



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Relación de la gestión de créditos y cobranzas con la liquidez en la
empresa Tailoy S.A. Lima, 2017**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

Huamaní Roiro Orfilina

ASESOR:

Magister CPC Vizcarra Quiñonez Alberto Miguel

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA- PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 234-2018-II-UCV Lima Ate/ EP CON.-DPI

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 143-2018-II-UCV LIMA ATE/ EP CON.-DPI de la Escuela Profesional de CONTABILIDAD acuerdan:

PRIMERO.-

Aprobar pase a publicación	()
Aprobar por unanimidad	()
Aprobar por mayoría	(X)
Desaprobar	()

La tesis presentada por el (la) estudiante HUAMANI ROIRO ORFILINA, denominado:

"RELACIÓN DE LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS CON LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA TAILOY S.A. LIMA, 2017"

SEGUNDO.- Al culminar la sustentación, el (la) estudiante HUAMANI ROIRO ORFILINA, obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
13	TRECE	APROBAR POR MAYORÍA

Presidente (a): TERRY PONTE OTTO

Firma

Secretario: VASQUEZ VILLANUEVA CARLOS ALBERTO

Firma

Vocal: VIZARRA QUIÑONES ALBERTO MIGUEL

Firma



Dr. Otto Terry Ponte
Coordinador de Escuela de Contabilidad
UCV – Lima Ate

C.c: Archivo
Escuela Profesional, Interesados, Archivo



Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.

ucv.edu.pe

Dedicatoria

Aquella investigación es dedicada primeramente a Dios por cuidarme y brindarme fortaleza ante las dificultades que se presentan durante mi trayectoria y a la vez va dedicada a mi hermosa madre que es mi fortaleza para seguir adelante y a mi padre por ser la persona que me enseñó los buenos valores y a mi amado esposo por apoyarme siempre.

Agradecimiento

Doy gracias a Dios por darme fortaleza agradezco a mis adorados padres por ser el ejemplo de dedicación y esfuerzo y a mis hermanos ya que son mi inspiración de superación agradezco a mi esposo por apoyarme y darme sus palabras de aliento para seguir esforzando a mis amigas de la universidad por brindarme su amistad absoluta y agradezco a los profesores de la universidad quienes nos compartieron sus conocimientos durante mi formaciones profesional y agradezco a mi asesor de tesis que me apoyo en la elaboración de mi proyecto .

Declaración de autenticidad

Yo , Orfilina Huamani Roiro , identificada con DNI N° 43492680 estudiante de la universidad Cesar Vallejo, facultad de Ciencias Empresariales especialidad de Contabilidad presento la tesis titulada “ Relación de la Gestión de créditos y cobranzas con la liquidez en la empresa Tailoy S.A. Lima,2017” lo cual declaro bajo juramento que toda la información presentada en la tesis es de mi autoría.

- a) La tesis no ha sido presentada ni anunciada precedentemente.
- b) Lo presentado en la investigación es real no fueron adulterados ni duplicados ni plagiados.
- c) De la misma manera acepto el compromiso que deba ante cualquier descuido o falsedad de la encuesta por lo tanto me someto a las normas académicas establecidas de la universidad cesar vallejo.
- d) Del mismo modo faculto a la universidad a publicar la investigación si, así lo cree beneficioso.

Lima diciembre - 2018



Orfilina Huamani Roiro

DNI 43492680

Presentación

Estimados miembros de jurado

Según la aprobación de los lineamientos técnicos de grados y títulos de la escuela de pregrado de la universidad cesar vallejo deo a vuestro disposición la apreciación y revisión del presente investigación titulada “Relación de la Gestión de créditos y cobranzas con la liquidez en la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017” para adquirir el grado de contador público, esperando que sea referente para otros estudios.

Específico mi eterna gratitud a los docentes de la universidad por su excelente conocimiento que me dedicaron durante mi formación profesional.

ÍNDICE

Acta de aprobación de la tesis.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Presentación.....	v
ÍNDICE.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Introducción.....	10
1.1. Realidad Problemática.....	10
1.2 Trabajos Previos.....	12
1.3 Teorías Relacionadas Al Tema.....	14
1.4 Formulación Del Problema.....	22
1.5 justificación Del Estudio.....	22
1.6 Hipótesis.....	23
1.7 Objetivos.....	23
Método.....	24
2.1. Diseño Metodológico.....	24
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	25
2.3. Población Y Muestra.....	26
2.4. Técnicas e Instrumentos De Recolección.....	26
2.5. Métodos De Análisis De Datos.....	27
2.6 .Aspectos Éticos.....	27
Resultados.....	28
3.1. Descripción de los resultados.....	28
3.2. Prueba de normalidad.....	35
3.3. Contrastación de hipótesis.....	36
Discusión.....	40
Conclusión.....	43
Recomendaciones.....	44
Referencias.....	45
ANEXO.....	48

Resumen

Esta investigación posee como objetivo determinar la relación de la Gestión de Créditos y cobranzas con la Liquidez de la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017. La necesidad de la investigación es básicamente para constatar la importancia que tiene la gestión de créditos y cobranzas dentro de la compañía para obtener mayor liquidez y las dimensiones, política de créditos, cobranzas, y procedimiento de cobranzas y la liquidez.

la investigación se trabajó con la gestión de créditos y cobranzas de Gonzales y Norabuena y liquidez con Wild, Subramanyan y Halsey donde la primera teoría nos explica sobre organizar, dirigir, administrar y tomar decisiones respecto a sus políticas de crédito y cobranza a la vez valoración de ellas, la otra teoría nos explica la liquidez como una de la posibilidad que tiene una empresa de conseguir dinero a corto plazo y poder afrontar los compromisos financieros que se le presente.

El tipo de la investigación es correlacional en nivel cuantitativo ya que se adquirirá resultados estadísticos. La investigación se elaboró de manera no experimental ya que se coleccionó las encuestas tal como se demuestran sin maniobrar ninguna de las variables con una población de 380 colaboradores la muestra está compuesta por 30 colaboradores conocedores de la gestión de créditos y cobranza se realizó técnica de la encuesta y el instrumento utilizado es la escala de Likert y los resultados fueron procesados por pruebas del programa SPSS.

Durante la investigación se obtuvo la conclusión que la gestión de créditos y cobranzas tiene relación con la liquidez con 0.883 lo cual afirma que el instrumento tiene una alta confiabilidad con un nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ lo cual nos permitió aceptar la hipótesis planteada en la investigación.

Palabras claves: Gestión, procedimiento y Liquidez.

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between Credit and Collections Management and the Liquidity of Tailoy SA Lima, 2017. The need for research is the importance of the management of credits and collections within the Company. to obtain greater liquidity by analyzing the dimensions, credit policy, collections, and collection procedure with liquidity.

the investigation that works with the management of the credits and the collection of Gonzales and Norabuena and liquidity with Wild, Subramanyan and Halsey. The other theory explains the liquidity as a possibility that a company has to get money in the short term and be able to face the financial commitments that arise.

The type of research is correlational at the quantitative level and that statistical results have been acquired. The research was carried out in a non-experimental way, since the surveys are collected, the handle is handled, and the variables are not managed with a population of 380 collaborators. The sample is composed of 30 collaborators who know the management of Credits and collection using the survey technique and the instrument used is Likert escalation and the results were processed by SPSS program tests.

In the present investigation it was concluded that the management of the credits and the collections It has a relation with the liquidity with 0.883 which indicates that the instrument has a high reliability with the level of significance: $\alpha = 0.05$, which we agree with with the hypothesis raised in the investigatio

Keywords: is management, procedure, and liquidity

Introducción

1.1. Realidad Problemática

La constante preocupación de las compañías para alcanzar sus objetivos es mejorar la gestión de créditos y cobranza con un sistema adecuado donde refleje los resultados y la claridad en la recaudación de los créditos evitando así pérdida en la compañía y obtener una buena liquidez por los créditos otorgados.

Avelino. (2017). En su tesis titulada “*las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa adecar cía. Ltda*” en su investigación de la realidad problemática nos menciona que afronta problemas en sus cuentas por cobrar tiene una cantidad descomunal de las deudas, pues el incremento de las ventas están relacionadas al créditos otorgados. De la misma forma no tiene un sistema apropiado de dirección crediticia. Falta de capacitación al personal encargado, insuficiencia en el inspección y transcurso la gestión de cobranzas.

Becerra, L.Biamonte, C y Palacios, E. (2017). En su tesis titulada “*Cuentas por Cobrar y Su Incidencia en la Liquidez de la Empresa “Ademinsa S.A.C”* en su investigación la realidad problemática nos indica que es complejo ejecutar la seguridad de cobros de los diferentes usuarios y el colaborador no está capacitado para efectuar con su función asignada por lo tanto tiene el riesgo de otorgar líneas de créditos aquellos usuarios no aptos para dicho crédito tienen un calificación usuarios morosos así aumentando las cuentas por cobrar .

La entidad Tailoy S.A, fue creada en el año 1965 con la tienda ubicada en Jr. Andahuaylas N° 748 por Alfonso Koc Fong, actualmente la oficina principal se encuentra en Jr. Mariano Odicio n° 153 urb. Miraflores distrito Surquillo es la primera empresa líder en sector de venta de útiles escolares, oficina a nivel nacional con 53 años de experiencia ofreciendo la mayor variedad de sus productos a los mejores precios.

Actualmente la empresa se encuentra en constante proceso de expansión y cuenta con 47 sucursales 42 en Lima, 3 en Arequipa y 2 en Chiclayo ofreciendo la mayor variedad de sus productos se encuentra en constante expansión cuenta con tiendas de formato mayorista en los que se atienden primordialmente a los clientes de librerías e instituciones públicas y tiendas minoristas y consumidor final ya que tiene como objetivos expandir internacionalmente sus productos de manera directa y a la vez mediante franquicias tienen interesados para este año a los países, Ecuador Colombia y países de Centroamérica la idea es llegar al exterior de manera progresiva por ello requiere priorizar gestión de créditos y cobranzas para adquirir buenos efectos económicos pero muchas veces no se cumplen con las políticas elaboradas en la área más importante de la empresa eso trae una desconformidad de aquellos colaboradores y usuarios de la compañía .

La entidad tiene una gestión de créditos y cobranzas flexible por ello no somos prioridad de pago de parte los clientes no hay un buen control de los comprobantes de venta ya que hay pérdidas de comprobantes en las tiendas y el control del contado adelantado la empresa trabaja con títulos valores como letras de cambio que son enviadas por Courier Olva a las tiendas en diferentes provincias del país en algunas ocasiones no son entregados al cliente por un problema de dirección incorrecta ocasionando un gasto a la empresa.

