



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Política de Créditos y Cobranzas y la Rentabilidad en la
Empresa Pure Biofuels del Perú SAC 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

LUIS WALTER ORE CHONG

ASESOR:

MG. LUIS ENRIQUE DIOS ZARATE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANIFICACIÓN Y CONTROL FINANCIERO

PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don **ORE CHONG, LUIS WALTER**, cuyo título es: "**POLÍTICA DE CRÉDITO Y COBRANZAS Y LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA PURE BIOFUELS DEL PERÚ SAC 2017**". Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **15 (Quince)**.

Callao, 17 de julio del 2018



.....
PRESIDENTE

Mg. Hans Mejía Guerrero



.....
SECRETARIO

Mg. Calle Ruiz Samanta Hilda



.....
VOCAL

Mg. Luis Enrique Dios Zarate

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

Dedicado nuestro señor Dios
por haberme dado el soporte
y entereza necesaria para
lograr mis objetivos y no
desfallecer en el camino.

A mi esposa e hijo,
quienes con su apoyo moral
y aliento constante me han
incentivado a seguir adelante
a lo largo de toda esta travesía.

LUIS WALTER ORE CHONG

AGRADECIMIENTO

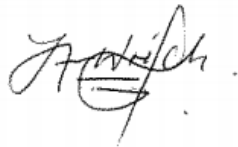
Agradezco a mis padres por el apoyo constante e incondicional. A mi esposa e hijo por el soporte moral en todo este tiempo por no dejarme desfallecer y seguir firme en este largo camino. A la empresa Pure Biofuels del Perú SAC de la cual formo parte del Área comercial por facilitarme la información necesaria y permitirme formar parte de su desarrollo empresarial a través de esta investigación proponiendo cambios que sirvan para el crecimiento de la misma. Un agradecimiento especial a todos los docentes de la Universidad Cesar Vallejo que a través del tiempo transcurrido han sido de gran influencia en mi desarrollo académico.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.

Yo, LUIS WALTER ORÉ CHONG con DNI N°25578396, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténtica y veraz. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de junio del 2018



LUIS WALTER ORÉ CHONG

DNI No. 25578396

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado Calificador:

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación

titulado POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PURE BIOFUELS DEL PERU SAC 2018. El presente trabajo de estudio tuvo como objetivo implementar una política de créditos y cobranzas y evaluar el impacto en la rentabilidad de la empresa PURE BIOFUELS DEL PERU SAC. Se presentan en:

CAPÍTULO I: Se va la Introducción, enmarcadas por los antecedentes, fundamentación científica, justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos.

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO Variables, Operacionalización de variables, Metodología, Tipos de estudio, Diseño Población, muestra, Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Métodos de análisis de datos Aspectos éticos.

CAPÍTULO III: Abarca los resultados, debidamente contrastados las hipótesis, en donde cada variable pasó a ser evaluado utilizando su respectivo instrumento de recolección de datos.

CAPÍTULO IV: Las discusiones, los resultados comparados con los antecedentes.

CAPÍTULO V: Las conclusiones, cada objetivo se concluyó, de acuerdo a los resultados.

CAPÍTULO VI: Cada conclusión origina una recomendación, de tal manera que limita otra investigación y se convierte en material de consulta.

Con la convicción que se le otorga a este trabajo el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, agradezco por anticipado las sugerencias y apreciaciones que brinden a la presente investigación.

El Autor

ÍNDICE

CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice, Índice de tablas, Índice de gráficos.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.	
1.1. Realidad problemática.....	02
1.2. Trabajos previos.....	06
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	12
1.4. Formulación del problema.....	19
1.5. Justificación del estudio.....	19
1.6. Objetivos.....	21
II. MÉTODO.	
2.1. Diseños de Investigación.....	23
2.2. Variables de operacionalización	23
2.3. Operacionalización de las variables.....	24
2.4. Población y muestra.....	25
2.5. Técnica e instrumento de recolección de datos, confiabilidad.....	26
2.6. Método de análisis de datos.....	26
2.7. Aspectos éticos.....	26
III. RESULTADOS.....	27
IV. DISCUSIÓN.....	34
V. CONCLUSIÓN.....	38
VI. RECOMENDACIONES.....	40

VII. REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	47

Resumen

El estudio titulado Política de créditos y cobranzas y la rentabilidad de la empresa PBF, presentó como objetivo determinar de qué manera la política de créditos incidió en la rentabilidad de la empresa PBF, de diseño no experimental, la muestra estuvo representada por los diez principales clientes bajo la condición comercial al crédito, se aplicó la técnica de la encuesta empleando un cuestionario tipo Likert validado por juicio de expertos, la confiabilidad se obtuvo con el alfa de Cronbach, los resultados fueron procesados con el software SPSS versión 23.

Finalmente se concluyó:

Que, existe una relación negativa débil entre la política de créditos y cobranzas con la rentabilidad de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC., asimismo se pudo determinar que la aplicación de las políticas incidirá en el cumplimiento de los diversos procesos crediticios establecidos por la empresa.

Palabras claves: Política, crédito, cobranza, rentabilidad.

Abstract.

The study titled Credit Policy and its impact on the profitability of the PBF company, presented as objective to determine how the credit policy affected the profitability of the company PBF, non-experimental design, the sample was represented by the top ten customers under the commercial credit condition, the survey technique was applied using a Likert type questionnaire validated by expert judgment, the reliability was obtained with the Cronbach's alpha, the results were processed with the SPSS software version 23.

Finally it was concluded:

That, there is a weak negative relationship between the credit and collections policy and the profitability of the company Pure Biofuels del Perú SAC., It was also determined that the application of the policies will affect compliance with the various credit processes established by the company.

Keywords: Politics, credit, collection, profitability

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Hoy en día se vive en un mundo globalizado el que constantemente contribuye al desarrollo y crecimiento empresarial, tal es así que este desarrollo ha traído consigo competencias comerciales las cuales nos presentan dos formas de vender cualquier bien o servicio que ofrecen las empresas que son al contado y al crédito; siendo en esta última que se está propenso siempre a una situación riesgosa, que de no ser analizado y/o evaluado de una forma correcta y segura, puede ocasionar la ruina de la empresa debido a una mala otorgación de líneas crediticias y por consecuencia créditos impagos. Es de esta manera que toda empresa se ve en la obligación de contar con una política crediticia que le permita una mejor evaluación al momento de otorgar líneas de crédito y así poder obtener un mejor resultado en cuanto a los pagos, sin embargo estas políticas no son eficientes al cien por ciento debido a que están establecidas de manera subjetiva o empírica, lo cual trae como resultado morosidad, cuentas por cobrar, lo cual genera desbalance financiero ocasionando problemas de liquidez y a la postre afectando la rentabilidad de toda organización.

La situación social que atraviesa la economía nacional y la imposibilidad de efectuar pagos al contado, muchas empresas se ven obligadas a efectuar ventas al crédito, vendiendo sus productos y recibiendo pagos diferidos, situación que se presenta cuando hablo de ventas por volúmenes elevados de productos. El tema resulta común en cuanto su utilización, pero complejo, cuando el comprador no paga sus deudas y deja al vendedor con una obligación insatisfecha. Estos temas resultan importantes para una empresa, el crear políticas de créditos, que sirvan de guía para determinar cómo manejar diferentes tipos de problemas.

Toda actividad empresarial, se maneja bajo políticas o normas que orientan la diversidad de actividades comerciales que se dan en el

mercado, desde el punto de vista mercantil, considerando que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero, se necesita de políticas para que dicha actividad se encause sobre objetivos específicos.

Estas políticas marcarán las pautas para la consecución de estos objetivos, a los cuales se debe llegar en virtud a una administración efectiva del crédito. Para identificar la propuesta anterior en su verdadera dimensión, los objetivos previamente identificados responden a la pregunta ¿Qué queremos alcanzar en términos de objetivos? Es decir, aplicamos políticas de crédito con la finalidad de alcanzar los objetivos preestablecidos de la Gerencia, con respecto a la actividad crediticia; por lo tanto, estas políticas indicarán el camino para llegar a esos objetivos y darán las pautas de cómo actuar para lograrlo.

Es decir, muchos de los problemas de las empresas empiezan con los créditos mal otorgados, que al tiempo se convierten en problemas de cobranza, dando por consecuencia que las cuentas no cobradas, le empiecen a disminuir sus utilidades y afectar la liquidez y posteriormente la rentabilidad de la misma. La morosidad se ha convertido en uno de los principales problemas para las empresas, las cuales se centran: en problemas de liquidez, en tener que utilizar el beneficio acumulado para cubrir impagos o retrasos; la negociación de plazos más largos con los proveedores; reducción de personal y por último, pueden llegar hasta recurrir al concurso de acreedores o al cierre de la empresa por este motivo.

La liquidez puede tener diferentes niveles en función de las posibilidades y volumen de la organización, para convertir los activos en dinero en cualquiera de sus formas: en caja, en banco o en títulos monetarios exigibles a corto plazo. La falta de liquidez, también ocasiona varios problemas: los saldos con otras entidades provocan interés de demora, el crédito de la empresa se ve reducido en las entidades financieras, se produce expectativa en el entorno laboral, porque se ve en

peligro el no poder cumplir con sus responsabilidades y gastos fijos, disminuye su calidad de servicio de los proveedores, porque se ve en peligro la imagen de la empresa, también en casos extremos, se venden activos por debajo de su precio razonable.

Toda organización que vende servicios o productos en el mercado ya sea doméstico o internacional, debería contar con una política de crédito. Si bien los controles internos en un proceso como ventas y cuentas por cobrar normalmente existen, ya sea de manera formal o no, la elaboración de una sólida política de crédito puede ayudar a las organizaciones a entender mejor como trabajan, cómo recaudan, y que problemas podrían existir que les impida disponer de un mejor cash flow.

Esta política de crédito de toda organización debe ser un documento de carácter orientativo para asegurar que todas las actividades que en su conjunto constituyan el ciclo de cobranzas, y que comprende desde la recepción de la orden del cliente hasta el depósito bancario de la cobranza, son llevadas a cabo de la manera más eficiente de modo tal de reducir el plazo del ciclo de cobranza a lo más bajo posible y asimismo apoyar los objetivos de cash flow de la compañía.

Entendamos que el cash flow de la empresa tiene un beneficio cuando se lo maneja de manera eficiente, y a que me refiero con esto, sencillamente a que cuando la empresa debe salir a pedir prestado al mercado, además de incurrir en horas hombre muchas veces ocultas o que no son visibles, incurre en trabajo o carga administrativo adicional al tener que cumplir con requisitos de entidades financieras, y, por último, abonar un costo por el uso de estos recursos.

Estos costos, los financieros de las entidades que son visibles, y los ocultos de las organizaciones, no tan visibles (horas hombre, carga de trabajo administrativo adicional, etc.), muchas veces pueden ser reducidos o incluso eliminados, con una mejor o más óptima gestión y seguimiento del crédito que la compañía otorga a sus clientes.

Se debe comenzar por entender cuál debiera ser el propósito de una política de crédito. El propósito de la política de crédito es apoyar el negocio, minimizar el riesgo de créditos incobrables y mejorar la planificación del cash flow, como mencionáramos en el párrafo anterior.

La compañía, con o sin conocimiento otorga a sus clientes la posibilidad de abonar las ventas a plazo. Esto es, los días que transcurren desde la emisión de la perfección de la venta y por ende emisión de la factura correspondiente hasta el efectivo cobro de la misma. Los días de crédito actuales de una compañía en el mercado, dependiendo de su tamaño, nombre, segmento donde opera, y características de su clientela podrían llegar, supongamos, a 120 días. Esto puede parecer una barbaridad, aunque también es muy real para muchas empresas hoy. También es muy real que esto trae aparejado un costo financiero implícito, que es el costo del capital que la compañía de hecho cede, ya que, de necesitarlo, debería pagar por ello.

Entendiendo que esto conlleva ahora un costo para la organización, la política de crédito debe considerar esto y formular objetivos de reducción en el tiempo, de los días de crédito en el mercado. Entonces, uno de los enunciados de dicha política podría ser: “Los días de crédito deben ser reducidos de 120 días a menos de 60 días, por medio de un proceso de crédito y cobranza más efectivo. Las facturas impagas deben mantenerse al mínimo posible, y la morosidad mayor a 60 días debe eliminarse.

Mediante el desarrollo de esta investigación veremos la importancia de contar con una Política de Créditos y Cobranzas puntualmente en la empresa Pure Biofuels del Perú SAC – PBF la cual cuenta con 8 años de actividad en el mercado de los hidrocarburos.

Esta organización se dedica básicamente a la importación y comercialización de combustibles líquidos por lo que cuenta con una gran cantidad de clientes a nivel nacional, sin embargo actualmente sus ingresos no se ven reflejados en su liquidez y posterior rentabilidad debido a líneas crediticias mal otorgadas sin una evaluación previa exhaustiva,

la falta de información financiera de los clientes, créditos vencidos no cancelados en las fechas pactadas, excesos de líneas sobregiradas en 100%, 200% y hasta 300% de lo acordado así como también reducción en los volúmenes de ventas debido a clientes morosos que han sido bloqueados por el sistema de facturación hasta que puedan regularizar y/o poner al día sus estados de cuentas.

En suma, al contar con una debida política de créditos y cobranzas, la empresa podrá cumplir con sus obligaciones tributarias SUNAT, así como también ante empresas reguladoras como AFP, ESSALUD etc. También con proveedores y trabajadores incidiendo directamente en la liquidez y posterior rentabilidad de la misma.

1.2 Trabajos previos

Internacionales

Perez M., Perez K. y Rugama M., (2016) en la tesis *Implementación de políticas de crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito Colaboradores del grupo Plasencia COGRUPLA R.L.*, presentada para optar el título de contador en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (Managua, Nicaragua), propone como objetivo general determinar la incidencia de la implementación de políticas de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Colaboradores del Grupo Plasencia "COGRUPLA R.L".

Dicha investigación a través de un diseño metodológico de orden cualitativo pretende describir, identificar las posibles debilidades en el proceso de colocación de créditos para tratar de darle solución proponiendo nuevas políticas. La muestra en esta investigación fue las políticas de crédito, la cual fue escogida a conveniencia por la accesibilidad de información necesaria para la ejecución de este trabajo investigativo. El tipo de muestreo que se utilizó es no probabilístico por conveniencia, puesto que se selecciona a personas del área a investigar

dentro de la cooperativa que proporcionan la información necesaria para dar salida a los objetivos planteados.

El investigador llegó a la conclusión que se han formulado las políticas de colocación de crédito satisfactoriamente teniendo el apoyo por parte de los miembros del comité de crédito para hacer efectivo este proyecto investigativo, cumpliendo cada uno de los pasos que conlleva la realización de este objetivo, siendo productivo al realizar un manual de políticas de colocación de crédito que sirve como guía a la cooperativa para llevar a cabo todos los lineamientos involucrados en la colocación de un crédito. Cabe mencionar que este instrumento realizado es flexible para cualquier modificación de políticas que estimen conveniente los miembros del comité de crédito según sea el caso. Considerando el objetivo general de la presente investigación las políticas formuladas e implementadas en la cooperativa COGRUPLA, R.L, han incidido positivamente en los procesos de colocación de crédito llevándolo a cabo de una manera más transparente apegados a lineamientos y procedimientos adecuados y por ende un mejor control en el manejo de los mismos y garantizando su recuperación.

