¿Qué relación tiene la gestión de créditos y cobranzas con la **solvencia** en la empresa Alabama

S.A., Callao, 2020?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre la gestión de créditos y cobranzas con la liquidez en la empresa Alabama S.A., Callao 2020.

1.3.2 Objetivos específicos.

Determinar la relación que existe entre la gestión de créditos y cobranzas con las **obligaciones** que tiene la empresa Alabama S.A., Callao 2020.

Determinar la relación que existe en la gestión de créditos y cobranzas con la **liquidez a corto plazo** en la empresa Alabama S.A., Callao 2020.

Determinar la relación que existe entre la gestión de créditos y cobranzas con la **solvencia** en la empresa Alabama S.A., Callao, 2020.

1.4. Justificación e Importancia

1.4.1. Justificación teórica.

Considerando el valor teórico en la presente investigación es muy importante porque ayudara a la empresa a conocer la importancia que tiene la buena gestión en el área de créditos y cobranzas, conociendo así los procesos y disminuyendo las cuentas por cobrar y poder tener una buena liquidez que ayude las obligaciones a corto plazo.

1.4.2. Justificación práctica.

El presente estudio ayudará a eliminar la problemática en la empresa Alabama S.A. Callao, 2020, a conocer las estrategias de los buenos procesos que debe tener a futuro la gestión de créditos y cobranzas para conocer cómo reducir a menor tiempo la cartera de clientes morosos, la elaboración de políticas de créditos, como generar reportes de las deudas detalladas de clientes,

obtener una buena liquidez en el momento adecuado para cubrir todas sus obligaciones en un corto plazo.

1.4.3. Justificación metodológica.

Desde el punto de vista metodológico se justifica en la utilización de una metodología cuantitativa y el uso de instrumentos como cuestionarios para la recolección de datos de las variables en estudio, obviamente con la validación y confiabilidad que exigen los instrumentos de investigación.

1.4.4. Justificación económica.

Justificando el valor económico en la presente investigación es importante porque ayudara a la empresa Alabama S.A. a dirigir y conocer la gestión de créditos y cobranzas y tener las cuentas por cobrar en un menor tiempo y medir su liquidez para sus obligaciones a corto plazo en el futuro.

1.4.5. Justificación social.

Justificando el valor social en la presente investigación ayudará a aquellos estudiantes o personal a cargo del área a conocer los objetivos, procedimientos y funciones que debe tener la gestión de créditos y cobranzas para una buena liquidez en la empresa a corto plazo.

1.5 Limitaciones

En el desarrollo de la tesis una de las limitaciones fueron el factor tiempo, porque la Población del estudio tiene horarios compartidos en oficinas y en el campo, esta limitación se pudo superar porque se coordinó con ellos en los horarios que estaban en oficinas y no afectar sus horarios de trabajos más fuertes que es estar en campo.

CAPÍTULO II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Según Culqui y Culqui, (2018) en su tesis titulada “Gestión de Créditos y Cobranzas y Su impacto Financiero” en la empresa TRANSPAS S.A, Guayaquil, año 2018, empresa dedicada a la venta, por mayor y menor de vehículos, buses, microbuses, furgonetas de óptima calidad. Se encuentra ubicada en el cantón Durán provincia del Guayas, con 16 años dentro del mercado local posicionándose principalmente en el sector del transporte de pasajeros tanto en el sector público como en el privado.

Tuvieron como objetivo general evaluar la gestión de crédito y cobranzas y su impacto financiero de la empresa Transpas S.A utilizando la metodología de análisis cualitativo, cuantitativo porque se evalúa el proceso crediticio y el impacto financiero en la empresa.

Se utilizó técnicas empíricas como encuesta, entrevista y revisión documental. Obteniendo como resultado del trabajo investigativo se planteó como propuesta, el manual de política, procedimientos, flujogramas y descripción de funciones. Se concluye el trabajo que mejorara la situación financiera de TRANSPAS S.A.

Comentario:

La presente investigación es importante porque los tesisistas analizan la gestión de créditos y cobranzas y su impacto financiero llegando a la conclusión que si tiene un impacto en la finanzas y para ello proponen procedimientos, funciones, manual de políticas que ayudan mucho a un mejor control.

Suárez, (2018), Guayaquil, en su tesis titulada “Diseño de un manual de Políticas

de créditos y Cobranzas para disminuir la cartera vencida de la empresa Mueblerías Palito S.A. periodo 2017 – 2018” siendo una micro empresa ecuatoriana ubicada en la provincia del Guayas, presentando una disminución de competitividad y flujo de efectivo, debido al aumento de la cartera vencida, teniendo como objetivo general implementar políticas que permitan un manejo adecuado de los procesos de otorgamiento de créditos y cobranzas, a sus clientes.

La metodología aplicada fue una metodología descriptiva, campo y documental. Y se usó Como instrumento las encuesta y la entrevista para la recopilación de información de los procedimientos que ha efectuado el departamento de créditos y cobranzas, para reducir su cartera vencida. Teniendo como resultado diseñar un manual de políticas de créditos y cobranzas para disminuir la cartera vencida.

Llegando a la conclusión importante que con políticas de mejora en los procesos de Otorgamientos de créditos y recaudación de cartera hará disminuir las cobranzas vencidas.

Comentario:

Esta investigación es muy importante porque el tesista recomienda implementar políticas De créditos, el cual permitirá un proceso adecuado para que puedan otorgar créditos y cobranzas a los clientes, mediante el cual evaluarán al cliente con su historial, ayudando así a no presentar una cartera morosa y poder obtener una excelente liquidez.

Yambay, (2017) en su tesis titulada “Diseño de un Manual de Crédito y Cobranzas para minimizar el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo”, 2017. Tiene como objetivo principal resaltar la importancia que tiene los documentos que sirven como coordinación que permiten transmitir en forma ordenada y sistemática la información de la entidad.

Con metodología descriptiva. Se aplico la técnica de encuesta con un instrumento de un

cuestionario digital al gerente, así como a todos los empleados de la institución, permitiéndonos conocer como está estructurada actualmente la Cooperativa y el proceso que siguen para llevar a cabo sus principales actividades.

Llegando a la conclusión que se halló la inexistencia de una manual de crédito lo que ocasiono un alto índice de morosidad a la vez provocando problemas de sostenibilidad financiera. Haciendo la propuesta de la creación de un manual de crédito y cobranza para disminuir la cartera vencida, que establecerá una herramienta y un objetivo para recuperar la liquidez. Se recomienda la aplicación de la propuesta para que de esta manera exista un mejor rendimiento en la cooperativa.

Comentario:

Es importante la investigación del tesista porque propone diseñar un manual de créditos y cobranzas para reducir la cartera de clientes morosos y tener un buen control documentario, ya que se comprueba que al no tener un control o un manual que se pueda aplicar en la empresa, esto hace que se eleve la cartera de cobranzas y para poder recuperarla en un tiempo estimado muchas veces se hace complicado recuperarla al 100 %.

Solano y Gómez, (2016) en la tesis titulada “Propuesta de un Manual de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez”, Guayaquil – Ecuador, 2016.

El objetivo fundamental del diseño de manual para el área de créditos y cobranzas de la empresa Frenopreciso Cia Ltda., es optimizar los procedimientos y mejorar el flujo de efectivo.

Con un tipo de estudio basado en investigación de campo, con una población de 11 personas que trabajan en el área, utilizando instrumentos como la observación directa y las encuestas que permitieron detectar deficiencias.

Dando como resultado, falta de liquidez, dependencia de capital ajeno, rotación lenta de

Cartera e índice alto de morosidad.

Llegando a la conclusión que la propuesta de un Manual de Créditos y Cobranzas le Permitirán a la compañía mejorar tanto su situación financiera como administrativa.

Comentario:

La investigación es importante porque los tesisas a través del manual logran demostrar que pueden optimizar los procedimientos y mejorar el flujo de efectivo en la empresa Frenopreciso Cia Ltda. Y así no tener inconvenientes con la falta de liquidez para poder cumplir con sus obligaciones que tiene la empresa.

Cantos y Piguave, (2018) en la tesis titulada “Auditoria al Departamento de cobranzas y Su incidencia en la liquidez de Chemlok Del Ecuador S.A.”, 2018. Tienen como objetivo principal efectuar una auditoría al departamento de cobranzas CHEMLOK DEL ECUADOR S.A y su incidencia.

Siendo el método de investigación de tipo campo con técnicas e instrumentos de investigación determinados en la Operacionalización de las variables se ejecutó en el contexto del departamento de créditos y cobranzas de la empresa CHEMLOK DEL ECUADOR S.A. Como resultado de la investigación se desarrolló un informe de auditoría sobre las gestiones ejecutadas en las cuentas por cobrar.

Llegando a la conclusión que el área tiene debilidades en la forma de evaluar un crédito y recomiendan mejoras para que puedan ser adoptadas en la empresa.

Comentario:

La presentación investigación es muy importante porque con la auditoria ejecutada se puede evaluar las debilidades del área y proponer mejoras para mejorar procedimientos y llegar a no tener cobranzas morosas y que no afecte la liquidez de la empresa para cubrir las obligaciones que tiene la empresa.

2.1.2 Nacionales.

Según Pizzán, (2020) en su tesis titulada “Gestión de créditos y cobranza y liquidez en la Empresa CNL ASESORES SAC, Tarapoto, año 2020”, tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la gestión de crédito y cobranzas en la liquidez. Con tipo de estudio aplicada con diseño transversal, explicativo – causal y de enfoque cualitativo. Tuvo como muestra el Gerente general, 5 asistentes de créditos y cobranzas y el acervo documentario relacionados a las cuentas por cobrar (registros de cuentas por cobrar, y estados financieros del año 2018. 2019 y 2020). Empleo como instrumento la guía de entrevista y la técnica empleada fue la entrevista. Concluyó que las actividades de gestión de créditos y cobranzas no se cumplen en un 68.18%, mientras el 31.82% de las actividades si se llegan a cumplir. Lo que ocasiono que de un monto de S/. 182,729 se estimó a gasto un monto de S/ 7,017.00 y que S/38,091 aún no se logra cobrar, los cuales año tras año las cuentas por cobrar van incrementando. Con respecto al ratio liquidez general, se evidencio una disminución en los ratios año tras año, año, 2019 y 2020, (2.33 y 1.92). Y por último se logró comprobar que la gestión de crédito y cobranzas incide de manera negativa en la liquidez de la empresa CNL ASESORES SAC, Tarapoto, Año 2020.

Comentario:

En la tesis titulada “Gestión de créditos y cobranza y liquidez en la Empresa CNL ASESORES SAC, Tarapoto, año 2020”, se demuestra que la gestión del área influye mucho en la liquidez de la empresa, demostrándose con los ratios de liquidez y evaluando los años 2019 y 2020.

Benites y Meza, (2018) en la tesis titulada “Políticas de créditos - cobranzas y su efecto en la liquidez de la empresa Los Portales S.A., Chimbote, año 2018”, tuvo como objetivo determinar la incidencia de las políticas de créditos – cobranzas en la liquidez. Con tipo de estudio aplicada basándose en un diseño no experimental – de corte transversal.

Comentario:

Los tesisistas Benites y Meza demuestran en su trabajo de investigación “Políticas de créditos - cobranzas y su efecto en la liquidez de la empresa Los Portales S.A., Chimbote, año 2018” que las políticas del área si tienen efecto en la liquidez porque al no tener una buena política no se puede evaluar correctamente un crédito al cliente ni aplicar rangos de créditos, siendo estos dos puntos muy importantes para una empresa.

Castilla y Aniceto, (2017) en la tesis titulada “La gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa Artres S.A.C, San Isidro, 2017”, tuvo como objetivo determinar de que manera incide la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa Artres S.A.C. Metodología de la investigación se utilizó el método descriptivo. La población y la muestra estuvieron definidas por los clientes, gerente financiero y análisis documental. Los instrumentos utilizados fueron entrevistas, encuestas, cuestionarios, libros, tesis, datos documentales. La investigación efectuada, se deduce que no manejan óptimamente la gestión de créditos y

cobranzas. Se propone alternativas de solución que nos permita mejorar la liquidez de la empresa Artres.

Comentario:

En el trabajo de investigación de los tesisistas Castilla y Aniceto demostraron que la gestión de créditos y cobranzas si tiene incidencia con la liquidez, analizando y trabajando con encuestas a las diferentes áreas involucradas, lo cual ayudo para proponer nuevas alternativas de mejoras y así la liquidez de la empresa no se vea afectada.

Uriarte, (2018) en su tesis titulada “Gestión financiera para mejorar la liquidez de una empresa de servicios de transporte, Lima 2018”, tuvo como objetivo el mejoramiento de la liquidez y se propuso diseñar un proceso de gestión financiera. El tipo de metodología usada en la investigación fue proyectivo, nivel comprensivo, método inductivo y deductivo. Usando como instrumento una guía de entrevistas la cual estuvo conformada por 8 interrogantes, validadas por 3 expertos y aplicada a 3 personas especialistas en el tema. Se llego a la conclusión que la empresa tiene disminución de liquidez z la cual afecta con el cumplimiento de sus obligaciones, además el nivel de endeudamiento es elevado donde el patrimonio no logra cubrirlo y las cuentas por cobrar reflejan importes significativos se deduce que no existe una buena rotación de cobranzas. por estas razones se propone la elaboración de un proceso de gestión financiera para el mejoramiento de la liquidez de una empresa de servicios. Llegando a la conclusión que se debe elaborar un proceso de gestión financiera para el mejoramiento en la liquidez de una empresa de servicios.

Comentario:

En el trabajo de investigación del tesista Uriarte, titulada “Gestión financiera para mejorar la liquidez de una empresa de servicios de transporte, Lima 2018”, demuestra que la liquidez para una empresa es muy importante y para ello debemos tener un control financiero donde se pueda evaluar lo siguiente, préstamos a corto y largo plazo, nuevas adquisiciones y tener un orden y así no se vea afectada la liquidez de la empresa.

Araucano, (2018) en su tesis titulada “Efecto de las Cuentas por cobrar en la Liquidez de la Empresa PC Tronic Soluciones E.I.R.L. – Huaraz, Periodo 2017 – 2018”. Tuvo como objetivo general determinar el efecto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa PC Tronic Soluciones EIRL, Huaraz, 2017 – 2018. Tuvo un tipo de investigación cualitativa, con un diseño interpretativo y estudio de caso. Tuvo como muestra general a los participantes, fueron el contador de la Entidad, que se le hizo una entrevista y el análisis documental a los estados financieros. Y, Por último, como conclusión de la investigación, que las cuentas por cobrar tienen un efecto en la liquidez de la empresa PC tronic Soluciones EIRL, Huaraz, periodo 2017 – 2018. Según la tabla 2: las cuentas por cobrar tienen en el año 2017 el 6.68% y el 9.01% en el 2018 del activo corriente total, y según los ratios financieros en la tabla 2, que su prueba ácida en el año 2017 fue de S/. 0.13148 y para el año 2018 tuvo S/. 0.12808, y su prueba defensiva para el 2017 es de 0.00756 y el 2018 de 0.00056. concluyendo que las cuentas por cobrar repercutan en la disminución de la liquidez, debido a que no aplica acciones de cobranza a los clientes para recuperar el crédito y por los problemas que se originan en la administración de las cuentas por cobrar. Generando que los activos exigibles no se convierten en líquidos para que pueda cumplir con sus deudas que tuvo la entidad a corto plazo.

Comentario:

En el trabajo de investigación del tesista Araucano, titulada “Efecto de las Cuentas por cobrar en la Liquidez de la Empresa PC Tronic Soluciones E.I.R.L. – Huaraz, Periodo 2017 – 2018”. Demuestra que las cuentas por cobrar si influyen en la liquidez de la empresa porque si tenemos una cartera morosa que cada vez aumenta quiere decir que no ingresa efectivo y no tendremos liquidez y por efecto no se podrá cubrir con las obligaciones de la empresa a corto plazo y creando así un historial crediticio para la empresa en negativo.

Sánchez, (2017) en su tesis titulada “Aplicación de la mejora de procesos en el área de créditos y cobranzas de provincia para incrementar la rentabilidad de la empresa Anypsa Corporation S.A., Lima, 2017”. Tuvo como objetivo determinar cómo le mejora de procesos en el área de créditos y cobranzas de provincia incrementa la rentabilidad en la empresa Anypsa Corporation S.A. Con tipo de metodología aplicada, de diseño cuasi experimental. Tuvo como muestra las cuentas por cobrar de 6 semanas, comprendidos en los meses de Julio del 2017 a septiembre del 2017. Usando como instrumento la ficha de observación. Llegando a la conclusión que la rentabilidad se incrementa en 30%, por tanto, la mejora de procesos en el área de créditos y cobranzas de provincia incrementa la rentabilidad de la empresa Anypsa Corporation S.A., Lima, 2017. Concluyo que se debe diseñar un manual de políticas de políticas de créditos y cobranzas, para disminuir la cartera vencida, que aportará con nuevas políticas de mejora, en los procesos de otorgamiento de créditos y recaudación de cartera.