Las consecuencias son los incumplimientos de los pagos la morosidad de los clientes del sector público y privado a la vez mayoristas y minoristas a pesar que se logró implementar con un sistema confiable para tener un buen control de cobranzas, ya que la compañía trabaja con una política de créditos a 30, 60, 90 días dependiendo la calificación de los clientes si los clientes no cancela en la fecha indicada las letras se protestaran y será un gasto para la empresa no podrá lograr sus objetivos económicos tampoco podrá cumplir con sus obligaciones financieras, si persiste la situación en la entidad obtendrá pérdidas provocando inestabilidad en el mercado y dará más oportunidad a la competencia.

Con mi investigación comprobare la gran importancia que tiene la gestión de créditos y cobranzas en relación con la liquidez dentro de la empresa Tailoy S.A. para lograr una óptima mejoría en el área de gestión de cobranzas y ser una firma sólida y fortalecida ante sus competidores obtener ingresos mayores a 50% en campaña escolar.

1.2 Trabajos Previos

Hurtado, D (2017). En la universidad Pontificia Universidad Católica Del Ecuador. En su tesis titulada “Análisis a las Cuentas Por Cobrar Del Comercial Almacenes el Costo de La Parroquia Borbón Cantón Eloy Alfaro” el objetivo fue analizar el sistema de crédito y cobranzas utilizado por comercial almacenes. El tipo de investigación es de carácter no experimental con diseño transaccional descriptivo. La población fue el propietario, colaboradores y clientes. La conclusión que se alcanzo fue construir un ofrecimiento de políticas de crédito y cobranzas con el fin de corregir las técnicas de la gestión de portafolio de créditos.

Oto, B. (2015).Escuela Superior Politécnica De Chimborazo Ecuador. En la tesis titulada “modelo de gestión financiero y reducción de morosidad en el departamento financiero de la empresa eléctrica Riobamba SA”. El objetivo es plantear un modelo de gestión para reducir la morosidad. El tipo de investigación es de campo por que se realizara una colección de investigación. La conclusión a la que se llego es que el personal con el que cuenta para la salvación de cartera no es la preparada en número esto afectando en si a toda la organización

Solís, T. (2017) .En la Universidad laica Vicente roca fuerte – Ecuador. En su tesis titulada “cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez “El objetivo es indagar las cuentas por cobrar y su implicancia en la liquidez. El tipo de investigación es de tipo descriptiva explicativa, porque se buscó desde el primer momento describir las variables en estudio. La población fue la entidad comercializadora el baratón Baratonsa S.A. conformada por las áreas de crédito y cobranza, contabilidad y gerencia. Concluye no cuenta con un buen manejo de políticas y programaciones para la otorgar créditos y tampoco tienen un buen procesos de cobranza.

Benavides, M. (2014) En la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua .En su tesis titulada “Evaluación de la gestión de cobro de la empresa Eco norte en el departamento de Estelí en el año 2011”. El objetivo fue investigar la gestión de cobranzas de la entidad. El tipo de investigación es descriptiva y analítica porque se describirá la realidad y analizara las debilidades. La población de esta indagación son los accionistas, representantes de cobro la cartera de usuarios del año 2011. La

conclusión más resaltante es que no logran cubrir toda la compensación de recobro de recaudaciones sobre todo en los lugares rurales.

Aguilar V. (2014) En la Universidad San Martín de Porres – Perú. En su tesis titulada “*Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera SAC año 2012*”. El objetivo fue determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa. La población y muestra está representado el colaborador del área administrativa, finanzas cuenta con 63 individuos a los que se les va a realizar el cuestionario. La conclusión más resaltante es que la estructura requiere de una política adaptada de crédito tampoco crea una buena estimación a los compradores para conceder las líneas de crédito.

Loyola, C. (2016) . En la Universidad Nacional De Trujillo – Perú. En su tesis “*Gestión De Cuentas Por Cobrar y Su Incidencia en La Liquidez De La Empresa Comercializadora De Agroquímicos En El Distrito De Trujillo*”. El objetivo es establecer de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez. El tipo de investigación es descriptivo. La población está representada por la empresa comercializadora. La conclusión más resaltante es que la compañía necesita de una política de cobranzas ya que ellos poseen un vencimiento máximo entre 15 a 30 días.

Gonzales, P. y Norabuena (2017). En la Universidad privada del Norte – Perú. En su tesis titulada “*gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa de análisis clínicos Bermanlab S.A.C., Trujillo, 2016*”. El objetivo es Comprobar la incidencia de la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa de análisis clínicos BERMANLAB S.A.C., Trujillo, 2016. el tipo de investigación es Transversal Correlacional. La población está representada por los rubros contables de estados financieros año 2016 de la compañía de análisis clínicos BERMANLAB S.A.C. se llegó a una conclusión que la entidad posee políticas instituidas, aquellas no fueron cumplidas, porque no ejecutaban lo establecido en el manual de políticas y procedimientos de cobranza por el colaborador comprometido y dirección administrativa.

Gálvez, k. (2014). En la Universidad Nacional De Trujillo – Perú. En su tesis titulada “*Incidencia De La Política De Cobranzas en La Liquidez De La Empresa De Transporte Transpesa SAC*”. El objetivo fue analizar la incidencia que existe entre la

política de cobranzas en la liquidez de empresa. El tipo de investigación es descriptivo porque únicamente se recolectaron datos que puedan servir de soporte para la descripción de la empresa. La población son las empresas de transporte de Trujillo. La conclusión más significativa es que el portafolio de cobros se ha verificado extendido, por el seguimiento y que la estudio de las políticas no están siendo elaboradas de forma correcta por el personal elegido.

Vásquez, L y Vega, E (2016). En la Universidad Antenor Orrego – Perú en su tesis “La gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C. 2017”. El objetivo es comprobar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C. distrito de Huanchaco año 2016. El tipo de estudio utilizada en esta investigación es descriptiva la población estuvo conformada por la área de finanzas por lo tanto la muestra fue realizada a la área de cobranzas de la entidad CONSERMET S.A.C, es decir se considera censal se concluye. La estimación de los antecedentes conseguidos accedió constituir que las políticas de crédito intervienen en la liquidez de la compañía CONSERMET S.A.C porque que no se manejaron métodos de estudio a pesar que todos estos métodos son necesarios para alcanzar la administración eficientemente de las deudas.

1.3 Teorías Relacionadas Al Tema

1.3.1 Gestión de Créditos Y Cobranzas

Gonzales y Norabuena (2016), nos afirma que la gestión de cobranzas y créditos es organizar, dirigir, administrar a la vez tomar decisiones sobre sus políticas de cobranzas y créditos evaluando de aquellas.

Ramos, Rosario y valenciano (2016), nos afirma que la gestión de cuenta por cobrar surge cuando una compañía requieres elevar sus negocios, o por necesidad del mercado y opta comercializar a crédito por ello el área de crédito y cobranzas hace un buen manejo de sus funciones.

García, A (2017). Nos afirma que el crédito debe conceder evaluando la capacidad de retribución del usuario donde representa la facilidad de reembolso del usuario evaluando a través de su condición económica y de caja, asimismo de sus historiales crediticios. aquellos elementos nos probarán si aquel comprador tiene la condición requerida y podrá continuar con voluntad de reembolso aparte de ello evaluar si también cuentan con las garantías necesarias, que valen para anticipar y prevenir el peligro. En caso contrario es mejor negar el crédito al cliente.

1.3.1.1. Políticas De Crédito

Morales y Morales (2014) afirma que todas las compañías puntualizan de alguna forma sus reglamentos para otorgar y gestionar los créditos a clientelas, habrá compañías que posean un departamento asignado particularmente al autorización de créditos y diferente para el cobro y en otras compañías quizás el departamento de finanzas se comisione de uno y otro desempeño. En el caso de la autorización de créditos habitualmente se definen los reglamentos para la averiguación sobre el comprador.

Wild, Subramanyan y Halsey (2014) afirma que las empresas comerciales otorgan bienes a una entidad y esperan el reembolso dentro de un tiempo moderado la mayoría del crédito concedido es a corto plazo entre 30 a 60 días y conceden descuentos por el pago puntual la entidad comercial no perciben ningún interés moratorio por la prolongación del crédito.

Gonzales y Norabuena (2017) Efectuar una valoración del crédito de forma correcta que dé efecto imperceptible sea por cuentas abandonados. El mercado que maneja la compañía es un elemento muy significativo. Empresas inmensamente competitivas aquel término da efectos con desventajas considerables. La estimación del crédito debe ser evaluada tomando en cálculo importe, tiempo y el crédito otorgado evaluando el mercado en que participa la entidad (p.24).

- ***Investigación Crediticia Al Cliente***

Morales y Morales (2014) afirma que es la autorización de crédito compradores recientes, así como a compradores ya implantados, pretenden la prudencia de los contenidos financieros del cliente para reducir deuda. Primeramente de consignar

el primer solicitud se producirá a cabo una indagación sobre los historiales económicos del comprador.

Haro y Rosario (2017) afirma que cuando la compañía otorga un crédito esta de sustentáculo una inseguridad durante la constitución y primeros años de la entidad ya que la inseguridad es mayor, por lo tanto tendrá que aguantar unos hábitos históricos en el la entidad por la competencia, salvo que sus mercancías sean diferentes logrará transformar en su amparo las reglas y usos de la entidad.

- ***Análisis De Los Riesgos Crediticios***

Morales y Morales (2014) indica que es el análisis de los antecedentes que consentirán resolver si se concede u obstaculiza la solicitud de solvencia lo que destacadamente se examina las conductas de liquidación del comprador y de su cabida para tener en cuenta sus responsabilidades de pago.

Wild, Subramanyan y Halsey (2014) indica que el análisis del crédito es la estimación de la cabida crediticia de la entidad para efectuar sus compromisos de deuda por ello el estudio es realizado basando en los resultados obtenidos durante la indagación.

La entidad principalmente se orienta en la liquidez antes de conceder un crédito a otra entidad viendo los activos disponibles para compensar los gastos realizados.

Bañuelos S. (2015) Las disposiciones consiguen poseer dos resultados, la inicial es que faculte el solvencia con métodos de crédito sin fin solo para lamentar de sus gestiones más a última hora debido a que su comprador no efectúa con los procesos de crédito pactado .la subalterna es que obstaculice el crédito por ser excesivo cauteloso y que su consumidor se marche con su contrincante y reflejo que cancela puntualmente sus créditos.

- ***Aceptación De Crédito***

Morales y Morales (2014) afirma que al finalizar la indagación y los exámenes del contorno del comprador, si es que se satisface conceder la línea de crédito, se computariza una meta de crédito concedidos en oficio viable de compras y su cabida para solventar en período y de perfil la suma de crédito concedido.

1.3.1.2. Políticas De Cobranza

Morales y Morales (2014) indican los manejos de recaudación son operaciones que continúa la compañía para percibir aquellos créditos que han concedido a los compradores. “Cualquier procedimiento de recaudaciones para que obtenga triunfo debe tomar dinero. Este objetivo se revierte ausencia incuestionable y mucho menos posible de conseguir cuando se añaden las obligaciones adicionales conservadas del buen calificativo, la rehabilitación del adeudado, la prisa en la liquidación y acción monetaria.