Bonilla M., Cruz M. y Melara P., (2004) en la tesis *Diseño de políticas de crédito y cobro para fortalecer la administración financiera de la mediana empresa del sector ferretero del área metropolitana de San Salvador*. Presentada para optar el título de licenciado en administración de empresas en la Universidad de El Salvador (San Salvador, El Salvador)., propone como objetivo general determinar la situación actual de la política crediticia aplicada por la mediana empresa del sector ferretero, para considerar las bases del diseño de las políticas de crédito y cobro que fortalezcan la administración financiera del sector.

La tesis referida a través de un estudio descriptivo, como su nombre lo indica, tiene la facilidad de describir situaciones y acontecimientos. Plantea lo que es actualmente un fenómeno, sus propiedades y

características y no le interesa establecer relaciones entre ellas; los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de las personas, grupos, comunidades, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Para el cálculo de ésta se han determinado 11 empresas que son las que adoptan las características de mediana empresa, según el criterio de la Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social, FUSADES, de las cuales se obtuvo la información necesaria a través de una encuesta para elaborar el diagnóstico de las políticas de crédito y cobro.

El investigador llegó a la conclusión de que las normas de crédito empleadas actualmente en la política crediticia del sector ferretero no están siendo aplicadas de manera efectiva, ya que permiten a un cliente se le otorgue un crédito valiéndose de normas que no representan un factor a partir del cual decidir la concesión del crédito y de otras que se convierten en la variable más difícil de evaluar cuantitativamente; debiendo estimarse a través de un juicio subjetivo, marginando en cierta medida normas que si pueden respaldar y reducir en un mayor grado el riesgo que se corre al otorgar un crédito.

Vera J. y Calderon M., (2013) en la tesis *Reestructuración de las políticas de crédito y cobranzas e implementación de procedimientos en el área mencionada para mejorar la recuperación de cartera en la empresa radio Bolívar. S.A.*, presentada para optar el título de ingeniería en contabilidad y auditoría en la Universidad Estatal de Milagro (Milagro, Ecuador), propone como objetivo general reconocer que el no tener políticas de crédito y cobranzas debidamente estructuradas y que al existir además desorganización en dicha área incide en la recuperación de cartera y su posterior liquidez de la empresa Radio Bolívar S.A.

La tesis referida utiliza una investigación de tipo descriptivo y explicativo; debido a que se contarán los hechos tal como son observados y se buscará la razón de los mismos, estableciendo relaciones de causa-efecto. El tipo de diseño será experimental, el cual permitirá, mediante la manipulación de variables, determinar su influencia. Por último se escogió como métodos para este diseño, el cualitativo y cuantitativo, debido a que la combinación de ambos métodos nos serán de utilidad para atender las exigencias de nuestro problema de estudio.

Para este estudio el tipo de muestra que se ha escogido es la muestra no Probabilística en la cual la selección de los individuos se dará por causas relacionadas directamente con las características de la investigación, así como lo definen Carmen Fuentelsaz Gallego, María Icart Isern y, Anna M. Pulpón Segura: “el no probabilístico, es aquel en que no todos los sujetos tienen la misma probabilidad de formar parte de la muestra de estudio”

El investigador llegó a la conclusión de que el incumplimiento de las políticas de crédito y cobranzas, por haber sido estas desconocidas para los miembros involucrados del departamento Financiero Contable y hasta del departamento de ventas, ha influido en que la empresa tenga morosidad en su cartera; asimismo debido al poco conocimiento que han tenido los empleados de Radio Bolívar S.A acerca de las políticas de crédito y cobranzas existentes en la empresa ha ocasionado que no se les transmitan las mismas a los clientes, lo que ha incurrido en que el cliente no conozca las normas que rigen sobre los plazos de pago.

Nacionales

Baltodano R., (2014) en la tesis *Las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito de Sullana*, presentada para optar el título de contador público en la Universidad Nacional de Trujillo (Trujillo, Perú), propone como objetivo general analizar las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su

incidencia en la rentabilidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito Sullana en la ciudad de Chepén, dicha investigación se realizó mediante una investigación de tipo aplicada y descriptiva donde se tuvo en cuenta entrevistas con el personal encargado del área de créditos, asimismo esta investigación está basada en estadísticas que reflejan la aplicación de las políticas de crédito y su incidencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Sullana. La muestra referida en esta tesis constituye la población universal de la investigación, a la institución financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana S.A. El investigador llegó a la conclusión que la política de créditos son los pasos, requisitos y demás normas privadas establecidas por las empresas para otorgar un crédito. Si la política de créditos no es adecuada es claro que la empresa tendrá grandes posibilidades de quebrar. Se identificaron las políticas que la CMAC Sullana aplica para colocar pero se observó que no todos los analistas de crédito respetan los lineamientos de políticas, reglamentos, procedimientos y normas internas.

Azañero K. y Javier A., (2016) en la tesis *Plan de mejora de gestión de las ventas al crédito y su incidencia en la situación financiera de la empresa Hardtech Solution S.A.C.*, presentada para optar el título de Contador Público en la Universidad Privada Antenor Orrego (Trujillo, Perú), propone como objetivo general determinar cómo un plan de mejora de la gestión de las ventas al crédito incide en la situación financiera de la empresa Hardtech Solution S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016. Dicha investigación se realizó a través de una metodología descriptiva que se enfoca en determinar cómo un plan de mejora de la gestión de las ventas al crédito incide en la situación financiera de Hardtech Solution S.A.C., realizando un estudio pre experimental, tomando como unidad de análisis las ventas al crédito, en la cual la muestra está constituida por las ventas al crédito de la unidad económica Hardtech Solution S.A.C., distrito de Trujillo, del primer semestre del año 2016. El investigador llegó a la

conclusión que el incremento de morosidad se debe a la deficiente gestión de otorgación de créditos, el personal del área de ventas debe contar con conocimientos y pautas al momento de evaluar las solicitudes de créditos de los clientes. Como se observa, no se cumplen con los procesos de otorgamiento de crédito, esto da como resultado clientes morosos. Se debe hacer cumplir con todos los requisitos para no tener problemas en el incremento de la morosidad y posteriormente afectar la liquidez de la empresa.

Atoche L., (2015) en la tesis *Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C.*, presentada para optar el título de Contador Público en la Universidad Cesar Vallejo (Trujillo, Perú) propone como objetivo general demostrar la incidencia de las Políticas de Crédito y Cobranza en la situación económica y financiera de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C., del Distrito Salaverry, año 2015, dicha investigación realizó un estudio descriptivo no experimental y con un diseño de corte transversal, cuya población y muestra está conformada por la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. El investigador llegó a la conclusión que habiéndose realizado una evaluación a la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C., esta actualmente no cuenta con un debido control sobre las políticas de crédito otorgado haciendo que afecte a sus cuentas por cobrar y a la utilidad debido a que se esperó tener mejores resultados para este año. Se realizó la propuesta referente a nuevas políticas de crédito para reducir las cuentas por cobrar y cobranza dudosa a la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. este procedimiento logró obtener una utilidad de S/. 105,171 que fue mayor en comparación a los S/. 95,065 sin aplicar políticas, lo cual hace factible el procedimiento de implementación de políticas. Finalmente, la implementación de políticas de crédito ha permitido que la organización tenga un mejor control con las cuentas por

cobrar y la cobranza dudosa mejorando la situación económica y financiera de la empresa permitiendo mejorar el capital de trabajo y la liquidez, así como la oxigenación del estado de situación financiera.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Bases teóricas de la variable Política de créditos y cobranzas

Gitman (2003) el autor nos dice que “son un conjunto de lineamientos que se siguen con el objetivo de determinar si se le concede un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder”. (p.230)

Ettinger (2000) nos dice “son el sustento que usa el gerente de una empresa para evaluar el registro de los créditos concedidos” (p.37).

Brachfield (2003) según el autor manifiesta que “es la manera de cómo se debe llevar a cabo los procesos relacionados al crédito según cada empresa, como también el criterio que se va a tener en cuenta para la toma de ciertas decisiones concernientes a los objetivos crediticios”.

Bañuelos (2014) manifiesta que la política de crédito es una secuencia de acciones desarrollado para situaciones frecuentes y designado con el fin de regular y disminuir el riesgo que se asume al extender crédito a su clientela.

Hay que tener presente que las cuentas por cobrar son un activo circulante de cada empresa y que, sin importar el giro de la misma, la venta se cierra cuando la misma se cobra. El conseguir un nivel ideal de recuperación genera además de un flujo de efectivo saludable, oportunidades financieras. Cuando las cuentas por cobrar sean sólidas la empresa puede sacar provecho a través del factoraje de cuentas por cobrar, las cuales pueden ser asegurables, y pueden tomarse en consideración cuando la compañía solicita préstamos y líneas de crédito.

Todas las empresas no son iguales y las políticas de crédito son sujetas a interpretación. Al mismo tiempo, toda compañía necesita políticas plasmadas por escrito y sensatas. Aquellas compañías que erran en poner por escrito sus políticas de crédito tienden a tener mayor

cantidad de problemas de liquidez y de administración que aquellas que sí lo hacen.

Los Beneficios

Existen varias razones por las cuales se debe contar con una política de crédito y cobranza, entre las que podemos incluir los siguientes beneficios:

Enfocarse en los aspectos más importantes. La administración de cuentas por cobrar no es una tarea fácil; suele suceder que los ejecutivos se distraen de los aspectos de mayor relevancia por atender otros menos importantes.

Consistencia en el trato de los clientes. Cuando se cuenta con una política de crédito y cobranza se torna más simple y lógica la toma de decisiones debido a que se tienen pautas predeterminados. Esto puede crear una percepción en sus clientes de que están obteniendo un trato más justo. (p.6)

Consistencia en su propia empresa. Por medio de las políticas se define por escrito qué es lo que se desea de cada uno y se dan cuenta de que son parte de un solo equipo. (p.7)

Dimensiones de la variable política de crédito y cobranza

Se han tomado seis principales secciones y/o partes para una política de crédito y cobranza como dimensiones de la misma:

1. Misión
2. Objetivos
3. Responsabilidad
4. Evaluación de crédito
5. Términos de crédito
6. Cobranza

Misión

La parte más relevante de una política de crédito es la definición de la misión en el área de créditos.

Básicamente es determinar qué se desea conseguir y el por qué existe. La misión otorgará la base o contexto sobre las cuales las políticas se enunciarán. (p.8)

Objetivos

Los objetivos son lo que se anhela conseguir; lo que uno quiere que su política de crédito consiga para para su empresa. Los objetivos deben de ser precisos, concretos, veraces y tangibles

Responsabilidades y Límites

En el departamento de crédito y cobranza, cada quien debe saber qué está haciendo y quién está a cargo de las decisiones. Si se fijan correctamente, se instituye el rol y la autoridad de cada persona; cuando las responsabilidad y límites están bien definidas por efecto se elimina la duplicidad de esfuerzos y se evitan disputas entre departamentos. (p.9)

La organización del departamento de crédito debe de ser fácil de entender, y no elaborar matrices que hagan lento el mismo proceso que se intenta acelerar. (p.10)

Crédito

Castro (2010) según el autor nos dice que “es la operación financiera que consiste en conceder una riqueza presente por una riqueza futura, se le otorga a una persona o a una institución con la confianza de un pago futuro bajo ciertas condiciones”. (p.102)

Evaluación de crédito

Bañuelos (2014) El autor manifiesta que “la evaluación de crédito es esencial para la función del departamento. El disminuir los riesgos, proteger y aumentar los márgenes de utilidad da inicio a partir de una buena evaluación de un cliente potencial. (p.10)

Aplicación de crédito

La labor de evaluación de crédito es llevada a cabo a través de una aplicación de crédito. La estandarización del proceso de crédito a solicitar a cada cliente potencial al llenar su solicitud de crédito ayuda a que el riesgo potencial relacionado con el otorgamiento de crédito pueda ser mitigado.

El primer paso para administrar el riesgo sabiamente es el tomar decisiones en la información sobre quiénes califican, monto de crédito y sus términos. Dependiendo de la información recabada y procesada de la solicitud de crédito, los términos de venta pueden ser modificados; algunos clientes pueden no calificar para que se le venda a crédito. (p.11)

Términos de crédito

Es de suma importancia no contar con ninguna confusión sobre las fechas en que las facturas deben de ser cobradas. Los términos de crédito deben de comprender no sólo de manera general los términos de la venta, sino también deben de contener los factores necesarios para mantener el crédito, así como también los motivos para cancelarlo. (p.13)

Definiciones de Política de cobranza

Gitman (2003) “son los mecanismos que la empresa utiliza para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento”. (p.242)

Levy (2009) “se considera a los procedimientos que la compañía sigue con el objetivo de recuperar la cartera vigente y vencida”. (p.212)

Brachfield (2003) “Según el autor una política de cobranza se usa para afianzar las normas, evitar desafueros al recibir algún tipo de reclamo, agilizar la gestión en los cobros y determinar la normativa de conducta del personal que tiene a cargo la gestión de las cuentas vencidas”.

Bañuelos (2014) según el autor, la cobranza vencida es una parte inevitable del proceso de cobranza. Mientras una empresa venda a crédito, casi siempre tendrá clientes que no realicen sus pagos dentro de los términos pre establecidos.

La política deberá de contar con las etapas fundamentales de la cobranza: las gestiones internas de cobranza, las externas y/o outsourcing y litigio.

Una política de cobranza es una agrupación de procedimientos que una empresa emplea para resguardar la recuperación de sus cuentas vencidas. Esta política debe incluir:

- los tiempos en que el cliente debe recibir un aviso de cobranza,
- cómo debe de ser avisado,
- cómo resolver las controversias y/o disputas,
- cuándo es necesario una gestión externa,
- tiempos de designar a una empresa de cobranza para su cobro extrajudicial,
- tiempos de asignar a un abogado para su demanda por la vía judicial o quebranto fiscal.

Usualmente la cobranza de una empresa se realiza internamente, a menos que se tenga un contrato de outsourcing con una agencia de cobranza administrativa. La designación de cuentas vencidas a una empresa de cobranza cuenta con varios beneficios entre los que se puede mencionar:

destreza en la reposición de cartera vencida y en su industria; notificar a los deudores que su compañía escaló el proceso de cobro; gastar menos recursos para contactar a los clientes morosos con llamadas telefónicas, y notificaciones, y respondiendo y documentando cada compromiso y cada acuerdo de pagos negociado; reportar a infocorp y empresas de información crediticia. (p.14)

Operación financiera

Bernard y Colli (1979) “Reflejan las variaciones de los activos en dinero y crédito de los agentes. Se refiere principalmente a los movimientos de dinero y los depósitos”. (p.923)

Pago

Fullana y Paredes (2008) “Se define como pago al egreso de dinero de la cuenta de la empresa, cualquiera que sea su destino o motivación”. (p.44)

Gestión de crédito y cobranza

Gómez & Lamus (2011) “Es aquella que se ocupa de otorgar y asignar seguimiento a los créditos, reduciendo la morosidad de la compañía, pudiendo diagnosticarse analizando asiduamente el importe de los créditos concedidos y calculando la proporción de morosidad de las cuentas por cobrar”.

