



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Políticas de crédito - cobranza y liquidez en la empresa Olva Courier SAC, en  
el distrito de Lince, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORA:

Ercilia Linda, Robles Requena (ORCID: 0000-0002-6443-1999)

ASESOR:

Mg. Donato Díaz Díaz (ORCID: 0000-0003-2436-4653)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA - PERÚ

2019

## Dedicatoria

Este trabajo de tesis está dedicado a toda mi familia por ser mi motor y motivo para seguir adelante y brindarme las fuerzas para poder lograr finalizar mi carrera de manera exitosa.

## Agradecimiento

Primeramente, agradecer a Dios por concederme salud y vida para poder terminar mi carrera profesional.

A mi padres Joaquín (+) y Sonia, mis hermanos Patricia, Jenny, Paolo y Denisse por todo su apoyo, comprensión y cariño.

A mi compañero y amigo Miguel por darme el aliento constante día a día.

A mi jefe Fernando Manayay Contreras por brindarme sus enseñanzas y consejos en todo momento.



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña)  
ERCILIA LINDA, ROBLES REQUENA cuyo título es: "POLÍTICAS DE CRÉDITO-COBRANZA Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA OLVA COURIER SAC, EN EL DISTRITO DE LINCE, 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (Número) Quince (letras).

Lugar y fecha 12/07/19

PRESIDENTE

DR. HILARIO CHIPANA CHIPANA

SECRETARIO

Alberto Alvarez Lopez

VOCAL

Donato Diaz Diaz

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

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Robles Requena Ercilia Linda, con DNI N° 10625365, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

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 Cesar Vallejo

Lima, julio del 2019



Robles Requena Ercilia Linda

DNI: 10625365

## Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas .....	viii
Índice de figuras .....	ix
<b>RESUMEN</b> .....	x
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
1.1 Realidad problemática.....	1
1.2 Trabajos previos .....	2
1.2.1. Antecedentes de la variable 1: Políticas de crédito y cobranza .....	2
1.2.2. Antecedentes de la variable 2: Liquidez .....	3
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	5
1.3.1. Marco teórico de Políticas de crédito y cobranza .....	5
1.3.2. Marco teórico de Liquidez .....	10
1.4 Formulación del problema .....	15
1.4.1. Problema General.....	15
1.4.2. Problemas Específicos .....	15
1.5 Justificación del estudio .....	15
1.6 Hipótesis.....	16
1.6.1. Hipótesis General .....	16
1.6.2. Hipótesis Específicos .....	17
1.7 Objetivos .....	17
1.7.1. Objetivo General.....	17
1.7.2. Objetivos Específicos .....	17
<b>II. MÉTODO</b> .....	18
2.1 Diseño de Investigación .....	18
2.2 Variables, Operacionalización .....	19
2.3 Población y muestra .....	21
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	22

2.5	Métodos de Análisis de datos.....	25
2.6	Aspectos éticos.....	25
<b>III.</b>	<b>RESULTADO.....</b>	<b>26</b>
3.1	Análisis de los Resultados.....	26
3.2	Prueba de Normalidad.....	46
3.3	Validación de la Hipótesis.....	47
3.3.1.	<i>Prueba de Hipótesis general.....</i>	<i>48</i>
3.3.2.	<i>Prueba de Hipótesis específico 1.....</i>	<i>49</i>
3.3.3.	<i>Prueba de Hipótesis específico 2.....</i>	<i>50</i>
3.3.4.	<i>Prueba de Hipótesis específico 3.....</i>	<i>51</i>
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>52</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>54</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>55</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>56</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>.....</b>	<b>58</b>
Anexo N° 1:	<i>Matriz de Consistencia.....</i>	<i>59</i>
Anexo N° 2:	<i>Instrumento de Evaluación.....</i>	<i>60</i>
Anexo N° 3:	<i>Validación de instrumentos de medición a través de juicio de expertos.....</i>	<i>62</i>
Anexo N° 4:	<i>Base de datos Prueba Piloto.....</i>	<i>68</i>
Anexo N° 5:	<i>Base de datos Software SPSS.....</i>	<i>69</i>
Anexo N° 6:	<i>Constancia de Autorización.....</i>	<i>70</i>
Anexo N° 7:	<i>Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis.....</i>	<i>71</i>
Anexo N° 8:	<i>Pantallazo del Software Turnitin.....</i>	<i>72</i>
Anexo N° 9:	<i>Formulario de Autorización de Publicación Electrónica de la Tesis.....</i>	<i>73</i>
Anexo N° 10:	<i>Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación.....</i>	<i>74</i>

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Cuadro de Operacionalización</i> .....	20
Tabla 2. <i>Población y muestra de la empresa Olva Courier SAC</i> .....	21
Tabla 3. <i>Confiabilidad de la variable 1</i> .....	24
Tabla 4. <i>Confiabilidad de la variable 2</i> .....	24
Tabla 5. <i>Ítem 1</i> .....	26
Tabla 6. <i>Ítem 2</i> .....	27
Tabla 7. <i>Ítem 3</i> .....	28
Tabla 8. <i>Ítem 4</i> .....	29
Tabla 9. <i>Ítem 5</i> .....	30
Tabla 10. <i>Ítem 6</i> .....	31
Tabla 11. <i>Ítem 7</i> .....	32
Tabla 12. <i>Ítem 8</i> .....	33
Tabla 13. <i>Ítem 9</i> .....	34
Tabla 14. <i>Ítem 10</i> .....	35
Tabla 15. <i>Ítem 11</i> .....	36
Tabla 16. <i>Ítem 12</i> .....	37
Tabla 17. <i>Ítem 13</i> .....	38
Tabla 18. <i>Ítem 14</i> .....	39
Tabla 19. <i>Ítem 15</i> .....	40
Tabla 20. <i>Ítem 16</i> .....	41
Tabla 21. <i>Ítem 17</i> .....	42
Tabla 22. <i>Ítem 18</i> .....	43
Tabla 23. <i>Ítem 19</i> .....	44
Tabla 24. <i>Ítem 20</i> .....	45
Tabla 25. <i>Prueba de Normalidad</i> .....	46
Tabla 26. <i>Prueba de Hipótesis general</i> .....	48
Tabla 27. <i>Prueba de Hipótesis específico 1</i> .....	49
Tabla 28. <i>Prueba de Hipótesis específico 2</i> .....	50
Tabla 29. <i>Prueba de Hipótesis específico 3</i> .....	51

## Índice de figuras

Figura 1. <i>Resultado pregunta N° 1</i> .....	26
Figura 2. <i>Resultado pregunta N° 2</i> .....	27
Figura 3. <i>Resultado pregunta N° 3</i> .....	28
Figura 4. <i>Resultado pregunta N° 4</i> .....	29
Figura 5. <i>Resultado pregunta N° 5</i> .....	30
Figura 6. <i>Resultado pregunta N° 6</i> .....	31
Figura 7. <i>Resultado pregunta N° 7</i> .....	32
Figura 8. <i>Resultado pregunta N° 8</i> .....	33
Figura 9. <i>Resultado pregunta N° 9</i> .....	34
Figura 10. <i>Resultado pregunta N° 10</i> .....	35
Figura 11. <i>Resultado pregunta N° 11</i> .....	36
Figura 12. <i>Resultado pregunta N° 12</i> .....	37
Figura 13. <i>Resultado pregunta N° 13</i> .....	38
Figura 14. <i>Resultado pregunta N° 14</i> .....	39
Figura 15. <i>Resultado pregunta N° 15</i> .....	40
Figura 16. <i>Resultado pregunta N° 16</i> .....	41
Figura 17. <i>Resultado pregunta N° 17</i> .....	42
Figura 18. <i>Resultado pregunta N° 18</i> .....	43
Figura 19. <i>Resultado pregunta N° 19</i> .....	44
Figura 20. <i>Resultado pregunta N° 20</i> .....	45
Figura 21. <i>Gráfico Q-Q normal de Políticas de crédito y cobranza para liquidez = SI</i> .....	46
Figura 22. <i>Gráfico Q-Q normal de Políticas de crédito y cobranza para liquidez = NO</i> .....	46

## RESUMEN

La presente investigación titulada: “Políticas de crédito - cobranza y liquidez en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018”, tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre las políticas de crédito y cobranza con la liquidez en la empresa Olva Courier SAC.

Según el desarrollo de esta investigación, se considera que es un diseño descriptivo no experimental, porque ninguna de las variables en estudio será manipulada. La presente investigación está conformada de acuerdo al estudio realizado por una población de 30 trabajadores que laboran en la gerencia de administración y finanzas de la empresa.

Para la recolección de datos se utilizó la encuesta, que fue validado por jueces expertos y la prueba estadística Alfa de Cron Bach. La validación de la hipótesis se realizó utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman, según la fórmula aplicada nos dio como resultado que existe relación entre las variables.

Como parte final de esta investigación se llegó a la conclusión que la empresa no utiliza eficientemente sus políticas de crédito y cobranza generando de este modo que muchas veces no se cuente con el efectivo suficiente que le permita el cumplimiento de sus obligaciones en el corto plazo.

**Palabras claves:** Políticas, crédito, cobranza, liquidez, activo y pasivo corriente.

## **ABSTRACT**

The present investigation entitled: "Credit policies - collection and liquidity in the company Olva Courier SAC, in the district of Lince, 2018", has as its general objective to determine the relationship that exists between the policies of credit and collection with the liquidity in the Olva Courier SAC company.

According to the development of this research, it is considered to be a non-experimental descriptive design, because none of the variables under study will be manipulated. The present investigation is conformed according to the study carried out by a population of 30 workers that work in the administration and finance management of the company.

For data collection, the survey was used, which was validated by expert judges and the Alpha Cron Bach statistical test. The validation of the hypothesis was carried out using Spearman's Rho correlation coefficient, according to the applied formula we found that there is a relationship between the variables.

As a final part of this investigation, it was concluded that the company does not efficiently use its credit and collection policies, generating in this way that many times there is not enough cash that allows it to fulfill its obligations in the short term.

**Keywords:** Policies, credit, collection, liquidity, assets and current liabilities

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Realidad problemática**

La industria de mensajería ha venido posicionándose como un buen negocio, esto debido a los grandes avances tecnológicos y a la rapidez con que hoy se cuenta en los medios de transportes, logrando así llegar a los lugares más recónditos.

En el Perú el servicio de mensajería ha logrado alcanzar un alto porcentaje en el desarrollo de las actividades empresariales, esto generado por el crecimiento del consumo interno en el país que va demandando cada vez más este servicio.

No obstante, al gran crecimiento que se tiene en este mercado, se ha observado que en su desempeño administrativo presentan dificultades en la gestión de créditos y cobros ya que muchas veces no se cuenta con una buena política efectiva de evaluación y recuperación de los créditos, siendo este un factor relevante en el desempeño comercial de la empresa. Parece difícil imaginar que en algún momento pasado no existiesen los créditos cuando en la actualidad toda oferta de venta ofrece dentro de sus servicios el crédito, siendo esta una preocupación por tener que esperar para cobrar 30, 60 u 90 días y si al terminar el plazo no cumple con pagar.

En la actualidad la empresa Olva Courier SAC, no es ajena al problema de efectividad con respecto a las ventas al crédito, teniendo inconvenientes con los pagos retrasados estas no se cancelan en los plazos establecidos, generando que a veces no haya la suficiente liquidez que le permita cumplir oportunamente con los pagos de impuestos, planillas de remuneraciones, proveedores, entre otros; siendo necesario tener que recurrir a préstamos bancarios con la finalidad de no perjudicar el proceso operacional diario de la empresa. Para entender la problemática nos enfocaremos en el marco teórico donde conseguiremos teorías relacionadas al tema que nos permitan entender cuán importante es una buena gestión en el área de crédito y cobranza ya que esta tiene como principales funciones el otorgamiento de los créditos, la recuperación efectiva de las cobranzas y la prevención del incremento de morosidad. Por lo tanto, la disponibilidad de liquidez a corto plazo dependerá mucho de la gestión eficaz en esta área donde se analizarán los procesos que utiliza la empresa y de este modo determinar si está funcionando o no de forma esperada.

## 1.2 Trabajos previos

Los siguientes antecedentes son trabajos de investigación que se relacionan y tienen concordancia con el tema, sirven de guía y tratan de manera directa con el objeto de estudio que se propone realizar y a continuación se cita:

### 1.2.1. Antecedentes de la variable 1: Políticas de crédito y cobranza

(Espin & Campoverde, 2018) En su tema de investigación “*Diseño del manual de Políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A*”, tesis para obtener el título de Contador Público Autorizado en la Universidad de Guayaquil - Ecuador. Su objetivo principal diseñar un manual de políticas de crédito y cobranza para mejorar la liquidez.

De la investigación concluyeron que la empresa tiene procesos que son débiles para el otorgamiento de crédito, no se cuenta con métodos definidos y los procedimientos que se utilizan no son claros basándose en criterios que no están de acuerdo a la realidad de la empresa debido que no existe una adecuada segregación de funciones en el departamento de crédito y cobranza y estas solo se cimientan en la experiencia que pudiera tener el gerente general provocando una desorganización administrativa que podría generar un riesgo financiero en la recuperación de cartera y la continuidad de la empresa.

(Tirado, 2015) En su tema de investigación “*Las Políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza*”, tesis para obtener el título de economista en la Universidad Técnica De Ambato - Ecuador. Su objetivo principal determinar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez para incrementar la eficiencia en la gestión crediticia.