Wild, Subramanyan y Halsey (2014) se refiere al volumen de deudas a la entidad que es originado por las ventas de los productos los títulos valores son palabras serios por escrito en caso de deudas vencidas.

Gonzales y Norabuena (2017) donde indica que políticas de cobranza es un acumulado de movimientos que se ejecuta para alcanzar y recobrar el portafolio de aquellos clientes actuales y a la vez para la cartera contenida a la vez política de cobro tiene que plantearse tomando en cálculo la situación del mercado y la competitividad y evaluar qué tipo de cliente de las entidades lograr objetivos cumpliendo con las políticas elaboradas de la entidad (p.29) .

- ***Estrategia Cobranza***

Morales y Morales (2014) afirma que para determinar las estrategias es esencial segmentarse el portafolio de clientelas, de acuerdo con las tipologías habituales de los compradores. Para fijar las tácticas que son ordenadas para porción de compradores que poseen dificultades equivalentes. En situación de las tipologías de cada nicho, se concretan las tácticas y manejos de cobranza. Las tácticas constituyen las representaciones de cobrar, los discreciones de pacto como los vencimientos, amnistías, vedas, todos ellos arreglados al fragmento que se tenga determinado y que probablemente habrá un consecuencia más exacto de adquirir que los clientes efectúen con los desembolsos de sus compromisos.

- ***Condiciones de pago***

Las condiciones de pago del cliente se evalúan dependiendo al monto de sus deudas y su situación económica ya que se realizan canjes de las facturas por letras de cambio.

1.3.1.3. Procedimiento de cobranzas

Flores, J. (2015) afirma que el procedimiento de cobranzas son métodos para llevar a cabo sus cobranzas y dictar las etapas que debe seguir ya que es una magnífica herramienta debido a que fortalece la capacidad para manejar la situación de diversos sistemas que puede utilizar el personal de cobranzas en las cuentas por cobrar y cuentas vencidas para comprobar su eficiencia utilizando diversos medios de cobranza. (p.48)

Tirado (2015) donde manifiesta que el objetivo de los procedimientos con respecto a las deudas del cliente es procurar que cumplan sus obligaciones no sólo debería en incitar a los usuarios para que cancele rápido si no que ellos realicen sus aporte en distintas entidades bancarias lo más pronto posible (p.28)

Bañuelos, S. (2015) para poseer una recaudo eficientemente es inevitable inspeccionar los malos procedimientos internamente del área de créditos y cobranzas, corrupciones corporativamente y sobre todo buscar aquellas cálculos involucradas la toma de decisión y cambiar y perfeccionar el área con el objetivo de conseguir un cambio insuperable de recaudación.

- ***Medios De Cobranza A Los Clientes***

Morales y Morales (2014) afirma que las llamadas por teléfono son quizá las labores más seguras de recaudación ya que ordinariamente admiten constituir acercamiento de forma continua con el comprador mediante una plática en el asunto de las llamadas, se pide pensar los siguientes tanteos para que se obtenga su objetivo

- cartas conmemorando al comprador sus saldos vencidos.
- Pasar por los vendedores hacia cliente
- El uso de la operación legal

- ***Morosidad***

Brachfield, P (2014) indica que la morosidad es un retraso deliberado para aprovechar de la entrega gratuita del acreedor. No siempre es que la mayoría de los retrasos de pago están provocados por los mismos deudores puede ser por falta de puntualidad en la entrega o puede ser la aparición de dificultades en el pago.

Los morosos siempre suelen omitir sus obligaciones de cancelar sus deudas mediante las frases como negar rotundamente su deuda, afirmando que no es directamente obligado a cancelar o también dicen que nunca recibieron tal producto.

Pally, U (2016) análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 – 2014 nos indica sobre la Morosidad como lentitud, retraso, deterioro de prontitud en obtención de un compromiso. En el contorno económico y productiva se nombra a modo morosa a los individuos que retarda frecuentadas veces la liquidación de sus compromisos retraídas muy principalmente, el que inspecciona aprobaciones impagadas de los clientes se le conocen malas referencias no cumplen cualquier prototipo de formalidades y obligaciones.

Obtienes refutar que la integridad es cancelar tus deudas. Asimismo hay una integridad más grandioso que radica en absolver a aquellos que poseen deudas, para facilitar más sucesos desea indicar que no debes esperar sentado que te cancelen tus deudas. Sino sí que comprometes estar al tanto a tiempos tienes que desistir.

1.3.2. Liquidez

Morales y Morales (2014) alegan que la liquidez es activos líquidos que poseen la delicadeza de cambiar en dinero con urgencia al costo de mercado en ese período, sin derrochar porción de su importe. La liquidez de las compañías calcula la capacidad que poseen para ejecutar sus compromisos estándar a breve plazo de modo adecuado, por lo tanto el proyecto se concentra en el estudio de los pasivos y activos caminantes. Fundamentalmente la liquidez da réplica a las inspecciones y se proyectan

los consignatarios de corto plazo, puesto que es el argumento del efectivo capaz para solventar las deudas.

Wild, Subramanyan y Halsey (2014) nos resalta que la liquidez es una de la posibilidad que tiene una compañía de conseguir dinero a corto plazo y poder afrontar los compromisos financieros que se le presente.

1.2.1.1. *Liquidez acida*

Morales y Morales (2014) afirma: es la posibilidad que posee la entidad de cancelar sus cuentas a corto plazo de manera mediata sin necesidad de hacer una venta o ejecución de las mercaderías.

Su fórmula es:

$$\text{Liquidez acida} = \frac{(\text{Activo corriente} - \text{Inventario})}{(\text{Pasivo Corriente})}$$

- ***La capacidad de cumplir con sus obligaciones***

La razón ácida es un indicador manejado para calcular liquidez de una organización y revelar la aptitud para obtener responsabilidades a corto plazo, innovando uso de sus activos de alta liquidez.

1.2.1.2. *Capital de trabajo*

Flores, J. (2015) revela que describe a los activos a corto plazo de la compañía a la vez las existencias, cuentas por cobrar y los pasivos a corto plazo, por ejemplo el efectivo que se salda a los usuarios

La gestión del capital de trabajo es un compromiso cotidiano que certifica que la compañía posea liquidez suficiente para extender sus procedimientos y impedir altas complicaciones.

Wild, subramanyan y Halsey (2014) nos afirma que es una defensa que tiene una entidad para defender sus formas de financiamiento por ello los accionistas poseen el derecho al repartimiento de los bienes solo después de efectuar los compromisos obtenidos con todos los acreedores de la empresa.

Farfán, S. (2014) se refiere que el capital de trabajo establece el tiempo económico a corto plazo, que aceleremos descifrar que es el período en que demora la materia prima en convertir en un producto terminado para su comercialización y así la compañía recobra lo invertido en dinero.

Su fórmula es:

Su fórmula es:

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

1.2.1.3 Liquidez corriente

Morales y Morales (2014) afirma que es la posibilidad que tiene la entidad con los activos que esperan que se convierta en efectivo en un corto plazo para asumir sus obligaciones.

Massons, J. (2014) indica que el activo circulante es un gran grupo que se determina porque recluta trueques de corta permanencia material en la sociedad, como las materiales primas, existencias o la compromiso del comprador para la recorrido productivo son los patrimonios movibles indicadores el almacenamiento de bienes terminados producto fungible de anuncio de desarrollo y la compromiso del consumidor.

Es un activo que se convierte en efectivo en corto plazo que posee una compañía para poder manejar en cualquier instante que sea necesario para pagos de sus obligaciones.

Su fórmula es:

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo circulante}}{\text{Pasivo circulante}}$$

1.4 Formulación Del Problema

Problema general

¿De qué manera la gestión de créditos y cobranzas se relaciona con la liquidez en la empresa Tailoy sa lima 2017?

Problema específico

- ¿De qué manera las políticas de créditos se relacionan con la liquidez de la empresa Tailoy sa lima 2017?
- ¿Cómo se asocian las políticas de cobranzas con la liquidez de la empresa Tailoy sa lima 2017?
- ¿De qué manera el procedimiento de cobranzas se relaciona con la liquidez de la empresa Tailoy s.a.lima 2017?

1.5 justificación Del Estudio

Justificación práctica

El presente estudio permitirá a la empresa cumpla con las políticas elaboradas e implementar reglamentos netamente de cobranza para lograr mejores resultado de liquidez y sus directivos pueda tomar mejores decisiones y determinar la relación que tiene la gestión de créditos y cobranzas con la liquidez de la empresa Tailoy S.A

Justificación metodológica.

La actual investigación aspira comprobar con la investigación percibida a través de encuesta a mejorar las políticas de crédito y cobranzas y permita mejor la gestión y la liquidez de la entidad aquella investigación se adaptara a un instrumento, el mismo que será de utilidad para que pueda contribuir a futuras investigaciones especialmente estudiantes de la carrera de contabilidad.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

La gestión de créditos y cobranzas se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Tailoy S.A. lima 2017

Hipótesis específico

- Las políticas de créditos se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Tailoy S.A. lima 2017
- Las políticas de cobranzas se asocian significativamente con la liquidez de la empresa Tailoy S.A. lima 2017
- El procedimiento de cobranzas se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Tailoy

S.A.lima 2017

1.7 Objetivos

Objetivo general

Determinar, de qué manera la gestión de créditos y cobranzas se relaciona con la liquidez de la empresa Tailoy SA, Lima 2017.

1.7.2 objetivo específico

- Describir de qué manera las políticas de créditos y cobranzas se relacionan con la empresa Tailoy SA, Lima 2017.
- Describir de qué manera las políticas de cobranzas se asocian con la liquidez de la empresa Tailoy SA lima 2017.
- Analizar De qué manera el procedimiento de cobranzas se relaciona con la liquidez de la empresa Tailoy SA lima 2017.

Método

2.1. Diseño Metodológico

2.1.1. Tipo De Investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos dice que es la “recaudación de datos para comprobar hipótesis es base en la comprobación numéricamente y estadística para constituir esquemas de conducta y tantear teorías “(p.4).