Comentario:

En el trabajo de investigación del tesista Sánchez demuestra que se debe mejorar los procesos de créditos y cobranzas para obtener una rentabilidad y para ello deben una política de

créditos donde se evalúe al cliente y llegar a mantener una cartera de clientes con alta rotación sin dejar a llegar a la cartera morosa.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Créditos y Cobranzas

2.2.1.1. Definición de Créditos

Se define como crédito a una determinada operación donde puede ser una entrega de dinero o venta de mercadería, por un determinado servicio, en estos 3 términos el pago sería a futuro generándose así un crédito.

Castro y Castro, (2014) dice que una operación de crédito involucra dos partes, una es la Parte que esparará cierto tiempo a que la otra cumpla con el compromiso contraído, para ello debe existir la confianza que es lo fundamental antes de otorgar el crédito.

El otorgamiento de un crédito es una operación de recursos financieros por la confianza y un análisis a un determinado sujeto o a una empresa con la promesa de pago.

Desde el punto de vista jurídico el crédito puede considerarse como un préstamo o como una venta a plazos.

La palabra crédito viene del latín *creditum* (sustantivación del verbo *credere*: creer) esto Significa “cosa confiada”. Se dice que crédito en su origen, significa confiar.

Bustamante, (2017) dice que el otorgamiento de una línea de crédito a un determinado cliente es una decisión basada en la confianza, también dice que La palabra crédito proviene del latín *credere* que significa creer, esto es, creer en que vamos a cobrar en el futuro lo que vendemos hoy.

Es claro que el crédito se basa en dos pilares; la solvencia del deudor y su capacidad de

pago, agregar la evaluación del comportamiento del cliente.

Fuente, (1993) dice que se define la operación crédito como “La entrega de un valor actual, ya sea dinero, mercadería, o alguna clase de servicio, basándose en la confianza, a cambio de un valor en un determinado tiempo.

Cabe recalcar que la operación del crédito basada en la confianza implica un riesgo, donde el deudor tiene la obligación de pagar, y por otra parte el acreedor tiene derecho de reclamar el pago.

2.2.1.2 Definición de Cobranzas

La cobranza se da inicio luego de una transacción llamada venta o préstamo, servicio, mediante el cual se usa documentos como facturas, pagares, u otros títulos valores.

Según Dumrauf en su libro “Finanzas Corporativas” menciona que la cobranza nace por la particularidad del cliente y su compromiso por la deuda adquirida, resultando muy importante para cualquier empresa porque no pueden ni deben correr el riesgo que se pueda generar un incumplimiento de los créditos otorgados.

En base a lo mencionado por el autor Dumrauf podemos decir que el término cobrar es una acción que se genera para recuperar el dinero otorgado a un cliente, puede ser como préstamo, servicio o venta de un bien. Siendo lo más importante la recuperación del mismo para no tener el riesgo de perder dinero.

2.2.1.3 Importancia

2.2.1.3.1 Importancia del Crédito

Fuente, (1993) dice que la operación del crédito es de vital importancia para la economía en todos los países y en las empresas, porque genera los siguientes beneficios:

- A) Incremento de ventas
- B) Aumento de la producción de bienes y servicios, y como consecuencia una disminución de los costo unitarios.
- C) Elevación del consumo, al permitirse que determinados sectores socioeconomicos adquieran bienes y servicios que no estarían a su alcance si tuvieran que pagar al contado.
- D) Creación de mas fuentes de trabajo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.
- E) Se promovio el uso de todo tipo de servicios y adquisición de bienes, con plazos largos para pagarlos.
- F) Desarrollo tecnologico, favorecido indirectamente al incrementarse los volúmenes de venta.
- G) Ampliación y apertura de nuevos mercados.

2.2.1.3.2 Importancia de la Cobranza

Según Castro y Castro, (2014) menciona que la importancia del cobro se genera en la contabilidad donde se procesa datos como la información financiera, contable. La contabilidad encontramos diferentes cuentas que se usan como herramienta mediante el cual se visualizan los cambios en el patrimonio de la empresa, así como también los ingresos, gastos.

La contabilidad tiene un proceso y dentro de ellos encontramos los estados de situación financiera, y es donde ahí detallamos los activos, pasivos, y capital de la empresa, dentro de los activos tenemos las cuentas por cobrar de los créditos otorgados a clientes de la empresa.

Según Castro y Castro, (2014) dice los créditos concedidos a los clientes se registran en el renglón de clientes y se clasifican en los activos circulantes, conforme el cliente va abonando a cuenta del crédito concedido el saldo por ende va a variar.

En base a lo mencionado por el autor Castro y Castro, (2014) nos dice que el cobro es importante porque sino tenemos un buen resultado del crédito concedido esto será reflejado en los estados financieros resaltando nuestra cartera de clientes de cuentas por cobrar, siendo el objetivo que los créditos otorgados sean gestionados fácilmente y rápidos en la cobranza.

2.2.1.4 Funciones

2.2.1.4.1 Funciones del área de Créditos y Cobranzas

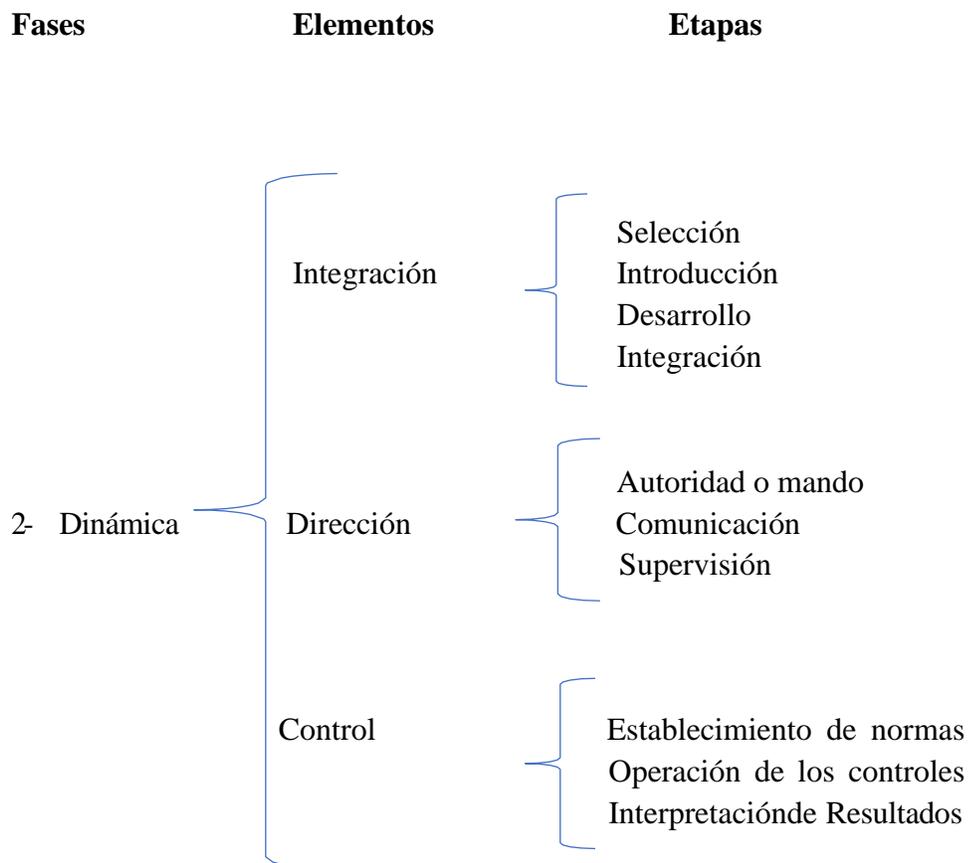
Según Fuente, (1993) dice que la función del crédito y cobranzas se presenta como varios aspectos de los cuales uno de los más importantes es como proceso administrativo dentro del marco de la administración moderna.

Dentro de una empresa tienen varias áreas y funciones y cada una es independiente por las cuales el proceso del crédito y cobranza tiene fases, elementos y etapas que se integran.

Figura 1*Proceso Administrativo :*

Fuente, (1993).

Figura 2



Fuente, (1993).

Según Fuente, (1993) dice que la fase Mecánica es la parte de construcción o estructuración que quiere decir esta conformado por elementos, y la fase Dinámica se define de lo constructivo a lo operativo.

2.2.1.5 Proceso

2.2.1.5.1 Proceso del Crédito

Bustamante, (2017) dice para iniciar un proceso de otorgamiento de credito debemos tener un estudio de la solvencia, capacidad de pago y comportamiento del cliente.

Luego debemos tomar la decisión de otorgar un limite de credito en un determinado tiempo según el importe otorgado como linea de crédito.

La aplicación del crédito involucra la forma de la documentación ya sea por mutuo acuerdo, linea de crédito o mediante la aceptación de pagos como cheques diferidos o facturas.

En los casos de mora o la falta de cumplimiento se debe actuar rapidamente, a acuerdo a las reglas objetivas y siguiendo un metodo o sistema que se aplica invariablemente, con total independencia de la persona del deudor y del monto a reclamar.

2.2.1.5.2 Proceso de la Cobranza

Castro y Castro, (2014) dice que el proceso de la cobranza se da inicio después de acreditar un crédito a un determinado cliente y luego debe ser cancelado, mencionando que en el proceso puede ocurrir lo siguiente:

“ El acreditado comienza a pagar en tiempo y forma” (p.144).

“ El acreditado incumple” (p.144)

El proceso de la cobranza si bien es cierto se da origen luego de otorgar un crédito, pero al mismo tiempo se corre el riesgo que el cliente no cumpla según lo pactado, o darse el caso que el cliente sea un excelente pagador y ejecute su compromiso de pago en la fecha indicada.

Bustamante, (2017) dice que la primera etapa de proceso de la cobranza es la siguiente:

- A) **Llamada al cliente:** se gestiona una llamada interna al deudor para requerirle el pago dentro de un plazo determinado medido en días calendario.
- B) **Gestión extrajudicial:** Se refiere a una etapa que comprende un requerimiento de pago personal, ya sea por correo certificado o por telegrama colacionado.
- C) **Ejecución Judicial:** en el caso de no tener respuesta del cliente en un plazo de 15 días se inicia con las diligencias preparatorias (intimación de pago, citación a reconocimiento de firma, citación a conciliación) y finaliza con el juicio ejecutivo, traba de embargo y ejecución en vía de apremio que habilita el embargo en todo tipo de bienes, inclusive dinero en efectivo, cuentas bancarias, depósitos, valores de cualquier tipo e intervenciones de caja.

2.2.1.6 Políticas

2.2.6.1.1 Políticas de Crédito y Cobranza

Antes de establecer las políticas de otorgamientos de crédito debemos tener claro que cada empresa necesita contar con liquidez para llegar a cumplir con sus obligaciones y para ello debemos tener el capital del propio giro y la cobranza de los créditos otorgados por venta.

Bustamante, (2017) menciona que una cobranza es ineficiente hace que se agote el capital del giro, porque estaría generando así un financiamiento que puede conducir a la pérdida por parte de las utilidades al generarse el pago por los intereses.

Según Bustamante, (2017) dice que las políticas de crédito nos deben ayudar a mantener el capital del giro, estableciendo lo siguiente:

“ Las condiciones del otorgamiento del crédito las debe conocer el cliente y la empresa debe respetarlas para tener un eficiente resultado al término del proceso”

“ Debe trabajar con criterios objetivos que respondan a las políticas diseñadas de acuerdo a cada empresa”

“ Establecer monto máximo de crédito a otorgar y el plazo a pagar”.

“ Documentar el crédito otorgado como, títulos valores propios o de terceros, cheques, una línea de crédito con garantía” .

“ Cumplir con los procesos de cobranza para prevenir el incumplimiento y hacer fácil el pago del cliente”

2.2.6.1.2 Políticas de Cobranza

Villaseñor, (1993) menciona que una empresa totalmente organizada determinara sus politicas claras, a ello se relaciona un personal de confianza y capaz para hacerlas cumplir, trabajando en conjunto con las areas como contabilidad, finanzas, personal de ventas. Estableciendo las siguientes politicas;

- “Condiciones de ventas”
- “Plazos de Cobro”
- “Estudio del Cliente”

Comentario:

Toda empresa y cliente deben tener totalmente claro las políticas de crédito y cobranza desde el punto de vista del deudor debe conocer las condiciones de venta, condiciones de pago, si hay incumpliendo debe conocer que puede perder la línea de crédito, las bonificaciones o descuentos otorgados y también entender que su incumplimiento genera intereses y luego transcurrir por la vía judicial para recuperar el logro.

2.2.1.7 Tipos de Créditos

Según Villaseñor, (1993) menciona que el tipo de crédito es una actividad, es un capital existente por parte del otorgante que pueden ser prestamistas, acreedores, proveedores, y es una garantía de restitución por parte del prestatario, deudor o cliente. Siendo su clasificación la siguiente:

Según su uso

- Crédito de inversión
- Crédito bancario
- Crédito entre comerciantes
- Crédito al consumidor

Documentos que respaldan la operación de crédito

- Documentos de crédito bancario y comercial
- Documentos de crédito de inversión

En atención a las condiciones de pago

- Crédito normal o contado comercial
- Crédito a plazos
- Crédito fijo con limite renovable o revolvente
- Crédito garantizado
- Crédito fijo

Por el sujeto

- Crédito publico
- Crédito privado
- Crédito mixto

2.2.1.8 Tipos de Cobranza

Según Castro y Castro, (2014) dice que los tipos de cobranza van de acuerdo como se evalúa al cliente, siendo los siguientes tipos de cobranza.

2.2.1.8.1 Cobranza normal : Se realiza por medios comunes de pago, entre los mecanismos que se usan se encuentran la emisión del estado de cuenta o factura al momento que se recibe el pago convencional, con lo cual el cliente se informa de la evolución de su crédito. (Castro y Castro, 2014).

2.2.1.8.2 Cobranza preventiva : Es la etapa donde se usa un recordatorio de las fechas de vencimientos próximos, puede ser vía telefónicamente, a través del correo o por visita a su domicilio. (Castro y Castro, 2014).

2.2.1.8.3 Cobranza administrativa : La cobranza administrativa es la cartera de clientes que se encuentran por vencer y que no han tenido alguna gestión anterior.

Aquí se da prioridad a la cobranza vía telefónica y resalta el tener por segmentos a los clientes para hacerles llegar cartas o reportes con la finalidad que el cliente cumpla con la promesa de pago. (Castro y Castro, 2014).

2.2.1.8.4 Cobranza domiciliaria: Para determinar la cobranza domiciliaria quiere decir que el cliente se convirtió en moroso, el objetivo de la visita domiciliaria se hace para poder definir el proceso que se deberá seguir a consecuencia del atraso del cliente. (Castro y Castro, 2014).

En este tipo de cobranza se debe dar un cobro en efectivo siendo esto del al 100 por ciento o el 50 por ciento de la deuda.

También se puede dar la recuperación de la mercancía en su totalidad.

2.2.1.8.5 Cobranza judicial : Se da inicio cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones crediticias, quiere decir que el acreedor procede a protestar los pagarés, letras u otros documentos que constituían las garantías.

Se da inicio al trámite judicial para que a través del juicio se dicte sentencia para recuperar el saldo del crédito otorgado y el gasto de la gestión de la cobranza. (Castro y Castro, 2014).

Soria (2010), nos menciona que los tipos o técnicas de cobranza son 5;

A) Notificación por escrito: Cuando nos referimos por escrito estamos hablando de un documento en físico de hacerle llegar al cliente para recordarle que tiene un compromiso de pago ya vencido, en el caso de no tener respuesta a la primera notificación, se elabora una segunda notificación mencionándole al cliente como sería nuestro proceso de cobro con nuestras cuentas vencidas. (Soria, 2010).

B) Llamadas telefónicas: Si las notificaciones no tuvieron efecto, luego se procede a gestionar las llamadas personales a los clientes, haciéndole mención su deuda vencida, es ahí

donde se evalúa la respuesta del cliente y depende de eso se podrá extender el periodo de pago.

(Soria, 2010).

También en algunos casos debe involucrarse la llamada del abogado de la empresa.

C) Visitas personales: Este proceso resulta muy efectivo ya que el pago puede darse en el momento de la visita. (Soria, 2010).

D) Mediante agencias de cobranzas: Algunas empresas utilizan este medio para presionar al cliente y se haga efectivo el pago, aunque la empresa tiene conocimiento que del 100 % de lo cobrado va a recuperar hasta el 50% según el acuerdo pactado con la agencia. (Soria, 2010).