De la investigación se concluyó que la empresa no cuenta con políticas de crédito y cobranza, utilizando procedimientos empíricos desarrollados por los mismos administradores que no tienen ninguna capacitación sobre temas financieros; tampoco realizan un apropiado control, seguimiento y actualización de los datos, generando que las cuentas por cobrar se vuelvan incobrables, afectando de este modo el nivel de liquidez y creando inconvenientes en el proceso productivo para la fabricación de los calzados.

(Espinoza & Espinoza, 2014) En su tema de investigación “*Diseño e implementación de Políticas de crédito y cobro para reducir el riesgo de liquidez en la empresa Republicneg S.A., Ubicada en el Cantón Samborondon, Provincia del Guayas*”, tesis para obtener el título de Ingeniero en Contaduría Pública y Auditoría en la Universidad Estatal de Milagro - Ecuador. Su objetivo principal identificar los factores que afectan a la liquidez mediante un estudio crediticio para reducir el riesgo de pérdida y evitar el cese de operaciones de la organización.

De la investigación concluyeron que la empresa no tiene establecidas políticas o normas de créditos que le permita saber con certeza como deben proceder durante la gestión de ventas. Evidenciando una escasez de políticas crediticias que ayuden a minimizar el riesgo de liquidez generando la existencia de cuentas incobrables en exceso por los inapropiados plazos de pago, provocando una falta de efectivo y retrasando el cumplimiento de las obligaciones con los proveedores, e incluso con los empleados de las diferentes haciendas.

#### *1.2.2. Antecedentes de la variable 2: Liquidez*

(Zevallos, 2017) En su tema de investigación “*Políticas de crédito y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de Productos Químicos en el distrito de Lima- Cercado 2014*”, tesis para obtener el título de Contador Público en la Universidad Cesar Vallejo - Lima. Su objetivo principal determinar cómo las políticas de crédito inciden en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos.

De la investigación se concluyó que las empresas no cuentan con controles y lineamientos en sus políticas de crédito, evitando recuperar con mayor rapidez las cuentas por cobrar generando de este modo un aumento de la morosidad; quedando demostrado que las políticas de crédito si tienen relación con los activos exigibles y que la morosidad si tiene relación con la liquidez ya que a mayor morosidad mayor será el tiempo en que las cuentas por cobrar se hagan efectivas y estas impidan obtener una liquidez inmediata para que las empresas puedan mantener su operatividad.

(Vásquez & Vega, 2016) En su tema de investigación “*Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., Distrito de Huanchaco, Año 2016*”, tesis para obtener el título de Contador Público en la Universidad Privada Antenor Orrego - Trujillo. Su objetivo principal determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa.

De la investigación concluyeron que la empresa no aplica debidamente las políticas y procedimientos establecidos existiendo un control deficiente de las cuentas por cobrar ya que no se utilizan los métodos de análisis y no se efectúa un seguimiento correcto de los clientes antes y después de conceder el crédito ocasionando así la disminución en la liquidez de la empresa para afrontar sus obligaciones en el corto plazo.

(Crisolongo & Romero, 2015) En su tema de investigación “*Propuesta de un manual de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar en el área de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Carrocerías & Estructuras Metálicas Flores S.A.C en el Milagro, Huanchaco, Periodo 2014-2015*”, tesis para obtener el título de Contador Público en la Universidad Privada Leonardo Da Vinci - Trujillo. Su objetivo principal demostrar que una propuesta de un Manual de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar en el área de créditos y cobranzas mejora la liquidez de la empresa.

De la investigación concluyeron que la empresa cuenta con deficiencias en el área de créditos y cobranzas no se tienen establecidas políticas y procedimientos de créditos y cobros generando una concentración de cuentas incobrables, no existe un personal idóneo en el proceso ya que este es centralizado en la administradora que está en constantes omisiones perjudicando de este modo la liquidez y provocando que no se cumplan con sus obligaciones de pago con sus trabajadores y proveedores.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### *1.3.1. Marco teórico de Políticas de crédito y cobranza*

##### Crédito

Según (Morales & Morales, 2014) indican:

Etimológicamente en latín *creditum*; *credere*; creer significa cosa confiada. El crédito equivale a confiar, es decir una promesa de pago entre un deudor y un acreedor, la entrega de algo a cambio de un valor que se espera retorne en cierto tiempo acordado. (p.23)

##### Ventas al crédito

Según (Morales & Morales, 2014) señalan:

Esto contribuye a la gran necesidad que se tiene para poder cubrir en gran medida la falta de liquidez, las ventas al fiado son un atenuante que permitirá poder continuar con las actividades ya sea de uso comercial o personal. (p.14)

##### Políticas de crédito

Según (Robles, 2012) sostiene:

Son criterios adoptados dentro de una empresa con el fin de determinar si deben otorgarle o no una cantidad de crédito a un cliente tomándose en cuenta como los más importantes y utilizados evaluación, referencias, estacionalidad del producto y volumen de ventas. (p.117)

Según (Franklin, 2017) indica:

Por lo que se entiende la política flexible no realiza una investigación muy adecuada pudiendo generar incremento de deudas por incumplimiento de pago.

## Políticas de cobranza

Según (Bañuelos, 2014) expresa:

Es un conjunto de acciones y mecanismos administrativos desarrollado por la dirección de la empresa y que están orientados a garantizar la devolución de sus cuentas por cobrar en el menor tiempo. (p.14)

### *1.3.1.1. Dimensión 1 de la variable 1: Evaluación del crédito*

Según (Van & Wachowicz, 2010) manifiestan:

Una vez que la empresa ha fijado los términos de venta deberá definir de qué manera evaluar al solicitante, la evaluación del crédito recopilará toda información que le sirva a la empresa para determinar la solvencia económica del cliente, incluye tres aspectos: Obtener información, analizar la información y tomar la decisión del crédito. (p.258)

## Fuentes de Información

Según (Brachfield, 2009) precisa:

En la actualidad toda empresa que decida otorgar un crédito deberá analizarlo mediante las fuentes de información ya que estos estarán conformados por los diferentes informes financieros, crediticios y comerciales que brindaran datos exactos a la empresa para que esta pueda tomar la mejor decisión y de este modo evitar clientes morosos. (p.16)

## Informes financieros

Según (Van & Wachowicz, 2010) indican:

Es muy importante en una venta al crédito solicitar los estados financieros al cliente ya que estos serán una fuente confiable cuando llegue el momento de otorgar un crédito y de este modo se pueda tomar la decisión más acertada para la empresa y si estos no fueran entregados esta podría ser muy incierta. (p.259)

Asimismo (Morales & Morales, 2014) señalan:

A través de los estados financieros se pueden analizar las diferentes partidas que permitirán al analista conocer la solvencia económica del cliente, siendo los más utilizados las razones financieras ya que al ser indicadores de medidas determinarán la relación directa que existe entre cada una de ellas. (p.116)

#### Historial crediticio

Es una declaración financiera emitido por una entidad especializada el cual contiene los antecedentes del pago e impago de un determinado consumidor, siendo este muy importante para la evaluación del crédito porque a través de él se consignará la conducta de la persona como deudor. (HelpMyCash, S.L. , s.f)

#### Referencias comerciales

Según (Van & Wachowicz, 2010) sostienen:

Lo más común es solicitar la información a los mismos clientes y proveedores ya que muchos de ellos han mantenido relaciones comerciales entre sí que se pueden verificar e intercambiar con el fin de conocer la conducta de pago y el historial que ha tenido la empresa. (p.259)

#### Calificación del crédito

Según (Gitman & Zutter, 2012) expresan:

Es un procedimiento estadístico utilizado por la empresa con la finalidad de evaluar mediante puntuaciones financieras y crediticias la solvencia económica del cliente, de este modo se podrá saber si se encuentra en condiciones de poder cumplir o no con la deuda y servirá también para que se pueda tomar la mejor decisión al momento de aceptar o rechazar la solicitud del crédito. (p.560)

Asimismo (Brachfield, 2009) manifiesta:

La puntuación de la calificación deberá contener un valor numérico que se pueda cuantificar de este modo mientras más alto sea el puntaje mayor será la posibilidad que este resulte acertado y se pueda recuperar rápidamente. (p.24)

#### *1.3.1.2. Dimensión 2 de la variable 1: Recuperación del crédito*

Según (Robles, 2012) precisa:

Es todo esfuerzo utilizado una vez otorgado el crédito con el fin de que estos puedan ser retornados oportunamente, es el seguimiento continuo y la vigilancia oportuna de los créditos concedidos conforme la política de la empresa. (p.119)

Supervisión del crédito

Según (Gitman & Zutter, 2012) indican:

Es la revisión frecuente que se realiza de las cuentas por cobrar esto con el objeto de definir si los clientes están pagando puntualmente y en los plazos acordados pudiendo advertirse de este modo las dificultades que se puedan encontrar ya que de ellas dependerá mucho que la empresa tenga la rentabilidad económica que necesita para poder solventar sus gastos operacionales. (p.565)

Técnicas de cobranza

Según (Higuerey, 2007) señala:

Estas son las acciones que la empresa ejecutara con el fin de hacer efectiva la cobranza y de las cuales se encuentran incluidas las notificaciones por escrito, llamadas telefónicas, visitas, agencias de cobranza y judicial. (p.21)

Asimismo (Gitman & Zutter, 2012) sostienen:

Son las diferentes estrategias que la empresa utilizara a medida que no se obtenga ninguna respuesta del cliente ante el vencimiento de su crédito y que ayudaran a recuperarlo lo más pronto posible. (p.567)

Correos electrónicos

El envío de correos electrónicos es una práctica muy común en estos días y esto puede servir para informar previamente al cliente el plazo límite de su crédito en forma de recordatorio y también puede servir para dar continuidad si no paga hasta la fecha del vencimiento. (La autora)

Llamadas telefónicas

Según (Morales & Morales, 2014) manifiestan:

Es una de las acciones más efectivas dentro de la cobranza permitiendo el contacto directo con el cliente a través del teléfono y mediante un dialogo. (p.157)

Visitas al cliente

Según (Gitman & Zutter, 2012) precisan:

Enviar a una persona de cobranza para gestionar el cobro en el domicilio del cliente le permitirá que este sea efectuado en el acto. (p.567)

Recurso legal

Según (Gitman & Zutter, 2012) indican:

Es considerado como el último recurso para la recuperación del crédito vencido y una desventaja para la empresa porque tendrá que incurrir en gastos para las gestiones y trámites originando una pérdida en sus ganancias. (p.567)

Asimismo (Morales & Morales, 2014) señalan:

Empieza con el trámite ante los tribunales de justicia quienes serán los encargados de dictaminar sentencia para la recuperación del crédito otorgado al cliente. (p.161)

#### *1.3.1.3. Dimensión 3 de la variable 1: Morosidad*

Según (Díaz, 2014) sostiene:

Es el incumplimiento en el pago de los créditos otorgados a partir de la fecha de su vencimiento considerándose desde ese momento como una cuenta morosa. (p.125)

Deudas vencidas

Según (Brachfield, 2009) expresa:

Representan a todos los saldos vencidos de clientes que por diversas circunstancias no se han cumplido con cancelar en los plazos acordados y de la cual se debe mantener una estricta vigilancia con la finalidad de detectarlos y prevenir las acciones para el cobro. (p.31)

Cuentas incobrables

Según (Morales & Morales, 2014) manifiestan:

Son cuentas que provienen de los saldos vencidos de clientes en las cuentas por cobrar a quienes se les ha otorgado un crédito, teniendo sus plazos excedidos y sin la certeza de poder recuperarlo, estableciéndose de este modo una provisión de cobranza dudosa que compense de alguna forma la pérdida que pudiera ocasionar a la empresa. (p.187)

#### *1.3.2. Marco teórico de Liquidez*

Definición

Según (Gitman & Zutter, 2012) precisan:

Es la solvencia en la posición financiera de una empresa, la habilidad de cambiar los recursos financieros en dinero cuando estos lleguen a su vencimiento. (p.65)

Asimismo (Hax & Majluf, 2004) indican:

Es la facilidad con que cuenta una empresa para disponer de su efectivo cada vez que lo requiera, con la finalidad de solventar sus compromisos contraídos en un periodo corto de tiempo. (p.143)

Por otro lado (Duttweiler, 2009) señala:

Por lo que se entiende la liquidez guarda relación con las entradas de dinero, no poder contar con el indica una iliquidez. (p.2)

Liquidez Corriente

Según (Gitman & Zutter, 2012) sostienen:

Mide el saldo con que cuenta la empresa para respaldar sus compromisos, la capacidad de ser solvente y hasta cuando seguirá afrontando imprevistos. (p.65)

$$\text{Liquidez corriente} = \text{Activos corrientes} \div \text{Pasivos corrientes}$$

Importancia

Según (Rodriguez & Acanda, 2013) expresan:

La liquidez es sumamente importante para la empresa por eso la necesidad de administrar muy bien sus activos exigibles y sus pasivos exigibles de esta forma garantizar el cumplimiento de las obligaciones adquiridas en las operaciones del día a día. (p.110)

Riesgo

Según (Robles, 2012) manifiesta:

Es la incapacidad que tiene la empresa por no poder solventar normalmente sus responsabilidades que se adquieren en el desarrollo de sus actividades comerciales. (p.53)

### *1.3.2.1. Dimensión 1 de la variable 2: Activo disponible y exigible*

Son los activos con que cuenta la empresa para respaldar sus compromisos, estos están conformados por el dinero efectivo el cual se puede disponer al instante o el dinero exigible el cual se podrá transformar en dinero en un tiempo determinado. (Guía contabilidad básica, s.f)

Dinero en efectivo

Según (Samuelson & Nordhaus, 2013) precisan:

Es el elemento más líquido y disponible con que cuenta una empresa siendo monedas, cheques y cuentas corrientes este se relaciona con el activo circulante y forman parte del balance de la empresa. (p.70)

Cuentas por cobrar comerciales

Según (Morales & Morales, 2014) indican:

Las cuentas por cobrar comerciales representan derechos exigibles de una empresa originados producto de las ventas y/o servicios prestados a un cliente, generando de este modo un comprobante que quedara como registro de la operación y que se clasificara dentro de los activos corrientes del balance. (p.182)

Asimismo (Wild, Subramanyam, & Halsey, 2007) señalan:

Es una deuda de un cliente a su proveedor representan demandas monetarias con carácter revolvente teniendo su origen como consecuencia de haber otorgado créditos a clientes siendo este a corto o largo plazo. (p.504)

(Actualidad Empresarial, 2015) Principales ratios de CxC:

Rotación de CxC: Muestra la cantidad de veces que se cobran las facturas en un periodo contable.

$$\text{Rotación CxC} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Periodo promedio CxC}}$$

Periodo promedio de CxC: Muestra los días que se tardan en convertir las facturas en efectivo.

$$\text{Periodo promedio CxC} = \frac{360}{\text{Rotación CxC}}$$

### *1.3.2.2. Dimensión 2 de la variable 2: Obligaciones a corto plazo*

Según (Robles, 2012) sostiene:

Son los adeudamientos pagaderos con carácter de exigibles el cual se espera su cancelación en un periodo no mayor a un año y que forman parte del ciclo financiero de la empresa. (p.51-52)

#### Impuestos

Es una prestación económica que la sociedad debe contribuir al estado con el fin de que este pueda obtener recursos y financiar los gastos públicos y las necesidades colectivas del país. (Debitoor, s.f).