Es cuantitativa porque nos basaremos en la investigación y estudio de la realidad a través de medios de comprobación de recolección de datos relacionados

2.1.2. Nivel De Investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) Nos afirman el tipo de investigación posee el propósito de afirmar la correlación o categoría de corporación que conste entre dos o más concepciones, variables en un argumento en particular. (P.81)

La indagación que se realiza es correlacional por que se busca describir las propiedades y características de las variables para comprobar el nivel de relación entre ellos

2.1.2.3. Diseño De Investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) Nos afirma que el proyecto que se efectúa sin maniobra y considerada de variables donde sólo se verifica los fenómenos en su próximo original para posteriormente examinar. (p.149)

El diseño del proyecto es no experimental ya que el proyecto se realizó sin maniobrar las variables y comprobar si se relaciona o no con el otro variable lo que se analiza es obtener el resultado como es para poder analizar posteriormente y transversal porque se obtuvieron datos en único tiempo.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Gestión de Créditos y Cobranza

variables	definición conceptual	definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Instrumento de medición	Escala de medición
V1:Gestion de Créditos y Cobranza (Gonzáles y Norabuena 2016)	Es organizar dirigir, administrar y tomar decisiones relación a sus políticas de crédito y cobranza y la verificación de las mismas(Gonzáles y Norabuena 2016, P.47)	Permite a llevar un buen control de créditos otorgados y una eficiente cobranza para prevenir morosidad del cliente.	Política de crédito	investigación crediticia al cliente	1-2-3	Cuestionario Escala tipo Likert	ordinal
				Análisis de los riesgos crediticios.	4 -5		
				aceptación del cliente para otorgar el crédito	6-7		
			Políticas de cobranza	estrategia de cobranzas medios de cobranza a los clientes	8-9 10-11-12		
		Procedimiento de cobranza	Condición de cobranza morosidad	13-14 15-16			
V2:Liquidez (Wild, Subramanyan y Halsey 2014)	Nos resalta que la liquidez es una de la posibilidad que tiene una compañía de conseguir dinero a corto plazo y poder afrontar los compromisos financieros que se le presente.(Wild, Subramanyan y Halsey 2014,s p)	la disposición de efectivo que tiene la compañía para desempeñar con sus deberes a corto plazo	liquidez acida	la capacidad de asumir sus deberes	17	Cuestionario Escala tipo Likert	ordinal
			capital de trabajo	inversión de la entidad activo circulante	18		
			liquidez corriente	Análisis de liquidez corriente	19-20		

2.3. Población Y Muestra

Población

Conformado por empleados de la compañía Tailoy S.A. lima, 2017 dedicada a comercializar útiles escolares, oficina y juguetes el cual cuenta con 380 colaboradores de áreas administrativas.

Muestra

La muestra es de tipo casual o incidental, dado que la población es mayor a 380 empleados. Están conformados datos brindados por área de créditos y cobranzas se efectuará de manera no probabilística. La muestra es determinada por 30 colaboradores los cuales fueron elegidos por su perfil profesional y fácil acceso que se tiene con ellos para realizar el cuestionario.

2.4. Técnicas e Instrumentos De Recolección

Técnicas:

La técnica que se efectuará es la encuesta, que nos permitirá investigar y recolectar datos mediante preguntas directamente a los empleados de la empresa.

Instrumento de recolección de datos

Para recolectar información del área de gestión de créditos y cobranzas. El instrumento que se utilizo es un cuestionario que contiene 20 ítems.

Análisis de confiabilidad del instrumento

Confiabilidad del instrumento: Cuestionario de gestión de créditos - cobranzas y su relación con la liquidez

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento

Cuestionario	Numero de Ítems	Coefficiente de confiabilidad
gestión de créditos - cobranzas y su relación con la liquidez	20	0,883

La prueba de confiabilidad de consistencia interna Alfa de Cronbach para el instrumento de gestión de créditos y cobranzas y su relación con la liquidez se alcanzó un coeficiente de 0.883, demuestra que la herramienta posee una alta confiabilidad

2.5. Métodos De Análisis De Datos

La indagación se realizará con el programa estadístico SPSS donde se elaborará el análisis de datos y nos permitirá comprobar la hipótesis.

2.6 .Aspectos Éticos

Este proyecto es investigación propia respetando y cumpliendo las informaciones bibliográficas de otros autores, respetando a la vez los criterios propuestos por la universidad.

Resultados

3.1. Descripción de los resultados

3.1.1. Niveles de la variable Gestión de créditos y cobranzas de la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017.

Tabla N° 01

Distribución de niveles de la variable Gestión de créditos y cobranzas de la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	20,0
Regular	13	43,3
Eficiente	11	36,7
Total	30	100,0

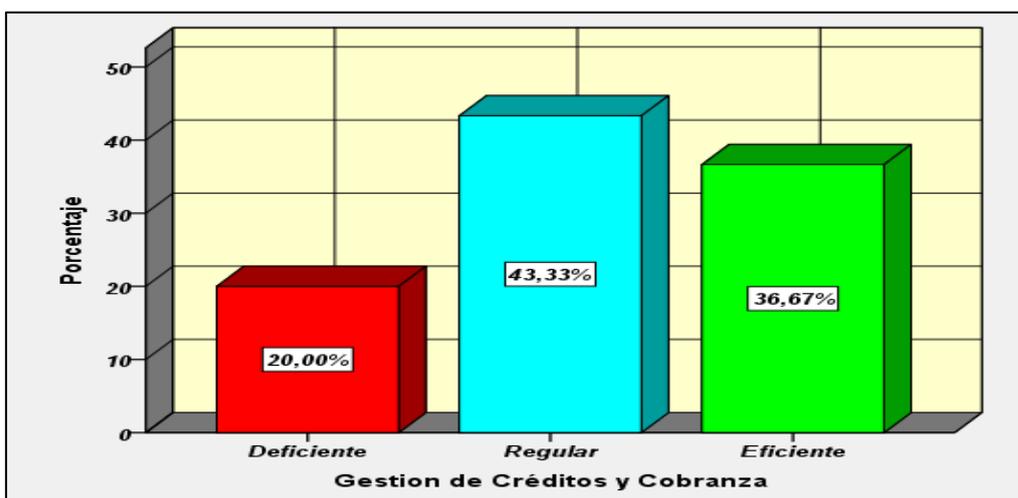


Figura N° 01 Distribución porcentual de niveles de la variable Gestión de créditos y cobranzas de la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017.

Análisis e interpretación

En la tabla N°01 de acuerdo a los resultados de la figura N°01 de los trabajadores encuestados en la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017, se verifica que el 20% de empleados observan en un nivel deficiente, el 46,67% de los colaboradores perciben en un nivel regular y el 36,67% de colaboradores verifican en un nivel eficiente con relación a la Gestión de créditos y cobranzas. Esto quiere decir que los trabajadores están regularmente de acuerdo que la gestión de créditos y cobranzas se relaciona con la liquidez de la entidad

3.1.2. Niveles de la variable Liquidez de la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017.

Tabla N°2

Distribución de niveles de la variable Liquidez de la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	8	26,7
Media	14	46,7
Alta	8	26,7
Total	30	100,0

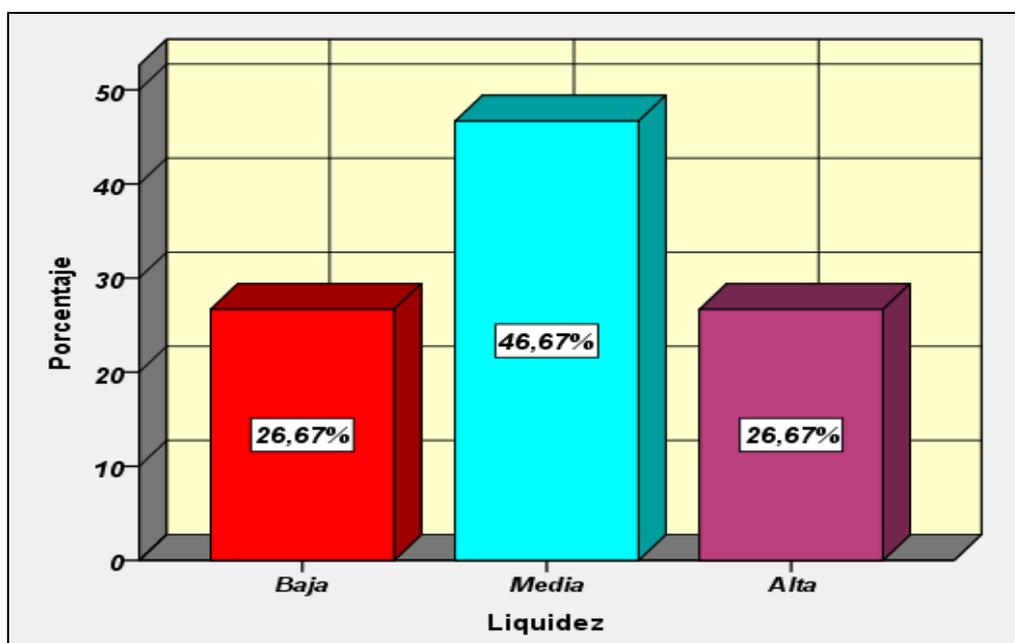


Figura 02 Distribución porcentual de niveles de la variable Liquidez de la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017

Análisis e interpretación:

En la tabla N°02 de acuerdo a los resultados de la figura N°02 de los trabajadores encuestados en la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017, se observa que el 26.67% de trabajadores perciben en un nivel baja, el 46,67% de los colaboradores perciben en un nivel media y el 26,67% de los trabajadores perciben en un nivel alta con relación a la Gestión de créditos y cobranzas. Esto quiere decir que los trabajadores están regularmente de acuerdo que la liquidez se relaciona con la gestión de créditos y cobranzas.

3.1.3. Niveles comparativos entre la Gestión de créditos y cobranzas y la liquidez de la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017.

Tabla 03...

Distribución de frecuencias entre la Gestión de créditos - cobranzas y la liquidez de la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017.

			Liquidez			Total
			Baja	Media	Alta	
Gestion de Créditos y Cobranza	Deficiente	Recuento	4	2	0	6
		% del total	13,3%	6,7%	0,0%	20,0%
	Regular	Recuento	4	8	1	13
		% del total	13,3%	26,7%	3,3%	43,3%
	Eficiente	Recuento	0	4	7	11
		% del total	0,0%	13,3%	23,3%	36,7%
Total	Recuento	8	14	8	30	
	% del total	26,7%	46,7%	26,7%	100,0%	

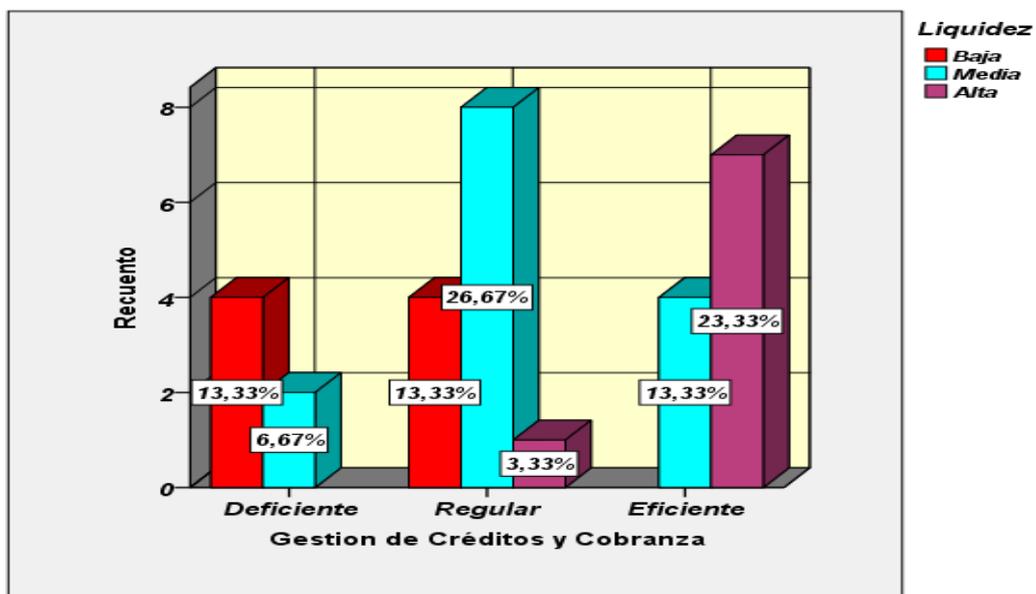


Figura ... Distribución porcentual de los Niveles entre la Gestión de créditos - cobranzas y la liquidez de la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017

Análisis e interpretación:

En la tabla .03.de acuerdo a los resultados de la figura 03 se destaca que el 13,33% de los empleados distinguen en un nivel deficiente en cuanto a la Gestión de créditos y cobranzas y un nivel bajo respecto a la Liquidez, asimismo el 26,67% de los empleados observan en un nivel regular en cuanto a la Gestión de créditos y cobranzas y un nivel medio respecto a la Liquidez, el 23,33% de empleados observan en un nivel eficiente en cuanto a la Gestión de créditos y cobranzas y un nivel Alto respecto a la Liquidez. Ante los resultados descritos según los colaboradores de la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017; se puede afirmar que ante una eficiente Gestión de créditos y cobranzas será alta la Liquidez y viceversa.