E) Recurso legal: Es otra alternativa al uso de la agencia de cobros, siendo más costosa, en este recurso podría forzar al deudor a declararse en liquidación y afectando así la posibilidad de negocios en el futuro ya que reflejaría en el historial crediticio que no garantiza su compromiso de pago. (Soria, 2010).

2.2.2 Liquidez

2.2.2.1 Definición de Liquidez

Castro y Castro, (2014) nos menciona que liquidez es el factor que analiza la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus compromisos de pago a tiempo, y se calcula a través de las siguientes razones financieras.

A) Liquidez inmediata: $(\text{caja, bancos y val. Realizable} + \text{clientes}) / \text{pasivo a corto plazo}$.

B) Liquidez: $(\text{activo circulante} / \text{pasivo a corto plazo})$.

Según Soria, (2010) dice que liquidez es un ratio financiero que indica la capacidad que tiene una empresa para poder cumplir con sus obligaciones a su vencimiento, mencionando que el ratio de liquidez se clasifican en los siguientes; Liquidez Corriente, prueba acida o liquidez severa, liquidez absoluta, capital de trabajo.

2.2.2.2 Importancia

Pérez y Carballo, (1997) mencionan que la liquidez tiene una importancia vital porque son activos que o son efectivos que se pueden convertir en efectivo de manera inmediata, otros activos como las existencias se convertiran razonablemente en efectivo en breve plazo.

Comentario:

Realmente la liquidez es fundamentalmente estatico, porque lo que importa en realidad a una empresa es la capacidad para cubrir sus pagos en un momento dado.

2.2.2.3 Liquidez corriente

Soria, (2010) menciona que este ratio mide la liquidez que tiene toda empresa para cubrir sus obligaciones a corto plazo.

$$\text{Liquidez corriente} = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo corriente}$$

Comentario:

Es un ratio importante porque indica la proporción de deudas que tiene una empresa a corto plazo que se cubrirán por elementos del activo.

2.2.2.4 Prueba acida o liquidez severa

Soria, (2010) menciona que es un ratio que proporciona con mayor seguridad la cobertura de las obligaciones a corto plazo de la empresa, es una medida más exacta para medir la liquidez, porque descarta a la existencias y a los gastos pagados por anticipado en razón que son desembolsos ya realizados.

Activo Corriente – inventario - gastos pagados por anticipado

Pasivo corriente

2.2.2.5 Liquidez absoluta

Soria, (2010) menciona que es un ratio que nos indica el periodo durante el cual una empresa puede operar con sus activos disponibles sin recurrir a sus flujos de ventas

Disponible en caja y bancos

Pasivo corriente

2.2.2.6 Capital de trabajo

Soria, (2010) menciona que es un ratio que nos muestra el exceso de activo corriente que posee una empresa para poder afrontar sus obligaciones corrientes.

Activo corriente

Pasivo corriente

Comentario:

Los ratios de liquidez son indicadores por el cual el objetivo es diagnosticar si una empresa es capaz de poder generar tesorería.

2.2.2.7 Apalancamiento

Según Soria, (2010) menciona que el apalancamiento tiene 3 tipos :

- Apalancamiento operativo
- Apalancamiento financiero – riesgo financiero
- Apalancamiento combinado

Según Soria, (2010) menciona que el apalancamiento Operativo es la capacidad que tiene la empresa para manejar en forma eficiente sus costos fijos de operación con una finalidad de maximizar sus ingresos por ventas sobre las utilidades antes de impuestos.

Según Soria, (2010) menciona que el apalancamiento Financiero es la capacidad que tiene una empresa para emplear los gastos financieros fijos con la única finalidad de poder aumentar las ganancias por acciones comunes como consecuencia de los cambios en las utilidades antes de impuestos.

Según Soria, (2010) menciona que el apalancamiento Combinado es el que mide el riesgo total en una empresa, ya que se encuentra asociada a las ganancias de los accionistas que se dan a causa del apalancamiento operativo y apalancamiento financiero.

Comentario:

Actualmente en las empresas es importante crecer en el mercado ya sea innovando con productos nuevos o servicios y para ello deben invertir en la tecnología, maquinarias en sus áreas para llegar al aumento de las utilidades y para ello las empresas necesitan manejar una estrategia

para poder aumentar las utilidades si es ahí donde podemos decir que debemos manejar la estrategia del apalancamiento.

2.2.2.8 Rentabilidad y Eficiencia

La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades (Sánchez, 2001).

2.4 Definición de Términos Básicos

Cuentas a Cobrar: Las cuentas por cobrar son el crédito que concedemos a nuestros clientes en títulos valores, cheque, vale, pagaré. Las ventas al crédito son las que arrojan como resultado las cuentas a cobrar, deben estar sujetas a condiciones, políticas de crédito y cobranza, que el cliente debe conocer y la empresa debe respetar. (Bustamante, 2017).

Capacidad de crédito: Es la posibilidad y facilidad para pagar una deuda a su vencimiento, lo más importante es la capacidad de ingresos (Villaseñor, 1993).

Estado de cuenta: Debe contar con información básica y suficiente que permita al cliente verificarla sin demora contra sus propios registros antes de enviar su pago (Villaseñor, 1993).

Política de crédito: Es aquel que define plazos de pagos propuestos para todos los clientes. Cada plazo debe estar debidamente adaptado a la categoría del cliente (Brachfield 2012).

Experiencia de pago: Factor que evalúa el comportamiento del historial de pago del deudor con los bancos en los últimos 24 meses. Asimismo, analiza la oportunidad de pago en sus obligaciones y el cumplimiento en sus líneas y contratos crediticios. (Morales y Morales, 2014).

El seguro de crédito: El seguro de crédito es el sistema más fiable después del pago por adelantado o la solicitud de garantías bancarias para protegerse frente a los riesgos de incobrables e insolvencias concursales. (Brachfield, 2012).

Solvencia: Es la capacidad que tiene una empresa para poder transformar sus activos en liquidez para cumplir con sus obligaciones financieras, operativas, comerciales. (Mejia, 2012).

Crédito a corto plazo: Es el financiamiento a corto plazo, se usa para capital de explotación o de trabajo, ya que se necesita únicamente por una temporada, su periodo varía entre 30 días y un año. (Morales y Morales, 2014).

CAPÍTULO III: Metodología de la Investigación

3.1 Enfoque de la investigación

El presente trabajo de investigación fue de enfoque cuantitativo, porque se comprobó las hipótesis formuladas usando métodos estadísticos, utilizando estadística descriptiva e inferencial. Según Hernandez, (2014) dice que “es secuencial y probatorio, cada etapa precede a la siguiente, el orden es riguroso, parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación” (p.49).

3.2 Variables

Variable 01: Créditos y Cobranzas

Variable 02: Liquidez

3.2.1 Operaciones de las Variables.

Variable 01: Créditos y Cobranzas.

Calderón (2018). Dice “la cobranza viene a ser la recuperación de los créditos concedidos previamente por una entidad Industrial, Comercial, Financiera, o Prestadora de Servicio actividad, que se realiza en México y en todos los países del mundo” (p.2).

Dimensiones:**Primera Dimensión: Proceso. –**

Krajewski *et al*, (2008). Dice “Los procesos están en todas partes y son la unidad básica de trabajo. Se encuentran en Contabilidad, Finanzas, Recursos humanos, Sistemas de información administrativa, Marketing y Operaciones” (p.120).

Segunda Dimensión: Capacidad. –

Villaseñor (1993). Dice “La Capacidad de crédito significa la posibilidad y facilidad de pagar una deuda a su vencimiento” (p.113).

Tercera Dimensión: Ventas. –

Fischer (2011) Dice “Venta es toda actividad que genera en los clientes el último impulso hacia el intercambio. En esta fase se hace efectivo el esfuerzo de las actividades anteriores”.

Operacionalización de la variable 01: Créditos y Cobranzas:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM S
Proceso	Recuperación de créditos	¿La gestión de créditos y cobranzas intervienen en el proceso de recuperación de créditos?
	Cuentas por cobrar	¿Cree usted que el proceso de cuentas por cobrar previene la deficiente gestión en el área de Créditos y Cobranzas?
	Efectividad	¿Cree usted que el proceso para créditos y Cobranzas mejora la efectividad en la gestión?
	Política de crédito	¿Mejora el proceso de Créditos y Cobranzas el implantar el manual de políticas de créditos?
Capacidad	Gestores de Cobranza	¿Cree usted que los gestores de cobranza están en la capacidad de contribuir en el área de créditos y cobranzas?
	Deuda	¿La gestión de créditos y cobranzas influye en la capacidad de deuda en la empresa?
	Ingresos	¿Cree usted que una buena gestión de créditos y cobranzas tendría la capacidad de generar mayores ingresos en la empresa?
Ventas	Demanda de sectores	¿cree usted que las ventas se incrementan por la demanda de sectores en la gestión de créditos y cobranzas?
	Plazo de cobro	¿Cree usted que ha mejorado la gestión de créditos y cobranzas en el plazo de cobro en las ventas otorgadas?
	Forma de pago	¿Cree usted que el incremento de ventas depende de la forma de pago que otorgue la gestión de créditos y cobranzas?

Fuente: elaboración propia

Variable 02: Liquidez

Pérez y Carballo, (1997) Nos dicen en su libro de “Estrategias y Políticas Financieras” lo siguiente “ liquidez es la capacidad que tiene una empresa para atender los pagos que debe realizar para desarrollar sus actividades y responder a sus compromisos financieros” (p. 187).

Dimensiones:**Primera Dimensión: Obligaciones**

Las obligaciones como deuda son aquellos compromisos que nacen por la entrega de un bien o servicio o por algún motivo que debe cumplirse. (Castillo Freyre, 2016).

Segunda Dimensión: Corto Plazo

Corto plazo es el periodo de tiempo no mayor a dos años para cumplir con las obligaciones de la empresa, en el cual se incluye las ventas, producción. (Gitman, 2007).

Tercera Dimensión: Solvencia

Nieto, (1975) menciona que la solvencia es la capacidad que tiene una empresa para afrontar sus compromisos financieros en una determinada fecha o también podemos decir que es la carencia de deudas que tiene una empresa.

Tabla 2

Operacionalización de la variable 02: Liquidez

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Obligaciones	Corto Plazo	¿Cree usted que la liquidez a corto plazo puede cumplir con las obligaciones de la empresa? ¿Cree usted que la empresa debe adquirir obligaciones a corto plazo sin evaluar la liquidez?
	Largo Plazo	¿Cree usted que antes de adquirir obligaciones a largo plazo se debe evaluar la liquidez de la empresa?
Corto Plazo	Compromiso de pago	¿Cree usted que el compromiso de pago a corto plazo depende de la liquidez de la empresa?
	Préstamos	¿Cree usted que los préstamos a corto plazo dificultarían la liquidez de la empresa?
	Ratios	¿Cree usted que la empresa contara con liquidez en un corto plazo aplicando los ratios financieros?
Solvencia	Control Financiero	¿Cree usted que tener un control financiero ayuda a evaluar la solvencia y la liquidez en la empresa?
	Rentabilidad	¿Cree usted que la liquidez garantiza solvencia para obtener rentabilidad en la empresa?
	Largo Plazo	¿Cree usted que la liquidez determina la solvencia a largo plazo en la empresa?

Fuente: elaboración propia.

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general.

La Gestión de Créditos y Cobranzas se relaciona significativamente con la liquidez en la empresa Alabama S.A. en el año 2020.

3.3.2 Hipótesis específicas.

La gestión de créditos y cobranzas se relaciona significativamente con las obligaciones que tiene la empresa Alabama S.A. Callao, 2020.

La gestión de créditos y cobranzas se relaciona significativamente con la liquidez a corto plazo en la empresa Alabama S.A. Callao, 2020.

La gestión de créditos y cobranzas se relaciona significativamente con la solvencia en la empresa Alabama S.A. Callao, 2020.

3.4 Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación fue de tipo básica, de nivel correlacional, permitiendo determinar la relación que existe entre dos variables: Créditos y Cobranzas y Liquidez en la empresa Alabama S.A.

La investigación es básica porque nace del marco teórico y busca ampliar y mejorar los procedimientos.

Es de nivel correlacional porque se concluyó que si existe relación entre ambas variables.

3.5 Diseño de Investigación.

La presente tesis de investigación fue del diseño No experimental.

Según el autor Hernández (2014) define como diseño No experimental en lo siguiente “Es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido”. (p.154).

3.6 Población

3.6.1 Población.

En la empresa Alabama S.A. cuentan con 43 colaboradores en global considerando todas las áreas, los cuales están distribuidos en sus respectivas áreas de la empresa, se puso énfasis a los colaboradores que tuvieran conocimientos sobre las variables en el presente trabajo de investigación.

En la presente tesis **la población objetivo** estuvo por conformada por **24 colaboradores** de los cuales 9 de ellos pertenecen al área administrativa, los 15 restantes pertenecen al área de ventas quienes tienen conocimientos sobre las variables de estudio en la presente tesis.

Según el autor Arias (2006) define población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. (p.81).

3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de datos se usó la técnica de encuesta.

Según Hernández (2014), la encuesta consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir pueden ser descriptivas o explicativas.

Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios; uno para cada variable de estudio.

Según el autor Hernández (2014), el cuestionario es la recolección de datos, siendo un conjunto de preguntas referidas a una o más variables a medir.

Fichas técnicas para cada cuestionario utilizado.

Tabla 3*Ficha técnica del cuestionario para la variable Créditos y Cobranzas*

Variable a medir	Créditos y cobranzas
Número de ítems	10
Tipo de respuesta	Cerrada
Escala	Tipo Likert
Valores de escala	Siempre (5); Casi siempre (4); Algunas veces (3) Casi Nunca (2); Nunca (1)
Dimensiones	03
Sujetos encuestados	24

Fuente: elaboración propia.

Tabla 4

Ficha técnica del cuestionario para la variable Liquidez.

Variable a medir	Liquidez
Número de ítems	09
Tipo de respuesta	Cerrada
Escala	Tipo Likert
Valores de escala	Siempre (5); Casi siempre (4); Algunas veces (3) Casi Nunca (2); Nunca (1)
Dimensiones	03
Sujetos encuestados	24

Fuente: elaboración propia.

García, (2003), menciona que el cuestionario es un procedimiento que esta constituido por un conjunto de preguntas de varios tipos, sobre hechos que le interesan aa la investigación o evaluación, aplicandose en varias formas.

Validez de los instrumentos

Esta validación de instrumentos se realizó por la técnica de juicios de expertos, a continuación se presenta una tabla con los veredictos de los expertos:

Tabla 5*Resumen del veredicto de los expertos.*

Experto	Grado Académico o Título profesional	Cuestionario Evaluado	Puntaje	Veredicto - Decisión
Rosa Peña	Contadora Pública	Créditos y Cobranzas	39	Se puede aplicar
Rosa Peña	Contadora Pública	Liquidez	39	Se puede aplicar
José Luis Marzal	Master en dirección de empresas	Créditos y Cobranzas	45	Se puede aplicar
José Luis Marzal	Master en dirección de empresas	Liquidez	44	Se puede aplicar
Melissa Reyna	Contadora Pública	Créditos y Cobranzas	44	Se puede aplicar
Melissa Reyna	Contadora Pública	Liquidez	43	Se puede aplicar

Fuente: elaboración propia.

Se pone énfasis en que los puntajes de los expertos están entre 39 y 45 puntos, tomando en cuenta el puntaje máximo de la ficha de evaluación para juicios de expertos es de 45 puntos; lo que ratifica que los veredictos de los expertos que si se puede aplicar ambos cuestionarios.

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Para evaluar la confiabilidad de los instrumentos se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach para cada cuestionario, para eso se utilizó una prueba piloto aplicada a 10 colaboradores pertenecientes a la población objetivo antes mencionada.

Tabla 6

Interpretación de los coeficientes de Alfa de Cronbach.

ESCALA	CATEGORÍA
$r = 1$	Confiabilidad perfecta
$0,90 \leq r \leq 0,99$	Confiabilidad muy alta
$0,70 \leq r \leq 0,89$	Confiabilidad alta
$0,60 \leq r \leq 0,69$	Confiabilidad aceptable
$0,40 \leq r \leq 0,59$	Confiabilidad moderada
$0,30 \leq r \leq 0,39$	Confiabilidad baja
$0,10 \leq r \leq 0,29$	Confiabilidad muy baja
$0,01 \leq r \leq 0,09$	Confiabilidad despreciable
$r = 0$	Confiabilidad nula

Fuente: Valderrama (2018).

Los resultados fueron:

Tabla 7

Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Créditos y cobranzas

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.81	10

Fuente: elaboración propia.

El coeficiente Alfa de Cronbach indico un valor de 0.81; lo cual evidencia que el cuestionario para la variable Créditos y cobranzas posee confiabilidad alta (ver tabla de interpretación de valores), por lo tanto, bajo ese respaldo se pudo aplicar el instrumento mencionado.