#### Remuneraciones

Es la retribución de dinero que percibe una persona por la prestación de su servicio a su empleador en un tiempo y lugar determinado. (Economía simple, s.f)

#### Cuentas por pagar comerciales

Según (Van & Wachowicz, 2010) expresan:

Estas representan el valor del crédito comercial teniendo su origen en la compra de productos y bienes donde muchas veces sus pagos son acordados en forma diferidas

y por un periodo de corto plazo siendo esta una alternativa económica muy usada por las pequeñas empresas. (p.282)

(Actualidad Empresarial, 2015) Principales ratios de CxP:

Rotación de CxP: Muestra la velocidad con que se pagan a los proveedores.

$$\text{Rotación CxP} = \frac{\text{Compras}}{\text{Periodo promedio CxP}}$$

Periodo promedio de CxP: Muestra los días que se tarda en pagar a los proveedores.

$$\text{Periodo promedio CxP} = \frac{360}{\text{Rotación CxP}}$$

Préstamos a corto plazo

Es un modo de financiamiento que forma parte del pasivo, es una deuda contraída por la empresa con una entidad bancaria. (Debitoor, s.f)

Según (Gitman & Zutter, 2012) manifiestan:

Son los recursos monetarios otorgados a modo de préstamo que solicita la empresa a una entidad financiera con la finalidad de compensar la falta de sus recursos propios y que servirán para continuar con las actividades económicas diarias. A medida que los inventarios y sus cuentas por cobrar se hagan efectivos este podrá reembolsarse. (p.589)

## **1.4 Formulación del problema**

Esta investigación se realizó dentro de la empresa Olva Courier SAC, habiéndose detectado problemas relacionados con los créditos, cobranzas y liquidez, variables que son importantes para el desempeño comercial de la empresa. Para establecer el problema en el trabajo de investigación y considerando las dimensiones de las variables, se formularon las siguientes preguntas:

### *1.4.1. Problema General*

¿Cuál es la relación que existe entre las políticas de crédito y cobranza con la liquidez en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018?

### *1.4.2. Problemas Específicos*

a. ¿Cuál es la relación que existe entre las políticas de crédito y cobranza con el activo disponible en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018?

b. ¿Cuál es la relación que existe entre las políticas de crédito y cobranza con el activo exigible en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018?

c. ¿Cuál es la relación que existe entre las políticas de crédito y cobranza con las obligaciones a corto plazo en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

### *1.5.1. Teórica:*

Según (Bernal, 2010) precisa:

Este estudio busca obtener más conocimiento sobre el que ya se tiene y profundizarlo aún más con el fin de encontrar respuestas claras y concisas a las interrogantes que se desea analizar. (p.106)

Esta investigación tiene como propósito analizar las variables aplicando la teoría y los conceptos básicos de crédito, cobranza y liquidez, en las formas existentes y susceptibles de ser mejorado o superado.

#### *1.5.2. Metodológica:*

Según (Bernal, 2010) indica:

Este estudio propone el método que se empleara como herramienta para adquirir un conocimiento más acertado y autentico. (p.107)

Esta investigación tiene justificación metodológica, porque a través del instrumento utilizado (cuestionario), se obtendrá un conocimiento válido y confiable desde la perspectiva de los trabajadores que laboran en el área de administración y finanzas de la empresa.

#### *1.5.3. Practica:*

Según (Bernal, 2010) nos dice:

Este estudio buscara después de analizar los resultados las soluciones más favorables que permitan resolver de la mejor manera un problema. (p.106)

Esta investigación tiene como propósito encontrar las explicaciones, dificultades y la solución más favorable para la empresa a partir de los resultados conseguidos.

## **1.6 Hipótesis**

### *1.6.1. Hipótesis General*

Existe relación entre las políticas de crédito y cobranza con la liquidez de la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018.

### *1.6.2. Hipótesis Específicos*

- a. Existe relación entre las políticas de crédito y cobranza con el activo disponible en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018.
- b. Existe relación entre las políticas de crédito y cobranza con el activo exigible en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018.
- c. Existe relación entre las políticas de crédito y cobranza con las obligaciones a corto plazo en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018.

## **1.7 Objetivos**

### *1.7.1. Objetivo General*

Determinar la relación que existe entre las políticas de crédito y cobranza con la liquidez en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018.

### *1.7.2. Objetivos Específicos*

- a. Determinar la relación que existe entre las políticas de crédito y cobranza con el activo disponible en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018.
- b. Determinar la relación que existe entre las políticas de crédito y cobranza con el activo exigible en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018.
- c. Determinar la relación que existe entre las políticas de crédito y cobranza con las obligaciones a corto plazo en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de Investigación**

#### *2.1.1. Tipo de estudio*

Aplicada

Según (Cazau, 2006) define:

Busca la aplicación del conocimiento ya obtenido a través de la investigación básica con el fin de perfeccionarse para conseguir un resultado más realista. (p.18)

La investigación es aplicada porque se busca identificar las dificultades que se presentan en la empresa con el fin de encontrar las mejores soluciones.

#### *2.1.2. Nivel de estudio*

Descriptivo – Correlacional

Descriptivo:

Según (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2012) señalan:

Es aquella que busca narrar las características o los rasgos peculiares de una categoría o evento que sea expuesta a un análisis. (p.80)

Correlacional:

Según (Hernandez et al., 2012) sostienen:

Su propósito es evaluar la conexión o vínculo que existe entre dos o más categorías en un entorno en particular. (p.81)

La investigación es descriptiva correlacional porque nos permite evaluar las características y analizar los datos reunidos para descubrir cómo se relacionan los créditos, cobranzas y liquidez entre sí.

### *2.1.3. Diseño de estudio*

No Experimental

Según (Hernandez et al., 2012) manifiestan:

No existe manipulación de las variables, estas ya se desarrollaron en su entorno mismo sin que sean maniobradas en su análisis por el investigador, quien solo las observara. (p.149)

La investigación se elaboró bajo el diseño no experimental porque se recolectaron los datos en un tiempo único, el propósito es describir las variables y analizarlas en su contexto dado.

## **2.2 Variables, Operacionalización**

### *2.2.1. Definición de la variable 1: Políticas de crédito y cobranza*

Según (Bañuelos, 2014) sostiene:

Las políticas de crédito y cobranza son cursos de acción que son desarrollados por la alta gerencia de la empresa con el fin de prevenir y disminuir situaciones reiterativas que pudieran generar un riesgo de la liquidez al ampliar los créditos a sus clientes. (p.6)

### *2.2.2. Definición de la variable 2: Liquidez*

Según (Wild, Subramanyam, & Halsey, 2007) definen:

La liquidez es la facilidad con que cuenta la empresa para transformar sus activos corrientes en dinero líquido o efectivo y en el menor tiempo posible para de este modo cancelar todas sus obligaciones en un corto plazo. (p.500)

Tabla 1. Cuadro de Operacionalización

Políticas de crédito – cobranza y liquidez en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Políticas de crédito y cobranza (V1)	La política de crédito y cobranza es un curso de acción desarrollado para situaciones recurrentes y designadas con el fin de controlar y minimizar el riesgo que asume al extender crédito a sus clientes. (Bañulos,2014)	Normas de actuación en la empresa para prevenir riesgos económicos al otorgar créditos a los clientes.	Evaluación del crédito	Fuentes de información
				Calificación del crédito
			Recuperación del crédito	Supervisión del crédito
				Técnicas de cobranza
				Recurso legal
			Morosidad	Deudas vencidas
Cuentas incobrables				
Liquidez (V2)	Liquidez es la capacidad de convertir activos en efectivo o de obtener efectivo para cumplir con las obligaciones a corto plazo. (Wild, Subramanyam, & Halsey, 2007)	Efectivo que tiene una empresa para hacer frente a sus obligaciones en un periodo menor o igual a un año.	Activo disponible y exigible	Dinero en efectivo
				Cuentas por cobrar comerciales
			Obligaciones a corto plazo	Impuestos
				Remuneraciones
				Cuentas por pagar comerciales
				Préstamos a corto plazo

Fuente: Elaboración propia

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1. Población

Según (Hernandez et al., 2012) precisan:

Es un grupo conformado por individuos de un mismo universo y que poseen similares características que se desea estudiar. (p.174)

La población de Olva Courier SAC contó con la participación de 30 trabajadores que laboran en la gerencia de administración y finanzas de la empresa.

### 2.3.2. Muestra

Según (Hernandez et al., 2012) señalan:

Parte representativa que se extrae del grupo seleccionado por cumplir con ciertos criterios de inclusión para un estudio en particular. (p.173)

Asimismo (Ramirez, 2004) precisa:

En la muestra censal se analizan a todos los individuos que conforman el universo ya que al conocerse el número de su composición este es muy finito en cantidad. (p.45)

La muestra de Olva Courier SAC es una muestra censal ya que al estar conformada por una población finita de 30 trabajadores se decidió considerar a todos con el fin de obtener datos sólidos que nos permita tener resultados muy confiables.

Tabla 2. *Población y muestra de la empresa Olva Courier SAC*

Área	Población
Finanzas	7
Créditos y cobranzas	15
Contabilidad	8
Total	30

Fuente: Elaboración propia.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### *2.4.1. Técnica*

Según (Bernal, 2010) afirma:

La técnica o conjunto de técnicas representa la manera en cómo vamos a intentar llegar a dar una respuesta al objetivo del estudio. (p.235)

Para esta investigación la técnica utilizada es la encuesta, la cual va permitir obtener información precisa que nos ayudara a responder las interrogantes planteadas en el estudio.

### *2.4.2. Instrumento*

Según (Hernandez et al., 2012) resalta:

El cuestionario es un grupo de interrogantes formuladas con el propósito de obtener datos que aporten información relevante referente a un estudio en particular. (p.217)

Para esta investigación el instrumento utilizado para la recolección de los datos es el cuestionario que consta de 20 preguntas las cuales fueron elaboradas con el propósito de poder medir ambas variables.

El diseño empleado para el desarrollo del cuestionario es de preguntas cerradas y forma dicotómica.

Según (Bernal, 2010) Señala:

Es del tipo de cuestionario donde se solicita que se marque en la lista de opciones una respuesta, siendo esta muy concreta y fácil de codificar. (p. 252)

### *2.4.3. Validez*

Según (Rusque, 2003) nos dice:

La validez representa la eficiencia del instrumento con el que se pretende medir algo para lo cual esta designado. (p.134)

Para esta investigación la validez se medirá en diferentes grados a través del juicio de expertos donde los cuestionarios serán sometidos a los jueces que darán su aprobación sobre los mismos siendo estos los docentes especialistas de la institución.

Dr. Esteves Pairazaman, Ambrocio T.

Dra. Esquivel Chunga, Nancy Margot

Dr. Ibarra Fretell, Walter G.

#### 2.4.4. *Confiabilidad*

Según (Bernal, 2010) sostiene:

Es el grado de consistencia que tendrá el instrumento al medir más de una vez y en diferentes ocasiones al objeto en estudio. (p.247)

Para esta investigación se somete el instrumento a la prueba estadística Alfa de Cron Bach, que nos servirá para tener un resultado más coherente y consistente.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Coeficiente Alfa de Cron Bach

K = N° de ítems utilizados para el calculo

$Si^2$  = Varianza de cada ítem

$St^2$  = Varianza total de los ítems

Criterio utilizado para determinar el valor del coeficiente:

Coeficiente	Nivel
0,70 a 1,00	Muy fuerte
0,50 a 0,69	Sustancial
0,30 a 0,49	Moderada
0,10 a 0,29	Baja
0,01 a 0,09	Despreciable

Fuente: Tomado de (Corral, 2009, pág. 243)

Tabla 3. *Confiabilidad de la variable 1*

<b>Estadística de fiabilidad</b>	
<b>Políticas de crédito y cobranza</b>	
Alfa de Cron Bach	N°de elementos
,800	11

A través del software estadístico SPSS v25 se determinó un alfa de cron bach 0.800, de acuerdo con el valor del coeficiente este es  $> 0.7$  indicando que el instrumento que evalúa la variable 1 tiene un nivel muy fuerte, siendo válido y confiable.