3.1.4. Niveles comparativos entre la Política de crédito y la liquidez de la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017.

Tabla .04.

Distribución de frecuencias entre la dimensión Política de crédito y la liquidez de la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017.

		Liquidez			Total	
		Baja	Media	Alta		
Política de crédito	Deficiente	Recuento	5	2	0	7
		% del total	16,7%	6,7%	0,0%	23,3%
	Regular	Recuento	3	7	5	15
		% del total	10,0%	23,3%	16,7%	50,0%
	Eficiente	Recuento	0	5	3	8
		% del total	0,0%	16,7%	10,0%	26,7%
Total	Recuento	8	14	8	30	
	% del total	26,7%	46,7%	26,7%	100,0%	

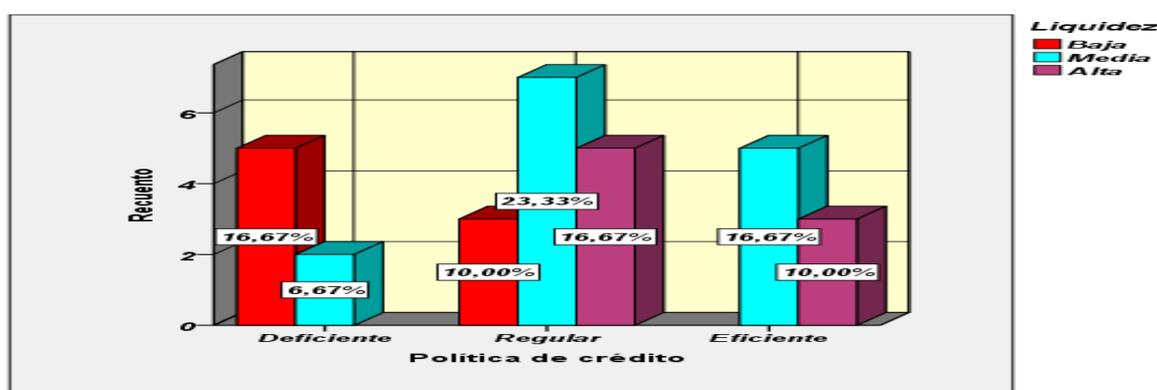


Figura 04... Distribución porcentual de los Niveles entre la dimensión Política de crédito y la liquidez de la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017

Análisis e interpretación:

En la tabla .04 de acuerdo a los resultados de la figura 04 se destaca que el 16,67% de empleados observan en un nivel deficiente en cuanto a política de créditos un nivel bajo respecto a la Liquidez, asimismo el 23,33% de empleados conocen en un nivel regular en cuanto a la política de créditos y un nivel medio respecto a la Liquidez, el 16,67% de los empleados conocen en un nivel eficiente en cuanto a la políticas de crédito y un nivel Alto respecto a la Liquidez. Ante los resultados descritos según los colaboradores de la compañía Tailoy S.A. Lima, 2017; se puede afirmar que ante el manejo eficiente de políticas de crédito la empresa obtendrá mayor ingreso de Liquidez.

3.1.5. Niveles comparativos entre la dimensión Política de cobranzas y la liquidez de la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017.

Tabla ..

Distribución de frecuencias entre la dimensión Política de cobranzas y la liquidez de la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017.

			Liquidez			Total
			Baja	Media	Alta	
Políticas de cobranza	Deficiente	Recuento	4	1	0	5
		% del total	13,3%	3,3%	0,0%	16,7%
	Regular	Recuento	4	9	2	15
		% del total	13,3%	30,0%	6,7%	50,0%
	Eficiente	Recuento	0	4	6	10
		% del total	0,0%	13,3%	20,0%	33,3%
Total	Recuento	8	14	8	30	
	% del total	26,7%	46,7%	26,7%	100,0%	

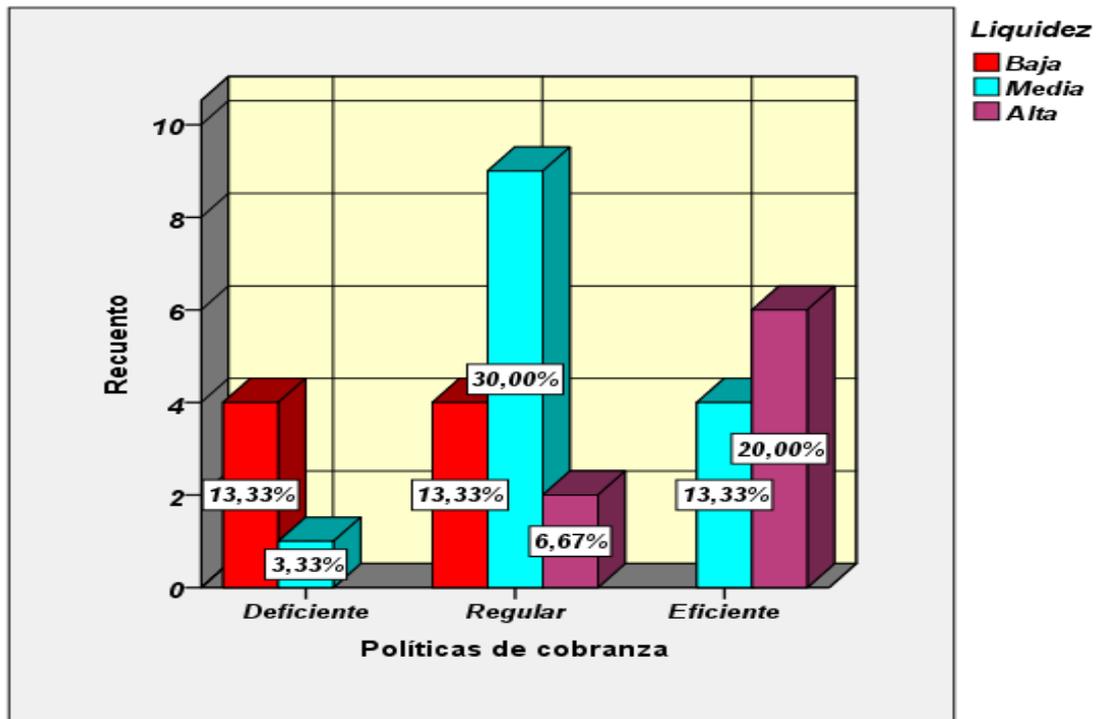


Figura .05.. Distribución porcentual de los Niveles entre la dimensión Política de cobranzas y la liquidez de la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017.

Análisis e interpretación:

En la tabla05 de acuerdo al resultado de la figura 05 se destaca que el 3,37% de empleados conocen en un nivel deficiente en cuanto a la política de cobranzas un nivel bajo respecto a la Liquidez, asimismo el 30,% de los empleados perciben en un nivel regular en cuanto a la política de cobranzas y un nivel baja respecto a la Liquidez, el 13,37% de empleados conocen en un nivel eficiente en cuanto a la políticas de cobranzas y un nivel Alto respecto a la Liquidez. Ante los resultados descritos según los empleados de la entidad Tailoy S.A. Lima, 2017; se puede afirmar que ante el manejo eficiente de políticas de cobranzas será alta la Liquidez de la empresa

3.1.6. Niveles comparativos entre la dimensión Procedimiento de cobranza y la liquidez de la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017.

Tabla .06.

Distribución de frecuencias entre la dimensión Procedimiento de cobranza y la liquidez de la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017.

		Liquidez			Total	
		Baja	Media	Alta		
Procedimiento de cobranza	Deficiente	Recuento	3	4	0	7
		% del total	10,0%	13,3%	0,0%	23,3%
	Regular	Recuento	5	6	1	12
		% del total	16,7%	20,0%	3,3%	40,0%
	Eficiente	Recuento	0	4	7	11
		% del total	0,0%	13,3%	23,3%	36,7%
Total	Recuento	8	14	8	30	
	% del total	26,7%	46,7%	26,7%	100,0%	

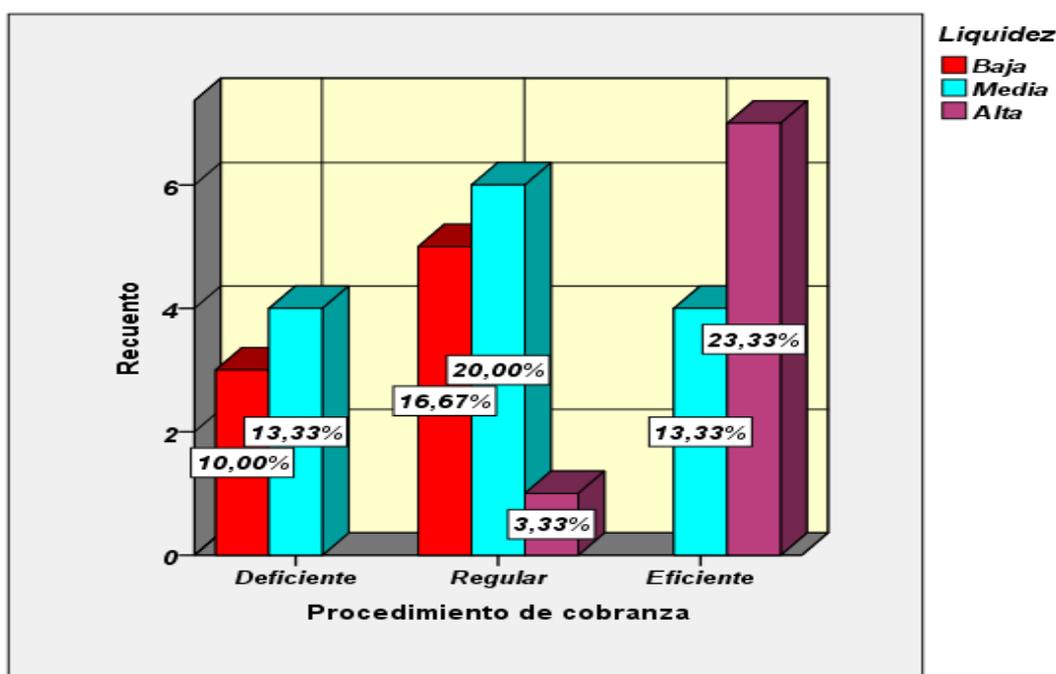


Figura 06... Distribución porcentual de los Niveles entre la dimensión Procedimiento de cobranza y la liquidez de la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017.