Tabla 8

Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Liquidez

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.81	09

Fuente: elaboración propia.

El coeficiente Alfa de Cronbach indico un valor de 0.81; lo cual evidencia que el cuestionario para la variable Liquidez posee confiabilidad alta (ver tabla de interpretación de valores), por lo tanto, bajo ese respaldo se pudo aplicar el instrumento mencionado.

CAPÍTULO IV: Resultados

4.1 Análisis de los resultados

Variable:01 Créditos y Cobranzas

Para realizar el análisis de resultados descriptivos se procedió a trabajar con tablas y gráficos de resumen por cada pregunta del cuestionario de la presente variable:

Tabla 9

Tabla de frecuencia para la pregunta 1 de la variable; Créditos y Cobranzas

¿La gestión de créditos y cobranzas intervienen en el proceso de recuperación de créditos?

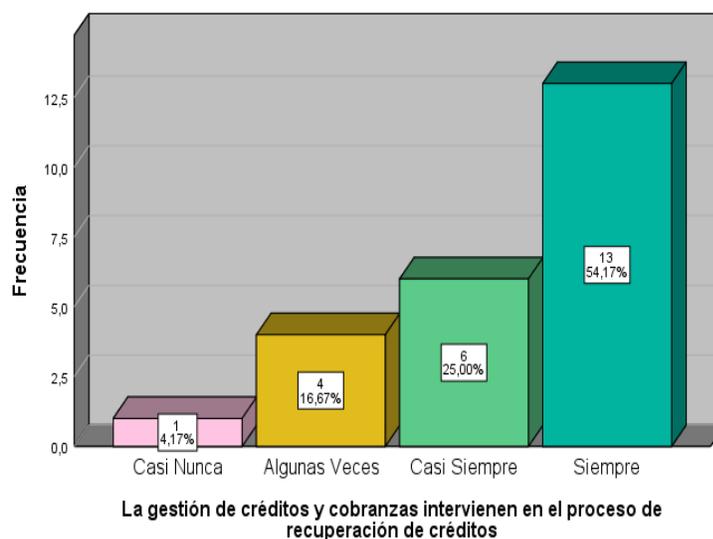
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	4,2	4,2	4,2
	Algunas Veces	4	16,7	16,7	20,8
	Casi Siempre	6	25,0	25,0	45,8
	Siempre	13	54,2	54,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia SPSS-25

Figura 03

Gráfico de barras de la pregunta 1 de la variable: *Créditos y Cobranzas*.

La gestión de créditos y cobranzas intervienen en el proceso de recuperación de créditos



Fuente: elaboración propia -SPSS-25

Como se puede observar en la tabla 9 y en la figura 3, con un total de 24 trabajadores, 13 manifestaron la alternativa siempre, 6 manifestaron la alternativa casi siempre, 4 manifestaron la alternativa algunas veces. 1 manifestó casi nunca, se manifiesta que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 1 es positiva.

Tabla 10

Tabla de frecuencia para la pregunta 2 de la variable; Créditos y Cobranzas

¿Cree usted que el proceso de cuentas por cobrar previene la deficiente gestión en el área de Créditos y Cobranzas?

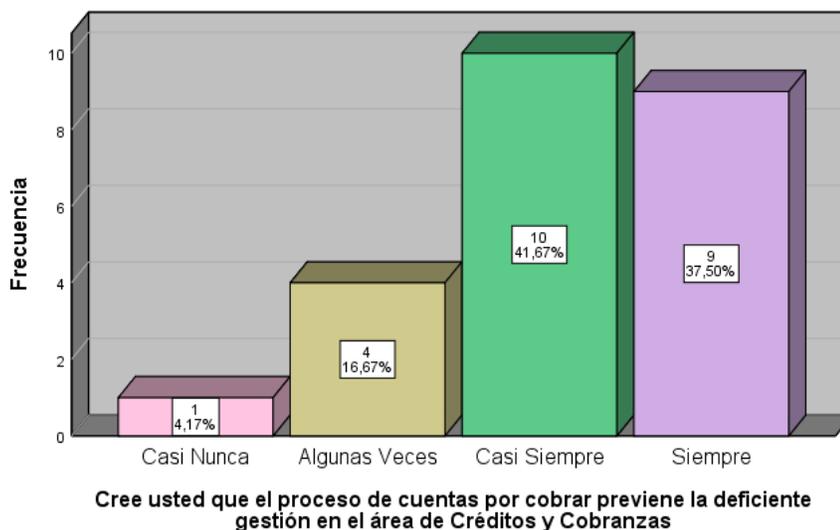
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	4,2	4,2	4,2
	Algunas Veces	4	16,7	16,7	20,8
	Casi Siempre	10	41,7	41,7	62,5
	Siempre	9	37,5	37,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia SPSS-25.

Figura 04

Gráfico de barras de la pregunta 2 de la variable: Créditos y Cobranzas

Cree usted que el proceso de cuentas por cobrar previene la deficiente gestión en el área de Créditos y Cobranzas



Fuente: elaboración propia -SPSS-25

Como se puede observar en la tabla 10 y en la figura 4, con un total de 24 trabajadores, 9 manifestaron la alternativa siempre, 10 manifestaron la alternativa casi siempre, 4 manifestaron la alternativa algunas veces. 1 manifestó casi nunca, se manifiesta que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 2 es positiva.

Tabla 11

Tabla de frecuencia para la pregunta 3 de la variable; Créditos y Cobranzas

¿Cree usted que el proceso para créditos y Cobranzas mejora la efectividad en la gestión?

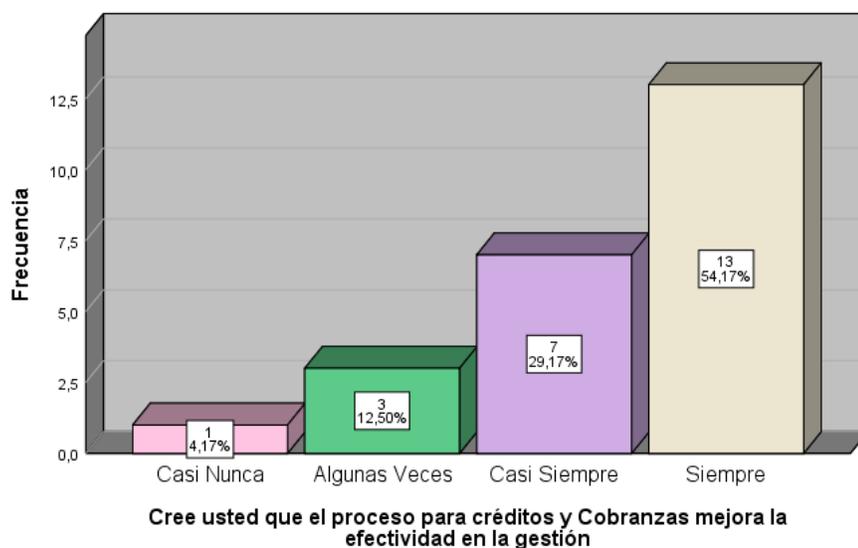
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	4,2	4,2	4,2
	Algunas Veces	3	12,5	12,5	16,7
	Casi Siempre	7	29,2	29,2	45,8
	Siempre	13	54,2	54,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia SPSS-25.

Figura 05

Gráfico de barras de la pregunta 3 de la variable: Créditos y Cobranzas

Cree usted que el proceso para créditos y Cobranzas mejora la efectividad en la gestión



Fuente: elaboración propia -SPSS-25

Como se puede observar en la tabla 11 y en la figura 5, con un total de 24 trabajadores, 13 manifestaron la alternativa siempre, 7 manifestaron la alternativa casi siempre, 3 manifestaron la alternativa algunas veces. 1 manifestó casi nunca, se manifiesta que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 3 es positiva.

Tabla 12

Tabla de frecuencia para la pregunta 4 de la variable; Créditos y Cobranzas

¿Mejora el proceso de Créditos y Cobranzas el implantar el manual de políticas de créditos?

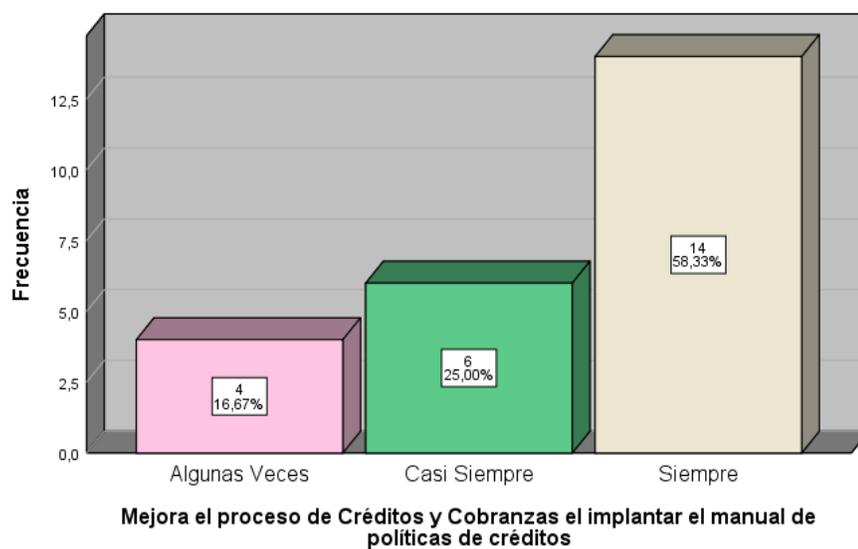
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	4	16,7	16,7	16,7
	Casi Siempre	6	25,0	25,0	41,7
	Siempre	14	58,3	58,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia SPSS-25

Figura 06

Gráfico de barras de la pregunta 3 de la variable: Créditos y Cobranzas

Mejora el proceso de Créditos y Cobranzas el implantar el manual de políticas de créditos



Fuente: elaboración propia -SPSS-25

Como se puede observar en la tabla 12 y en la figura 6, con un total de 24 trabajadores, 14 manifestaron la alternativa siempre, 6 manifestaron la alternativa casi siempre, 4 manifestaron la alternativa algunas veces, se manifiesta que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 4 es positiva.

Tabla 13

Tabla de frecuencia para la pregunta 5 de la variable; Créditos y Cobranzas

¿Cree usted que los gestores de cobranza están en la capacidad de contribuir en el área de créditos y cobranza?

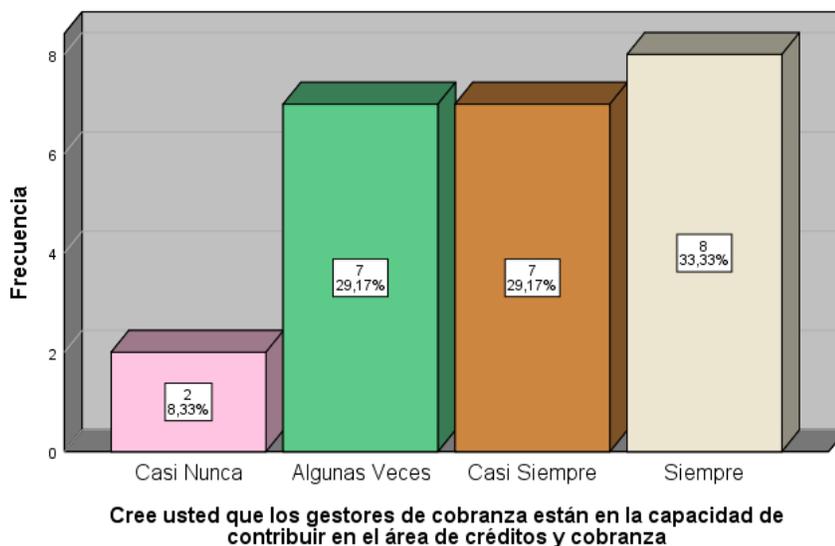
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	8,3	8,3	8,3
	Algunas Veces	7	29,2	29,2	37,5
	Casi Siempre	7	29,2	29,2	66,7
	Siempre	8	33,3	33,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia SPSS-25

Figura 07

Gráfico de barras de la pregunta 5 de la variable: Créditos y Cobranzas

Cree usted que los gestores de cobranza están en la capacidad de contribuir en el área de créditos y cobranza



Fuente: elaboración propia -SPSS-25

Como se puede observar en la tabla 13 y en la figura 7, con un total de 24 trabajadores, 8 manifestaron la alternativa siempre, 7 manifestaron la alternativa casi siempre, 7 manifestaron la alternativa algunas veces, 2 manifestaron la alternativa casi nunca, se manifiesta que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 5 es positiva.

Tabla 14

Tabla de frecuencia para la pregunta 6 de la variable; Créditos y Cobranzas

¿La gestión de créditos y cobranzas influye en la capacidad de deuda en la empresa?

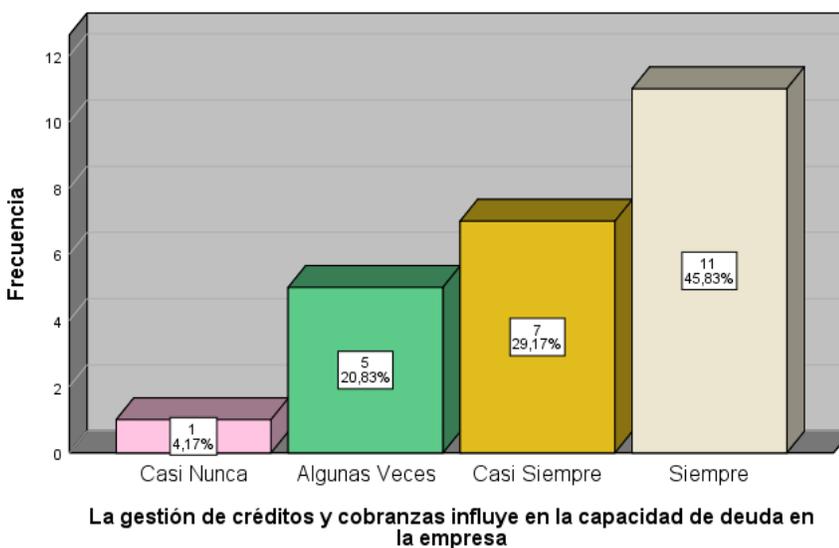
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	4,2	4,2	4,2
	Algunas Veces	5	20,8	20,8	25,0
	Casi Siempre	7	29,2	29,2	54,2
	Siempre	11	45,8	45,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia SPSS-25

Figura 08

Gráfico de barras de la pregunta 6 de la variable: Créditos y Cobranzas

La gestión de créditos y cobranzas influye en la capacidad de deuda en la empresa



Fuente: elaboración propia -SPSS-25

Como se puede observar en la tabla 14 y en la figura 8, con un total de 24 trabajadores, 11 manifestaron la alternativa siempre, 7 manifestaron la alternativa casi siempre, 5 manifestaron la alternativa algunas veces, 1 manifestaron la alternativa casi nunca, se manifiesta que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 6 es positiva.

Tabla 15

Tabla de frecuencia para la pregunta 7 de la variable; Créditos y Cobranzas

¿Cree usted que una buena gestión de créditos y cobranzas tendría la capacidad de generar mayores ingresos en la empresa?

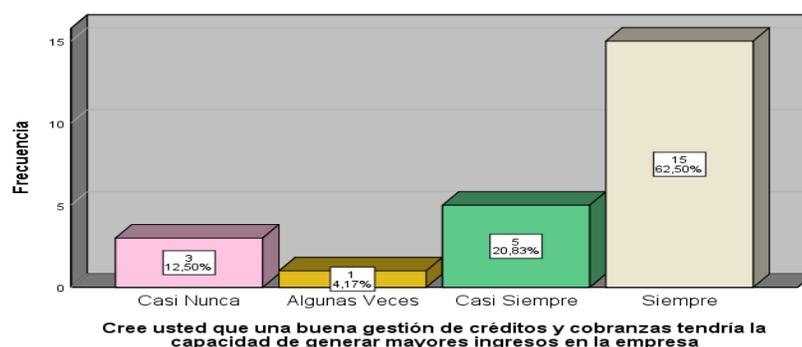
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	12,5	12,5	12,5
	Algunas Veces	1	4,2	4,2	16,7
	Casi Siempre	5	20,8	20,8	37,5
	Siempre	15	62,5	62,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia SPSS-25

Figura 09

Gráfico de barras de la pregunta 7 de la variable: Créditos y Cobranzas

Cree usted que una buena gestión de créditos y cobranzas tendría la capacidad de generar mayores ingresos en la empresa



Como se puede observar en la tabla 15 y en la figura 9, con un total de 24 trabajadores, 15 manifestaron la alternativa siempre, 5 manifestaron la alternativa casi siempre, 1 manifestaron la alternativa algunas veces, 3 manifestaron la alternativa casi nunca, se manifiesta que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 6 es positiva.