Tabla 4. *Confiabilidad de la variable 2*

<b>Estadística de fiabilidad</b>	
<b>Liquidez</b>	
Alfa de Cron Bach	N°de elementos
,711	9

A través del software estadístico SPSS v25 se determinó un alfa de cron Bach 0.711, de acuerdo con el valor del coeficiente este es  $> 0.7$  indicando que el instrumento que evalúa la variable 2 tiene un nivel muy fuerte, siendo válido y confiable.

## **2.5 Métodos de Análisis de datos**

Según (Hernandez et al., 2012) resaltan:

Son los diferentes procesos utilizados para el registro de la información recopilada a través del instrumento utilizado, el cual se analizará de una forma lógica para determinar los resultados. (p.278)

Para esta investigación el procesamiento de la información recopilada se desarrolló mediante los siguientes análisis de datos:

- i. Ordenamiento y clasificación.
- ii. Registro manual en archivo excel.
- iii. Proceso computarizado en el software estadístico SPSS v25.

## **2.6 Aspectos éticos**

Para esta investigación se cumplió con todos los criterios y especificaciones establecidos por la institución, siguiendo el desarrollo en base a las normas APA, respetando las formas que debíamos seguir al citar debidamente las autorías de los libros y trabajos en consulta.

### III. RESULTADO

#### 3.1 Análisis de los Resultados

Tabla 5. Ítem 1

La empresa solicita los estados financieros al cliente cuando requiere un crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Valido	SI	28	93,3	93,3	93,3
	NO	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100.0	100,0	

Fuente: Elaboración base de datos SPSS

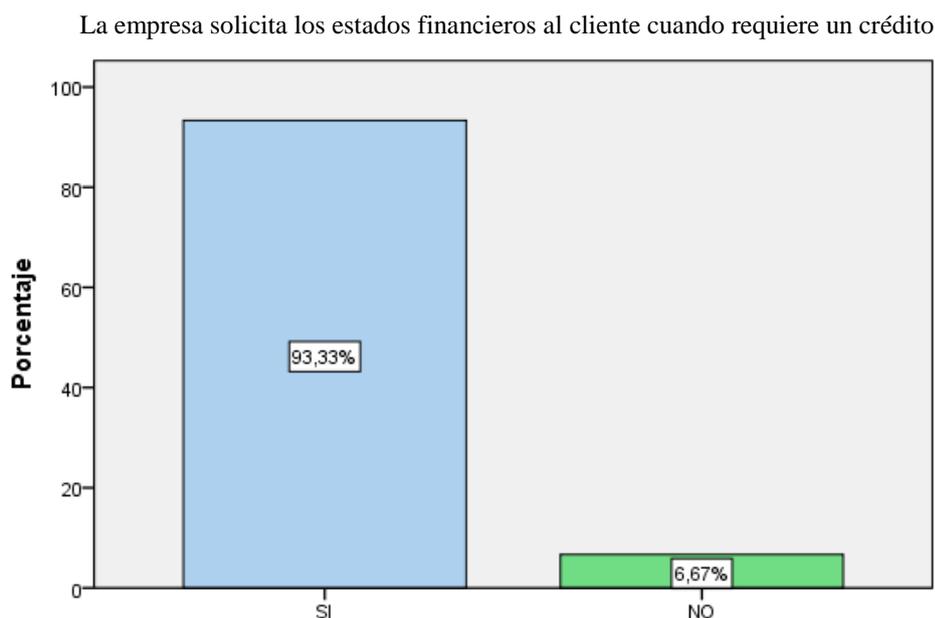


Figura 1. Resultado pregunta N° 1

Fuente; Elaboración base de datos SPSS

Producto de la encuesta realizada, observamos que un 6.67% del total señalaron que la empresa no solicita los estados financieros al cliente cuando requiere un crédito, demostrando que no se cumple eficientemente con el uso de este instrumento ya que al no contar con la información financiera la empresa podría estar cayendo en una omisión al no verificar realmente la capacidad de pago que pudiera tener el cliente.

Tabla 6. Ítem 2

El historial crediticio del cliente es verificado por la empresa para otorgarle un crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	SI	26	86,7	86,7	86,7
	NO	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración base de datos SPSS

El historial crediticio del cliente es verificado por la empresa para otorgarle un crédito

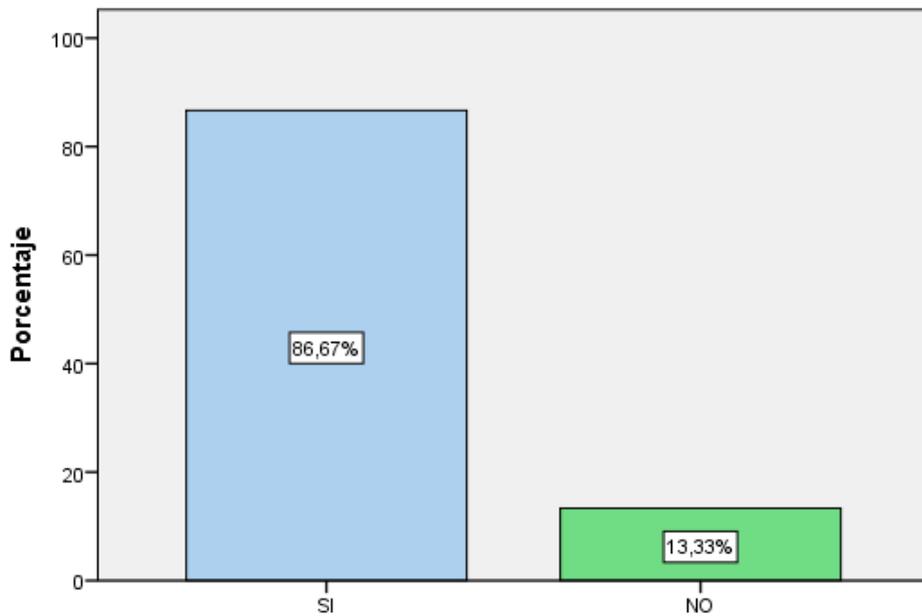


Figura 2. Resultado pregunta N° 2

Fuente: Elaboración base de datos SPSS

Producto de la encuesta realizada, observamos que un 13.33% del total señalaron que el historial crediticio del cliente no es verificado por la empresa para otorgarle un crédito, evidenciando que existe un control deficiente al no verificar oportunamente el historial crediticio del cliente siendo este muy importante para la recuperación del crédito dentro de los plazos establecidos.

Tabla 7. Ítem 3

La empresa solicita referencias comerciales al cliente como fuente de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	SI	25	83,3	83,3	83,3
	NO	5	16,7	16,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración base de datos SPPS

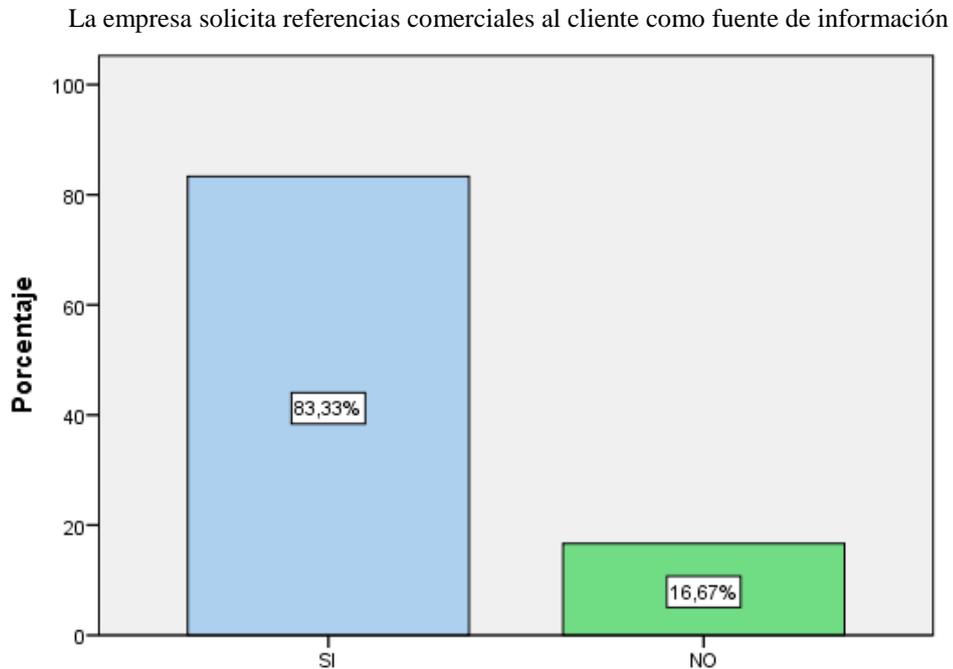


Figura 3. Resultado pregunta N° 3

Fuente: Elaboración base de datos SPPS

Producto de la encuesta realizada, observamos que un 16.67% del total señalaron que la empresa no solicita referencias comerciales al cliente como fuente de información, lo que nos demuestra que no se está utilizando los elementos necesarios que respalden el comportamiento comercial del cliente, pudiendo generar en la empresa un riesgo que afecte su liquidez.

Tabla 8. Ítem 4

La empresa aplica un procedimiento para calcular la calificación del crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	SI	23	76,7	76,7	76,7
	NO	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración base de datos SPSS

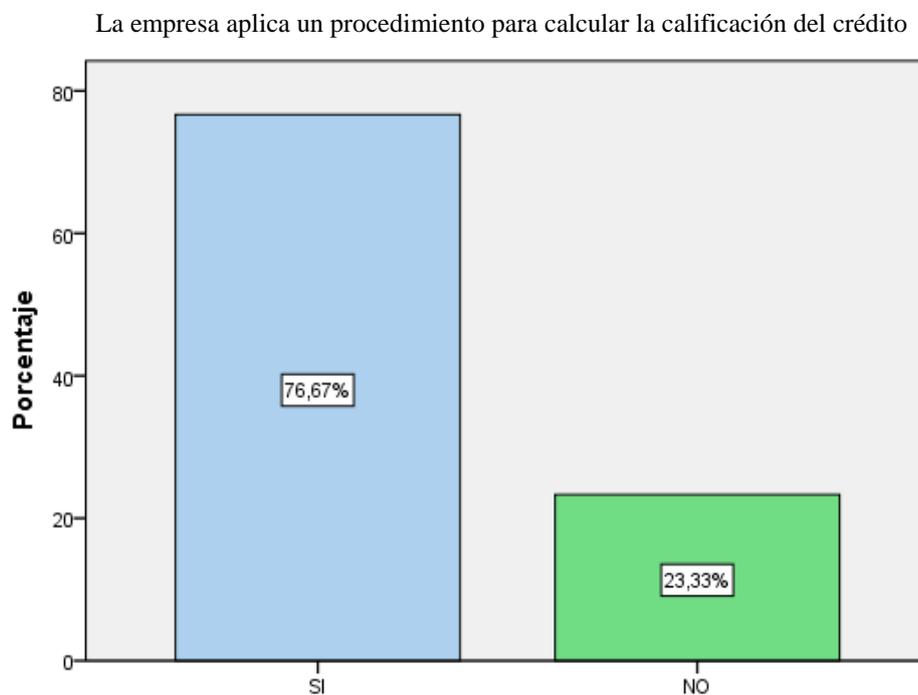


Figura 4. Resultado pregunta N° 4

Fuente: Elaboración base de datos SPSS

Producto de la encuesta realizada, observamos que un 23.33% del total señalaron que la empresa no aplica un procedimiento para calcular la calificación del crédito, lo que nos demuestra que al no aplicar correctamente el procedimiento adecuado en el análisis del crédito la empresa podría estar tomando una mala decisión al otorgar créditos que generen una incertidumbre para poder recuperarlos.