Análisis e interpretación:

En la tabla N°6.y de acuerdo al resultado de la figura N°6 se destaca que el 13,33% de empleados comprenden en un nivel deficiente en cuanto a los procedimientos de cobranzas y un nivel bajo respecto a la Liquidez, asimismo el 20,% de empleados comprenden en un nivel regular en cuanto a los procedimientos de cobranzas y un nivel baja respecto a la Liquidez, el 13,37% de empleados comprenden en un nivel eficiente en cuanto a los procedimientos de cobranzas y un nivel Alto respecto a la Liquidez. Ante los resultados descritos según los empleados de la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017; se puede afirmar que ante el manejo eficiente de los procedimientos de cobranzas será alta la Liquidez de la empresa.

3.2. Prueba de normalidad

Tabla .07.

Prueba de normalidad de los datos a analizar

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Política de crédito	,916	30	,021
Políticas de cobranza	,867	30	,001
Procedimiento de cobranza	,901	30	,009
Gestión de Créditos y Cobranza	,917	30	,023
Liquidez	,943	30	,108

Ho: Los datos se distribuyen de forma normal.

Ha: Los datos No se distribuyen de forma normal.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

Si Sig. = $p \geq \alpha$, No se rechaza la hipótesis nula

Si Sig. = $p < \alpha$, se rechaza la hipótesis nula

Análisis e interpretación: Los resultados de la tabla revelan los efectos de la prueba de normalidad, se asumió el nivel de significación del 0.05, el cual se pone a comparación con cada valor de la significación que se muestra (Sig.), como se observa casi todos salvo la variable liquidez son inferiores al nivel de significancia, por lo tanto podemos afirmar que los variables y sus dimensiones no se distribuyen de forma normal, por lo que se usara una prueba no paramétrica (correlación de Spearman) para la constatación de las hipótesis.

3.3. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

H₀: La gestión de créditos y cobranzas No se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Tailoy S.A. lima 2017.

H_a: La gestión de créditos y cobranzas se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Tailoy S.A. lima 2017.

Tabla N°8

Grado de correlación y nivel de significancia entre La gestión de créditos y cobranzas con la liquidez de la empresa Tailoy S.A. lima 2017.

		Gestión de Créditos y Cobranza	Liquidez
Rho de Spearman	Gestión de Créditos y Cobranza	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,698**
	Liquidez	N	.
			,000
	Gestión de Créditos y Cobranza	Coefficiente de correlación	30
		Sig. (bilateral)	30
Liquidez	N	,698**	
		,000	
		30	
		30	

Análisis e interpretación

Como se visualiza en la tabla N°8 existe una correlación positiva y considerable de 0,698 según el coeficiente Rho de Spearman y una significancia Sig.= p=0.000 que es menor a cualquier nivel de significancia considerada; por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H₀)

por lo tanto se concluye que La gestión de créditos y cobranzas se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Tailoy S.A. lima 2017.

Hipótesis específica 1

H₀: Las políticas de créditos se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Tailoy S.A. lima 2017.

H_a: Las políticas de créditos se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Tailoy S.A. lima 2017.

Tabla N°9

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión política de crédito y la liquidez de la empresa Tailoy S.A. lima 2017.

		Política de crédito	Liquidez
Rho de Spearman	Política de crédito	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,600**
		N	30
	Liquidez	Coeficiente de correlación	,600**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

Análisis e interpretación:

Según se muestra en la tabla N°9 existe una correlación positiva y considerable de 0,600 según el coeficiente Rho de Spearman y una significancia Sig.= p=0.000 que es menor a cualquier nivel de significancia considerada; Entonces se rechaza la hipótesis nula (H₀) por lo tanto se concluye que la política de créditos se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Tailoy S.A. lima 2017.

Hipótesis específica 2

H₀: Las políticas de cobranzas No se asocian significativamente con la liquidez de la empresa Tailoy S.A. lima 2017.

H_a: Las políticas de cobranzas se asocian significativamente con la liquidez de la empresa Tailoy S.A. lima 2017

Tabla N°10

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión política de cobranza y la liquidez de la empresa Tailoy S.A. lima 2017.

		Políticas de cobranza	Liquidez
Políticas de cobranza	Coefficiente de correlación	1,000	,589**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	30	30
Liquidez	Coefficiente de correlación	,589**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	30	30

Análisis e interpretación:

Como se muestra en la tabla N°10 hay una correlación positiva y considerable de 0,589 según el coeficiente Rho de Spearman y una significancia Sig.= $p=0.001$ que es menor a cualquier nivel de significancia considerada; Entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo tanto se concluye que la política de cobranzas se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Tailoy S.A. lima 2017.

Hipótesis específica 3

H_0 : El procedimiento de cobranzas se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Tailoy S.A. Lima 2017.

H_a : El procedimiento de cobranzas No se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Tailoy S.A. Lima 2017.

Tabla 11

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión del procedimiento de cobranzas y la liquidez de la empresa Tailoy S.A. lima 2017.

		Procedimiento de cobranza	Liquidez
Rho de Spearman	Procedimiento de cobranza	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,643**
		N	.000
	Liquidez	Coefficiente de correlación	30
		Sig. (bilateral)	,643**
		N	.000

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

Análisis e interpretación:

Según se muestra en la tabla N°10 existe una correlación positiva y considerable de 0,643 según el coeficiente Rho de Spearman y una significancia Sig.= p=0.000 que es menor a cualquier nivel de significancia considerada; Entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo tanto se concluye que los procedimientos de cobranzas se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Tailoy S.A. lima 2017.

Discusión

Mediante los efectos logrados de la investigación se elabora la siguiente discusión e definición. Esta investigación tuvo como su objetivo primordial indagar como se relaciona la gestión de créditos y cobranzas con la liquidez de la empresa tariloy S.A,lima 2017.

Al realizar la prueba de confiabilidad de las variables se utilizó el análisis de aplha de crobach para el instrumento de gestión de créditos y cobranzas y su relación con la liquidez se obtuvo un coeficiente de ,698 y **1,000** lo cual indica que el instrumento posee una alta confiabilidad. Donde se consideró los 20 items con una muestra de d 30 encuestados los resultados de la prueba de normalidad, se han asumido el nivel de significancia del 0.05, el cual se pone a comparación con cada valor de la significancia que se muestra como se observa la liquidez son inferiores al nivel de significancia, por lo tanto podemos afirmar que los variables y sus dimensiones no se distribuyen de forma normal, por lo que se usara una prueba no paramétrica (correlación de Spearman) para la confiabilidad de la hipótesis

Según el resultado adquirido, la relación de la gestión de créditos y cobranzas con la liquidez de la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017. Nos destaca que el 13,33% de los trabajadores perciben en un nivel deficiente en cuanto a la Gestión de créditos y cobranzas y un nivel bajo respecto a la Liquidez, asimismo el 26,67% de los trabajadores perciben en un nivel regular en cuanto a la Gestión de créditos y cobranzas y un nivel medio respecto a la Liquidez, el 23,33% de los trabajadores perciben en un nivel eficiente en cuanto a la Gestión de créditos y cobranzas y un nivel Alto respecto a la Liquidez. Ante los resultados descritos según los trabajadores de la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017; Los resultados guardan relación con la afirmación de García, A (2017). El crédito debe conceder evaluando la capacidad de retribución del usuario donde representa la facilidad de reembolso del usuario evaluando a través de su condición económica y de su flujo de caja, asimismo de sus historiales crediticios. Estos elementos nos probarán si el comprador tiene la condición requerida y podrá continuar con voluntad de reembolso aparte de ello evaluar si también cuentan con las garantías necesarias , que valen para anticipar y prevenir el peligro en caso contrario

es mejor negar el crédito al cliente. Se puede afirmar que al realizar un eficiente Gestión de créditos y cobranzas y cumplir con las políticas elaboradas por la entidad se podrá obtener un buen resultado previniendo morosidad de los clientes y obtener Liquidez para la compañía así cumplir con los objetivos y cubrir todas sus obligaciones financieras.

1. Según el resultado adquirido las políticas de crédito se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Tailoy S.A.Lima 2017 ya que se obtuvo como resultado a de la hipótesis general donde se aplicó la prueba de Spearman donde se obtuvo un valor de $p < 0.05$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna este análisis que se realizó nos permite analizar la relación de la gestión de créditos y cobranzas con la liquidez de la empresa Tailoy S.A.lima, 2017.
2. En los resultados obtenidos de la hipótesis N°1 existe una correlación positiva y considerable de 0,600 según el coeficiente Rho de Spearman y una significancia Sig.= $p=0.000$ que es menor a cualquier nivel de significancia considerada; Entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo tanto se concluye que la política de créditos se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Tailoy S.A. lima 2017.al realizar un buen análisis y planteamiento de políticas de crédito la empresa podrá prevenir la morosidad en los clientes con antecedentes anteriores

Estos resultados guardan relación con la afirmación de Gonzales y Norabuena (2017) Efectuar una valoración del crédito de forma correcta que dé como efecto una imperceptible pérdida por cuentas incobrables. El mercado que maneja la compañía es un elemento muy significativo. Empresas inmensamente competitivas facilitan término con desventajas altas. La estimación del crédito debe ser evaluada tomando en cálculo monto, tiempo y el crédito otorgado evaluando el mercado en que participa la entidad (p.24)

3. En los resultados obtenidos de la hipótesis N°2 existe una correlación positiva y considerable de 0,589 según el coeficiente Rho de Spearman y una significancia Sig.= $p=0.001$ que es menor a cualquier nivel de significancia considerada;

Entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo tanto se concluye que la política de cobranzas se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Tailoy S.A. Lima 2017. Donde son normas que la empresa debe implementar para obtener un eficiente resultado para la entidad.