Tabla 16

Tabla de frecuencia para la pregunta 8 de la variable; Créditos y Cobranzas

¿Cree usted que las ventas se incrementan por la demanda de sectores en la gestión de créditos y cobranzas?

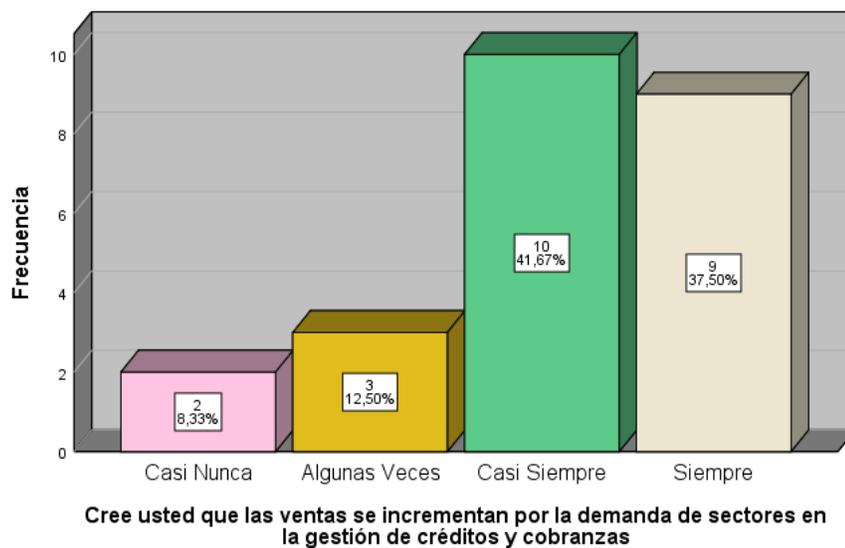
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	8,3	8,3	8,3
	Algunas Veces	3	12,5	12,5	20,8
	Casi Siempre	10	41,7	41,7	62,5
	Siempre	9	37,5	37,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia SPSS-25

Figura 10

Gráfico de barras de la pregunta 8 de la variable: Créditos y Cobranzas

Cree usted que las ventas se incrementan por la demanda de sectores en la gestión de créditos y cobranzas



Fuente: elaboración propia SPSS-25

Como se puede observar en la tabla 16 y en la figura 10, con un total de 24 trabajadores, 9 manifestaron la alternativa siempre, 10 manifestaron la alternativa casi siempre, 3 manifestaron la alternativa algunas veces, 2 manifestaron la alternativa casi nunca, se manifiesta que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 8 es positiva.

Tabla 17

Tabla de frecuencia para la pregunta 9 de la variable; Créditos y Cobranzas

¿Cree usted que ha mejorado la gestión de créditos y cobranzas en el plazo de cobro en las ventas otorgadas?

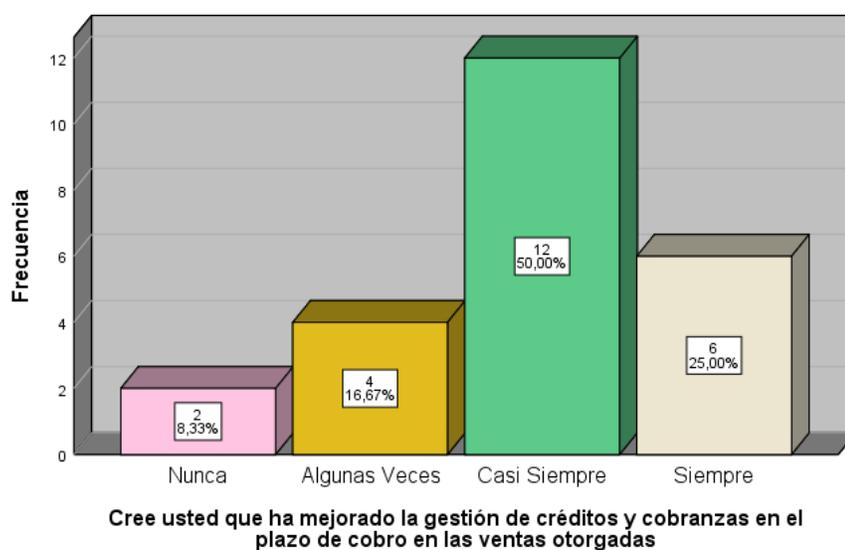
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	8,3	8,3	8,3
	Algunas Veces	4	16,7	16,7	25,0
	Casi Siempre	12	50,0	50,0	75,0
	Siempre	6	25,0	25,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia SPSS-25

Figura 11

Gráfico de barras de la pregunta 9 de la variable: Créditos y Cobranzas

Cree usted que ha mejorado la gestión de créditos y cobranzas en el plazo de cobro en las ventas otorgadas



Fuente: elaboración propia SPSS-25

Como se puede observar en la tabla 17 y en la figura 11, con un total de 24 trabajadores, 6 manifestaron la alternativa siempre, 12 manifestaron la alternativa casi siempre, 4 manifestaron la alternativa algunas veces, 2 manifestaron la alternativa nunca, se manifiesta que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 9 es positiva.

Tabla 18

Tabla de frecuencia para la pregunta 10 de la variable; Créditos y Cobranzas

¿Cree usted que el incremento de ventas depende de la forma de pago que otorgue la gestión de créditos y cobranzas?

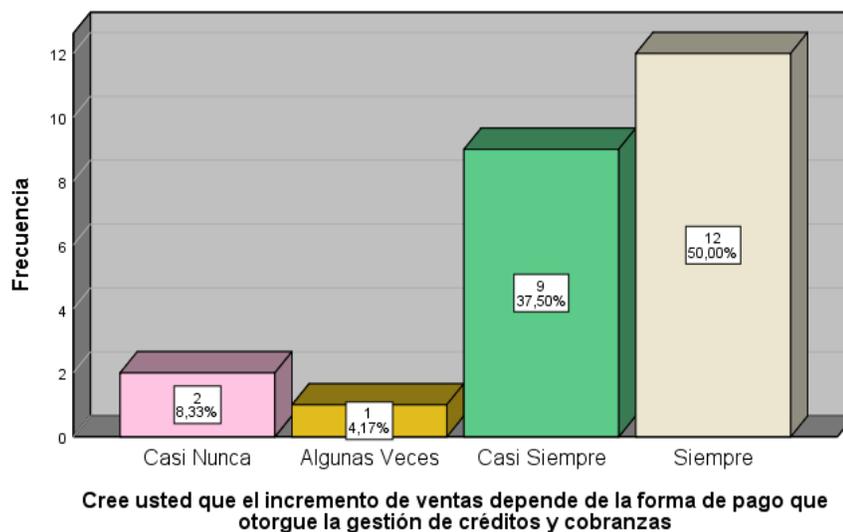
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	8,3	8,3	8,3
	Algunas Veces	1	4,2	4,2	12,5
	Casi Siempre	9	37,5	37,5	50,0
	Siempre	12	50,0	50,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia SPSS-25

Figura 12

Gráfico de barras de la pregunta 10 de la variable: Créditos y Cobranzas

Cree usted que el incremento de ventas depende de la forma de pago que otorgue la gestión de créditos y cobranzas



Como se puede observar en la tabla 18 y en la figura 12, con un total de 24 trabajadores, 12 manifestaron la alternativa siempre, 9 manifestaron la alternativa casi siempre, 1 manifestaron la alternativa algunas veces, 2 manifestaron la alternativa casi nunca, se manifiesta que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 10 es positiva.

Variable: 02 Liquidez

Para realizar el análisis de resultados descriptivos se procedió a trabajar con tablas y gráficos de resumen por cada pregunta del cuestionario de la presente variable.

Tabla 19

Tabla de frecuencia para la pregunta 1 de la variable; Liquidez

¿Cree usted que la liquidez a corto plazo puede cumplir con las obligaciones de la empresa?

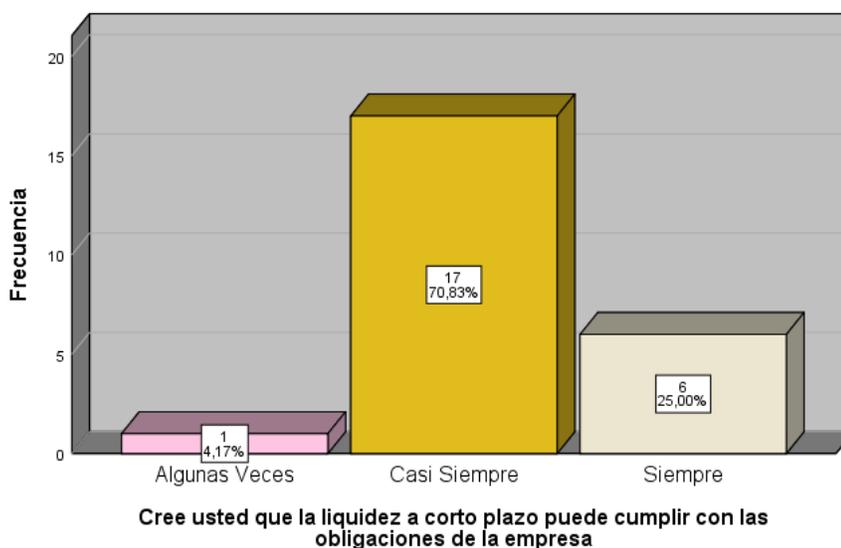
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	1	4,2	4,2	4,2
	Casi Siempre	17	70,8	70,8	75,0
	Siempre	6	25,0	25,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia SPSS-25

Figura 13

Gráfico de barras de la pregunta 1 de la variable: Liquidez.

Cree usted que la liquidez a corto plazo puede cumplir con las obligaciones de la empresa



Fuente: elaboración propia SPSS-25

Como se puede observar en la tabla 19 y en la figura 13, con un total de 24 trabajadores, 6 manifestaron la alternativa siempre, 17 manifestaron la alternativa casi siempre, 1 manifestaron la alternativa algunas veces, se manifiesta que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 01 es positiva.

Tabla 20

Tabla de frecuencia para la pregunta 2 de la variable; Liquidez

¿Cree usted que la empresa debe adquirir obligaciones a corto plazo sin evaluar la liquidez?

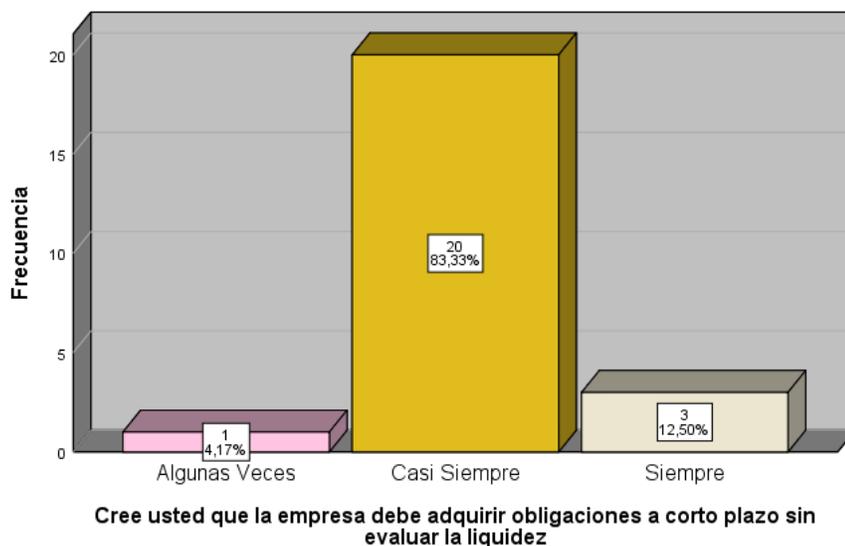
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	1	4,2	4,2	4,2
	Casi Siempre	20	83,3	83,3	87,5
	Siempre	3	12,5	12,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia SPSS-25

Figura 14

Gráfico de barras de la pregunta 2 de la variable: Liquidez.

Cree usted que la empresa debe adquirir obligaciones a corto plazo sin evaluar la liquidez



Fuente: elaboración propia SPSS-25

Como se puede observar en la tabla 20 y en la figura 14, con un total de 24 trabajadores, 3 manifestaron la alternativa siempre, 20 manifestaron la alternativa casi siempre, 1 manifestaron la alternativa algunas veces, se manifiesta que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 02 es positiva.

Tabla 21

Tabla de frecuencia para la pregunta 3 de la variable; Liquidez

¿Cree usted que antes de adquirir obligaciones a largo plazo se debe evaluar la liquidez de la empresa?

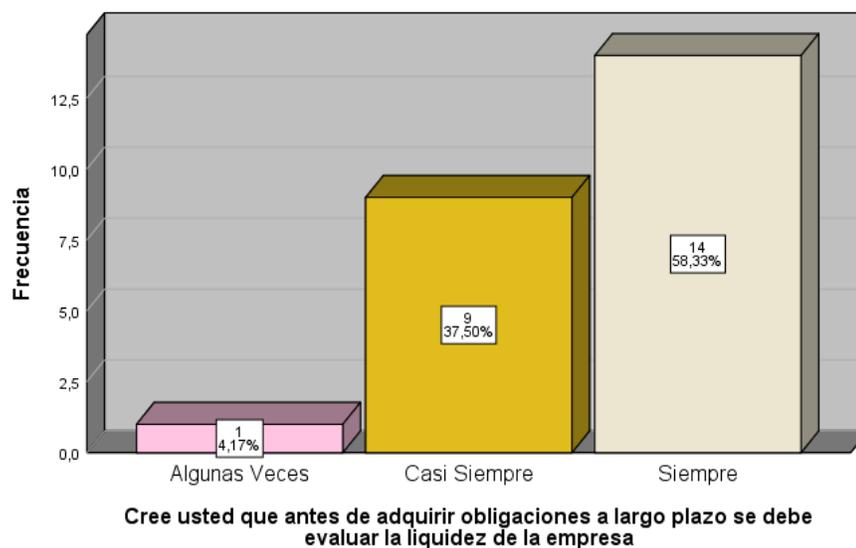
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	1	4,2	4,2	4,2
	Casi Siempre	9	37,5	37,5	41,7
	Siempre	14	58,3	58,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia SPSS-25

Figura 15

Gráfico de barras de la pregunta 3 de la variable: Liquidez

Cree usted que antes de adquirir obligaciones a largo plazo se debe evaluar la liquidez de la empresa



Fuente: elaboración propia SPSS-25

Como se puede observar en la tabla 21 y en la figura 15, con un total de 24 trabajadores, 14 manifestaron la alternativa siempre, 9 manifestaron la alternativa casi siempre, 1 manifestaron la alternativa algunas veces, se manifiesta que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 03 es positiva.

Tabla 22

Tabla de frecuencia para la pregunta 4 de la variable; Liquidez

¿Cree usted que el compromiso de pago a corto plazo depende de la liquidez de la empresa?

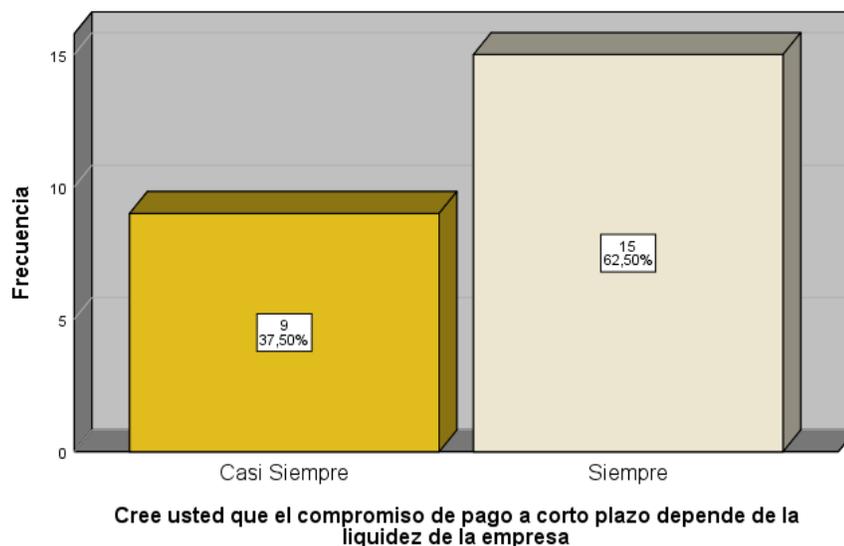
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	9	37,5	37,5	37,5
	Siempre	15	62,5	62,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia SPSS-25

Figura 16

Gráfico de barras de la pregunta 4 de la variable: Liquidez

Cree usted que el compromiso de pago a corto plazo depende de la liquidez de la empresa



Fuente: elaboración propia SPSS-25

Como se puede observar en la tabla 22 y en la figura 16, con un total de 24 trabajadores, 15 manifestaron la alternativa siempre, 9 manifestaron la alternativa casi siempre, se manifiesta que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 04 es positiva.