Tabla 9. Ítem 5

La empresa realiza una supervisión permanente cuando se otorgan créditos a los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	SI	26	86,7	86,7	86,7
	NO	4	13,3	13,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración base de datos SPPS

La empresa realiza una supervisión permanente cuando se otorgan créditos a los clientes

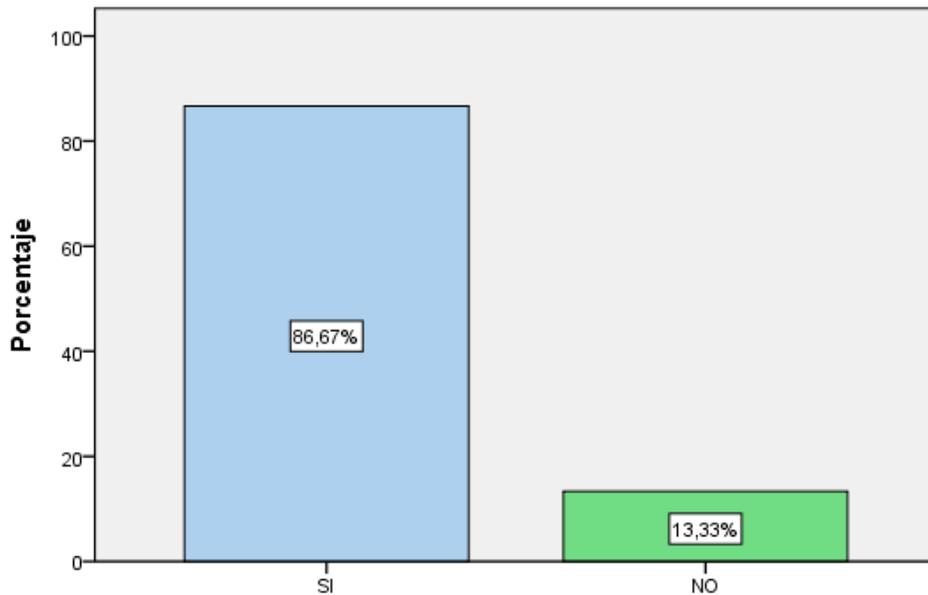


Figura 5. Resultado pregunta N° 5

Fuente: Elaboración base de datos SPPS

Producto de la encuesta realizada, observamos que un 13.33% del total señalaron que la empresa no realiza una supervisión permanente cuando se otorgan créditos a los clientes, evidenciando que no se está efectuando un seguimiento continuo de los créditos, aumentando la posibilidad que existan cobros que no se hagan efectivos y que generen cuentas incobrables que no se puedan recuperar rápidamente.

Tabla 10. Ítem 6

Los correos electrónicos son empleados por la empresa como medida preventiva de cobranza morosa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	SI	22	73,3	73,3	73,3
	NO	8	26,7	26,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración base de datos SPSS

Los correos electrónicos son empleados por la empresa como medida preventiva de cobranza morosa

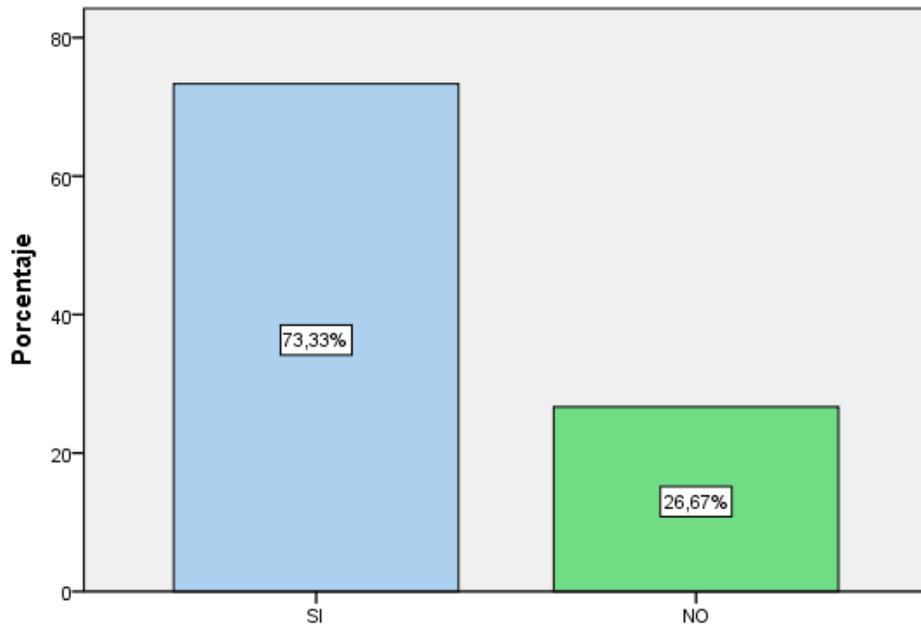


Figura 6. Resultado pregunta N° 6

Fuente: Elaboración base de datos SPSS

Producto de la encuesta realizada, observamos que un 26.67% del total señalaron que los correos electrónicos no son empleados por la empresa como medida preventiva de cobranza morosa, lo que nos demuestra que esta técnica no es empleada eficientemente por lo que podría estar generando deudas vencidas que la empresa tarde en recuperar después.

Tabla 11. Ítem 7

La empresa realiza llamadas telefónicas al cliente para informarle de su crédito vencido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	25	83,3	83,3	83,3
	NO	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración base de datos SPSS

La empresa realiza llamadas telefónicas al cliente para informarle de su crédito vencido

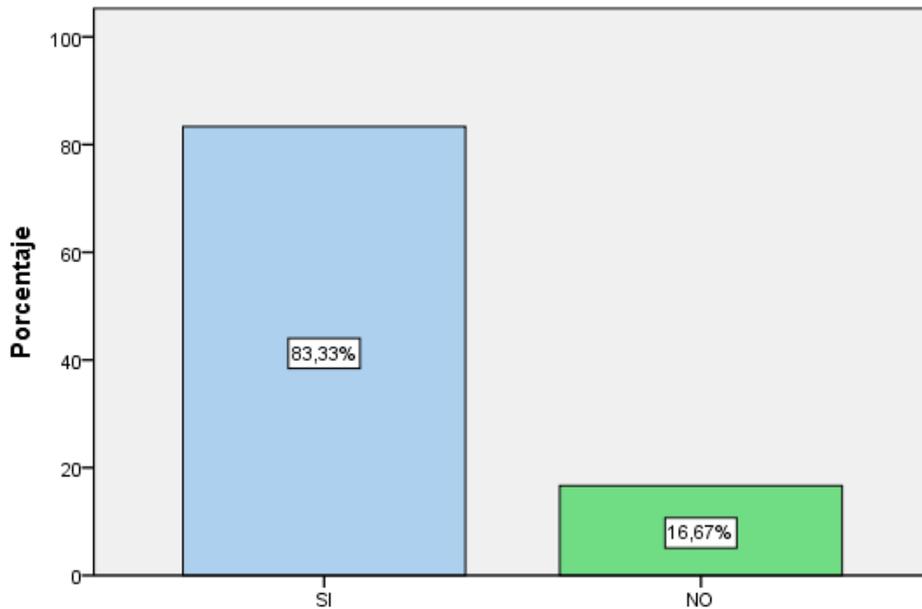


Figura 7. Resultado pregunta N° 7

Fuente: Elaboración base de datos SPSS

Producto de la encuesta realizada, observamos que un 16.67% del total señalaron que la empresa no realiza llamadas telefónicas al cliente para informarle de su crédito vencido, demostrando que no se está manteniendo una permanente comunicación con el cliente pudiendo resultar beneficioso para la recuperación del crédito.

Tabla 12. Ítem 8

La empresa programa visitas al cliente con el fin de agilizar el cobro de las facturas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	SI	23	76,7	76,7	76,7
	NO	7	23,3	23,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración base de datos SPPS

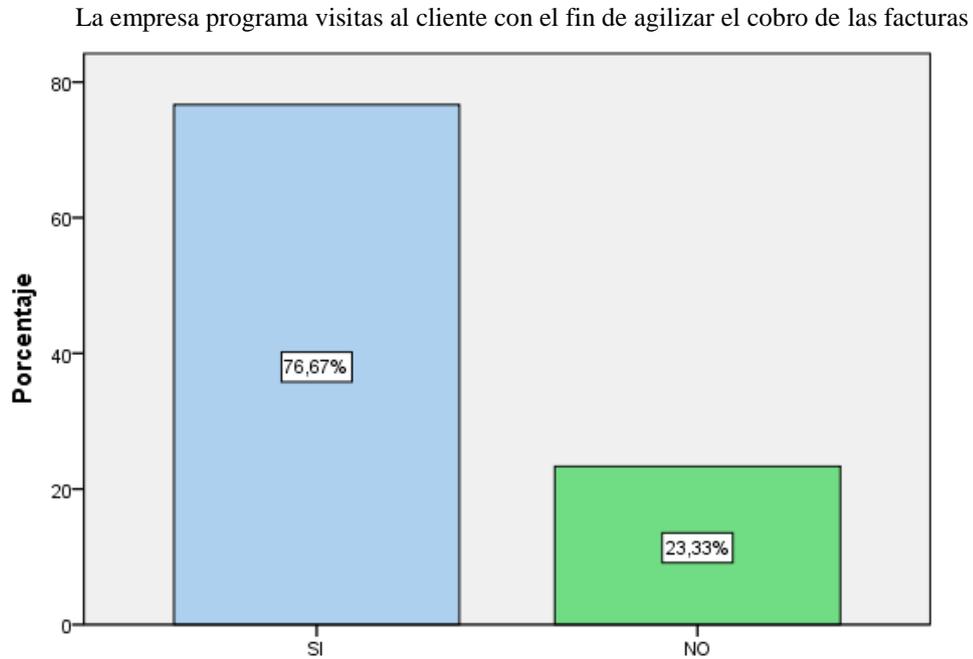


Figura 8. Resultado pregunta N° 8

Fuente: Elaboración base de datos SPPS

Producto de la encuesta realizada, observamos que un 23.33% del total señalaron que la empresa no programa visitas al cliente con el fin de agilizar el cobro de las facturas, evidenciando que hay una falta de control al no implementar frecuentemente esta práctica ya que podría resultar beneficioso para la empresa por tener un trato más directo con el cliente.

Tabla 13. Ítem 9

La empresa utiliza medidas como el recurso legal cuando el cliente no paga la deuda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	SI	26	86,7	86,7	86,7
	NO	4	13,3	13,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración base de datos SPSS

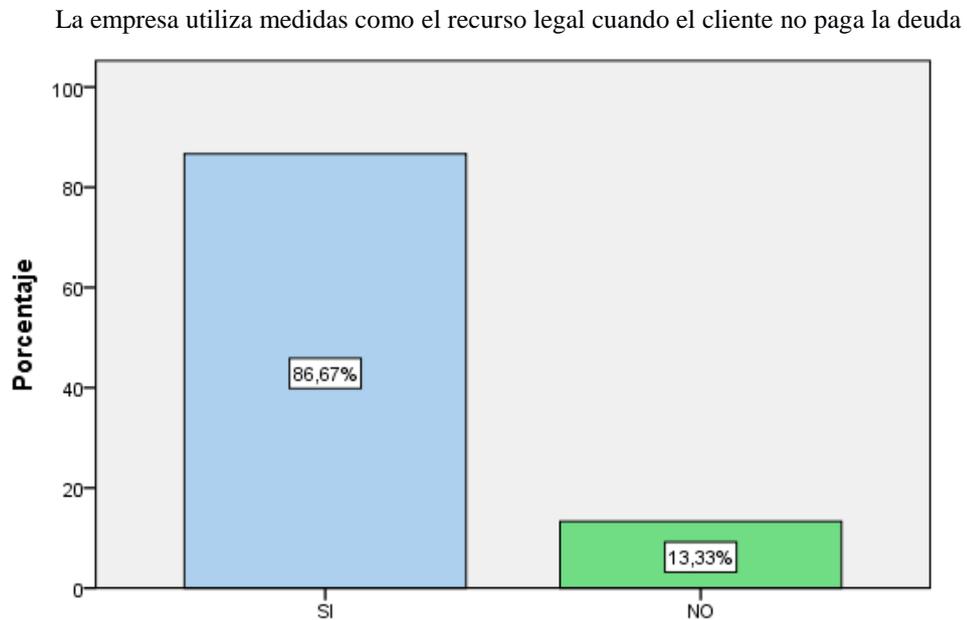


Figura 9. Resultado pregunta N° 9

Fuente: Elaboración base de datos SPSS

Producto de la encuesta realizada, observamos que un 13.33% del total señalaron que la empresa no utiliza medidas como el recurso legal cuando el cliente no paga la deuda, lo que nos demuestra que la empresa para salvaguardar la recuperación de sus créditos otorgados se ve en la necesidad de utilizar este recurso, aunque no es empleada completamente.

Tabla 14. *Ítem 10*

La empresa efectúa mensualmente un análisis de las deudas vencidas como medida de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	SI	22	73,3	73,3	73,3
	NO	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración base de datos SPSS

La empresa efectúa mensualmente un análisis de las deudas vencidas como medida de control

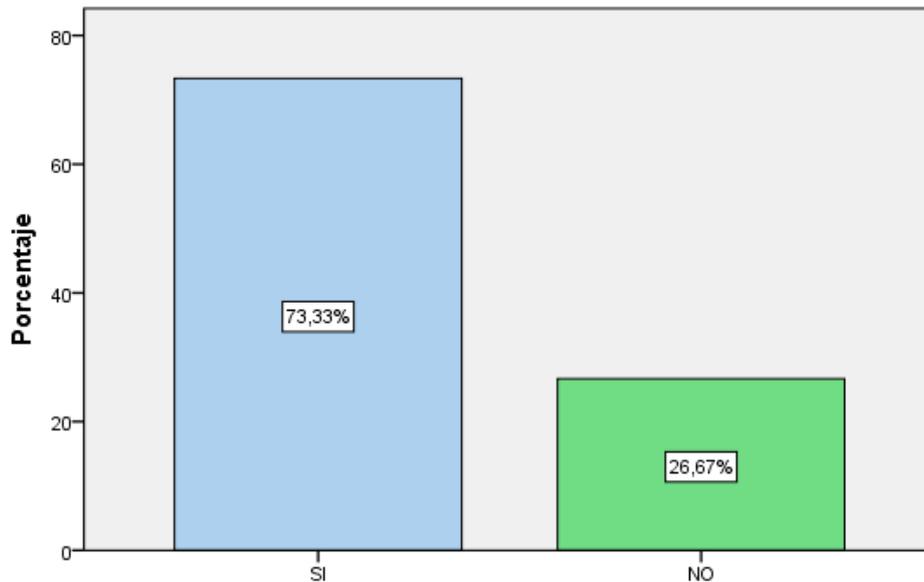


Figura 10. *Resultado pregunta N° 10*

Fuente: Elaboración base de datos SPSS

Producto de la encuesta realizada, observamos que un 26.67% del total señalaron que la empresa no efectúa mensualmente un análisis de las deudas vencidas como medida de control, demostrando que el análisis de las deudas vencidas no es completamente eficiente en la empresa siendo esta una medida de control muy importante para poder prevenir un incremento de la morosidad.