1.3.2. Bases teóricas de la variable rentabilidad

Definiciones de rentabilidad

Díaz (2012) Cualquier individuo tiene una percepción de lo que es la rentabilidad, pero una definición de ella se torna muy difícil hasta el punto de que la mayoría de los manuales evitan dar una definición de este concepto. Se limitan a poner fórmulas. Definiremos como Rentabilidad a la remuneración que una empresa es capaz de otorgar a los diferentes

elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos tanto financieros, como productivos como humanos. Con lo cual habría que hablar de rentabilidades. (p.69)

Sánchez (2001) Según el autor, la rentabilidad es la conexión que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para obtenerla, ya que mide tanto la eficiencia de la gerencia de una compañía, manifestada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones. Estas utilidades a su vez, son la consecuencia de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades.

Dimensiones de la variable rentabilidad

Liquidez

Normalmente se ha definido a la liquidez como la capacidad que tiene una compañía para hacer frente a sus deudas (pasivo) a corto plazo con su activo a corto plazo. Diaz prefiere definir la Liquidez como la “capacidad para afrontar los compromisos a corto plazo con nuestros ingresos y disponibilidades a corto plazo”. Además, la capacidad de generar efectivo a corto plazo para afrontar deudas a corto plazo. (p.59)

Solvencia

Diaz (2012), define a la solvencia como la capacidad que tiene una compañía para afrontar sus deudas a corto, medio y largo plazo. Se ha medido como la relación por diferencia, o cociente, entre el Activo (lo que tiene) y el Pasivo (lo que debe). (p.64)

Patrimonio

Díaz (2012), señala que con el análisis patrimonial se pretende dos objetivos. Uno identificar cuál es la estructura de nuestra empresa.

Otro ver y analizar su evolución. Consecuentemente definiremos el análisis patrimonial como el que “busca conocer, interpretar y mejorar la estructura patrimonial de nuestra empresa en función de los objetivos marcados”. (p.76)

1.4 Formulación del problema

Problema general

PG: ¿Qué relación existe entre la política de créditos y cobranza y la rentabilidad de la empresa PBF?

Problemas específicos

PE1: ¿Qué relación existe entre la política de créditos y cobranza y la liquidez de la empresa PBF?

PE 2: ¿Qué relación existe entre la política de créditos y cobranza y la Solvencia de la empresa PBF?

PE 3: ¿Qué relación existe entre la política de créditos y cobranza y el Patrimonio de la empresa PBF?

1.5 Justificación del estudio

El presente informe de tesis, se realizó con el propósito de implementar una política de créditos y cobranzas la cual será de consulta y aplicación obligatoria por parte del personal que participa en las diferentes etapas de solicitud, evaluación y aprobación de líneas de crédito. En este documento se contemplan las situaciones que se presentan con mayor frecuencia durante las operaciones realizadas por los asesores comerciales, facturación y créditos y cobranzas, señalando las pautas que se deben seguir para darles

trámite de manera satisfactoria y en el menor tiempo posible. Asimismo, ayudará a mejorar la rentabilidad de la empresa, así como también disminuirá considerablemente la exposición al riesgo financiero.

Implicancia Práctica. A través de este estudio se propuso la implementación de una Política de Créditos y Cobranzas en la empresa PBF para obtener una mejora en la rentabilidad, la misma que podrá servir de ejemplo para su implementación en otras empresas con el fin de optimizar los procesos crediticios.

Valor Teórico. El presente informe de tesis, estuvo orientado a brindar un conocimiento para normar el criterio de determinación de límites de crédito y minimizar los riesgos de incobrabilidad con el propósito de mejorar la rentabilidad de la empresa PBF.

Utilidad Metodológica. Esta investigación se realizó mediante encuestas y entrevistas al personal involucrado en los procesos de créditos y cobranzas con el propósito de implementar una política de créditos y cobranzas la cual ayude a establecer procedimientos estandarizados que garanticen un buen desempeño del personal al momento de evaluar y otorgar líneas de crédito.

1.6 Hipótesis

HG: La política de créditos y cobranza se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa PBF.

Hipótesis específica

HE 1: La política de créditos y cobranza se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa PBF.

HE 2: La política de créditos y cobranza se relaciona significativamente con la solvencia de la empresa PBF.

HE 3: La política de créditos y cobranza se relaciona significativamente con el patrimonio de la empresa PBF.

1.7 Objetivos.

OG: Determinar la relación que existe entre la política de créditos y cobranza y la rentabilidad de la empresa PBF.

Objetivos específicos.

OE 1: Determinar la relación que existe entre la política de créditos y cobranza y la liquidez de la empresa PBF.

OE 2: Determinar la relación que existe entre la política de créditos y cobranza y la solvencia de la empresa PBF.

OE 3: Determinar la relación que existe entre la política de créditos y cobranza y el patrimonio de la empresa PBF.

II. MÉTODO

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación es no experimental, porque la investigación que se realiza es sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos (Hernández R., Fernández C. & Baptista M., 2014, p.184).

De Corte transversal debido a que se recogió la información en un solo momento dado.

Es descriptivo por cuanto se recopiló datos o información de las propiedades o características de las variables de estudio (Hernández, et al, 2014, p.155).

2.2. Variables, operacionalización.

Variable independiente: Política de créditos de cobranzas

Variable dependiente: Rentabilidad.

2.3. Operacionalización de variables.

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES						
VARIABLE INDEPENDIENTE: POLITICA DE CREDITO Y COBRANZA						
	Definición Conceptual	Definición Operacional	DIMENSIONES	Indicadores	ESCALA MEDICION	
POLITICA DE CREDITO Y COBRANZA	Bañuelos (2014) La política de crédito y cobranza es un curso de acción desarrollado para situaciones recurrentes y designado con el fin de controlar y minimizar el riesgo que se asume al extender crédito a sus clientes. (p.6)	La política de créditos y cobranza se evaluaron tomando en cuenta las características de cada una de sus partes, según Bañuelos las mismas que están conformadas por Misión, Objetivos, Responsabilidad, Evaluación de crédito, Términos de crédito y Cobranza, con los cuales se elaboró un cuestionario para el recojo de información y presentación de conclusiones.	Misión	Valores	NOMINAL- ORDINAL	
				Principios		
			Objetivos	Fortalezas		
				Oportunidades		
				Debilidades / Amenazas		
			Responsabilidad	Definición de funciones		
				Cumplimiento de metas		
			Evaluación de crédito	Garantías		
				Referencias comerciales		
			Términos de crédito	Plazos establecidos		
Riesgo crediticio						
Cobranza	Morosidad					
	Recaudación					
RENTABILIDAD	Díaz (2012) La Rentabilidad es la remuneración que una empresa (en sentido amplio de la palabra) es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros, como productivos como humanos. (p.69)	Se elaboró un cuestionario en base a los índices de la rentabilidad como son la liquidez, la solvencia y el patrimonio. Con cuyos resultados se arribó a las conclusiones del presente estudio.	VARIABLE DEPENDIENTE: RENTABILIDAD		ESCALA MEDICION	
			Liquidez	Capacidad	NOMINAL- ORDINAL	
				Ingresos		
				Efectivo		
			Solvencia	Responsabilidad		
				Deuda		
				Plazos		
			Patrimonio	Bienes		
				Capital		
				Activo		

2.4. Población y Muestra.

Población.

La población está conformada por el personal administrativo de la empresa PBF el cual está conformado por 28 colaboradores en total.

Muestra.

La muestra de estudio está conformada por 10 colaboradores. Dentro de los tipos de muestreo se consideró el muestreo no probabilístico intencional el cual según Parra (2006), es aquel caracterizado por la realización de un esfuerzo por obtener muestras representativas. El criterio empleado por el autor para establecer la muestra se basó en la suficiencia significativa tomando en cuenta a aquellos colaboradores quienes intervienen directamente en la solicitud, evaluación y otorgamiento de líneas crediticias.

COLABORADORES	CARGO
Alicia Jimenez	Gerente de finanzas
Enrique Tola	Gerente Comercial
Julio Soza	Jefe de créditos y cobranzas
Carlos Sobrevilla	Jefe de ventas directas
Julio Rospigliosi	Contador General
Jorge Verde	Analista Senior
Edith Aguilar	Analista junior
Jair Castañeda	Liquidador
Daniel Sandoval	Facturador
Cristobal Bazalar	Asesor Comercial

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica: Encuesta, La encuesta es “una técnica de investigación que permite recoger información de utilidad mediante preguntas orales o escritas que se formulan a personas investigadas que conforman una muestra de estudio de un problema de investigación” (Hernández, et al, 2014)

Instrumento: Cuestionario, Hernández, et al (2014) manifiesta que: “Un cuestionario reside en un cúmulo de preguntas respecto de una o más variables a medir y debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p. 217).

La Validez del instrumento se obtuvo por juicio de expertos, profesionales de la escuela de administración de la universidad César Vallejo.

Para la confiabilidad de la aplicación del instrumento se empleó el Alpha de Cronbach.

2.6. Métodos de análisis de datos

El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS versión 23.

2.7. Aspectos éticos

La data obtenida y recopilada para la investigación ha sido veraz y autentica, manteniéndose la confidencialidad del caso sobre el personal involucrado en la otorgación de la información recabada, así como también se deja constancia sobre la honestidad y seriedad puesta en esta investigación, asimismo se respetaron las respuestas brindadas por el personal encuestado.

III. RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

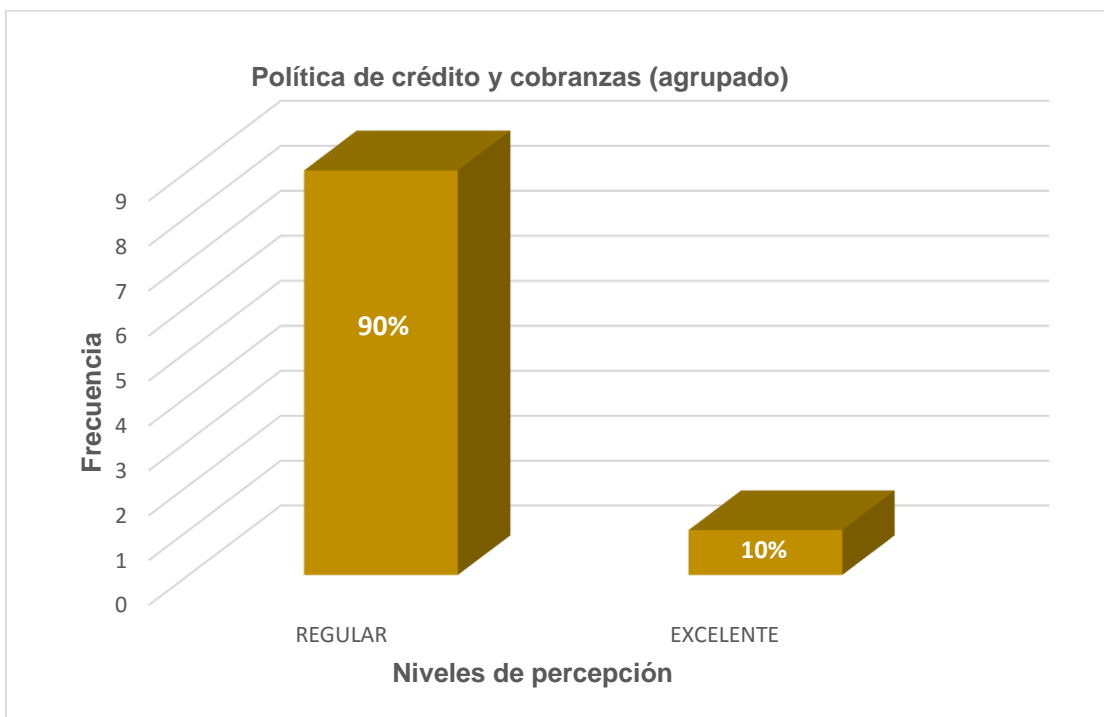
Política de créditos y cobranzas

Tabla 1. Niveles de la percepción de la política de créditos y cobranzas

Política de crédito y cobranzas (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	9	90,0	90,0	90,0
	EXCELENTE	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia

Figura 1. Niveles de políticas de crédito y cobranzas



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 1 y figura 1 se observa que el 90% de los clientes de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC, perciben la política de créditos y cobranzas como regular, por otro lado, el otro 10% como excelente.

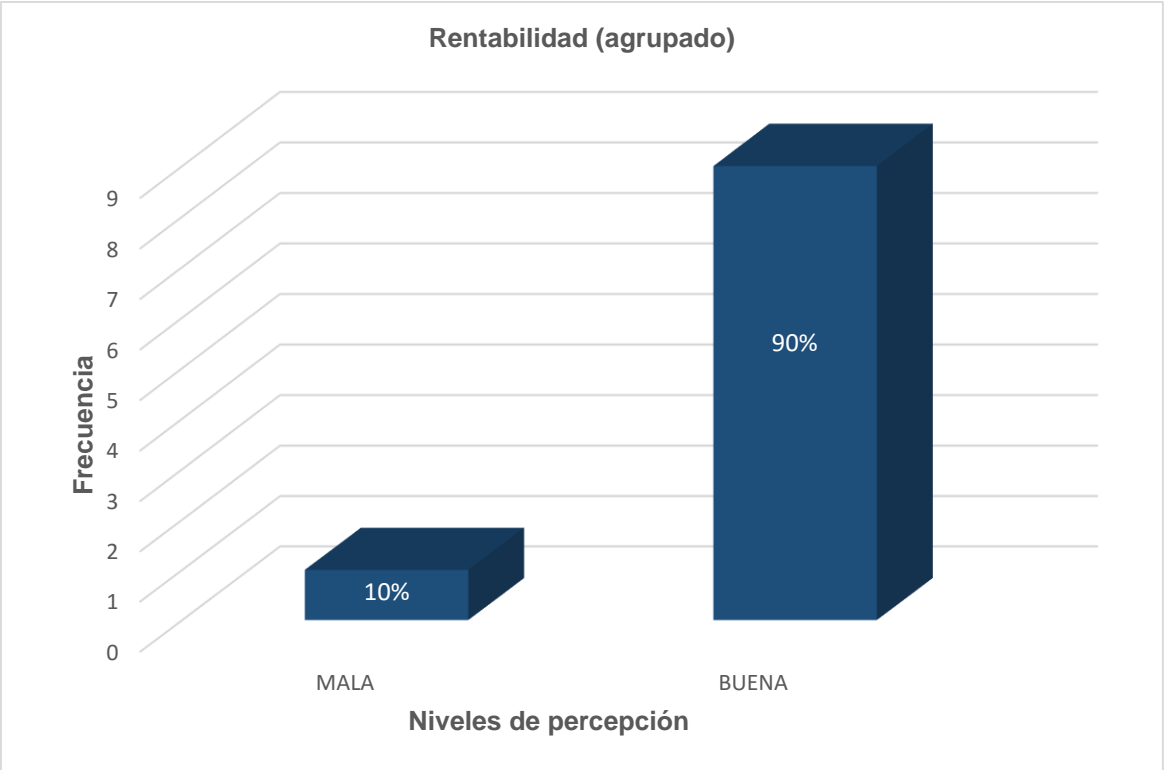
Rentabilidad

Tabla 2. Niveles de la percepción de la rentabilidad

Rentabilidad (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	1	10,0	10,0	10,0
	BUENA	9	90,0	90,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia

Figura 2. Niveles de la percepción de la rentabilidad



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 2 y figura 2 se observa que el 10% de los clientes de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC, perciben que la rentabilidad es mala, por otro lado, el 90% como buena.