Tabla 23

Tabla de frecuencia para la pregunta 5 de la variable; Liquidez

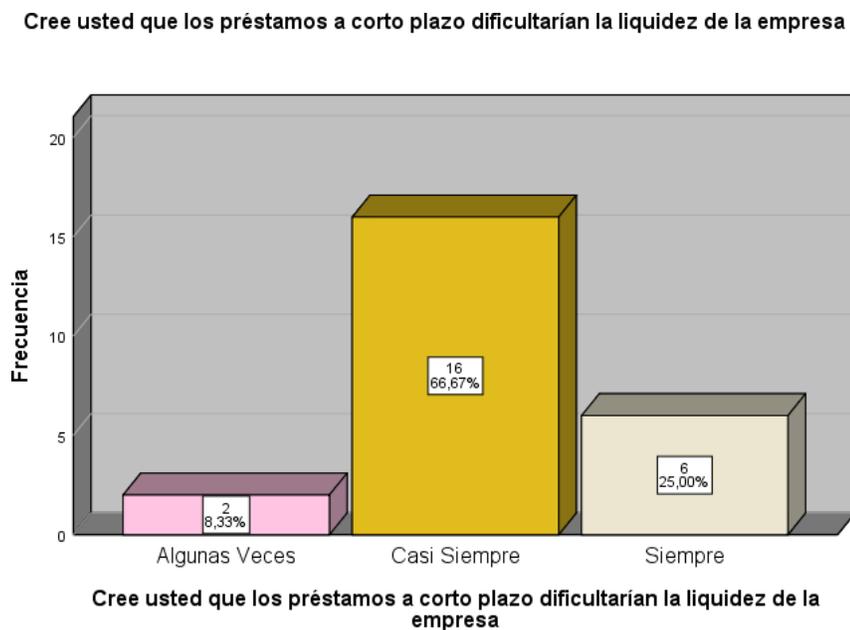
¿Cree usted que los préstamos a corto plazo dificultarían la liquidez de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	2	8,3	8,3	8,3
	Casi Siempre	16	66,7	66,7	75,0
	Siempre	6	25,0	25,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia SPSS-25

Figura 17

Gráfico de barras de la pregunta 5 de la variable: *Liquidez*.



Fuente: elaboración propia SPSS-25

Como se puede observar en la tabla 23 y en la figura 17, con un total de 24 trabajadores, 6 manifestaron la alternativa siempre, 16 manifestaron la alternativa casi siempre, 2 manifestaron algunas veces, se manifiesta que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 05 es positiva.

Tabla 24

Tabla de frecuencia para la pregunta 6 de la variable; *Liquidez*.

¿Cree usted que elaborando los ratios financieros en un corto plazo podemos determinar si la empresa cuenta con liquidez?

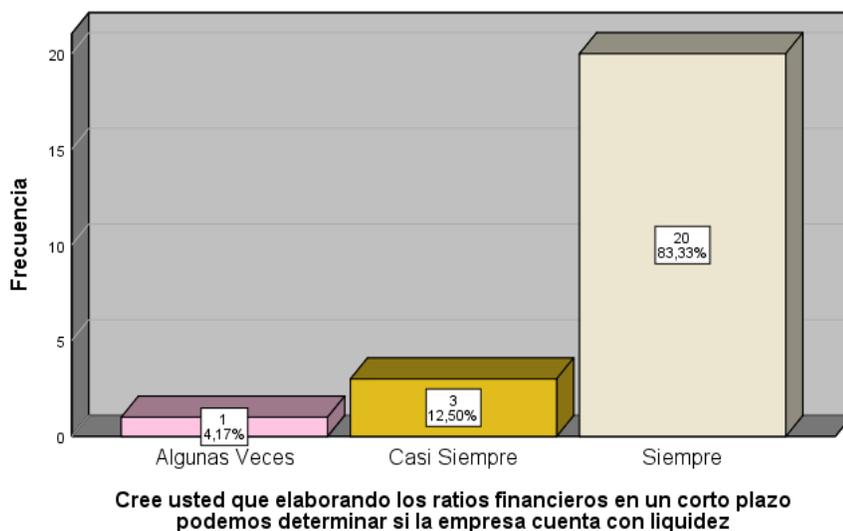
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	1	4,2	4,2	4,2
	Casi Siempre	3	12,5	12,5	16,7
	Siempre	20	83,3	83,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia SPSS-25

Figura 18

Gráfico de barras de la pregunta 6 de la variable: *Liquidez*.

Cree usted que elaborando los ratios financieros en un corto plazo podemos determinar si la empresa cuenta con liquidez



Fuente: elaboración propia SPSS-25

Como se puede observar en la tabla 24 y en la figura 18, con un total de 24 trabajadores, 20 manifestaron la alternativa siempre, 3 manifestaron la alternativa casi siempre, 1 manifestaron

algunas veces, se manifiesta que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 06 es positiva.

Tabla 25

Tabla de frecuencia para la pregunta 7 de la variable; Liquidez

¿Cree usted que tener un control financiero ayuda a evaluar la solvencia y la liquidez en la empresa?

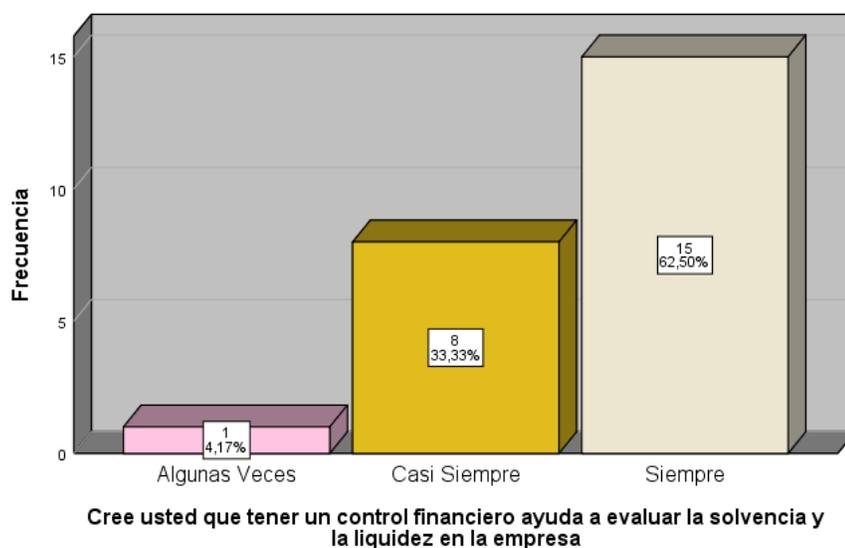
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	1	4,2	4,2	4,2
	Casi Siempre	8	33,3	33,3	37,5
	Siempre	15	62,5	62,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia SPSS-25

Figura 19

Gráfico de barras de la pregunta 7 de la variable: Liquidez

Cree usted que tener un control financiero ayuda a evaluar la solvencia y la liquidez en la empresa



Fuente: elaboración propia SPSS-25

Como se puede observar en la tabla 25 y en la figura 19, con un total de 24 trabajadores, 15 manifestaron la alternativa siempre, 8 manifestaron la alternativa casi siempre, 1 manifestaron algunas veces, se manifiesta que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 07 es positiva.

Tabla 26

Tabla de frecuencia para la pregunta 8 de la variable; Liquidez

¿Cree usted que la liquidez garantiza solvencia para obtener rentabilidad en la empresa?

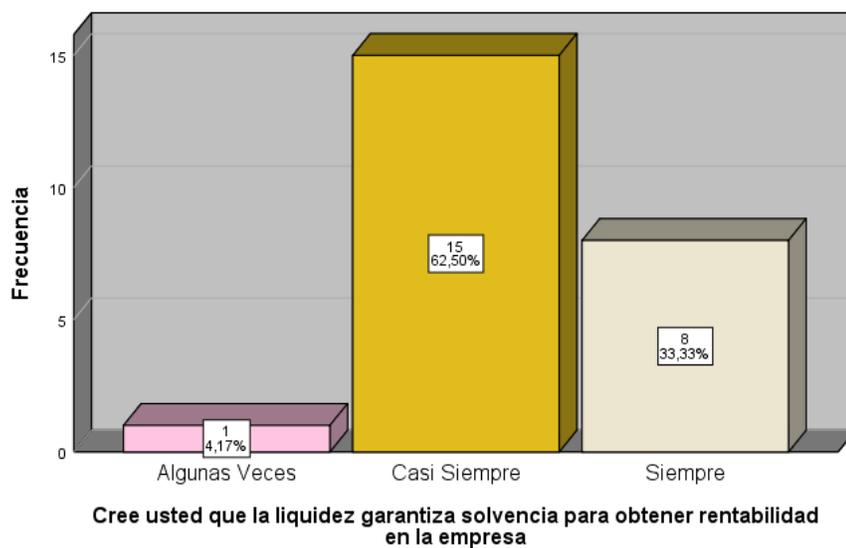
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	1	4,2	4,2	4,2
	Casi Siempre	15	62,5	62,5	66,7
	Siempre	8	33,3	33,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia SPSS-25

Figura 20

Gráfico de barras de la pregunta 8 de la variable: Liquidez

Cree usted que la liquidez garantiza solvencia para obtener rentabilidad en la empresa



Fuente: elaboración propia SPSS-25

Como se puede observar en la tabla 26 y en la figura 20, con un total de 24 trabajadores, 8 manifestaron la alternativa siempre, 15 manifestaron la alternativa casi siempre, 1 manifestaron algunas veces, se manifiesta que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 08 es positiva.

Tabla 27

Tabla de frecuencia para la pregunta 9 de la variable; Liquidez

¿Cree usted que la liquidez de la empresa puede determinar solvencia a largo plazo?

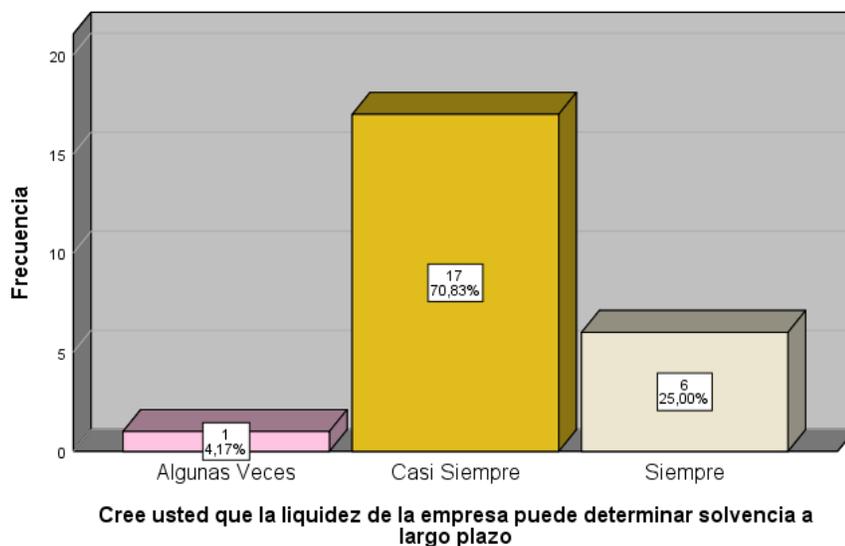
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	1	4,2	4,2	4,2
	Casi Siempre	17	70,8	70,8	75,0
	Siempre	6	25,0	25,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia SPSS-25

Figura 21

Gráfico de barras de la pregunta 9 de la variable: Liquidez

Cree usted que la liquidez de la empresa puede determinar solvencia a largo plazo



Fuente: elaboración propia SPSS-25

Como se puede observar en la tabla 27 y en la figura 21, con un total de 24 trabajadores, 6 manifestaron la alternativa siempre, 17 manifestaron la alternativa casi siempre, 1 manifestaron algunas veces, se manifiesta que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 09 es positiva.

4.2 Resultados Inferenciales

4.2.1 Prueba de Normalidad para las variables de estudio:

Antes de realizar la comprobación de hipótesis se realizó la **Prueba de Normalidad** de los datos para elegir una prueba estadística:

H1: Los datos de las variables presentan distribución no normal

H0: Los datos de las variables presentan distribución Normal

Se estableció una significancia del 0.05

Se aplicó la prueba de Normalidad para las variables Créditos y Cobranzas y Liquidez y se obtuvo la siguiente tabla:

Tabla 28

Prueba de Normalidad para las variables Créditos y Cobranzas y Liquidez

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CREDITOS Y COBRANZAS	,156	24	,137	,912	24	,039
LIQUIDEZ	,234	24	,002	,821	24	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: elaboración propia - SPSS 25

Para obtener los resultados se trabajó con una población de 24 trabajadores encuestados y se escogió la prueba de Shapiro-Wilk, debido a que son menores a 30 sujetos; y se observó en la variable Créditos y Cobranzas y la variable Liquidez y sus resultados fueron ,039 y ,001 respectivamente; en ambos casos la significancia es mayor al 0,05 por lo tanto se aplicó la prueba de correlación del **Rho de Spearman**, por presentarse distribución normal en ambas.

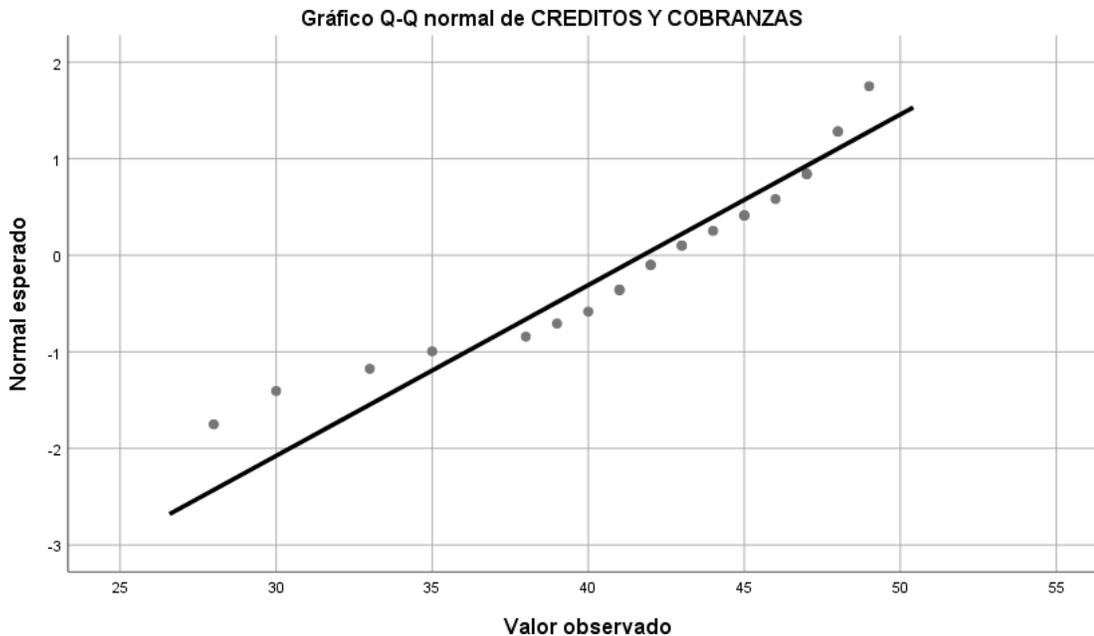


Figura 22 : Gráfico de la dispersión para la variable créditos y cobranzas

Fuente : elaboración propia – SPSS 25

Como se puede observar en la figura 22 los datos de la variable Créditos y Cobranzas NO tienden a la normalidad (distribución normal), lo cual reafirma la utilización de una prueba paramétrica que es el caso de la correlación de Rho de Spearman.