Tabla 15. *Ítem 11*

Existen medidas que se emplean cuando se presenta un alto nivel de las cuentas incobrables

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	SI	25	83,3	83,3	83,3
	NO	5	16,7	16,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente; Elaboración base de datos SPSS

Existen medidas que se emplean cuando se presenta un alto nivel de las cuentas incobrables

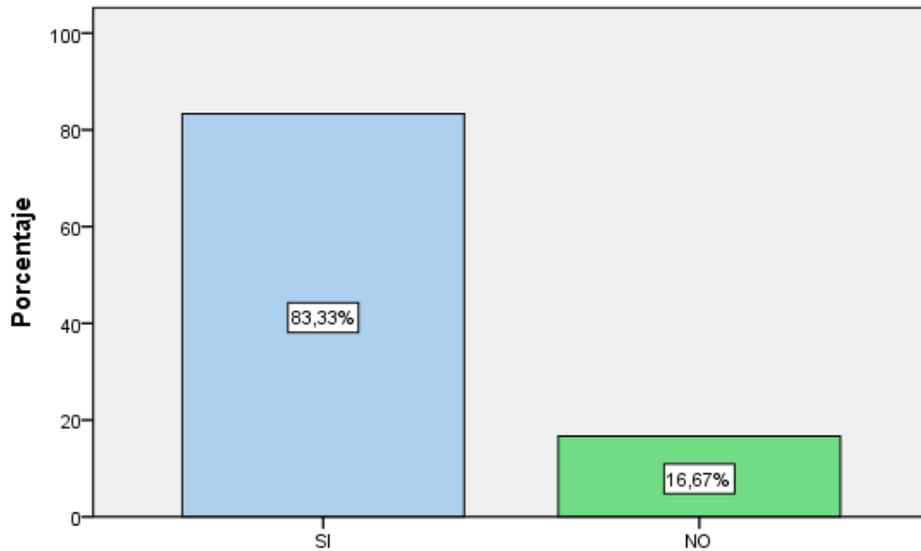


Figura 11. *Resultado pregunta N° 11*

Fuente: Elaboración base de datos SPSS

Producto de la encuesta realizada, observamos que un 16.67% del total señalaron que no existen medidas que se emplean cuando se presenta un alto nivel de las cuentas incobrables, evidenciando que la empresa no está utilizando oportunamente las medidas que le permitan realizar una recuperación inmediata de las cuentas incobrables.

Tabla 16. Ítem 12

La empresa cuenta con efectivo suficiente para cumplir con sus operaciones diarias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	SI	23	76,7	76,7	76,7
	NO	7	23,3	23,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración base de datos SPSS

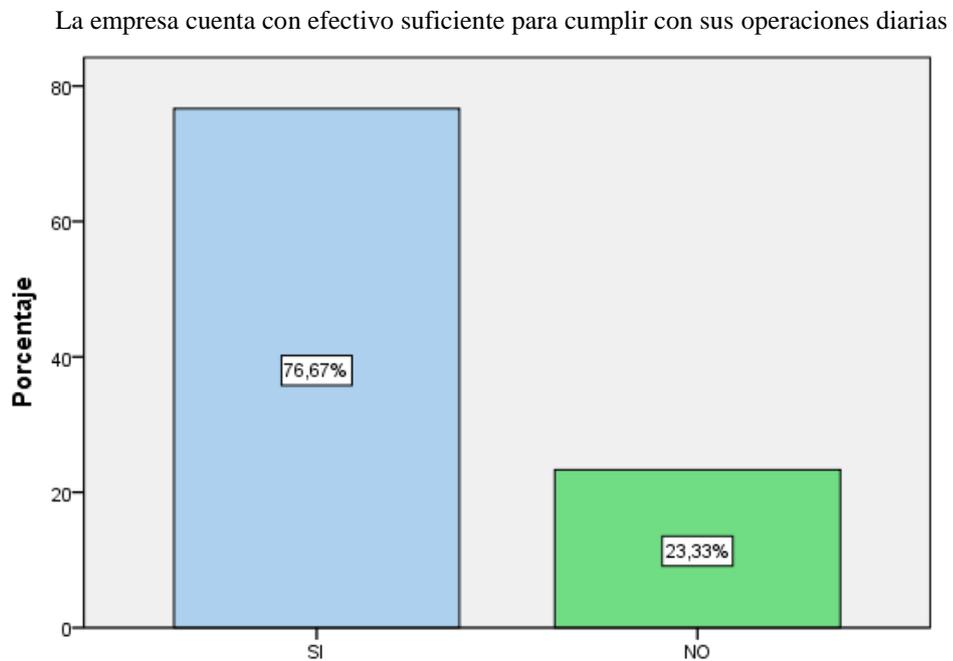


Figura 12. Resultado pregunta N° 12

Fuente: Elaboración base de datos SPSS

Producto de la encuesta realizada, observamos que un 23.33% del total señalaron que la empresa no cuenta con efectivo suficiente para cumplir con sus operaciones diarias, demostrando que la empresa podría estar contando con un bajo nivel de liquidez debido a la débil eficacia en la evaluación y recuperación del crédito provocando que pueda correr el riesgo de no cumplir con las operaciones diarias correctamente.

Tabla 17. Ítem 13

La empresa posee un fondo de dinero en cta. cte. para afrontar imprevistos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	SI	26	86,7	86,7	86,7
	NO	4	13,3	13,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración base de datos SPPS

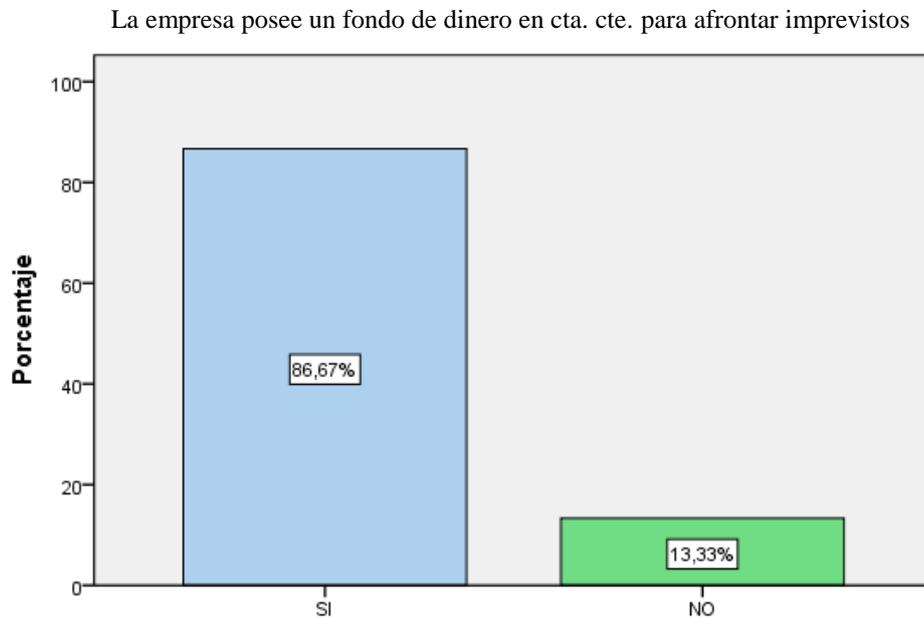


Figura 13. Resultado pregunta N° 13

Fuente: Elaboración base de datos SPPS

Producto de la encuesta realizada, observamos que un 86.67% del total señalaron que la empresa si posee un fondo de dinero en cta. cte. para afrontar imprevistos, lo que nos demuestra que la empresa está tomando una medida de prevención frente a una contingencia que se le pueda presentar por la falta de liquidez y la recuperación ineficiente en los cobros.

Tabla 18. Ítem 14

La empresa efectúa un control oportuno de las cuentas por cobrar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	SI	28	93,3	93,3	93,3
	NO	2	6,7	6,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración base de datos SPPS

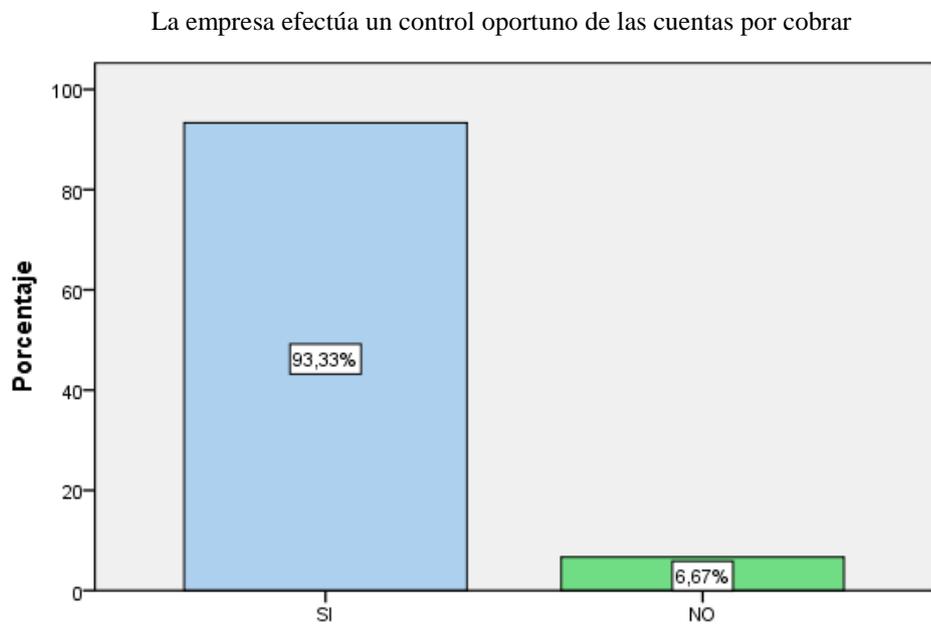


Figura 14. Resultado pregunta N° 14

Fuente: Elaboración base de datos SPPS

Producto de la encuesta realizada, observamos que un 6.67% del total señalaron que la empresa no efectúa un control oportuno de las cuentas por cobrar, evidenciando que existe un control que no es completamente eficaz provocando que parte de las cuentas por cobrar no puedan convertirse en efectivo inmediato.

Tabla 19. Ítem 15

El Incremento de las cuentas por cobrar afecta la liquidez

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	25	83,3	83,3	83,3
	NO	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración base de datos SPPS

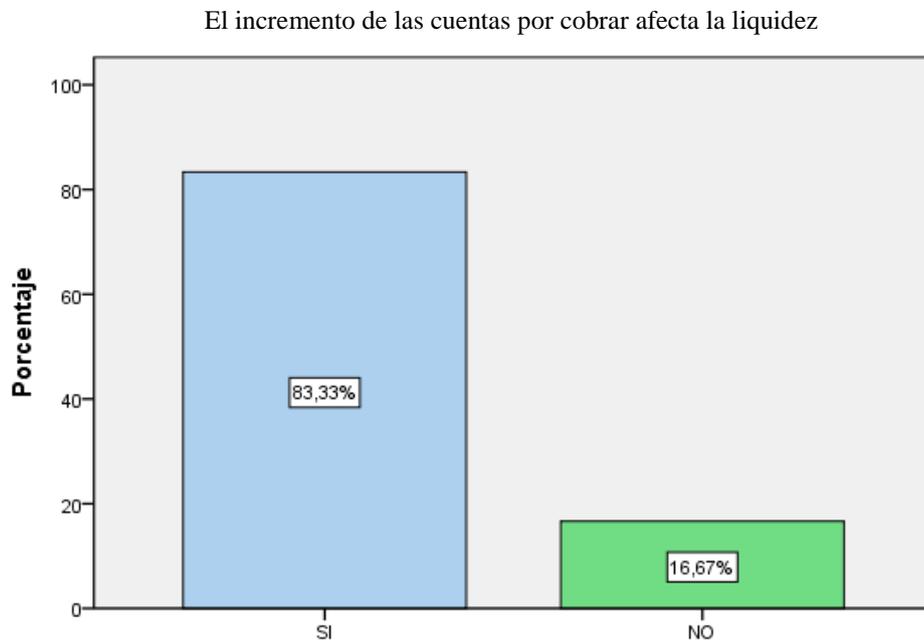


Figura 15. Resultado pregunta N° 15

Fuente; Elaboración base de datos SPPS

Producto de la encuesta realizada, observamos que un 83.33% del total señalaron que el incremento de las cuentas por cobrar si afecta la liquidez, lo que nos demuestra que la liquidez se ve afectada cuando las cuentas incobrables se incrementan por clientes morosos, generado de este modo una pérdida para la empresa y una disminución en la liquidez para el cumplimiento de sus operaciones diarias.