3.2. Prueba de hipótesis

3.2.1. Hipótesis General

H1: Existe una relación entre la política de créditos y cobranzas y la rentabilidad de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC, 2017.

Ho: No existe una relación entre la política de créditos y cobranzas y la rentabilidad de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC, 2017.

Tabla 3. Relación entre la política de créditos y cobranzas y la rentabilidad.

		Correlaciones		
			Política de crédito y cobranzas (agrupado)	Rentabilidad (agrupado)
Rho de Spearman	Política de crédito y cobranzas (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,111
		Sig. (bilateral)	.	,760
		N	10	10
	Rentabilidad (agrupado)	Coeficiente de correlación	,111	1,000
		Sig. (bilateral)	,760	.
		N	10	10

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

Como el coeficiente de Rho Spearman es 0,111 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva débil. Además, el nivel de significancia es mayor que 0.05 ($p=0.760 > 0.05$), esto indica que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna. Es decir que la política de créditos y cobranzas no se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC.

Hipótesis específica No. 1

H1: Existe una relación entre la política de créditos y cobranzas y la liquidez de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC, 2017.

Ho: No existe una relación entre la política de créditos y cobranzas y la liquidez de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC, 2017.

Tabla 4. Relación entre la variable Política de créditos y cobranzas y la dimensión de Liquidez

Correlaciones			Política de crédito y cobranzas (agrupado)	Liquidez (agrupado)
Rho de Spearman	Política de crédito y cobranzas (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,167
		Sig. (bilateral)	.	,645
		N	10	10
	Liquidez (agrupado)	Coeficiente de correlación	,167	1,000
		Sig. (bilateral)	,645	.
		N	10	10

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

Como el coeficiente Rho Spearman es 0.167 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva débil. Además, el nivel de significancia es mayor que 0.05 ($p=0.645 > 0.05$), esto indica que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna. Es decir que la política de créditos y cobranzas no se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC.

Hipótesis específica No. 2

H1: Existe una relación entre la política de créditos y cobranzas y la solvencia de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC, 2017.

Ho: No existe una relación entre la política de créditos y cobranzas y la solvencia de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC, 2017.

Tabla 5. Relación entre la variable política de créditos y cobranzas y la dimensión de solvencia.

Correlaciones				
			Política de crédito y cobranzas (agrupado)	Solvencia (agrupado)
Rho de Spearman	Política de crédito y cobranzas (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,167
		Sig. (bilateral)	.	,645
		N	10	10
	Solvencia (agrupado)	Coeficiente de correlación	,167	1,000
		Sig. (bilateral)	,645	.
		N	10	10

** . La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Como el coeficiente Rho Spearman es 0.167 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva débil. Además el nivel de significancia es mayor que 0.05 ($p=0.645 > 0.05$), esto indica que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna. Es decir que la política de créditos y cobranzas no se relaciona significativamente con la solvencia de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC.

Hipótesis específica No. 3

H1: Existe una relación entre la política de créditos y cobranzas y el patrimonio de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC, 2017.

Ho: No existe una relación entre la política de créditos y cobranzas y el patrimonio de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC, 2017.

Tabla 6. Relación entre la variable política de créditos y cobranzas y la dimensión de patrimonio.

Correlaciones				
			Política de crédito y cobranzas (agrupado)	Patrimonio (agrupado)
Rho de Spearman	Política de crédito y cobranzas (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	-,072
		Sig. (bilateral)	.	,844
		N	10	10
	Patrimonio (agrupado)	Coeficiente de correlación	-,072	1,000
		Sig. (bilateral)	,844	.
		N	10	10

** . La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Como el coeficiente Rho Spearman es -0.072 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, no existe una correlación alguna entre las variables. Además el nivel de significancia es mayor que 0.05 ($p=0.844 > 0.05$), esto indica que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna. Es decir que la política de créditos y cobranzas no se relaciona significativamente con el patrimonio de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC.

IV. DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	ANTECEDENTES	DISCUSIÓN DE RESULTADOS
<p>Como el coeficiente de Rho Spearman es 0,111 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación negativa débil. Además, el nivel de significancia es mayor que 0.05 ($p=0.760>0.05$), esto indica que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna. Es decir que la política de créditos y cobranzas no se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC.</p>	<p>Perez M., Perez K. & Rugama M, (2016) <i>“Implementación de políticas de crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito Colaboradores del grupo Plasencia COGRUPLA R.L.”</i>, CONCLUSIÓN: las políticas de crédito formuladas e implementadas en la Cooperativa Cogrupla R.L., han incidido positivamente en los procesos de colocación de créditos llevándolo a cabo de una manera más transparente apegados a lineamientos y procedimientos adecuados y por ende un mejor control en el manejo de los mismos y garantizando su recuperación.</p> <p>Baltodano R. (2014). <i>“Las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito de Sullana”</i>., CONCLUYÓ que si la política de créditos no es adecuada es claro que la empresa tendrá grandes posibilidades de quebrar. Se identificaron las políticas que la CMAC Sullana aplica para colocar pero se observó que no todos los analistas de crédito respetan los lineamientos de políticas,</p>	<p>Sobre la hipótesis general, que al ser formulada sostiene que no se relaciona significativamente la política de créditos y cobranzas con la rentabilidad de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC. Esta se confirma dado el resultado del coeficiente de Spearman ($\rho=0.111$), que muestra además un nivel de significancia real mayor que el nivel de significancia teórico ($p=0.760>0.05$). Esto significa que existe una correlación negativa débil hallada entre las variables política de créditos y cobranzas y rentabilidad, lo que sugiere que las variables no se relacionan significativamente. El hallazgo no se confirma con la tesis de Perez M., Perez K. & Rugama M, (2016) <i>“Implementación de políticas de crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito Colaboradores del grupo Plasencia COGRUPLA R.L.”</i>., en la cual se comprobó que las políticas de crédito formuladas e implementadas en la Cooperativa Cogrupla R.L., han incidido positivamente en los procesos de colocación de créditos llevándolo a cabo</p>

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	ANTECEDENTES	DISCUSIÓN DE RESULTADOS
	<p>reglamentos, procedimientos y normas internas.</p> <p>Atoche L. (2015). <i>“Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C”.</i>, CONCLUYÓ: que la implementación de políticas de crédito ha permitido que la organización tenga un mejor control con las cuentas por cobrar y la cobranza dudosa mejorando la rentabilidad de la empresa permitiendo mejorar el capital de trabajo y la liquidez, así como la oxigenación del estado de situación financiera.</p>	<p>de una manera más transparente apegados a lineamientos y procedimientos adecuados y por ende un mejor control en el manejo de los mismos y garantizando su recuperación.</p> <p>Asimismo, en la tesis de Baltodano R. (2014). <i>“Las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad en la Caja Municipal de ahorro y crédito de Sullana”</i>, en la cual se comprobó que si la política de créditos no es adecuada es claro que la empresa tendrá grandes posibilidades de quebrar. Además, en la tesis de Atoche L. (2015). <i>“Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C”.</i>, en la cual se comprobó que la implementación de políticas de crédito ha permitido que la organización tenga un mejor control con las cuentas por cobrar y la cobranza dudosa mejorando la rentabilidad de la empresa permitiendo mejorar el capital de trabajo y la liquidez, así como la oxigenación del estado de situación financiera.</p>

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	ANTECEDENTES	DISCUSIÓN DE RESULTADOS
		<p>Igualmente, Bañuelos (2014) nos dice que Todas las empresas no son iguales y las políticas de crédito son sujetas a interpretación. Al mismo tiempo, toda compañía necesita políticas plasmadas por escrito y sensatas. Aquellas compañías que erran en poner por escrito sus políticas de crédito tienden a tener mayor cantidad de problemas de liquidez y de administración que aquéllas que sí lo hacen.</p>

IV. CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

Primera

Existe una relación positiva débil entre la política de créditos y cobranzas y la rentabilidad de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC. Contando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,111$) y un p-valor igual a 0.760.

Segunda

Existe una relación positiva débil entre la política de créditos y cobranzas y la liquidez de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC. Contando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,167$) y un p-valor igual a 0.645.

Tercera

Existe una relación positiva débil entre la política de créditos y cobranzas y la solvencia de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC. Contando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,167$) y un p-valor igual a 0.645.

Cuarta

No existe una relación entre la política de créditos y cobranzas y el patrimonio de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC. Contando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = -0,072$) y un p-valor igual a 0.844.

VI. RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda a la gerencia de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC., llevar a cabo jornadas de capacitación no solo al personal involucrado en los procesos de solicitud de créditos sino también al personal administrativo en general sobre las políticas de créditos y cobranzas implementadas de modo que se les haga sentir que son parte importante en el crecimiento y desarrollo financiero de la empresa. Asimismo, monitorear a cabalidad el cumplimiento de las políticas implementadas.

Segunda

Se recomienda a la gerencia de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC., realizar un análisis de rentabilidad actual y potencial en el cual se pueda identificar cuáles son los clientes idóneos para invertir más esfuerzos ya que tendrán mayor impacto en la rentabilidad de la empresa, lo cual permitirá el reconocimiento de estos para poder ser fidelizados.

Tercera

Se recomienda a la gerencia de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC., llevar a cabo revisiones diarias sobre el margen de riesgo que pudieran tener las cuentas por cobrar, es decir, estar al tanto de las facturas por vencer y poder evitar la morosidad de las mismas de manera tal que no se vea afectada la liquidez de la empresa.

Cuarta

Se recomienda a la gerencia de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC., poner en práctica un análisis a nivel interno para poder establecer una estructura económica y financiera que garantice la resistencia de la empresa ante los efectos de cualquier situación externa que se pueda presentar en el mercado, ya sea por la aparición de nuevos competidores y/o reducción en

las ventas que puedan repercutir de un modo u otro sobre la solvencia de la empresa.

Quinta

Se recomienda a la gerencia de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC., tratar en la medida de lo posible reducir sus gastos de manera tal que cuan menores sean sus gastos, más dinero le quedará disponible para poder invertir en el patrimonio de la empresa.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alarcón, J. (1998). *Reingeniería de procesos empresariales*. Madrid: FC Editorial.
2. Arching, J. (2006). *Matemáticas financieras para toma de decisiones empresariales*. Perú: Juan Carlos Martínez Coll.
3. Areitio, A. (2009). *Información, Informática e internet del ordenador personal a la empresa 2.0*. España: Visión Libros.
4. Armijos Ordoñez, Valeria del Pilar, (2016) “*Gestión por procesos en el departamento de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC Ltda. En la ciudad de Loja Ecuador*”. (Trabajo de Titulación). Universidad Técnica Particular de Loja. Ecuador.
5. Atoche, L. (2015). *Las políticas de créditos y cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
6. Bañuelos, S. (2014). *Política de crédito y cobranza - Guía práctica*. México: AFS International, LLC.
7. Bernard, Y. & Colli, J. (1979). *Diccionario económico financiero*. (3ra. Edición). Madrid: Asoc. Para el progreso de la dirección.
8. Brachfield, P. (2003). *Como vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. México: Ediciones Gestión 2000.
9. Caballero, W. (1975). *Introducción a la estadística*. Lima: Editorial IICA.
10. Castro, W. (2010). *Economía*. (1ra ed.). Trujillo: Editorial Bautista Moya.
11. Cobian, K. (2016). *Gestión de créditos y cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
12. Delgado, A. & Cuello, R. (2008). *Los procedimientos en el ámbito tributario*. Catalunya: Editorial UOC

13. Diaz, M. (2012). *Análisis contable con un enfoque empresarial*. (1ra ed.) Sevilla: Editorial EUMED.
14. Ettinger, R., & Golieb, D. (2000). *Crédito y cobranzas*. México: Continental S.A. de C.V.
15. Ferrel Alfaro, Deyli Karely, (2016) “*Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail Trujillo Año 2015*”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
16. Fullana, C., & Paredes, J. (2008). *Manual de contabilidad de costes*. Madrid: Delta publicaciones.
17. Gitman, L. (2003). *Principios de administración financiera*. (10ma ed.). México: Prentice Hall.
18. Levy, L. (2009). *Planeación financiera en la empresa moderna*. México: Editorial Fiscales ISEF.
19. Lopera, J., Ramirez, C., Zuluaga, M. & Ortiz, J. (2010). *El método analítico*. Medellín: CIHS Universidad de Antioquía.
20. Martínez Martínez, María del Mar, (2013) “*Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Crédito y Morosidad*”. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Valladolid. España.
21. OCDE (2005). *Organización para la cooperación y desarrollo económico*. Recuperado de <http://www.oecd.org/centrodemexico/publicaciones/>
22. Quezada (2004). *Didáctica de las ciencias experimentales*. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a distancia.
23. Rivero Moreno, Albys Johana, (2014) “*Propuesta de Estrategia Financiera para el Departamento de Crédito y Cobranzas para el Mejoramiento de la Gestión de Cobranzas Caso en la Empresa Venezolana del Vidrio (Venvidrio)*”. (Tesis de Licenciatura).

Universidad de Carabobo. Venezuela.

24. Rodríguez E. & Rodríguez F., (2014) *“La Implementación de Políticas de Cobranza para sincerar el saldo contable de la Empresa Estación Valle Chicama S.A.C. 2014”*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
25. Rubio, P. (2010). *Manual de Análisis Financiero*. España: Instituto Europeo de Gestión Empresarial.
26. Villaseñor, I. (1998). *Las fuentes de información*. Madrid: Síntesis.
27. Fernández, N. & Petit, A. (2009). *Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de construcción de la industria petrolera Caso: Municipio Maracaibo*. Recuperado de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/238/588>
28. Perez, J. & Gardey, A. (2010). *Definición.de*. Recuperado de <https://definicion.de/riqueza/>
29. Uceda & Villacorta, (2014) *“Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes en la empresa Import Export Yomar E.I.R.L., en la ciudad de Lima Periodo 2013”*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo Perú.

ANEXOS.