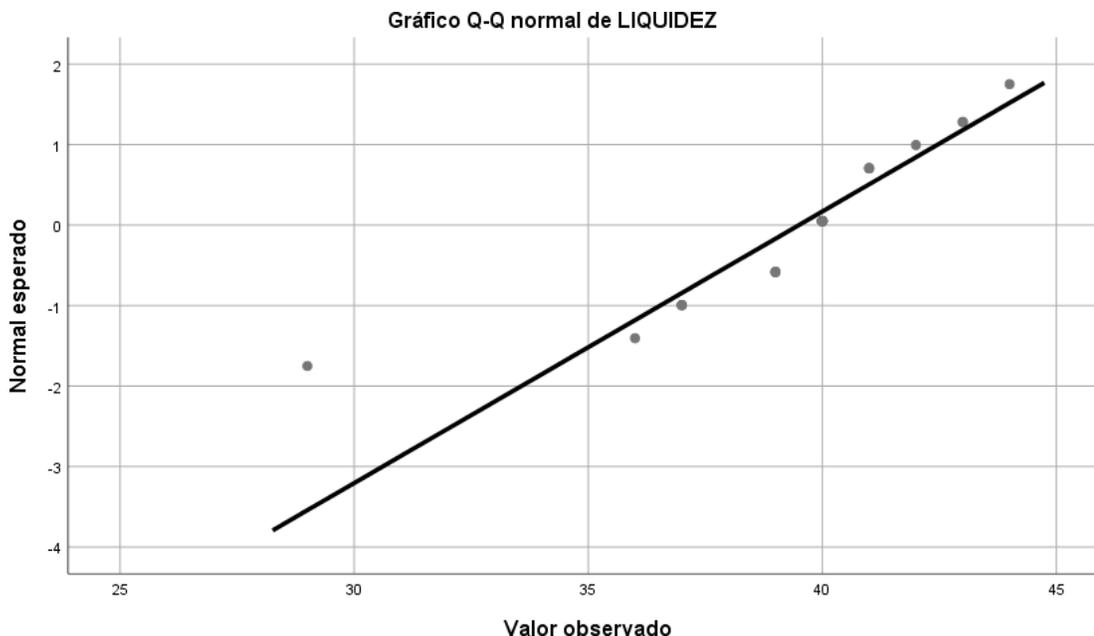


Figura 23 : Gráfico de la dispersión para la variable liquidez.

Fuente : elaboración propia – SPSS 25

Como se puede observar en la figura 23 los datos de la variable Liquidez NO tienden a la normalidad (distribución normal), lo cual reafirma la utilización de una prueba paramétrica que es el caso de la correlación de Rho de Spearman.

4.2.2 Comprobación de hipótesis

Comprobación de hipótesis general

H 1: La Gestión de Créditos y cobranzas se relaciona significativamente con la liquidez en la empresa Alabama S.A., Callao, 2020.

H 0: La Gestión de Créditos y cobranzas no se relaciona significativamente con la liquidez en la empresa Alabama S.A., Callao, 2020.

Se estableció la significancia del 0.05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de correlación de Rho de Spearman y se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 29

Prueba de correlación de Rho de Spearman para las variables Créditos y Cobranzas y Liquidez.

		CREDITOS Y COBRANZAS	LIQUIDEZ
CREDITOS Y COBRANZAS	Correlación de Rho de Spearman	1	,578**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	24	24
LIQUIDEZ	Correlación de Rho de Spearman	,578**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	24	24

*. Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Se observa que la sig. bilateral es 0,003 y a su vez es $<$ al 0.05 establecido como significancia al comprobar que los resultados fueron en esta hipótesis, lo cual nos permite rechazar la hipótesis Nula (H_0).

Conclusión:

Con evidencia de aplicar esta estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que la Gestión de Créditos y Cobranzas se relaciona significativamente y directamente con la Liquidez en la empresa Alabama S.A. Callao, 2020. Se pone énfasis en el coeficiente de correlación que

mostro como resultado 0,578; lo cual indica – relación moderada y directa entre variables establecidas.

Comprobación de hipótesis específica 01

H1: La Gestión de Créditos y cobranzas se relaciona significativamente con las obligaciones en la empresa Alabama S.A., Callao, 2020.

H0: La Gestión de Créditos y cobranzas no se relaciona significativamente con las obligaciones en la empresa Alabama S.A., Callao, 2020.

Se estableció la significancia del 0,05 para la comprobación de hipótesis.

Se aplicó la prueba de correlación de Rho de Spearman.

Tabla 30

Prueba de correlación de Rho de Spearman para la variable Créditos y Cobranzas y la dimensión Obligaciones.

		CREDITOS Y COBRANZAS	OBLIGACIONES
CREDITOS Y COBRANZAS	Correlación de Rho de Spearman	1	,517**
	Sig. (bilateral)		,010
	N	24	24
OBLIGACIONES	Correlación de Rho de Spearman	,517**	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	24	24

** . Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Conclusión:

Con evidencia de aplicar esta estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que la Gestión de Créditos y Cobranzas se relaciona significativamente y directamente con la Liquidez en la empresa Alabama S.A. Callao, 2020. Se pone énfasis en el coeficiente de correlación que mostro como resultado 0,517; lo cual indica – relación moderada directa entre variables establecidas.

Comprobación de hipótesis específica 02

H1: La Gestión de Créditos y cobranzas se relaciona significativamente con las deudas a corto plazo en la empresa Alabama S.A., Callao, 2020.

H0: La Gestión de Créditos y cobranzas no se relaciona significativamente con las deudas a corto plazo en la empresa Alabama S.A., Callao, 2020.

Se estableció la significancia del 0,05 para la comprobación de hipótesis.

Se aplicó la prueba de correlación de Rho de Spearman

Tabla 31

Prueba de correlación de Rho de Spearman para la variable Créditos y Cobranzas y la dimensión Corto plazo.

		CREDITOS Y COBRANZAS	CORTO PLAZO
CREDITOS Y COBRANZAS	Correlación de Rho de Spearman	1	,509*
	Sig. (bilateral)		,011
	N	24	24
CORTO PLAZO	Correlación de Rho de Spearman	,509*	1
	Sig. (bilateral)	,011	
	N	24	24

*. Fuente: elaboración propia – SPSS 25

Con evidencia de aplicar esta estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que la Gestión de Créditos y Cobranzas se relaciona significativamente y directamente con la Liquidez en la empresa Alabama S.A. Callao, 2020. Se pone énfasis en el coeficiente de correlación que mostro como resultado 0,509; lo cual indica – relación moderada directa entre variables establecidas.

Comprobación de hipótesis específica 3

H1: La Gestión de Créditos y cobranzas se relaciona significativamente con solvencia en la empresa Alabama S.A., Callao, 2020.

H0: La Gestión de Créditos y cobranzas no se relaciona significativamente con la solvencia en la empresa Alabama S.A., Callao, 2020.

Se estableció la significancia del 0,05 para la comprobación de hipótesis.

Se aplicó la prueba de correlación de Rho de Spearman.

Tabla 32

Prueba de correlación de Rho de Spearman para la variable Créditos y Cobranzas y la dimensión Solvencia.

		CREDITOS Y COBRANZAS	SOLVENCIA
CREDITOS Y COBRANZAS	Correlación de Rho de Spearman	1	,503*
	Sig. (bilateral)		,012
	N	24	24
SOLVENCIA	Correlación de Rho de Spearman	,503*	1
	Sig. (bilateral)	,012	
	N	24	24

*. Fuente: elaboración propia – SPSS 25

Con evidencia de aplicar esta estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que la Gestión de Créditos y Cobranzas se relaciona significativamente y directamente con la Liquidez en la empresa Alabama S.A. Callao, 2020. Se pone énfasis en el coeficiente de correlación que mostro como resultado 0,503; lo cual indica – relación moderada directa entre variables establecidas.

Tabla 33

Valores para la interpretación de los coeficientes de la correlación de Rho de Spearman.

ESCALA	CATEGORIA	
$r = 1$	Correlación perfecta	CORRELACION POSITIVA
$0,81 \leq r \leq 0,99$	Correlación muy alta	
$0,61 \leq r \leq 0,80$	Correlación alta	
$0,41 \leq r \leq 0,60$	Correlación moderada	
$0,21 \leq r \leq 0,40$	Correlación baja	
$0,01 \leq r \leq 0,20$	Correlación muy baja	
$r = 0$	No hay correlación	
ESCALA	CATEGORIA	
$r = 0$	Correlación perfecta	CORRELACION NEGATIVA
$-0,01 \leq r \leq -0,20$	Correlación muy alta	
$-0,21 \leq r \leq -0,40$	Correlación alta	
$-0,41 \leq r \leq -0,60$	Correlación moderada	
$-0,61 \leq r \leq -0,80$	Correlación baja	
$-0,81 \leq r \leq -0,99$	Correlación muy baja	
$r = -1$	No hay correlación	

Fuente: Valderrama (2018).

4.3 Discusión

En el presente trabajo de investigación se llegó a comprobar la hipótesis general que indica la existencia de una relación entre la gestión de Créditos y cobranzas y la liquidez; se ratifica con el sig. Bilateral obtenido de (0.003), el cual es menor a la significancia teórica establecida del 0,05 para la comprobación de las hipótesis, así mismo de acuerdo con la prueba correlacional de Rho de Spearman hay una correlación positiva moderada (0.578) entre las variables de créditos y cobranzas y liquidez lo que demuestra que en la empresa Alabama S.A. la gestión de créditos y cobranzas si se relaciona significativamente con la liquidez. Analizando los resultados en la gestión de créditos y cobranzas es un área muy importante porque tiene el objetivo de convertir las cuentas por cobrar en efectivo, y las cuentas por cobrar son un factor clave para cada empresa ya que un mal manejo puede llevar a quebrar a una empresa.

En el antecedente de Pizzán (2020) Gestión de créditos y cobranza y liquidez en la empresa CNL ASESORES SAC, Tarapoto, año 2020, manifiesta que tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la gestión de crédito y cobranzas en la liquidez, con un tipo de estudio aplicada con diseño transversal, explicativo – causal y de enfoque cualitativo, tuvo como muestra al Gerente general, 5 asistentes de créditos y cobranzas y el bien documentario relacionados a las cuentas por cobrar (registros de cuentas por cobrar, y estados financieros del año 2018. 2019 y 2020, empleando como instrumento la guía de entrevista y la técnica empleada fue la entrevista, concluyendo que las actividades de gestión de créditos y cobranzas no se cumplen en un 68.18%, mientras el 31.82% de las actividades si se llegan a cumplir. Lo que ocasiono que de un monto de S/. 182,729 se estimó a gasto un monto de S/ 7,017.00 y que S/38,091 aún no se logra cobrar, los cuales año tras año las cuentas por cobrar van incrementando esto con evaluación del ratio liquidez

general, se evidencia una disminución en los ratios año tras año, año, 2019 y 2020, (2.33 y 1.92), llegando a la conclusión que la gestión de crédito y cobranzas incide de manera negativa en la liquidez de la empresa CNL ASESORES SAC, Tarapoto, Año 2020, se contrasta el antecedente mencionado con la tesis realizada por mi persona y se aprecia que ambos trabajo de investigación lograron demostrar que efectivamente la gestión de créditos y cobranzas tiene una gran importancia en la empresas porque hay trabajamos las cuentas por cobrar y el objetivo es convertir estas cuentas en efectivo a la brevedad posible.

Conclusiones

1. Se concluyó que la gestión de créditos y cobranzas se relaciona directa y significativamente con la liquidez en la empresa Alabama S.A. Callao, 2020, posee una relación de influencia moderada de (0,578).
2. Se concluyó que la Gestión de Créditos y cobranzas se relaciona directa y significativamente con las obligaciones en la empresa Alabama S.A., Callao, 2020, posee una relación de influencia moderada de (0.517).
3. Se concluyo que la Gestión de Créditos y cobranzas se relaciona directa y significativamente con las deudas a corto plazo en la empresa Alabama S.A., Callao, 2020, posee una relación de influencia moderada de (0.509).
4. Se concluyó que la Gestión de Créditos y cobranzas se relaciona directa y significativamente con solvencia en la empresa Alabama S.A., Callao, 2020, posee una relación de influencia moderada de (0.503).

Recomendaciones

1. Se recomienda a la empresa Alabama S.A. en el distrito del Callao, 2020, implementar en el área de créditos y cobranzas un manual de procedimientos, así como también debe incrementar sus políticas de créditos.
2. En el manual procedimientos debe contener la descripción de cada actividad que deben seguir en relación a las funciones del área, debe indicar también las áreas que están involucradas precisando su responsabilidad y participación, deben tener ejemplos de autorizaciones o documentos a utilizar o algún otro dato que sirva de ayuda al correcto desarrollo de las actividades de la entidad.
3. Las políticas de créditos son procedimientos que deben tener una misión y objetivos por el cual una empresa debe seguir para efectuar los cobros que ha otorgado a sus clientes, siendo una de sus políticas la siguiente, que se cumpla la condición de pago, evaluación del crédito donde se evaluara la solvencia del cliente, incluyendo los términos de créditos.
4. Se recomienda a la empresa brindar capacitación al personal del área involucrada sobre los procedimientos, y políticas de créditos.

Referencias

- Araucano, A. (2018). *Efecto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la Empresa Pc Tronic Soluciones E.I.R.L Huaraz, periodos 2017 - 2018*. Huaraz: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46499/Araucano_CAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benites, A. & Meza, D. (2018). *Políticas de créditos - cobranzas y su efecto en la liquidez de la empresa Los Portales S.A. Chimbote*: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39810/Benites_VAM-Meza_RDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brachfield, P. (2012). *Gestión del crédito y cobro. Barcelona*. Obtenido de <https://www.profiteditorial.com/wp-content/uploads/attachments/MaterialComplementarioGestionCreditoCobroWEB.PDF>
- Bustamante, C. (2017). *Estudio Jurídico Carlos Bustamante & Asociados*. Obtenido de <https://www.estudiobustamante.com/disenio-implantacion-supervision-sistemas-credito-cobranza/>
- Bustamante, C. (2017). *Sistemas de Crédito y Cobranza: diseño, implantación y supervisión. Estudio jurídico Carlos Bustamante & Asociados*. Obtenido de <https://www.estudiobustamante.com/disenio-implantacion-supervision-sistemas-credito-cobranza/>
- Calderón, B. (2018). *La Cobranza*. Obtenido de https://www.cefa.com.mx/art_art110727.html
- Castilla, V. & Aniceto, J. (2017). “La Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez en Artes S.A.C. Lima: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14756/Carazas%20Castilla%20Vicentina-Soto%20Aniceto%20Judicsa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, M. (2016). *Las Obligaciones y su Clasificación*. Obtenido de <file:///C:/Users/51913/Downloads/Dialnet-SobreLasObligacionesYSuClasificacion-5081187.pdf>

- Cantos, M. & Piguave, A. (2018). "Auditoría al departamento de cobranzas y su incidencia en la liquidez de Chemlok Del Ecuador S.A". Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33185/1/Tesis%20Cantos%20-%20Piguave.pdf>
- Culqui, A. & Culqui, F. (2018). "Gestión de Créditos y Cobranzas y su Impacto Financiero". Guayaquil: Universidad De Guayaquil. Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30765/1/TESIS%20Cpa%20CULQUI%20AMANDA_CULQUI%20FERNANDA.pdf
- Dumrauf, G. (2010). Finanzas Corporativas. Argentina. Obtenido de file:///C:/Users/51913/Downloads/Finanzas_Corporativas_un_enfoque_latinoa.pdf
- Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Fischer, L. & Espejo, J. (2011). Mercadotecnia. México. Obtenido de file:///C:/Users/51913/Downloads/MERCADOTECNIA_Laura_Fischer_y_Jorge_Espejo.pdf
- García, T. (2003). El cuestionario como instrumento de investigación / evaluación. Obtenido de http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf
- Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhotra, M. (2008). Administración de operaciones. México. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/566458/Administracion_De_Operaciones_-_LEE_J._K-comprimido.pdf
- Mejía Cañas, C. A. (Julio de 2012). La sostenibilidad, la solvencia y la solidez. Obtenido de http://www.planning.com.co/bd/gerencia_general/Julio2012.pdf
- Morales, A. & Morales, J. (2014). Crédito y Cobranza. En J. A. Castro, & A. M. Castro, Crédito y Cobranza (pág. 55). México: Grupo Editorial Patria.
- Suárez, V. (2018). "Diseño de un manual de políticas de créditos y cobranzas para disminuir la cartera vencida de la empresa mueblería Palitos S.A. periodo 2017-2018". Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34737/1/Manual%20de%20Pol%c3%adticas%20de%20cr%c3%a9ditos%20y%20cobranzas%20de%20la%20Empresa%20Mueblerias%20Palito.pdf>

- Oyoque, A. & Valerio, E. (2019). "Implementación del control interno en el área de créditos y cobranzas en la mejora de la liquidez de la empresa Maderera Los Mellizos SAC. Lima: Universidad Tecnológica del Perú. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2938/Anthony%20Oyoque_Eimy%20Valerio_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, J. & Carballo, V. (1997). Estrategia y Políticas Financieras. Madrid: Esic Editorial.
- Pizzán, T. S. (2020). Gestión de créditos y cobranza y liquidez en la empresa CNL. Tarapoto: Universidad Peruana Unión. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3858/Sandra_Trabajo_Bachillerato_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, Á. (2017). Aplicación de la mejora de procesos en el área de créditos y cobranzas de provincia para incrementar la rentabilidad de la empresa Anypsa Corporation S.A. Lima, 2017. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12674/S%c3%a1nchez_PAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Solano, B. (2016). Propuesta de un Manual de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19792/1/tesis%20cpa%20universidad%20de%20guayaquil%20manual%20de%20creditos%20y%20cobranzas.pdf
- Soria, J. (2010). Finanzas aplicadas a la gestión empresarial (pág. 328). LIMA.
- Uriarte, L. (2018). Gestión financiera para mejorar la liquidez de una empresa de servicios de transporte. Lima 2018. Lima: Universidad Norbert Wiener. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2686/TESIS%20Uriarte%20Luzbeni.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villaseñor, E. (1993). Elementos de administración de crédito y cobranza. México: Trillas.
- Yambay, J. (2017). Diseño de un manual de crédito y cobranzas para minimizar el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Patria Ltda., del Canton Riobamba, provincia de Chimborazo. Ecuador: Escuela superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.espace.edu.ec/bitstream/123456789/8014/1/22T0420.pdf>