Tabla 20. Ítem 16

El pago de los impuestos se efectúa de acuerdo a la liquidez de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	23	76,7	76,7	76,7
	NO	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente; Elaboracion base de datos SPSS

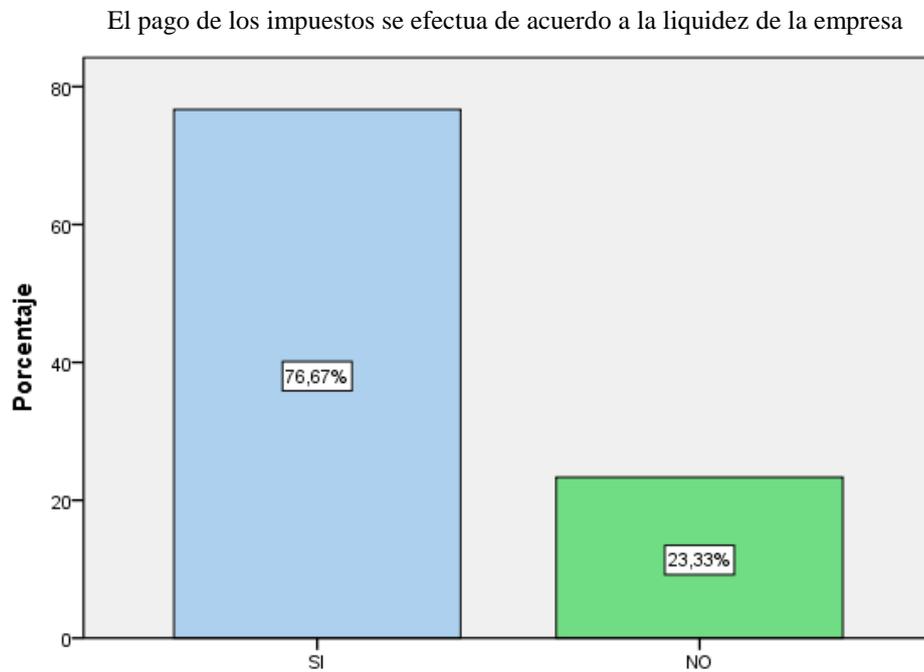


Figura 16. Resultado pregunta N° 16

Fuente: Elaboración base de datos SPSS

Producto de la encuesta realizada, observamos que un 76.67% del total señalaron que el pago de los impuestos si se efectúa de acuerdo a la liquidez de la empresa, lo que nos demuestra que el pago de los impuestos dependerá mucho de la liquidez con que cuenta la empresa y esto de la efectiva recuperación que se haga de los cobros.

Tabla 21. Ítem 17

La empresa considera que los pagos de las remuneraciones son oportunos y sin retrasos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	SI	26	86,7	86,7	86,7
	NO	4	13,3	13,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración base de datos SPPS

La empresa considera que los pagos de las remuneraciones son oportunos y sin retrasos

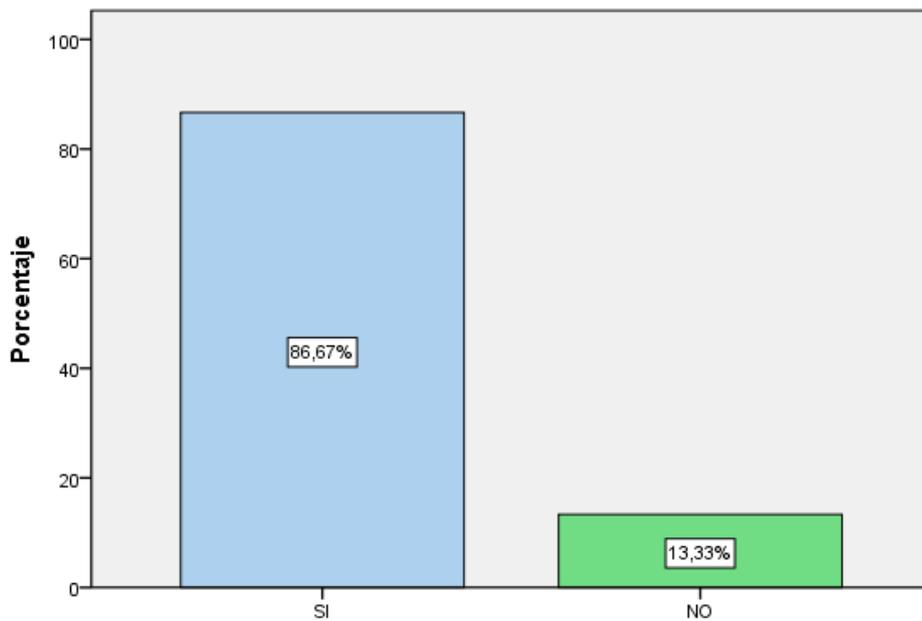


Figura 17. Resultado pregunta N° 17

Fuente: Elaboración base de datos SPPS

Producto de la encuesta realizada, observamos que un 86.67% del total señalaron que la empresa si considera que los pagos de las remuneraciones son oportunos y sin retrasos, lo que nos demuestra que la empresa considera como una prioridad el cumplimiento oportuno en el pago de remuneraciones.

Tabla 22. Ítem 18

La empresa cuenta con políticas de pagos para los proveedores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	SI	20	66,7	66,7	66,7
	NO	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente; Elaboración base de datos SPPS

La empresa cuenta con políticas de pagos para los proveedores

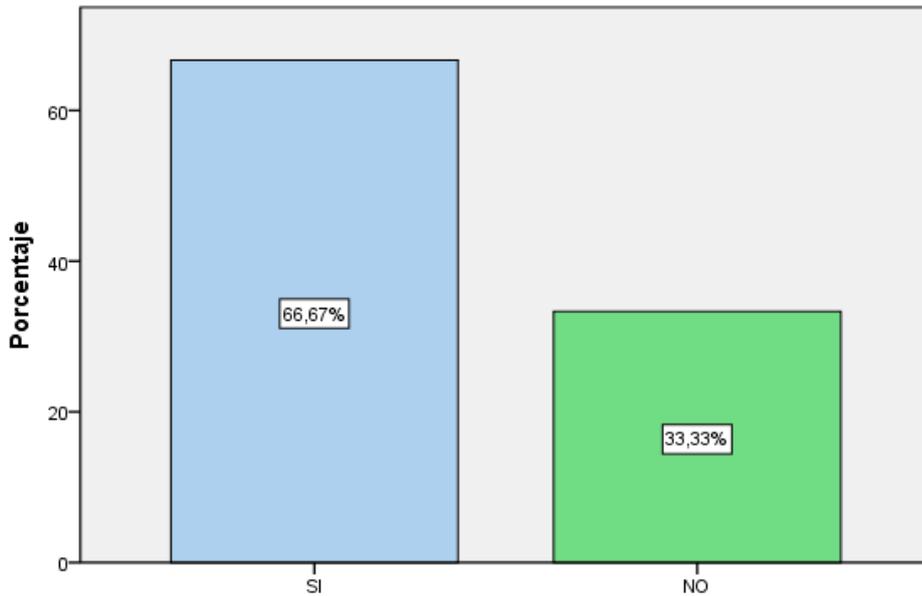


Figura 18. Resultado pregunta N° 18

Fuente: Elaboración base de datos SPPS

Producto de la encuesta realizada, observamos que un 66.67% del total señalaron que la empresa si cuenta con políticas de pago para los proveedores, lo que nos demuestra que si la empresa cuenta con políticas de pagos que tengan relación con sus políticas de cobros esta medida adoptada le puede resultar muy favorable para controlar su liquidez.

Tabla 23. Ítem 19

Las cuentas por pagar comerciales generan intereses o moras por el atraso de su pago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	SI	26	86,7	86,7	86,7
	NO	4	13,3	13,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración base de datos SPSS

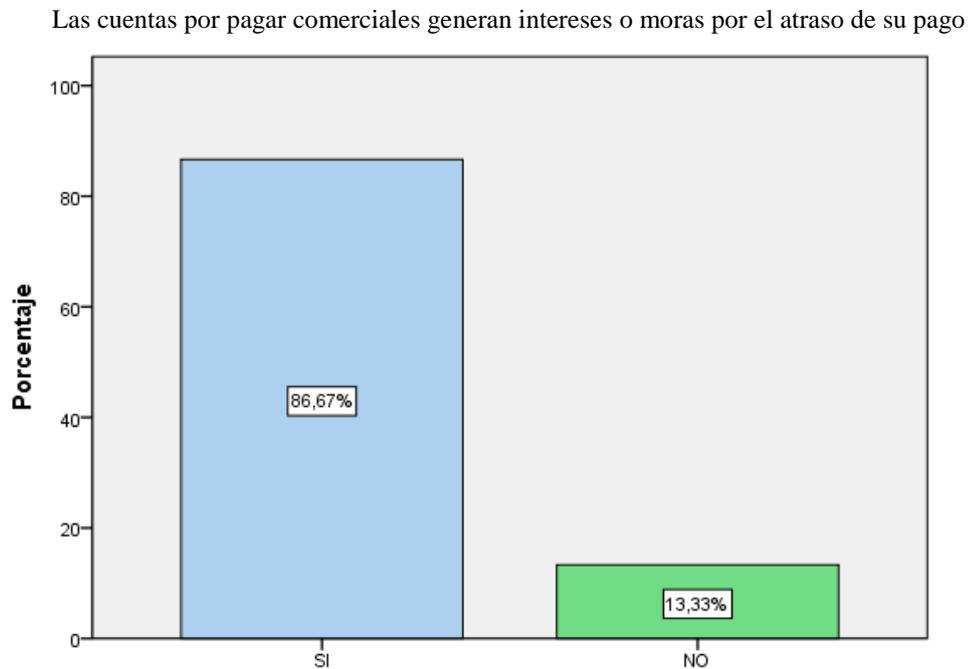


Figura 19. Resultado pregunta N° 19

Fuente: Elaboración base de datos SPSS

Producto de la encuesta realizada, observamos que el 86.67% del total señalaron que las cuentas por pagar comerciales si generan intereses o moras por el atraso de su pago, lo que nos demuestra que al no contar con la liquidez suficiente para afrontar los pagos oportunamente, la empresa tendría que asumir un sobre costo que le generara un gasto adicional.

Tabla 24. Ítem 20

La empresa adquiere préstamos a corto plazo por falta de liquidez

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	SI	25	83,3	83,3	83,3
	NO	5	16,7	16,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración base de datos SPSS

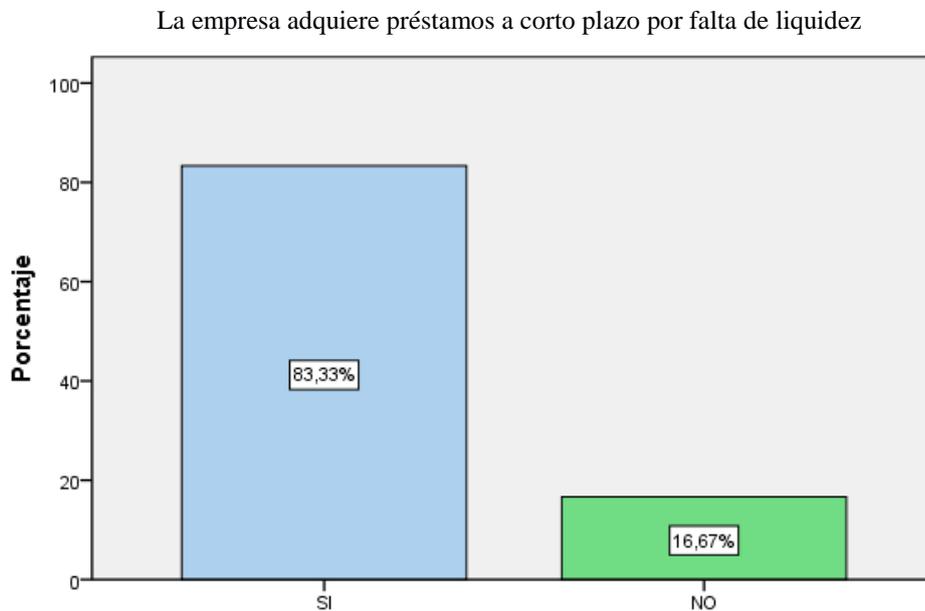


Figura 20. Resultado pregunta N° 20

Fuente: Elaboración base de datos SPSS

Producto de la encuesta realizada, observamos que un 83.33% del total señalaron que la empresa si adquiere préstamos a corto plazo por falta de liquidez, lo que nos demuestra que al tener políticas de crédito y cobranza que no son completamente eficientes la empresa tiene que recurrir a préstamos bancarios para obtener liquidez y de este modo poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

### 3.2 Prueba de Normalidad

Test estadístico empleado para contrastar la normalidad de datos en una muestra menor a 50 individuos con Shapiro-Wilks. (Romero, 2016, p. 43)

Tabla 25. Prueba de Normalidad

Liquidez		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Políticas de crédito	SI	,539	27	,000	,193	27	,000
y cobranza	NO	,385	3	.	,750	3	,000