Anexo 1. Cuestionario

ENCUESTA

Buenos días/tardes, estamos realizando una encuesta para recopilar datos acerca de la política de crédito y cobranza y la rentabilidad de la empresa PBF. La información será estrictamente confidencial y de uso exclusivo para la investigación. Le agradezco de antemano cada minuto de su tiempo por responder las siguientes preguntas:

INSTRUCCIONES:

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1)

POLITICA DE CREDITO Y COBRANZA						
1. VALORES		Escala				
		1	2	3	4	5
01.	Cuando el personal de créditos promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
02.	Cuando el cliente tiene un problema el personal del área de créditos muestra un sincero interés en solucionarlo.					
03.	Los empleados del área de créditos tienen apariencia pulcra					
04.	Los empleados del área de créditos transmiten seguridad y transparencia					
2. FORTALEZAS		Escala				
05.	Los empleados del área de créditos siempre están dispuestos a ayudar a los clientes					
06.	El personal del área de créditos cuenta con la debida experiencia en la gestión de créditos					
07.	El área de créditos mantiene estados de cuenta al día en tiempo real					
08.	El personal del área de créditos actúa con profesionalismo en todo momento					
09.	La atención en días feriados es de conveniencia para nuestros clientes					
3. DEFINICION DE FUNCIONES		Escala				
10.	Los empleados del área de créditos comunican a los clientes cuando vencerán sus facturas					
11.	Los empleados del área de créditos ofrecen un servicio rápido a sus clientes					
12.	Los empleados del área de créditos nunca están demasiado ocupados para responder las preguntas de los clientes					
13.	el personal contribuye en el cumplimiento de los objetivos de la organización					
4. GARANTIAS		Escala				
14.	El comportamiento de los empleados del área de créditos transmite confianza a sus clientes					
15.	Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con el área de créditos					
16.	El área de créditos mantiene la debida confidencialidad con la información financiera recibida por parte de los clientes para la solicitud de un crédito.					

17.	El área de créditos garantiza la aplicación correcta de los depósitos realizados por nuestros clientes					
5. PLAZOS ESTABLECIDOS		Escala				
18.	El área de créditos envía alertas de vencimiento de facturas a los clientes					
19.	El área de créditos tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes					
20.	El área de créditos acepta refinanciamiento de deudas vencidas					
21.	El área de créditos respeta las condiciones comerciales establecidas (descuentos y días de crédito)					
6. RECAUDACION		Escala				
22.	El área de créditos maneja la suficiente cantidad de cuentas recaudadoras					
23.	Los depósitos realizados por los clientes se aplican en tiempo real					
24.	Los horarios establecidos para efectos de recaudación se acomodan a las necesidades de los clientes					

ENCUESTA

Buenos días/tardes, estamos realizando una encuesta para recopilar datos acerca de la política de crédito y cobranza y la rentabilidad de la empresa PBF. La información será estrictamente confidencial y de uso exclusivo para la investigación. Le agradezco de antemano cada minuto de su tiempo por responder las siguientes preguntas:

INSTRUCCIONES:

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1)

RENTABILIDAD									
1. LIQUIDEZ					Escala				
					1	2	3	4	5
01.	La empresa refleja solidez económica en el mercado								
02.	La empresa cumple con sus compromisos de pago oportunamente								
03.	La empresa recibe los pagos de sus clientes dentro de los plazos establecidos								
04.	Los procedimientos establecidos para las cobranzas son cumplidos a cabalidad garantizando la disponibilidad de efectivo								
05.	Las cuentas bancarias son actualizadas en tiempo real para garantizar de liquidez de la empresa.								
2. SOLVENCIA					Escala				
06.	El personal de créditos realiza el debido seguimiento a las cuentas por cobrar.								
07.	El cumplimiento de las condiciones contractuales con el cliente favorece el incremento de utilidades de la empresa								
08.	Las auditorías realizadas cumplen con las expectativas de la empresa								
09.	Los clientes al crédito son reevaluados periódicamente para garantizar las cuentas por cobrar.								
10.	La información contable es actualizada periódicamente para prevenir riesgos financieros								
11.	Las utilidades producto del periodo 2017 cumplieron con sus expectativas								
3. PATRIMONIO					Escala				
12.	La capacidad instalada de la planta operativa se de abasto para la atención diaria de los clientes.								
13.	La flota de cisternas es suficiente para la distribución diaria de las ventas.								
14.	Las instalaciones del terminal operativo se encuentran ubicadas estratégicamente.								
15.	Las oficinas administrativas se encuentran en un lugar céntrico de fácil acceso.								
16.	Las instalaciones portuarias (muelle) cuenta con el suficiente calado para el atraque de embarcaciones de grandes dimensiones.								
17.	Su módulo de trabajo es lo suficientemente amplio y cómodo								
18.	El mobiliario de las oficinas es ergonómico								

Anexo 2.

Título: Política de créditos y cobranzas y la rentabilidad en la empresa Pure Biofuels del Perú SAC.							
FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES		METODOLOGÍA		
<p>Problema General. ¿Cómo la política de créditos y cobranza se relaciona con la rentabilidad de la empresa PBF?</p> <p>Problemas específicos.</p> <p>Problema específico 1. ¿Cómo la política de créditos y cobranza se relaciona con la liquidez de la empresa PBF?</p> <p>Problema específico 2. ¿Cómo la política de créditos y cobranza se relaciona con la Solvencia de la empresa PBF?</p> <p>Problema específico 3. ¿Cómo la política de créditos y cobranza se relaciona con el Patrimonio de la empresa PBF?</p>	<p>Objetivo General. Determinar la relación de la política de créditos y cobranza con la rentabilidad de la empresa PBF.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Objetivo específico 1. Determinar la relación de la política de créditos y cobranza con la liquidez de la empresa PBF.</p> <p>Objetivo específico 2. Determinar la relación de la política de créditos y cobranza con la solvencia de la empresa PBF.</p> <p>Objetivo específico 3. Determinar la relación de la política de créditos y cobranza con el patrimonio de la empresa PBF.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H1: Existe una relación entre la política de créditos y cobranzas y la rentabilidad de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC, 2018..</p> <p>Ho: No existe una relación entre la política de créditos y cobranzas y la rentabilidad de la empresa Pure Biofuels del Perú SAC, 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Hipótesis específica 1. la política de créditos y cobranza se relaciona con la liquidez de la empresa PBF</p> <p>Hipótesis específica 2. la política de créditos y cobranza se relaciona con la solvencia de la empresa PBF</p> <p>Hipótesis específica 3 la política de créditos y cobranza se relaciona con el patrimonio de la empresa PBF .</p>	Variable 1. Política de créditos y cobranzas		<p>Tipos de estudio: descriptivo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Esquema: .</p> <p>De corte Transversal</p> <p>Población y muestra</p> <p>Muestra: 150</p> <p>Muestreo: 10</p> <p>Técnicas e instrumentos</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <ul style="list-style-type: none"> - N° Ítems: 42 - Escala y valores: Likert - Niveles y Rangos 		
			Definición conceptual	Dimensiones		Indicadores	
			Bañuelos (2014) La política de crédito y cobranza es un curso de acción desarrollado para situaciones recurrentes y designado con el fin de controlar y minimizar el riesgo que se asume al extender crédito a sus clientes. (p.6)	Misión		Valores	
				Objetivos		FODA	
				Responsabilidad		Definición de funciones	
			Evaluación de crédito	Garantías			
			Término de crédito	Plazos establecidos			
			Cobranza	Morosidad			
			Variable 2: Rentabilidad				
			Definición conceptual	Dimensiones		Indicadores	
Díaz (2012) La Rentabilidad es la remuneración que una empresa (en sentido amplio de la palabra) es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros, como productivos como humanos. (p.69)	Liquidez	Capacidad, Ingresos, efectivo.					
	Solvencia	Responsabilidad, Deuda, Plazos					
	Patrimonio	Bienes, Capital, Activo					

Anexo 3.

Autorización de la empresa



Anexo 4.

Validez del instrumento mediante jueces

Lima, 16 de Abril de 2018

Estimado Mg. **Luis Enrique Dios Zárate**:
Docente de la Universidad Cesar Vallejo

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada "Política de créditos y cobranzas y la rentabilidad en la empresa Pure Biofuels del Perú SAC".


Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación (**esta última va en la carta solo si las hubiera**).
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente


Luis Ore Chong.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: Prácticas de coacción y coberturas a la reclusión en la provincia de Pinar del Río del ICAI-SAC
 Apellidos y nombres del investigador: Carl Osorio Luna Viera
 Puesto y institución del investigador: Jefe Zócalo Linc Encino

VARIABLES		INDICADORES	ÍTEM PROPUESTO	ESCALA	FIABILIDAD	VALIDACIÓN / OBSERVACIONES
Estructura del sistema	Arbitrariedad	Arbitrariedad	Señalar el personal de custodia que se ha usado fuerza física en contra de los reclusos, la hora y las condiciones del área de custodia. (Señalar el tipo de fuerza física utilizada)	Arbitrariedad	✓	
	Discriminación	Discriminación	Las condiciones del área de custodia durante el día de la detención y durante la noche	Arbitrariedad	✓	
	Responsabilidad	Definición de funciones	Las condiciones del área de custodia durante el día de la detención y durante la noche	Arbitrariedad	✓	
		Definición de funciones	Las condiciones del área de custodia durante el día de la detención y durante la noche	Arbitrariedad	✓	
		Definición de funciones	Las condiciones del área de custodia durante el día de la detención y durante la noche	Arbitrariedad	✓	
		Definición de funciones	Las condiciones del área de custodia durante el día de la detención y durante la noche	Arbitrariedad	✓	
		Definición de funciones	Las condiciones del área de custodia durante el día de la detención y durante la noche	Arbitrariedad	✓	
		Definición de funciones	Las condiciones del área de custodia durante el día de la detención y durante la noche	Arbitrariedad	✓	
		Definición de funciones	Las condiciones del área de custodia durante el día de la detención y durante la noche	Arbitrariedad	✓	
		Definición de funciones	Las condiciones del área de custodia durante el día de la detención y durante la noche	Arbitrariedad	✓	
		Definición de funciones	Las condiciones del área de custodia durante el día de la detención y durante la noche	Arbitrariedad	✓	
		Definición de funciones	Las condiciones del área de custodia durante el día de la detención y durante la noche	Arbitrariedad	✓	
		Definición de funciones	Las condiciones del área de custodia durante el día de la detención y durante la noche	Arbitrariedad	✓	

Nota: Los ítems fueron validados en su totalidad en el momento de la investigación y de la validación.

Lima, 16 de Abril de 2018

Estimado Mg. Manuel Alberto Mori Paredes:
Docente de la Universidad Cesar Vallejo

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada "Política de créditos y cobranzas y la rentabilidad en la empresa Pure Biofuels del Perú SAC".

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación (esta última va en la carta solo si las hubiera).
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente



Luis Oré Chong.

Lima, 16 de Abril de 2018

Estimado Mg. Hans Mejia:
Docente de la Universidad Cesar Vallejo

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada "Política de créditos y cobranzas y la rentabilidad en la empresa Pure Biofuels del Perú SAC".

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación (esta última va en la carta solo si las hubiera).
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente



Luis Oré Chong.

Anexo 4.

Pantallazos SPSS

Resultado06 03.05.2018.spv - 2.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

NONPAR CORR
/VARIABLES=SUMA1 SUMA9D72
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Política de crédito y cobranzas (agrupado)	Liquidez (agrupado)
Rho de Spearman	Política de crédito y cobranzas (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,167
		Sig. (bilateral)	.	,645
		N	10	10
Liquidez (agrupado)	Liquidez (agrupado)	Coefficiente de correlación	,167	1,000
		Sig. (bilateral)	,645	.
		N	10	10

NONPAR CORR
/VARIABLES=SUMA1 SUMA10D82
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 11:14 a.m. 25/05/2018

Resultado06 03.05.2018.spv - 2.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Política de crédito y cobranzas (agrupado)	Solvencia (agrupado)
Rho de Spearman	Política de crédito y cobranzas (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,167
		Sig. (bilateral)	.	,645
		N	10	10
Solvencia (agrupado)	Solvencia (agrupado)	Coefficiente de correlación	,167	1,000
		Sig. (bilateral)	,645	.
		N	10	10

NONPAR CORR
/VARIABLES=SUMA1 SUMA11D92
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Política de crédito y cobranzas (agrupado)	Patrimonio (agrupado)
Rho de Spearman	Política de crédito y cobranzas (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	-,072

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 11:15 a.m. 25/05/2018

Resultado6 03.05.2018.spv - 2.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
 - Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
 - Registro
 - Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
 - Registro
 - Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones

Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,167
Política de crédito y cobranzas (agrupado)		Sig. (bilateral)	.	,645
		N	10	10
Solvenca (agrupado)		Coefficiente de correlación	,167	1,000
		Sig. (bilateral)	,645	.
		N	10	10

NONPAR CORR
/VARIABLES=SUMA1 SUMA11D92
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Política de crédito y cobranzas (agrupado)	Patrimonio (agrupado)
Rho de Spearman	Política de crédito y cobranzas (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	-,072
		Sig. (bilateral)	.	,844
		N	10	10
Patrimonio (agrupado)	Patrimonio (agrupado)	Coefficiente de correlación	-,072	1,000
		Sig. (bilateral)	,844	.
		N	10	10

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | 11:15 a.m. 25/05/2018

base de datos CP ORE.sav - 2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 22 de 22 variables

	V1	V2	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D21	D22	D23	SUMA1	SUMA2	SUMA3D11	SUMA4
1	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	2	
3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	3	2	
4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	2	3	1	
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	
6	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	2	3	2	
7	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	1	
8	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	2	
9	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	2	3	4	
10	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	3	2	
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
21															
22															
23															

Vista de datos | Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | HP Support Assistant | 11:18 a.m. 25/05/2018

base de datos CP ORE.sav - 2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 22 de 22 variables

	SUMA3D11	SUMA4D21	SUMA5D31	SUMA6D41	SUMA7D51	SUMA8D61	SUMA9D72	SUMA10D82	SUMA11D92	var	var	var	var	va
1	4	4	3	4	4	3	3	3	2					
2	2	2	3	2	2	3	1	3	1					
3	2	2	2	2	2	1	3	1	2					
4	1	2	2	4	4	3	3	3	2					
5	4	2	3	2	2	3	3	3	2					
6	2	2	2	4	2	2	3	1	2					
7	1	2	2	2	2	3	1	3	2					
8	2	1	2	2	2	2	3	3	2					
9	4	2	3	4	4	4	3	3	4					
10	2	4	3	2	2	3	3	3	4					
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														
21														
22														
23														

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

11:19 a.m. 25/05/2018

base de datos CP ORE.sav - 2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1	Númérico	8	0	Política de cré...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	V2	Númérico	8	0	Rentabilidad	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	D1	Númérico	8	0	Valores	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	D2	Númérico	8	0	Fortalezas	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	D3	Númérico	8	0	Definición de fu...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	D4	Númérico	8	0	Garantías	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	D5	Númérico	8	0	Plazos estable...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8	D6	Númérico	8	0	Recaudación	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9	D21	Númérico	8	0	Liquidez	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	D22	Númérico	8	0	Solvencia	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	D23	Númérico	8	0	Patrimonio	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12	SUMA1	Númérico	5	0	Política de cré...	{1, MALA}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
13	SUMA2	Númérico	5	0	Rentabilidad (a...	{1, MALA}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
14	SUMA3D11	Númérico	5	0	Valores (agrupa...	{1, MALA}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
15	SUMA4D21	Númérico	5	0	Fortalezas (agr...	{1, MALA}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
16	SUMA5D31	Númérico	5	0	Definición de fu...	{1, MALA}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
17	SUMA6D41	Númérico	5	0	Garantías (agrup...	{1, MALA}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
18	SUMA7D51	Númérico	5	0	Plazos estable...	{1, MALA}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
19	SUMA8D61	Númérico	5	0	Recaudación (a...	{1, MALA}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
20	SUMA9D72	Númérico	5	0	Liquidez (agrup...	{1, MALA}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
21	SUMA10D82	Númérico	5	0	Solvencia (agrup...	{1, MALA}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
22	SUMA11D92	Númérico	5	0	Patrimonio (agrup...	{1, MALA}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

11:19 a.m. 25/05/2018

Resultado1EL.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
 - Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de da
 - Estadísticos
 - Política de créd
 - Gráfico de barr
 - Registro
 - Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Rentabilidad (a
 - Gráfico de barr
 - Registro
 - Correlaciones no p
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
 - Registro
 - Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Valores (agrup
 - Gráfico de barr
 - Registro
 - Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Fortalezas (agr
 - Gráfico de barr

```

RU 4.41622776601684=3)
(LO THRU HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO SUMA1.
VARIABLE LABELS SUMA1 'Política de crédito y cobranzas (agrupado)'.
FORMATS SUMA1 (F5.0).
VALUE LABELS SUMA1 1 'MALA' 2 'REGULAR' 3 'BUENA' 4 'EXCELENTE'.
VARIABLE LEVEL SUMA1 (ORDINAL).
EXECUTE.
FRECUENCIES VARIABLES=SUMA1
  /BARCHART FREQ
  /ORDER=ANALYSIS.