4. Los resultados obtenidos guardan relación con la afirmación que sostuvo Gonzales y Norabuena (2017) donde indica que políticas de cobranza es un acumulado de movimientos que se ejecuta para alcanzar y recobrar el portafolio de aquellos clientes actuales y a la vez para las cartera vencida la política de cobro se tiene que constituir, tomando en cálculo la situación de mercado y la competencia evaluar qué tipo de cliente de las entidades lograr objetivos cumpliendo con las políticas elaboradas de la entidad (p.29)
5. Según los resultados obtenidos de la hipótesis N°3 existe una correlación positiva y considerable de 0,643 según el coeficiente Rho de Spearman y una significancia Sig.= $p=0.000$ que es menor a cualquier nivel de significancia considerada; Entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo tanto se concluye que los procedimientos de cobranzas se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Tailoy S.A. Lima 2017. Un buen procedimiento de cobranzas realizada en una entidad genera confianza y seguridad de la cobranza y a la vez reduce la morosidad obteniendo un resultado prospero para futuros objetivos.

Los resultados obtenidos guardan relación con la afirmación de Tirado (2015) donde manifiesta que el objetivo de los procedimientos con respecto a las deudas del cliente es procurar que cumplan sus obligaciones no sólo debería en incitar a los usuarios para que cancele rápido si no que ellos realicen sus aporte en distintas entidades bancarias lo más pronto posible (p.28)

Conclusión

La investigación de este proyecto nos ayuda establecer las consiguientes conclusiones

En esta investigación se determinó que la gestión de créditos y cobranzas se relaciona con la liquidez de la empresa Tailoy SA, Lima 2017. Ya que al realizar un análisis ocurrió el incumplimientos de las políticas de crédito y la falta de implementación de los procedimientos de cobranzas lo que ocasiono índice de morosidad afectando a la entidad frente a sus obligaciones.

Según el análisis realizado se concluye que las políticas de créditos y cobranzas se relacionan con la empresa Tailoy SA, Lima 2017. Ya que no hay un adecuado uso de las políticas de crédito por lo que los colaboradores incumplen aunque la entidad innova sus políticas según que va creciendo la empresa, los empleados obedecen órdenes de superiores.

De la misma forma se concluye que las políticas de cobranzas se asocian con la liquidez de la empresa Tailoy SA lima 2017. Luego de un análisis determinado se llegó al resultado donde afecta regularmente a la liquidez de la entidad por la inadecuada aplicación de políticas de cobranzas.

Finalmente se concluye que el procedimiento de cobranzas se relaciona con la liquidez de la empresa Tailoy SA lima 2017 al obtener los resultado se destacó que los procedimientos realizados para la cobranza obtuvo un resultado regular ya que la empresa esta expandido a nivel nacional no se abastece el personal encargado para hacer llegar información a todo los cliente y cobro por la distancia obteniendo así una alta morosidad en el periodo 2017 por falta de información a los clientes sobre sus estados de cuenta ya que la empresa trabaja con letra de cambio y con fechas de crédito de 30,60,90 días al no brindar información al cliente no llegan a realizar dicho pago.

Recomendaciones

La empresa Tailoy S. A. debería mejorar la gestión de créditos y cobranzas cumpliendo sus políticas y procedimientos de cobranzas que proporcione eficiente resultado para las cuentas por cobrar y obtener el objetivo de la compañía.

La compañía Tailoy S.A. debería cumplir con sus políticas de crédito realizando un buen análisis creditico hacia los clientes y capacitando a los colaboradores dela área para realizar un trabajo eficiente

Se debe innovar las políticas de cobranzas y cumplir con las reglamentos de la compañía como lo indica se debe evaluar la gestión que se está realizado mediante un monitoreo u otro método que ayude a mejorar la gestión.

Se debe capacitar a los colaboradores encargados de las cobranzas utilizando los diferentes métodos del procedimiento de cobranza y mejorar para poder llegar a recaudar las cobranzas a diferentes lugares del país aprovechando todas las tecnologías y medios posibles donde faciliten el pago de clientes y disminuir la morosidad para los próximos periodos.

Referencias

- Aguilar, V. (2014) "gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera s.a.c. - año 2012" (para obtener el título profesional de contador público). Universidad san Martín de Porres. Perú.
- Avelino. (2017). En su tesis titulada "las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar cía. Ltda" (para obtener título "ingeniera en contabilidad y auditoría). Universidad laica "Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Guayaquil .
- Becerra, L. Biamonte, C y Palacios, E. (2017). *Cuentas por Cobrar y Su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Ademinsa S.A.C*". (Para optar el título de contador público). Universidad peruana de las Américas. Lima-Perú.
- Benavides M** (2014). *Evaluación de la gestión de cobro de la empresa Eco norte (empresa de cobro del norte s. A) en el departamento de Estelí en el año 2011*". (Para optar al Título de Maestra en Contabilidad con Énfasis en auditoría). Universidad nacional autónoma de Nicaragua. Nicaragua.
- Brachfield, P (2014). *análisis del moroso profesional*. España. Profit editorial. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=gdmgagaaqbaj&printsec=frontcover&dq=libro+de+morosidad+gratis&hl=es419&sa=x&ved=0ahukewiqozlpzpnbahwqt1kkhqlrchiq6aeiqdae#v=onepage&q=libro%20de%20morosidad%20gratis&f=false>
- Flores, J. (2014). *Finanzas Aplicadas a la gestión Empresarial*. (3ra. Ed.). Lima: Grafica Santo Domingo.
- Farfán, S. (2014). "Finanzas I". Perú: Editorial Imprenta Unión.
- García, A (04 de agosto 2017). *Criterios básicos para la gestión de créditos y cobranzas* "recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/08/criterios-basicos-para-la-gestion-de-creditos-y-cobranzas/>

- Gálvez, k. (2014). En su tesis titulada “*Incidencia De La Política De Cobranzas en La Liquidez De La Empresa De Transporte Transpesa SAC*” (para obtener el título de contador público). En la Universidad Nacional De Trujillo – Perú
- Gonzales, P. y Norabuena (2017) “*gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa de análisis clínicos Bermanlab s.a.c., Trujillo, 2016*”(Tesis para optar el título profesional de: Contador público). universidad privada del Norte. Perú.
- Haro, A y Rosario. (2017) *gestión financiera .editorial Universidad de Almería* recuperado: <https://books.google.com.pe/books?id=mxqrdwaaqbaj&printsec=frontcover&dq=libro+de+ratios+financieros+gratis&hl=es-419&sa=x&ved=0ahukewirxjmwlpchawqq1kkhtkudgaq6aeiozae#v=onepage&q&f=false>
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación* (5ta ed). México. Interamericana editores, s.a.
- Hurtado, D. (2017). En su tesis titulada “*Análisis A Las Cuentas Por Cobrar Del Comercial Almacenes el Costo De La Parroquia Borbón Cantón Eloy Alfaro*” (para obtener título de ingeniería en contabilidad y auditoría cpa). Universidad pontificia de ecuador .Ecuador
- Loyola, C. (2016). En su tesis “*Gestión De Cuentas Por Cobrar y Su Incidencia en La Liquidez De La Empresa Comercializadora De Agroquímicos*” (para obtener el título de contador público) Universidad Nacional De Trujillo – Perú
- Maldonado, G. (20.08.2014) teoría de liquidez. Recuperado de:
<http://www.elcomercio.com/opinion/teoria-liquidez-economia-opinion-ecuador.html>
- Morales, J. y Morales, A. (2014).”*Créditos y Cobranzas “.en México (ed.1º)*, Grupo Editorial Patria, recuperado de: ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecasisesp/detail.action?docID=3227535>. Created from bibliotecasisesp (p.296).
- Masson, J. (2014) *análisis y estrategia financiera* .España, editorial, Hispano Europeo recuperado: <https://books.google.com.pe/books?id=3oyvoc7amv0c&printsec=fro>

ntcover&dq=libro+de+finanzas+gratis&hl=es-419&sa=x&ved=0ahukewi-9ryzkhcahwpuvkkhdtmbyaq6weiszag#v=onepage&q&f=false.

- Oto, B. (2015). *Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.* (Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.). Escuela superior politécnica de Chimborazo. Riobamba-Ecuador.
- Pally, U. (2016). *Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 – 2014.* (Para optar el título de contador público). Universidad nacional del altiplano. Lima-Peru.
- Ramón, R. Rosario .J. y valenciano, J. (2016) *compendio básico de finanzas.* Editorial universidad de Almería .recuperado de:<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecasisesp/reader.action?docID=5190153&query=finanzas>.
- Solís T.**(2017). *cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez.* Universidad laica Vicente roca fuerte. Ecuador
- Tirado, M (2015)” *las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado fadicalza* “trabajo de graduación previo a la obtención del título de economista). Universidad técnica de Ambato .Ecuador
- Wild,J.,subramanyan,K.y halsey,R.(2009) *análisisde estados financieros. México.* (ed.9).editorial Ricardo Alejandro del bosque
- Vásquez, L y .Vega, E.(2016). En su tesis “*La gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C. 2017*” (para obtener el título de contador público) la Universidad Antenor Orrego – Perú.

ANEXO

Nro	Gestion de Créditos y Cobranza																			Liquidez				V2	
	Política de crédito							D1	Políticas de cobranza					D2	Procedimiento de cobranza				D3	V1	D1	D2	D3		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7		P8	P9	P10	P11	P12		P13	P14	P15	P16			P17	P18	P19		P20
1	4	5	5	5	2	4	4	29	5	3	5	4	5	22	2	4	2	5	13	64	5	1	5	5	16
2	4	5	5	5	4	5	5	33	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	20	76	4	5	5	4	18
3	4	5	5	5	3	4	4	30	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	18	73	5	2	4	5	16
4	5	3	5	5	5	5	3	31	4	3	5	5	5	22	5	5	4	4	18	71	5	1	5	4	15
5	4	4	5	5	3	4	4	29	2	4	5	5	4	20	5	5	4	5	19	68	5	3	5	4	17
6	5	3	4	5	4	3	5	29	4	3	5	4	5	21	3	5	3	5	16	66	4	3	5	3	15
7	4	5	5	5	4	5	4	32	4	4	4	5	5	22	4	5	5	5	19	73	4	4	4	4	16
8	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	64	4	4	4	4	16
9	3	3	4	4	3	3	2	22	3	3	4	4	4	18	3	3	3	1	10	50	3	3	3	3	12
10	5	4	5	5	4	4	3	30	4	4	4	5	5	22	4	4	3	4	15	67	3	2	4	5	14
11	4	5	5	5	3	2	2	26	4	3	5	5	4	21	3	3	3	1	10	57	5	1	5	5	16
12	4	5	5	5	4	4	5	32	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	76	5	4	1	5	15
13	5	4	5	5	4	2	3	28	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	17	68	3	2	5	5	15
14	4	4	5	5	4	2	2	26	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	17	66	3	2	5	5	15
15	3	4	5	5	3	3	5	28	4	3	5	5	4	21	4	4	3	4	15	64	5	1	5	5	16
16	3	5	5	5	5	3	5	31	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	67	3	3	5	5	16
17	4	5	5	5	3	3	4	29	5	3	5	4	4	21	4	3	4	3	14	64	4	2	4	4	14
18	5	4	5	5	5	2	4	30	4	4	5	5	5	23	5	4	5	4	18	71	3	4	5	5	17
19	5	4	5	5	4	3	4	30	4	4	4	5	5	22	5	5	5	4	19	71	3	4	5	5	17
20	4	4	5	4	3	2	3	25	4	3	4	5	3	19	4	4	5	3	16	60	3	3	4	4	14
21	5	4	5	5	3	2	4	28	4	3	4	4	5	20	4	4	3	3	14	62	2	4	4	4	14
22	4	5	5	5	5	5	4	33	5	3	5	5	5	23	3	5	5	5	18	74	5	4	4	5	18
23	3	4	4	4	2	3	4	24	3	2	3	2	4	14	2	3	4	3	12	50	3	1	4	4	12
24	4	4	5	5	4	4	3	29	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	19	72	5	4	5	4	18
25	4	3	4	3	2	3	2	21	3	3	3	4	4	17	4	3	4	3	14	52	3	3	2	5	13
26	5	5	5	5	4	4	4	32	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	16	71	4	4	4	5	17
27	5	5	4	4	4	4	4	30	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	19	73	4	4	5	5	18
28	4	4	5	5	4	5	5	32	5	4	4	4	3	20	3	3	2	2	10	62	4	4	2	5	15
29	5	5	3	3	5	5	4	30	4	3	3	3	3	16	3	2	1	4	10	56	3	3	5	5	16
30	3	3	4	4	3	3	3	23	2	2	2	1	3	10	1	2	2	4	9	42	3	3	3	4	13