Apéndices

Apéndice 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Tabla 38

La Gestión de créditos y cobranzas y su relación con la liquidez en la empresa Alabama S.A., Callao, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal:</p> <p>¿De qué manera la gestión de créditos y cobranzas se relaciona con la liquidez en la empresa Alabama S.A. en el año 2020?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>¿Qué relación tiene la gestión de créditos y cobranzas con las obligaciones que tiene la empresa Alabama S.A., Callao, 2020?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de créditos y cobranzas con la liquidez en la empresa Alabama S.A., Callao 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de créditos y cobranzas con las obligaciones que tiene la empresa Alabama S.A., Callao 2020.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La Gestión de Créditos y Cobranzas se relaciona significativamente con la liquidez en la empresa Alabama S.A. en el año 2020.</p> <p>Hipótesis específicas.</p> <p>La gestión de créditos y cobranzas se relaciona significativamente con las obligaciones que tiene la empresa Alabama S.A. Callao, 2020.</p>	Variable 1: Créditos y cobranzas			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores
			Proceso	Recuperación de créditos	1	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) Algunas veces (2) Casi nunca (1) Nunca
				Cuentas por cobrar	2	
				Efectividad	3	
			Capacidad	Políticas de Crédito	4	
				Gestores de cobranza	5	
				Deuda	6	
			Ventas	Ingresos	7	
				Demanda por sectores	8	
Plazo de cobro	9					
Forma de pago	10					
Variable 2: Liquidez						

<p>¿Qué relación tiene la gestión de créditos y cobranzas con la liquidez a corto plazo en la empresa Alabama S.A., Callao, 2020?</p>	<p>Determinar la relación que existe en la gestión de créditos y cobranzas con la liquidez a corto plazo en la empresa Alabama S.A., Callao 2020.</p>	<p>La gestión de créditos y cobranzas se relaciona significativamente con la liquidez a corto plazo en la empresa Alabama S.A. Callao, 2020.</p>	<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Ítems</p>	<p>Escala de valores</p>
<p>¿Qué relación tiene la gestión de créditos y cobranzas con la solvencia en la empresa Alabama S.A., Callao, 2020?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la gestión de créditos y cobranzas con la solvencia en la empresa Alabama S.A., Callao, 2020.</p>	<p>La gestión de créditos y cobranzas se relaciona significativamente con la solvencia en la empresa Alabama S.A. Callao, 2020.</p>	<p>Obligaciones</p>	<p>Corto plazo</p>	<p>1</p>	<p>(5) Siempre (4) Casi siempre (3) Algunas veces (2) Casi nunca (1) Nunca</p>
					<p>2</p>	
			<p>Largo plazo</p>		<p>3</p>	
			<p>Compromiso de pago</p>		<p>4</p>	
			<p>Préstamos</p>		<p>5</p>	
			<p>Ratios</p>		<p>6</p>	
			<p>Control financiero</p>		<p>7</p>	
			<p>Rentabilidad</p>		<p>8</p>	
			<p>Solvencia</p>		<p>9</p>	
			<p>Corto plazo</p>			
			<p>Solvencia</p>			

Apéndice 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS FACULTAD DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

Cuestionario de la variable Independiente “Créditos y Cobranzas”

La presente encuesta tiene la finalidad de contribuir con el desarrollo y mejora en la gestión de Créditos y Cobranzas y su influencia en la Liquidez en la empresa Alabama S.A. Callao, 2020. Para ello se ha elaborado una serie de preguntas, las cuales deberá marcar e indicar si está de acuerdo con estas proposiciones y preguntas.

Agradeceré por favor unos minutos para responder sinceramente nuestra encuesta.

Área administrativa:

Sexo:

Gerencia	Contabilidad	Logística	Tesorería	Recursos Humanos	Facturación	Otros

Masculino	Femenino

Indicaciones:

Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente, la presente encuesta es de carácter estrictamente confidencial, de la veracidad de su respuesta depende el éxito de nuestra investigación.

Utilice la siguiente leyenda:

Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

N°	PROCESO	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
1	La gestión de créditos y cobranzas intervienen en el proceso de recuperación de créditos					
2	Cree usted que el proceso de cuentas por cobrar previene la deficiente gestión en el área de Créditos y Cobranzas					
3	Cree usted que el proceso para créditos y Cobranzas mejora la efectividad en la gestión					
4	Mejora el proceso de Créditos y Cobranzas el implantar el manual de políticas de créditos					
N°	CAPACIDAD	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
5	Cree usted que los gestores de cobranza están en la capacidad de contribuir en el área de créditos y cobranza					
6	La gestión de créditos y cobranzas influye en la capacidad de deuda en la empresa					
7	Cree usted que una buena gestión de créditos y cobranzas tendría la capacidad de generar mayores ingresos en la empresa					

N°	VENTAS	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
8	Cree usted que las ventas se incrementan por la demanda de sectores en la gestión de créditos y cobranzas					
9	Cree usted que ha mejorado la gestión de créditos y cobranzas en el plazo de cobro en las ventas otorgadas					
10	Cree usted que el incremento de ventas depende de la forma de pago que otorgue la gestión de créditos y cobranzas					



**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE
EMPRESAS**

Cuestionario de la variable Dependiente “Liquidez”

La presente encuesta tiene la finalidad de contribuir con el desarrollo y mejora en la gestión de Créditos y Cobranzas y su influencia en la Liquidez en la empresa Alabama S.A. Callao, 2020. Para ello se ha elaborado una serie de preguntas, las cuales deberá marcar e indicar si está de acuerdo con estas proposiciones y preguntas.

Agradeceré por favor unos minutos para responder sinceramente nuestra encuesta.

Área administrativa:

Sexo:

Gerencia	Contabilidad	Logística	Tesorería	Recursos Humanos	Facturación	Otros

Masculino	Femenino

Indicaciones:

Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente, la presente encuesta es de carácter estrictamente confidencial, de la veracidad de su respuesta depende el éxito de nuestra investigación.

Utilice la siguiente leyenda:

Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

N°	OBLIGACIONES	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
1	Cree usted que la liquidez a corto plazo puede cumplir con las obligaciones de la empresa					
2	Cree usted que la empresa debe adquirir obligaciones a corto plazo sin evaluar la liquidez					
3	Cree usted que antes de adquirir obligaciones a largo plazo se debe evaluar la liquidez de la empresa					
N°	CORTO PLAZO	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1

4	Cree usted que el compromiso de pago a corto plazo depende de la liquidez de la empresa					
5	Cree usted que los préstamos a corto plazo dificultarían la liquidez de la empresa					
6	Cree usted que elaborando los ratios financieros en un corto plazo podemos determinar si la empresa cuenta con liquidez					

N°	SOLVENCIA	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
7	Cree usted que tener un control financiero ayuda a evaluar la solvencia y la liquidez en la empresa					
8	Cree usted que la liquidez garantiza solvencia para obtener rentabilidad en la empresa					
9	Cree usted que la liquidez de la empresa puede determinar solvencia a largo plazo					

Apéndice 3: CARTA DE AUTORIZACIÓN



Lima, 02 de setiembre 2021

Sres.
Oficina de Grados y Títulos
Universidad Peruana de las Américas

Por medio de la presente, yo Jorge Valdivia Carrillo, en calidad de Gerente, autorizo a la Sra. Giussepina Angi Huerta Sánchez con DNI N° 42387648, para que utilice la información que necesite para hacer su trabajo de tesis en el tema sobre **"LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ALABAMA S.A. CALLAO, 2020"**, para que use la misma a fin de que pueda presentar su tesis en su Universidad Peruana de las Américas.

ALABAMA S.A.

JORGE VALDIVIA CARRILLO
Gerente General
Jorge Valdivia Carrillo
Gerente General

Apéndice 4: JUICIO DE EXPERTOS

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: David Ricardo Roca
 1.2. Grado Académico: Contador Público
 1.3. Institución donde labora: Alibaba
 1.3.1. Especialidad del validador: Marketing de redes y servicios sociales
 1.3.2. Título de la investigación: Gestión de Calidad y Satisfacción y su relación con la logística en la empresa Alibaba en el año 2020
 1.3.3. Autor del Instrumento: Ing. Mario Sánchez
 1.3.4. Instrumento:
 ENCUESTA de opinión

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.				<input checked="" type="checkbox"/>	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				<input checked="" type="checkbox"/>	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				<input checked="" type="checkbox"/>	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				<input checked="" type="checkbox"/>	
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				<input checked="" type="checkbox"/>	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			<input checked="" type="checkbox"/>		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				<input checked="" type="checkbox"/>	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				<input checked="" type="checkbox"/>	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				<input checked="" type="checkbox"/>	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				<input checked="" type="checkbox"/>	

PUNTAJE TOTAL: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Cusco, 21/05/20

[Firma]
 Firma del Experto Informante.
 DNI. N° 42155521
 Teléfono N° 983 105551

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: Dra. Roberto Roca
 1.2. Grado Académico: Colaboradora Adjunta
 1.3. Institución donde labora: Albano
 1.3.1. Especialidad del validador: Análisis de eadp y su impacto social
 1.3.2. Título de la investigación: Capítulo de Conductas y Sobrevivencia y su relación con la leyidez en la supervivencia Albano en febrero 2020
 1.3.3. Autor del Instrumento: Algo Alberto Sanchez
 1.3.4 Instrumento: Conductas y sobrevivencia
 ENCUESTA: Conductas y sobrevivencia

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	

PUNTAJE TOTAL: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Callao - 19/02/20

[Firma]
 Firma del Experto Informante.
 DNI. N° 42240002
 Teléfono N° 92009921

irJi=ORivie De oPirJiOn oe exPeRzOs oe inszRulvie fJtO oz weoic6n

i. areaa oeuen<uee

1.1 eiHaoe nome es aei vaiiaaor . . . 2.* \.* . . . 8.???.*? . . . 4??.* . . . 9??.* . . .

1.3. Inst II Ir.N n d on da In bo ra:

.3.3. Auor dml>erumeno: ma. Puj. Huerta Sanchez

1.3.4 Instrumento: Creditos y Cobranzas
ENCUESTA:

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

	1	2	3	4	5
esta formulacion con ten9vae apropiada, e specific o y					✓
4 SUFICIENCIA					
5 ORGANIZACION					
6 INTENCIONALIDAD					
7 CONSISTENCIA				✓	✓

PUNTAU E TOTAL: OPIN ION DE AP LICABIL IDAD:
(i) El inshumeno puede setaplacado. al como est elaborado.
() z, in, numero debe serm9orado anies de seraplacado

Lugar y fecha: CALLAO, 13 DE AGOSTO 2021.

[Firma]
Firma del Experto Informante
DNI N°: 075.16074
Teléfono N°: 999004391

M
IE
NI

NI

As
de
C
C

N

ente
1

N

id:

As
de
C
C

cl' ...

pecifico y	
ciología.	
idad	
las estrategias, ico pertinente.	
iones.	
to del	
to de la	

UNTAJE TOTAL:
 El instrumento
 El instrumento

Lugar y

Rayo
Firma del Experto
DNI. Nº.....
Teléfono Nº.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

1.3. Institución donde labora: Alabama SA
1.3.1. eepacteiiea dei vaiioador: contador público especializado en control interno
1.3.2. Título de la investigación: sesión de créditos y cobranzas y su relación con la liquidez en la Empresa Alabama SA 2018-2020

1.3.4 Instrumento: Cuadro
ENCUESTA Créditos y Cobranzas

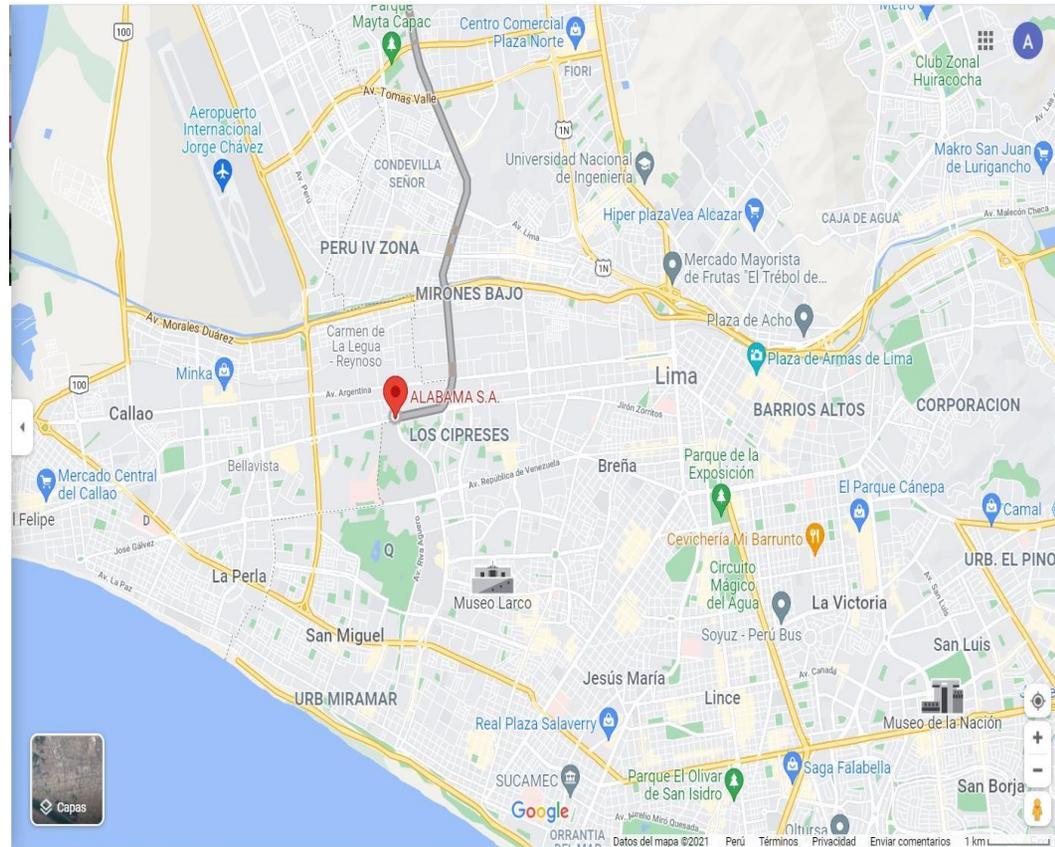
ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

Requerido

Apéndice 5: BASE DE DATOS

Sujetos	Variable 01 : Créditos y cobranzas										Variable 02 : Liquidez									V 01	V 02	V 01 D1	V 01 D2	V 01 D3	V 02 D1	V 02 D2	V 02 D3
	PROCESO			CAPACIDAD			VENTAS				OBLIGACIONES			CORTO PLAZO			SOLVENCIA										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9								
1	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	47	40	18	14	15	14	13	13
2	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	45	39	20	12	13	13	13	13
3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	47	41	17	15	15	13	14	14
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	49	40	20	14	15	13	14	13
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	48	40	20	15	13	12	15	13
6	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	46	40	18	13	15	13	14	13
7	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	44	42	18	13	13	14	14	14
8	5	5	5	5	2	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	43	40	20	12	11	13	14	13
9	3	5	5	4	3	5	5	5	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	41	40	17	13	11	13	14	13
10	5	3	4	5	5	2	2	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	35	41	17	9	9	13	14	14
11	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	48	43	20	14	14	14	15	14
12	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	40	39	17	11	12	13	13	13
13	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	45	41	18	13	14	13	14	14
14	3	3	3	5	5	3	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	38	40	14	13	11	13	14	13
15	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	36	18	11	12	12	12	12
16	4	5	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	39	39	17	12	10	12	14	13
17	5	4	2	3	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	41	40	14	13	14	13	14	13
18	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	42	43	17	11	14	15	13	15
19	2	3	3	4	5	4	2	2	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	30	37	12	11	7	12	13	12
20	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	42	37	18	11	13	12	14	11
21	3	2	4	3	4	3	2	4	1	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	28	37	12	9	7	12	13	12
22	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	47	44	20	15	12	15	14	15
23	3	4	3	4	2	3	5	4	1	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	33	29	14	10	9	9	10	10
24	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	43	40	16	13	14	12	14	14

Apéndice 06: UBICACIÓN DE LA EMPRESA ALABAMA S.A.



Apéndice 07: FOTOGRAFÍAS DE LA EMPRESA ALABAMA S.A.