```

Frecuencias

[ConjuntoDatos1] C:\Users\lore\Documents\base de datos CP ORE.sav

Estadísticos

Política de crédito y cobranzas (agrupado)

N	Válido	10
	Perdidos	0

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	9	90,0	90,0	90,0
EXCELENTE	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON 11:24 a.m. 25/05/2018

Resultado1EL.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

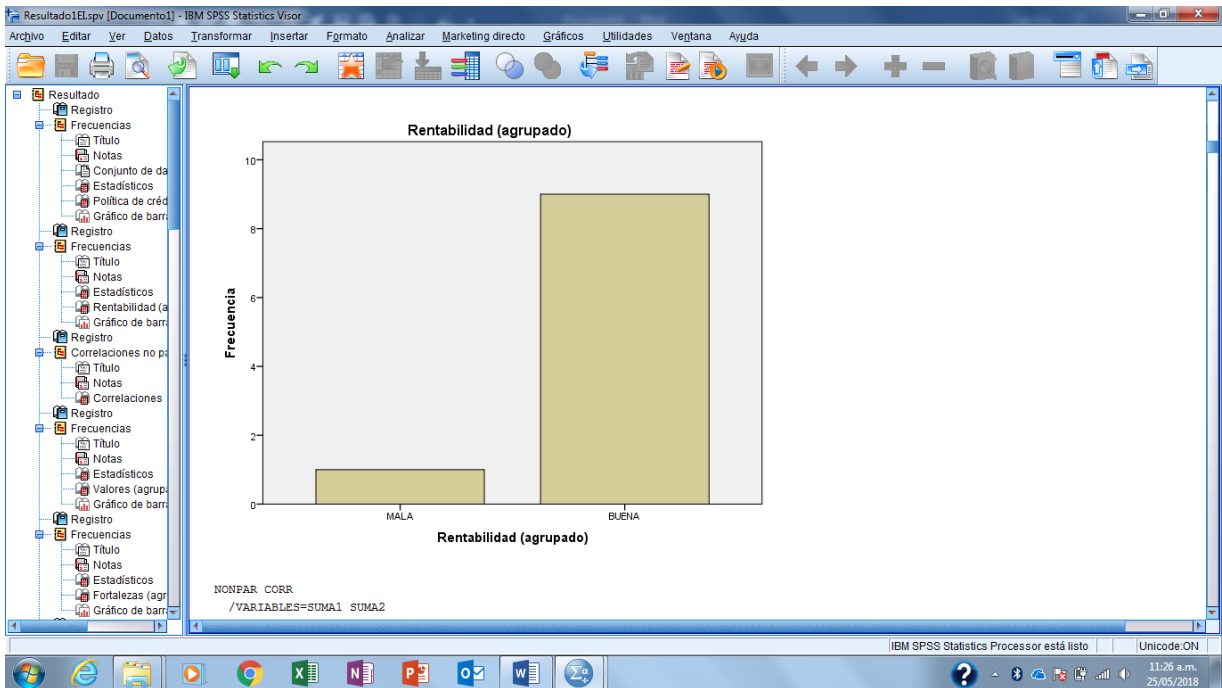
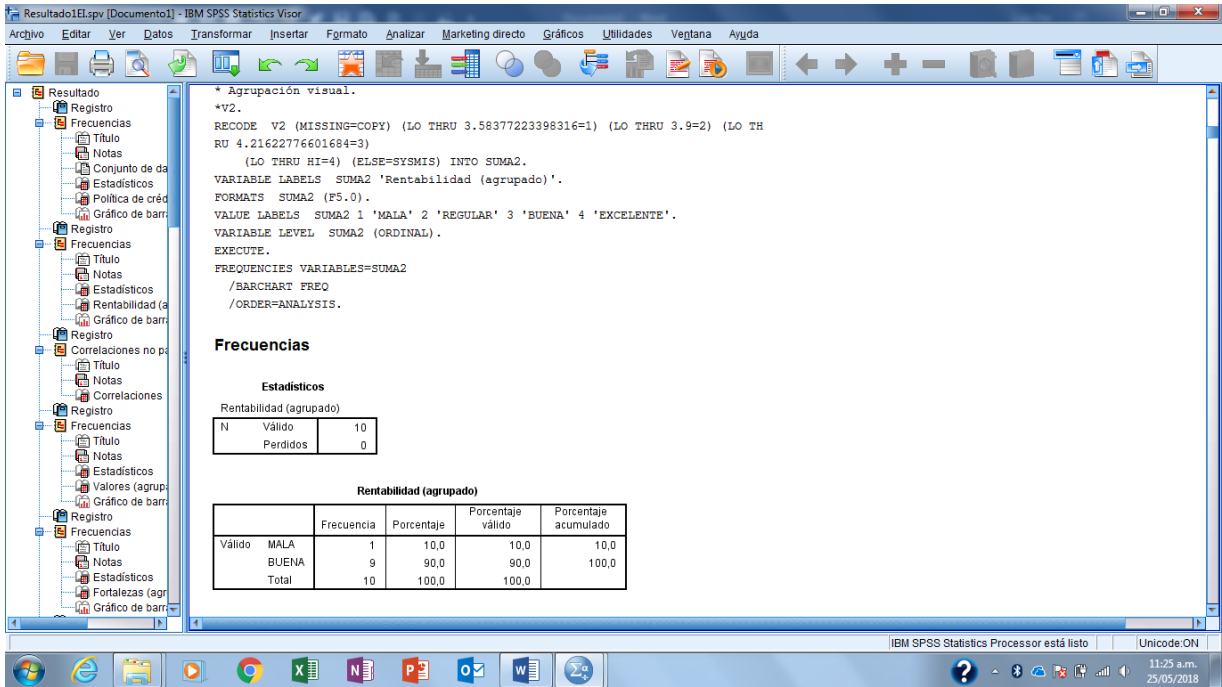
Resultado

- Registro
 - Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de da
 - Estadísticos
 - Política de créd
 - Gráfico de barr
 - Registro
 - Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Rentabilidad (a
 - Gráfico de barr
 - Registro
 - Correlaciones no p
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
 - Registro
 - Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Valores (agrup
 - Gráfico de barr
 - Registro
 - Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Fortalezas (agr
 - Gráfico de barr

Política de crédito y cobranzas (agrupado)

* Agrupación visual.
*V2.
RECODE V2 (MISSING=COPY) (LO THRU 3.58377223398316=1) (LO THRU 3.9=2) (LO TH

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON 11:25 a.m. 25/05/2018



Resultado1EL.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de da
 - Estadísticos
 - Política de créd
 - Gráfico de barr
- Registro
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Rentabilidad (a
 - Gráfico de barr
- Registro
- Correlaciones no p
- Registro
- Correlaciones
 - Registro
 - Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Valores (agrup
 - Gráfico de barr
 - Registro
 - Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Fortalezas (agr
 - Gráfico de barr

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

		Política de crédito y cobranzas (agrupado)	Rentabilidad (agrupado)
Rho de Spearman	Política de crédito y cobranzas (agrupado)	1,000	,111
			,760
	N	10	10
Rentabilidad (agrupado)	Política de crédito y cobranzas (agrupado)	,111	1,000
		,760	
	N	10	10

* Agrupación visual.
*D1.
RECODE D1 (MISSING=COPY) (LO THRU 3.36213521262738=1) (LO THRU 4.1=2) (LO THRU 4.83786478737262=3) (LO THRU HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO SUMA3D11.
VARIABLE LABELS SUMA3D11 'Valores (agrupado)'.
FORMATS SUMA3D11 (F5.0).
VALUE LABELS SUMA3D11 1 'MALA' 2 'REGULAR' 3 'BUENA' 4 'EXCELENTE'.
VARIABLE LEVEL SUMA3D11 (ORDINAL).
EXECUTE.
FREQUENCIES VARIABLES=SUMA3D11
/BARCHART FREQ
/ORDER=ANALYSIS.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON 11:28 a.m. 25/05/2018

Resultado1EL.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de da
 - Estadísticos
 - Política de créd
 - Gráfico de barr
- Registro
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Rentabilidad (a
 - Gráfico de barr
- Registro
- Correlaciones no p
- Registro
- Correlaciones
 - Registro
 - Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Valores (agrup
 - Gráfico de barr
 - Registro
 - Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Fortalezas (agr
 - Gráfico de barr

* Agrupación visual.
*D21.
RECODE D21 (MISSING=COPY) (LO THRU 3.37836297864422=1) (LO THRU 3.8=2) (LO THRU 4.22163702135578=3) (LO THRU HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO SUMA9D72.
VARIABLE LABELS SUMA9D72 'Liquidez (agrupado)'.
FORMATS SUMA9D72 (F5.0).
VALUE LABELS SUMA9D72 1 'MALA' 2 'REGULAR' 3 'BUENA' 4 'EXCELENTE'.
VARIABLE LEVEL SUMA9D72 (ORDINAL).
EXECUTE.
FREQUENCIES VARIABLES=SUMA9D72
/BARCHART FREQ
/ORDER=ANALYSIS.

Frecuencias

Estadísticos

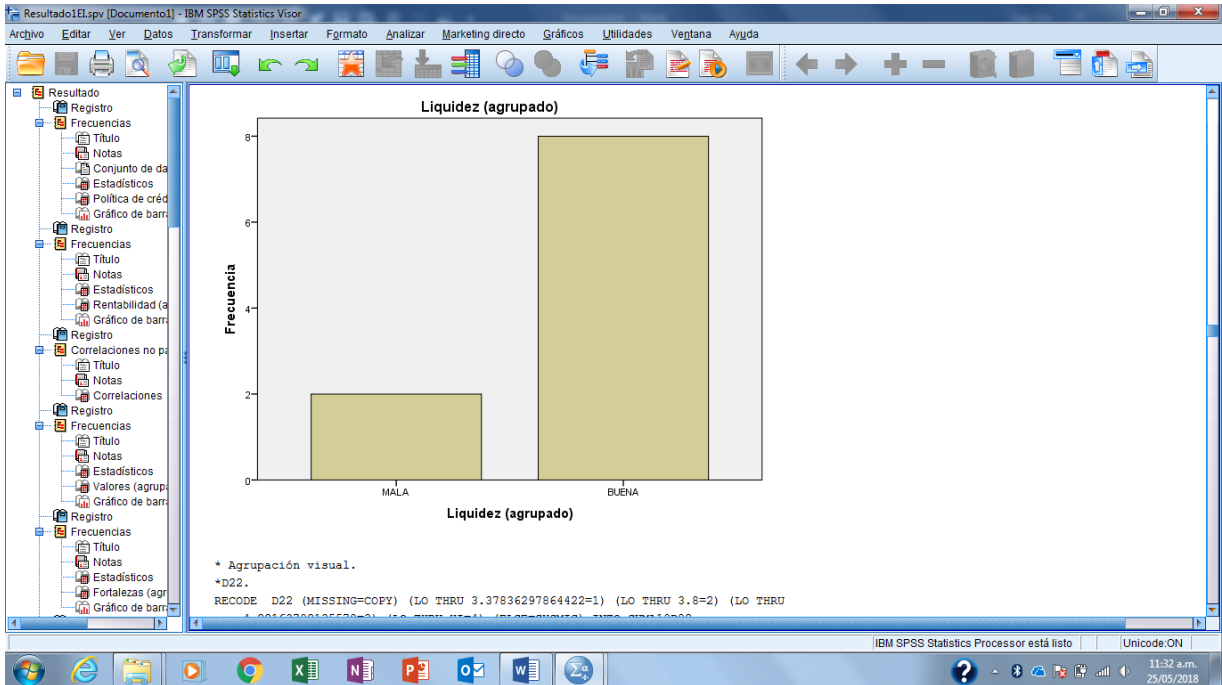
Liquidez (agrupado)

N	Válido	Perdidos
	10	0

Liquidez (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	MALA	2	20,0	20,0
	BUENA	8	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON 11:31 a.m. 25/05/2018



* Agrupación visual.
*D22.
RECODE D22 (MISSING=COPY) (LO THRU 3.37836297864422=1) (LO THRU 3.8=2) (LO THRU 4.22163702135578=3) (LO THRU HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO SUMA10D82.
VARIABLE LABELS SUMA10D82 'Solvencia (agrupado)'.
FORMATS SUMA10D82 (P5.0).
VALUE LABELS SUMA10D82 1 'MALA' 2 'REGULAR' 3 'BUENA' 4 'EXCELENTE'.
VARIABLE LEVEL SUMA10D82 (ORDINAL).
EXECUTE.
FREQUENCIES VARIABLES=SUMA10D82
/BARCHART FREQ
/ORDER=ANALYSIS.