MATRIZ DE CONSISTENCIA

RELACION DE LA GESTION DE CREDITOS Y COBRANZAS EN LA EMPRESA TAILOY S.A. LIMA,2017								
VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONA	DIMENSIONES	INDICADORES	PROBLEMA GEENRAL	HIPOTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	METODOLOGÍA
V1:Gestión de Créditos y Cobranza	Es organizar dirigir, administrar y tomar decisiones respecto a sus políticas de crédito y cobranza y la evaluación de las mismas(Gonzáles y Norabuena 2016, P.47)	Permite a llevar un buen control de créditos otorgados y una eficiente cobranza para prevenir morosidad del cliente	Política de crédito	investigación crediticia al cliente	¿De qué manera la gestión de créditos y cobranzas se relaciona con la liquidez en la empresa tailoy sa lima 2017? Problema específico ¿De qué manera las políticas de créditos se relacionan con la liquidez de la empresa Tailoy sa lima 2017? ¿Cómo se asocian las políticas de cobranzas con la liquidez de la empresa Tailoy sa lima 2017? ¿De qué manera el procedimiento de cobranzas se relaciona con la liquidez de la empresa Tailoy s.a.lima 2017?	La gestión de créditos y cobranzas se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Tailoy S.A. lima 2017 Hipótesis específico Las políticas de créditos se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Tailoy S.A. lima 2017 Las políticas de cobranzas se asocian significativamente con la liquidez de la empresa Tailoy S.A. lima 2017 El procedimiento de cobranzas se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa Tailoy S.A.lima 2017	Determinar, de qué manera la gestión de créditos y cobranzas se relaciona con la liquidez de la empresa Tailoy SA, Lima 2017. objetivo específico Describir de qué manera las políticas de créditos y cobranzas se relacionan con la empresa Tailoy SA, Lima 2017. Describir Cómo las políticas de cobranzas se asocian con la liquidez de la empresa Tailoy SA lima 2017. Analizar De qué manera el procedimiento de cobranzas se relaciona con la liquidez de la empresa Tailoy SA lima 2017.	Tipo de estudio Correlacional Diseño de investigación No experimental Diseño transversal Población Empresa Tailoy S.A. Técnica de recolección de dato encuestas Instrumento Cuestionario elaborado por el investigador
				Análisis de los riesgos crediticios.				
			aceptación del cliente para otorgar el crédito					
			Políticas de cobranza	estrategia de cobranzas				
V2:Liquidez	Nos resalta que la liquidez es una de la posibilidad que tiene una empresa de conseguir dinero a corto plazo y poder afrontar los compromisos financieros que se le presente. (Wild, Subramanyan y Halsey 2014,s p)	La liquidez la disposición que efectivo que tiene la entidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo	Procedimiento de cobranza	Condición de cobranza	¿De qué manera el procedimiento de cobranzas se relaciona con la liquidez de la empresa Tailoy s.a.lima 2017?			
				morosidad				
			Liquidez acida	la capacidad de cumplir con sus obligaciones				
			Capital de trabajo	inversión de la empresa activo circulante				
			Liquidez corriente	inversión de la empresa activo circulante				

CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN DE CRÉDITOS - COBRANZAS Y SU RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ

Apellido y nombreEdad.....Empresa

INSTRUCCIONES: A continuación encontrarás afirmaciones sobre políticas de crédito, políticas de cobranza, procedimiento de cobranza y liquidez .Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una **X** según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

- 5 = Siempre
- 4 = Casi Siempre
- 3 = Algunas Veces
- 2 = Casi Nunca
- 1 = Nunca

CN°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
1.	La empresa cuenta con una eficiente política de créditos					
2.	Es una ventaja para la empresa facilitar una línea de créditos a sus clientes					
3.	Es importante indagar la condición económica del cliente para otorgar un crédito					
4.	Se analizan los antecedentes crediticios del cliente antes de aprobar un pedido de mercadería					
5.	Todo el crédito aprobado se realiza previa aprobación y coordinación de la gerencia					
6.	Se monitorea la información brindada para determinar que el cliente quedo satisfecho con sus requisitos crediticios					
7.	Cree usted que se solicita contratar más colaboradores para la área de créditos y cobranzas para renovar la gestión					
8.	En la empresa se aplica las estrategias de cobranza para bajar el índice de las cuentas por cobrar					
9.	La entidad brinda algún beneficio a sus clientes por pronto pago					
10.	La entidad cuenta con un directorio de clientes con direcciones, teléfonos, correos u otros datos que faciliten medios de cobranza.					
11.	En la empresa tienen asignada un personal a brindar información a los clientes sobre sus cuentas pendientes por cancelar					
12.	La entidad tiene un sistema informático apropiado para el vigilancia de sus cuentas por cobrar					
13.	En la entidad existe un manual de políticas y procedimiento que facilitan condición de pago a sus clientes					
14.	En la entidad realizan cobranzas mediante documentos escritos y envío de los saldos por cobrar					
15.	En la entidad se debe mejorar los procedimientos de cobranza para disminuir la morosidad					
16.	En la empresa se cobra interés de moratoria por la demora en el reembolso de las facturas o letras de cambio					
17.	La empresa tiene la capacidad de afrontar sus pasivos a corto plazo					
18.	La entidad asumió dificultades de liquidez para cumplir sus obligaciones financieras a corto plazo					
19.	La compañía posee la capacidad de liquidez en caso de afrontar circunstancias dificultosas					
20.	Se informa a la gerencia sobre los niveles de liquidez que mantiene la entidad					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACION DE CREDITOS Y COBRANZAS CON LA LIQUIDEZ

1: MD: Muy en Desacuerdo 2. D: Desacuerdo 3: A: Acuerdo 4: MA: Muy de Acuerdo

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia1				Relevancia2				Claridad 3				sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSIÓN 1: Política de crédito													
1	En la empresa cuenta con una eficiente política de créditos													
2	Es una ventaja para la empresa facilitar una línea de créditos a sus clientes													
3	Es importante indagar la condición económica del cliente para otorgar un crédito													
4	Se analizan los antecedentes crediticios del cliente antes de aprobar un pedido de mercadería													
5	Todo el crédito aprobado se realiza previa aprobación y coordinación de la gerencia													
6	Se monitorea la información brindada para determinar que el cliente quedo satisfecho con sus requisitos crediticios													
7	Considera usted que se requiere contratar más personal para la área de créditos y cobranzas para mejorar la gestión													
	DIMENSIONES / items													
	DIMENSIÓN 2: políticas de cobranza													
8	En la empresa se aplica las estrategias de cobranza para bajar el índice de las cuentas por cobrar													
9	La entidad brinda algún beneficio a sus clientes por pronto pago													
10	La entidad cuenta con lista o catálogos de clientes con direcciones teléfonos, correos u otros datos que faciliten medios de cobranza													
11	En la empresa tienen asignada un personal a brindar información a los clientes sobre sus cuentas pendientes por cancelar													
12	La entidad cuenta con un sistema informático adecuado para el control de sus cuentas por cobrar													
	DIMENSIONES / items													
	DIMENSIÓN 3: procedimiento de cobranza													
13	En la entidad existe un manual de políticas y procedimiento que facilitan condición de pago a													

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: HORNA RUBIO, ALEXANDER DNI: 06117267

Especialidad del validador: Economía y Finanzas

13 de may del 2018

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.
Especialidad

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F26-PP-FR-02/02
		Versión : 09
		Fecha : 23-09-2018
		Página : 1 de 1

Yo, ALBERTO MIGUEL VIZCARRA GUÍÑONES
 docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y
 Escuela Profesional DE CONTABILIDAD de la Universidad César Vallejo Ate
 (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulado

"RELACION DE LA GESTION DE CREDITOS Y COBRANZAS CON LA
LIQUIDEZ EN LA EMPRESA TALLECA S.A. LIMA, 2017"

del (de la) estudiante HUAMANI RUIRO DREILINA
 constato que la investigación tiene un índice de
 similitud de 28.7% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrita (a) 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.

Lugar y fecha Ate, 06 de diciembre del 2018.



Firma
Alberto Miguel Vizcarrá Guíñones
 Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 09339150

Feedback Studio - Google Chrome
 ev.turmitin.com/app/carta/wa?lang=es&ip=1154247492&student_usuario=1&ua=Bus-1067229310

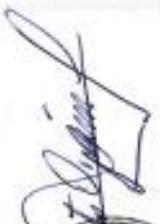
Orfilina HUAMANI ROIRO TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
 Reducción de la gestión de créditos y cobranzas con la liquidación en la
 empresa Tullay S.A. Lima, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO
 ALFONSO
 Huamani Huamani Orfilina
ASESOR:
 Magister CPC Vilanova De la Cruz Alfonso Miguel

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Finanzas
LIMA-PERU
 2017




Filtros y configuración

Filtros:
 Excluir citas
 Excluir bibliografía
 Excluir fuentes que tengan menos de:
 palabras
 %
 No excluir por tamaño

Configuración opcional
 Resaltado multicolor

Activar Win...
 Ver a Configurac...

28

⬇ ⬆

Feedback Studio



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:

Programa de estudios de contabilidad

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Orfilina Huamaní Roiro

TÍTULO DE LA TESIS:

Relación de la Gestión de créditos y cobranzas con la liquidez en la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Contador público

SUSTENTADO EN FECHA: 06 de diciembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: 13

Mg Alberto Miguel Vizcarra Quiñones
ATE