Frecuencias

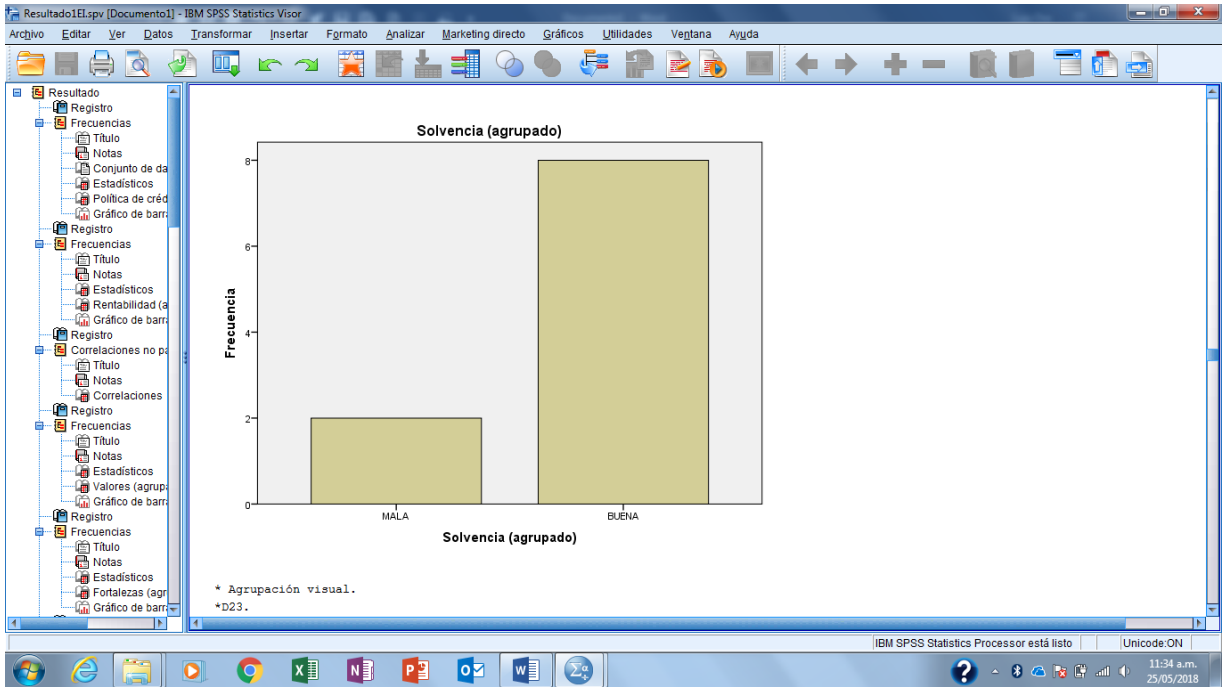
Estadísticos

Solvencia (agrupado)

N	Válidos	Perdidos
	10	0

Solvencia (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALA	2	20,0	20,0	20,0
BUENA	8	80,0	80,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	



```

* Agrupación visual.
*D23.
RECODE D23 (MISSING=COPY) (LO THRU 3.53235378780245=1) (LO THRU 4.1=2) (LO THRU
4.66764621219755=3) (LO THRU HI=4) (ELSE=SYSMIS) INTO SUMA11D92.
VARIABLE LABELS SUMA11D92 'Patrimonio (agrupado)'.
FORMATS SUMA11D92 (F5.0).
VALUE LABELS SUMA11D92 1 'MALA' 2 'REGULAR' 3 'BUENA' 4 'EXCELENTE'.
VARIABLE LEVEL SUMA11D92 (ORDINAL).
EXECUTE.
FREQUENCIES VARIABLES=SUMA11D92
  /BARCHART FREQ
  /ORDER=ANALYSIS.
  
```

Frecuencias

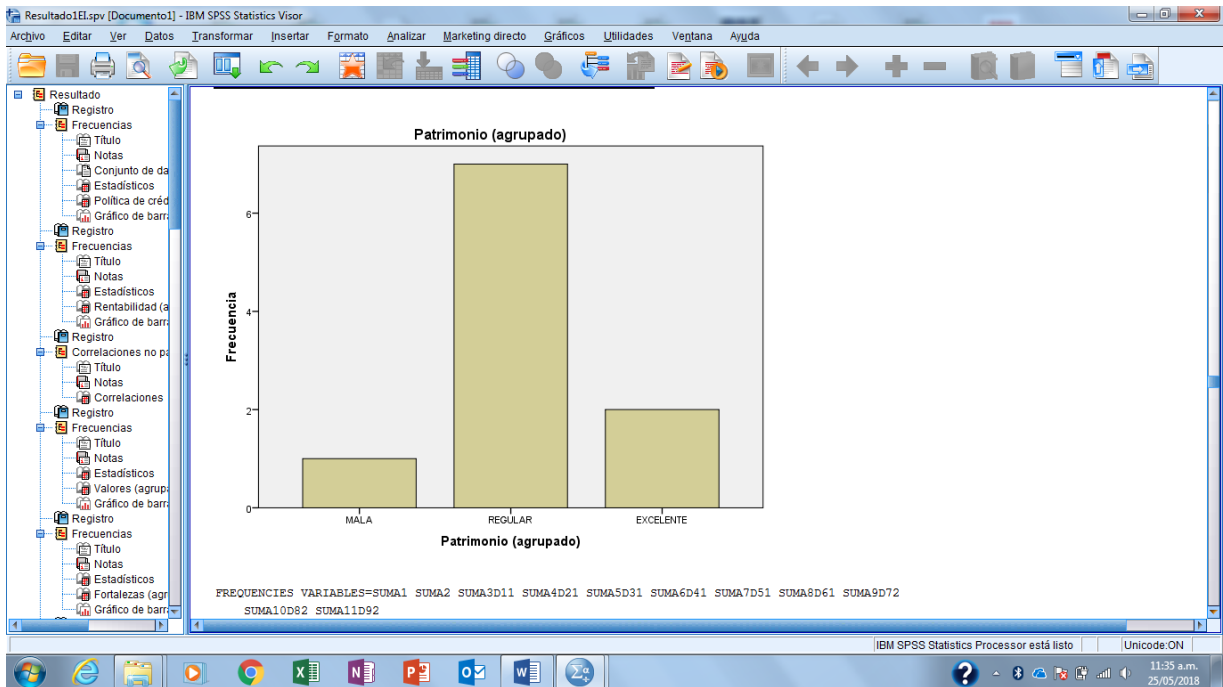
Estadísticos

Patrimonio (agrupado)

N	Válido	Perdidos
	10	0

Patrimonio (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALA	1	10,0	10,0	10,0
REGULAR	7	70,0	70,0	80,0
EXCELENTE	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	



Frecuencias

Estadísticos

	Política de crédito y cobranzas (agrupado)	Rentabilidad (agrupado)	Valores (agrupado)	Fortalezas (agrupado)	Definición de funciones (agrupado)	Garantías (agrupado)	Plazos establecidos (agrupado)	Recaudación (agrupado)	Liquidez (agrupado)	Solvencia (agrupado)	Patrimonio (agrupado)
N	Válido 10 Perdidos 0	Válido 10 Perdidos 0	Válido 10 Perdidos 0	Válido 10 Perdidos 0	Válido 10 Perdidos 0	Válido 10 Perdidos 0	Válido 10 Perdidos 0	Válido 10 Perdidos 0	Válido 10 Perdidos 0	Válido 10 Perdidos 0	Válido 10 Perdidos 0

Tabla de frecuencia

Política de crédito y cobranzas (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido REGULAR	9	90,0	90,0	90,0
Válido EXCELENTE	1	10,0	100,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Rentabilidad (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALA	1	10,0	10,0	10,0
Válido BUENA	9	90,0	90,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Resultado1EL.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Registro

- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de da
 - Estadísticos
 - Política de créd
 - Gráfico de barr
- Registro
 - Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Rentabilidad (a
 - Gráfico de barr
 - Registro
 - Correlaciones no p
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
 - Registro
 - Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Valores (agrup
 - Gráfico de barr
 - Registro
 - Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Fortalezas (agr
 - Gráfico de barr
 - Registro

Valores (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALA	2	20,0	20,0	20,0
REGULAR	5	50,0	50,0	70,0
EXCELENTE	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fortalezas (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALA	1	10,0	10,0	10,0
REGULAR	7	70,0	70,0	80,0
EXCELENTE	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Definición de funciones (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido REGULAR	5	50,0	50,0	50,0
BUENA	5	50,0	50,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Garantías (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido REGULAR	6	60,0	60,0	60,0
EXCELENTE	4	40,0	40,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode.ON | 11:39 a.m. 25/05/2018

Resultado1EL.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Registro

- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de da
 - Estadísticos
 - Política de créd
 - Gráfico de barr
- Registro
 - Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Rentabilidad (a
 - Gráfico de barr
 - Registro
 - Correlaciones no p
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
 - Registro
 - Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Valores (agrup
 - Gráfico de barr
 - Registro
 - Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Fortalezas (agr
 - Gráfico de barr
 - Registro

Garantías (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido REGULAR	6	60,0	60,0	60,0
EXCELENTE	4	40,0	40,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Plazos establecidos (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido REGULAR	7	70,0	70,0	70,0
EXCELENTE	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

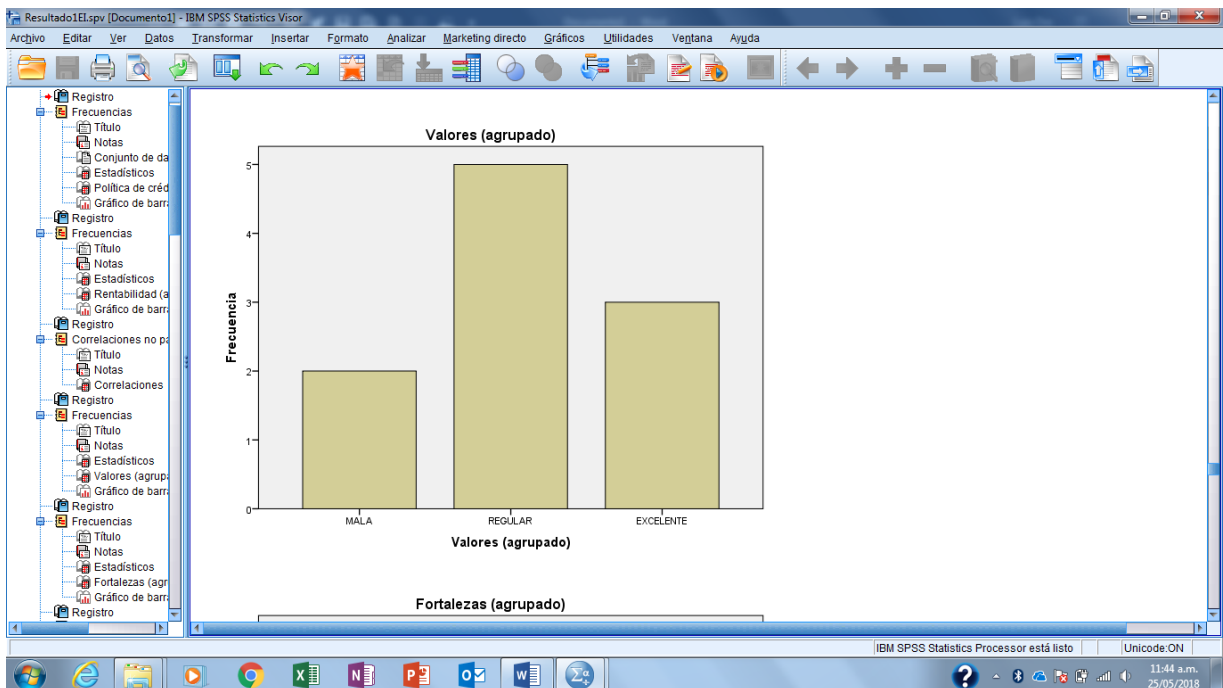
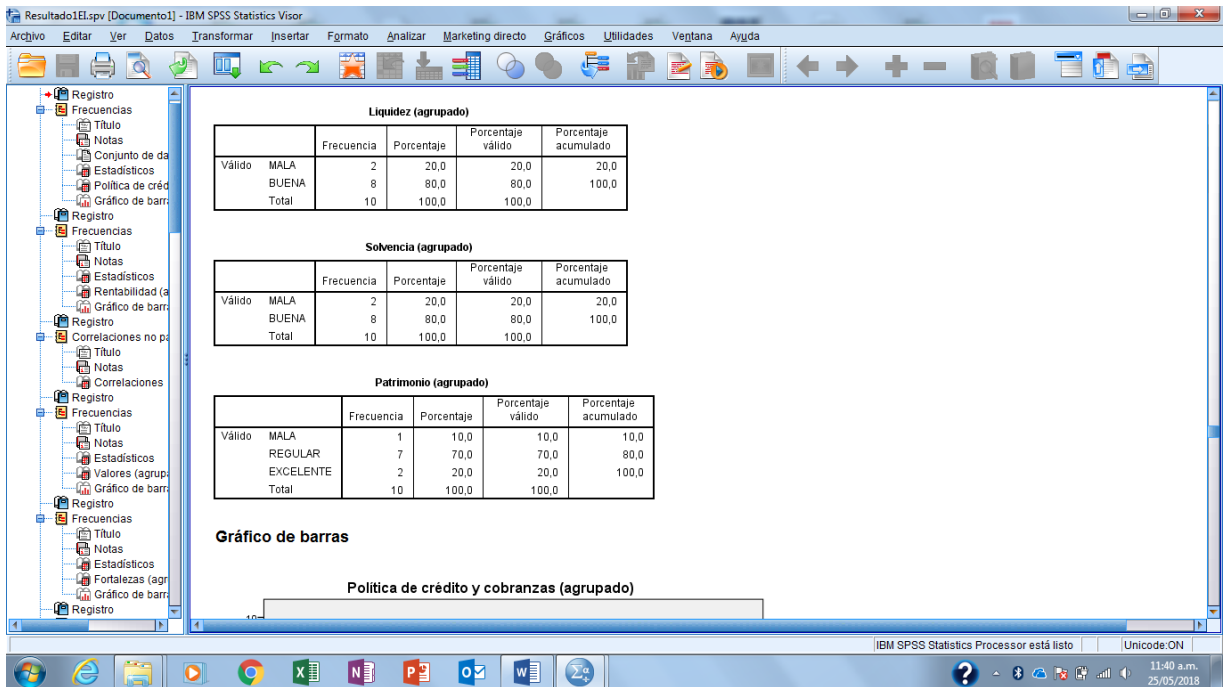
Recaudación (agrupado)

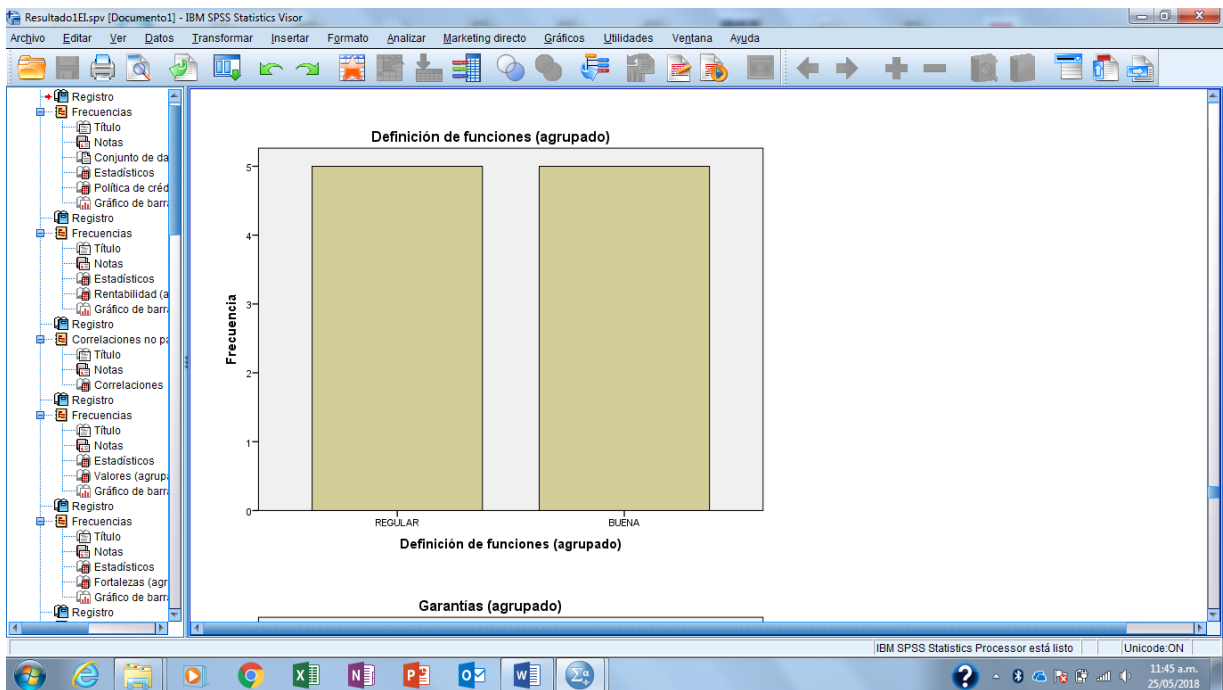
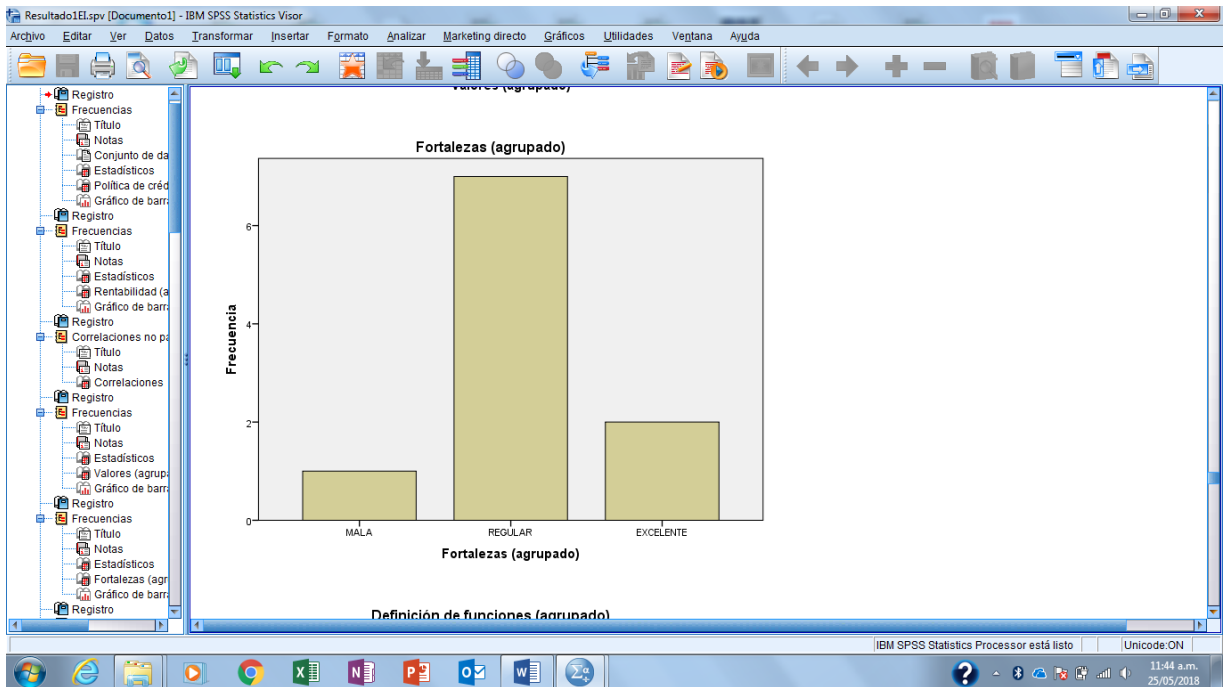
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALA	1	10,0	10,0	10,0
REGULAR	2	20,0	20,0	30,0
BUENA	6	60,0	60,0	90,0
EXCELENTE	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

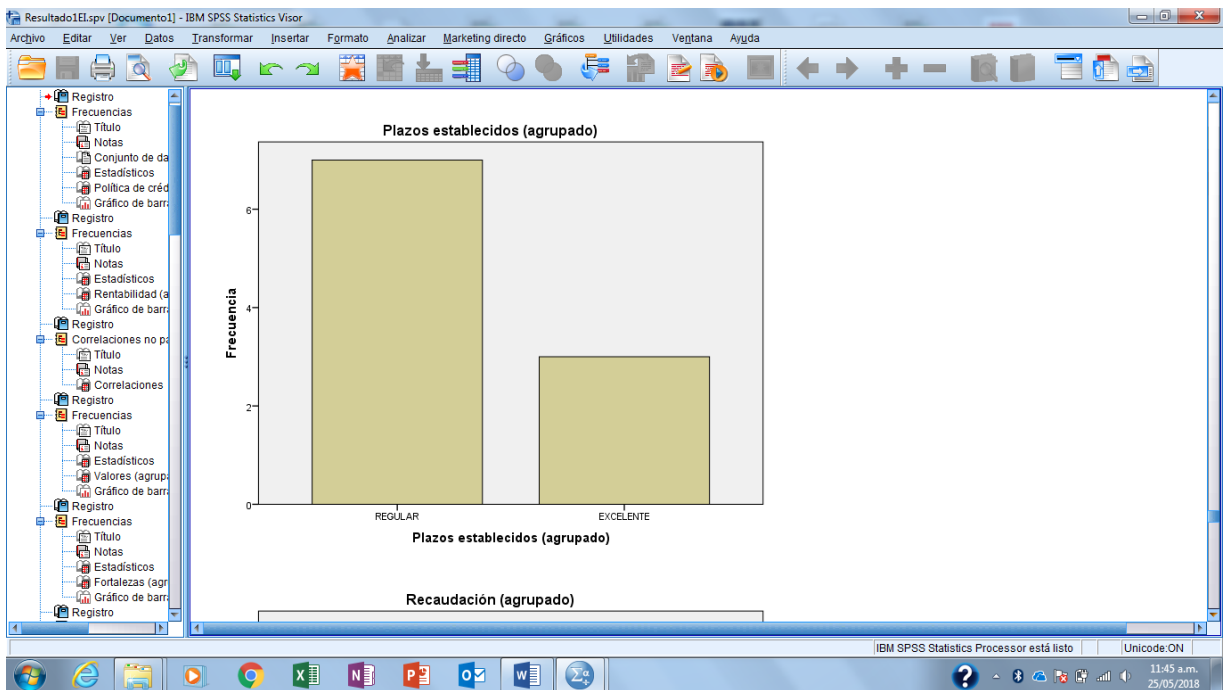
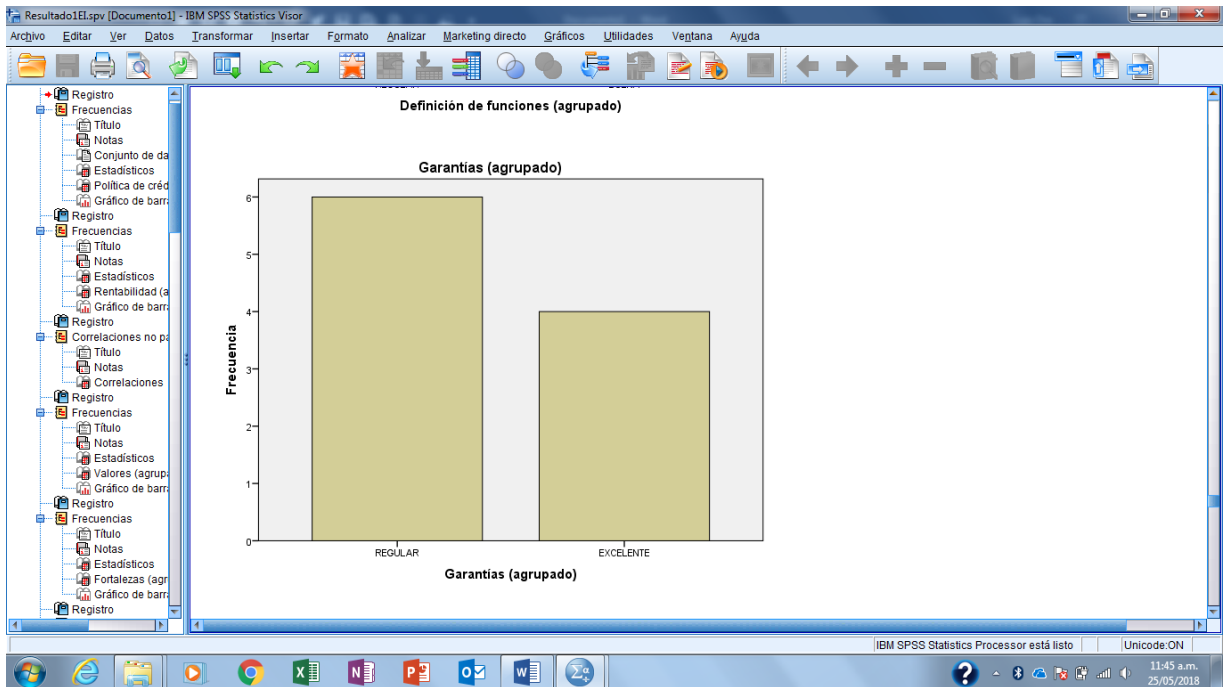
Liquidez (agrupado)

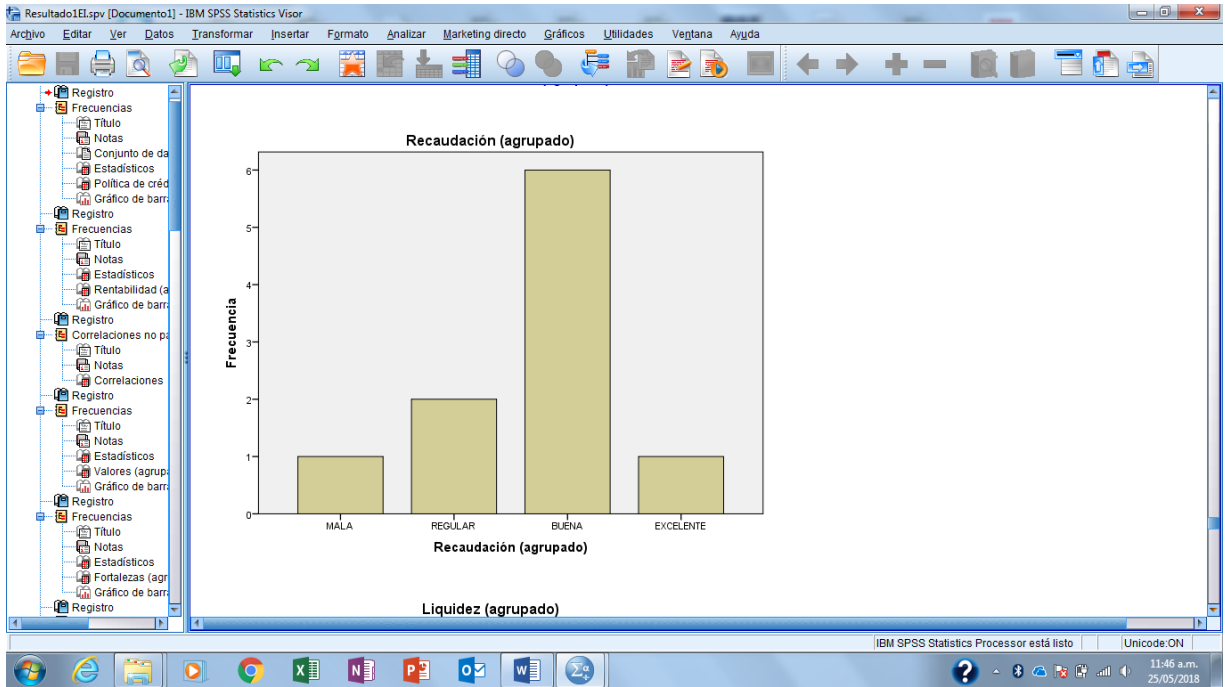
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALA	2	20,0	20,0	20,0
REGULAR	5	50,0	50,0	70,0
EXCELENTE	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode.ON | 11:40 a.m. 25/05/2018









 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, **LUIS ENRIQUE DIOS ZÁRATE**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo campus Callao, revisor de la tesis titulada **"POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA PURE BIOFUELS DEL PERU SAC"**, del estudiante **LUIS WALTER ORE CHONG**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **25%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Callao, 17 de Julio del 2018



.....
 Luis Enrique Dios Zárate

DNI: 07909441

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	--------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo LUIS WALTER ORE CHONG, identificado con DNI N° 25578396, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo () . No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**POLITICA DE CRÉDITO Y COBRANZAS Y LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA PURE BIOFUELS DEL PERU SAC 2017**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

LUIS WALTER ORE CHONG

DNI: 25578396

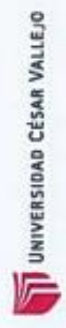
FECHA: 24 de Noviembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Resumen de coincidencias

25 %
De estas se han encontrado fuentes relacionadas

Coincidencias	
1	131 años ms (Fuente de internet) 2 % >
2	gestion pe (Fuente de internet) 1 % >
3	si desobedi (Fuente de internet) 1 % >
4	limando aereobioncia h (Fuente de internet) 1 % >
5	www nacional cast (Fuente de internet) 1 % >
6	Ensayo de alio enq (Fuente de internet) 1 % >
7	reputacion via edu es (Fuente de internet) 1 % >
8	www anco grafias com (Fuente de internet) 1 % >



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Política de Créditos y Criterios y la Responsabilidad en la
Luz para el Bienestar del Perú SAC 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

LINA VALERIE CÁDIZ

ASUNTO:

EL LIDERAZGO EN EL SECTOR

EN LA INVESTIGACIÓN

PLANTACION Y CONTROL PLANTATION

LIMA - PERÚ

2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
La Facultad de Ciencias Empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Luis Walter Ore Chong

INFORME TÍTULADO:

Política de créditos y cobranzas y la rentabilidad en la empresa Pure
Biofuels del Perú SAC 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 17/07/2018

NOTA O MENCIÓN: 15 Quince

Mg. Samanta Hilda Calle Ruiz