Fuente: Elaboración base de datos SPSS

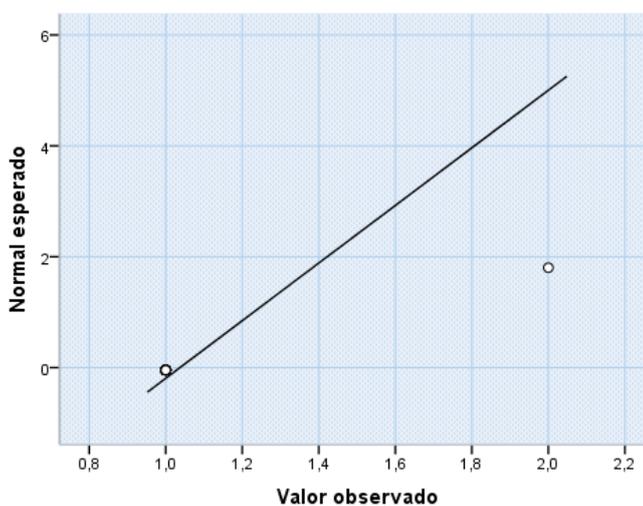


Figura 21. Gráfico Q-Q normal de Políticas de crédito y cobranza para liquidez = SI  
Fuente: Elaboración base de datos SPSS

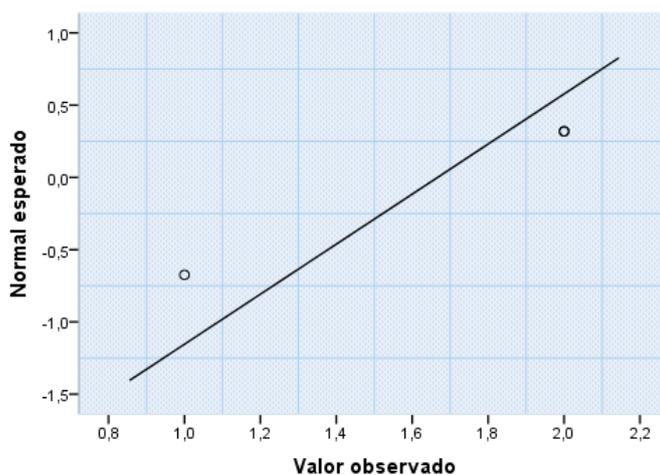


Figura 22. Gráfico Q-Q normal de Políticas de crédito y cobranza para liquidez = NO  
Fuente: Elaboración base de datos SPSS

### 3.3 Validación de la Hipótesis

Según (Hernandez et al., 2012) señalan:

El coeficiente Rho de Spearman es una prueba estadística que mide a las variables numericamente y por rangos buscando comprobar el nivel de asociación entre ellas. (p.323)

Coeficiente de correlación Spearman:

Valor <i>Rho</i>	Significado
-1	Negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Negativa alta
-0,4 a -0,69	Negativa moderada
-0,2 a -0,39	Negativa baja
-0,01 a -0,19	Negativa muy baja
0	Nula
0,01 a 0,19	Positiva muy baja
0,2 a 0,39	Positiva baja
0,4 a 0,69	Positiva moderada
0,7 a 0,89	Positiva alta
0,9 a 0,99	Positiva muy alta
1	Positiva grande y perfecta

Fuente: Elaboración propia

Asimismo (Instituto Tecnológico de Chihuahua, s.f) nos dice:

Una hipótesis es una conjetura sobre las medidas de uno o más objetos en estudio los cuales se requiere tomar una decisión entre aceptarla o rechazarla.

Hipótesis Alternativa =  $H_a$  (Planteada por el investigador)

Hipótesis Nula =  $H_0$  (Contradictoria)

Regla de decisión: establecida por el valor de significancia

$p \leq 0.05$  = se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_a$

$p > 0.05$  = se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_a$

### 3.3.1. Prueba de Hipótesis general

Formulamos la hipótesis estadística:

Ha: Hipótesis Alternativa: Existe relación entre las políticas de crédito y cobranza con la liquidez en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018.

Ho: Hipótesis Nula: No existe relación entre las políticas de crédito y cobranza con la liquidez en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018.

Tabla 26. Prueba de Hipótesis general

		Políticas de crédito y cobranza	Liquidez
Rho de Spearman	Políticas de crédito y cobranza	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,630** ,000
		N	30
	Liquidez	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,630** ,000
		N	30

Fuente: Elaboración base de datos SPSS

Interpretación:

Se observa que en la prueba de Rho de Spearman, se determina una sig. = 0.000 < 0.05 por lo que se acepta la hipótesis alternativa, asimismo el nivel de coeficiente de correlación presenta un valor de 0.630 estableciéndose una correlación positiva moderada, concluyendo que existe relación entre las variables, es decir, las políticas de crédito y cobranza tienen relación con la liquidez.

### 3.3.2. Prueba de Hipótesis específico 1

Formulamos la hipótesis estadística:

Ha: Hipótesis Alternativa: Existe relación entre las políticas de crédito y cobranza con el activo disponible en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018.

Ho: Hipótesis Nula: No existe relación entre las políticas de crédito y cobranza con el activo disponible en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018.

Tabla 27. Prueba de Hipótesis específico 1

		Políticas de crédito y cobranza	Activo Disponible
Rho de Spearman	Políticas de crédito y cobranza	Coeficiente de correlación	,471**
		Sig. (bilateral)	,009
		N	30
	Activo Disponible	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,009
		N	30

Fuente: Elaboración base de datos SPSS

Interpretación:

Se observa que en la prueba de Rho de Spearman, se determina una sig. = 0.009 < 0.05 por lo que se acepta la hipótesis alternativa, asimismo el nivel de coeficiente de correlación presenta un valor de 0.471 estableciéndose una correlación positiva moderada, concluyendo que existe relación entre las dimensiones, es decir, las políticas de crédito y cobranza tienen relación con el activo disponible.

### 3.3.3. Prueba de Hipótesis específico 2

Formulamos la hipótesis estadística:

Ha: Hipótesis Alterna: Existe relación entre las políticas de crédito y cobranza con el activo exigible en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018.

Ho: Hipótesis Nula: No existe relación entre las políticas de crédito y cobranza con el activo exigible en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018.

Tabla 28. Prueba de Hipótesis específico 2

		Políticas de crédito y cobranza	Activo Exigible
Rho de Spearman	Políticas de crédito y cobranza	1,000	,667**
	Activo Exigible	,667**	1,000
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

Fuente: Elaboración base de datos SPSS

Interpretación:

Se observa que en la prueba de Rho de Spearman, se determina una sig. = 0.000 < 0.05 por lo que se acepta la hipótesis alterna, asimismo el nivel de coeficiente de correlación presenta un valor de 0.667 estableciéndose una correlación positiva moderada, concluyendo que existe relación entre las dimensiones, es decir, las políticas de crédito y cobranza tienen relación con el activo exigible.

### 3.3.4. Prueba de Hipótesis específico 3

Formulamos la hipótesis estadística:

Ha: Hipótesis Alternativa: Existe relación entre las políticas de crédito y cobranza con las obligaciones a corto plazo en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018.

Ho: Hipótesis Nula: No existe relación entre las políticas de crédito y cobranza con las obligaciones a corto plazo en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018.

Tabla 29. Prueba de Hipótesis específico 3

			Políticas de crédito y cobranza	Obligaciones a corto plazo
Rho de Spearman	Políticas de	Coeficiente de correlación	1,000	,630**
	crédito y	Sig. (bilateral)	.	,000
	cobranza	N	30	30
	Obligaciones	Coeficiente de correlación	,630**	1,000
	a corto plazo	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración base de datos SPSS

Interpretación:

Se observa que en la prueba de Rho de Spearman, se determina una sig. = 0.000 < 0.05 por lo que se acepta la hipótesis alternativa, asimismo el nivel de coeficiente de correlación presenta un valor de 0.630 estableciéndose una correlación positiva moderada, concluyendo que existe relación entre las dimensiones, es decir, las políticas de crédito y cobranza tienen relación con las obligaciones a corto plazo.

#### IV. DISCUSIÓN

1.- En la hipótesis general, determinamos que existe relación entre las políticas de crédito y cobranza con la liquidez, obteniendo un resultado de correlación 0.630 siendo positiva moderada y reafirmando que hay relación entre las 2 variables, Asimismo de las tablas del 5 al 15 concluimos: Existe una debilidad en los procesos utilizados para la evaluación y recuperación del crédito, estos no son empleados adecuada y oportunamente provocando un riesgo de liquidez al generar una morosidad que tarde en hacerse efectiva y la empresa tenga dificultades para disponer de dinero efectivo y cumplir con sus obligaciones en el corto plazo.

Por su parte, Espin & Campoverde, (2018) concluyen que la empresa tiene procesos que son débiles para el otorgamiento de crédito, no se cuenta con métodos definidos y los procedimientos que se utilizan no son claros basándose en criterios que no están de acuerdo a la realidad de la empresa.

2.- En la hipótesis específica 1, se demostró que existe relación entre las políticas de crédito y cobranza con el activo disponible, obteniendo un resultado de correlación 0.471 siendo positiva moderada y reafirmando que hay relación entre la variable 1 y la dimensión 4. Asimismo, de las tablas 16 y 17 concluimos: Debido a la ineficiente gestión que se realiza en el otorgamiento de los créditos la empresa ve afectada directamente su liquidez al no contar con el dinero suficiente para realizar sus operaciones diarias.

Por su parte, Espinoza & Espinoza, (2014) concluyen que la empresa no tiene establecidas políticas o normas de créditos que le permita saber con certeza como deben proceder durante la gestión de ventas. Evidenciando una escasez de políticas crediticias que ayuden a minimizar el riesgo de liquidez generando la existencia de cuentas incobrables en exceso por los inapropiados plazos de pago, provocando una falta de efectivo y retrasando el cumplimiento de las obligaciones con los proveedores e incluso con los empleados de las diferentes haciendas.

3.- En la hipótesis específica 2, se demostró que existe relación entre las políticas de crédito y cobranza con el activo exigible, obteniendo un resultado de correlación 0.667 siendo esta positiva moderada y reafirmando que hay relación entre la variable 1 y la dimensión 4. Asimismo, de las tablas 18 y 19 concluimos: Existe un control que no es

eficaz y oportuno de las cuentas por cobrar provocando que estas no puedan convertirse en efectivo en un tiempo determinado.

Por su parte, Vásquez & Vega (2016) concluyen que la empresa no aplica debidamente las políticas y procedimientos, no se utilizan los métodos de análisis y no se efectúa un seguimiento correcto de los clientes antes y después de conceder el crédito ocasionando así que la empresa no cuente con liquidez y afronte sus obligaciones en el corto plazo.

4.- En la hipótesis específica 3, se demostró que existe relación entre las políticas de crédito y cobranza con las obligaciones a corto plazo, obteniendo un resultado de correlación 0.630 siendo esta positiva moderada y reafirmando que hay relación entre la variable 1 y la dimensión 5. Asimismo, de las tablas del 20 y 24 concluimos: Existen inconvenientes para cumplir con los pagos de impuestos y proveedores teniendo que recurrir a préstamos para poder afrontarlos debido al aumento de créditos vencidos originado por la inadecuada gestión de los cobros.

Por su parte, Zevallos, (2017) concluye que no cuentan con controles y lineamientos en sus políticas de crédito, evitando recuperar con mayor rapidez las cuentas por cobrar generando de este modo un aumento de la morosidad que impiden obtener una liquidez inmediata para que las empresas puedan mantener su operatividad.

## V. CONCLUSIONES

1.- De acuerdo al objetivo general, se concluye que existe relación entre las políticas de crédito y cobranza con la liquidez, ya que estas se están gestionando de una manera inadecuada e ineficiente provocando que exista un riesgo de liquidez al no poder contar con el efectivo suficiente que dificulta el cumplimiento de sus operaciones en el corto plazo.

2.- Con respecto al objetivo específico 1, podemos concluir que existe relación entre las políticas de crédito y cobranza con el activo disponible, debido que la empresa no cuenta con una óptima evaluación del crédito al momento de analizar las fuentes de información y calificación del crédito, originando que estos resulten dudosos y provocando de este modo problemas de liquidez al no poder contar con suficiente dinero en efectivo para poder cumplir con sus operaciones diarias.

3.- Con respecto al objetivo específico 2, nos permite concluir que existe relación entre las políticas de crédito y cobranza con el activo exigible, considerando que las cuentas por cobrar comerciales forman parte del activo de la empresa, no se está empleando un buen control en la supervisión del crédito y las técnicas de cobranza no son utilizadas correctamente impidiendo que la recuperación del crédito sea rápida y en los plazos acordados afectando de este modo la liquidez inmediata que pudiera tener la empresa.

4.- Con respecto al objetivo específico 3, se pudo concluir que existe relación entre las políticas de crédito y cobranza con las obligaciones a corto plazo, donde el incremento en la morosidad por deudas vencidas y cuentas incobrables que tardan más tiempo en hacerse efectivas, generan que la empresa tenga dificultades para poder cumplir con los pagos de sus impuestos, remuneraciones y cuentas por pagar comerciales provocando que solicite préstamos a corto plazo con el fin de afrontar sus compromisos adquiridos en el desarrollo de sus actividades.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1.- Mejorar sus procedimientos y controles de una manera adecuada, donde se detallen en forma clara sus políticas de crédito y cobranza, con la finalidad de que estas puedan ser usadas eficientemente al momento de otorgar un crédito y/o de gestionar la cobranza, buscando obtener resultados efectivos y oportunos para que de este modo se puedan prevenir riesgos de liquidez y contar con el efectivo suficiente que le permita cumplir con sus operaciones a corto plazo.

2.- Efectuar un análisis eficiente de las fuentes de información siendo estas una herramienta primordial que permitirá conocer el comportamiento y capacidad de pago que pueda tener el cliente y el cual servirá para realizar una correcta calificación del crédito minimizando el número de interrogantes y sirviendo de soporte para tomar la mejor decisión al momento de decidir otorgar el crédito y que este no pueda repercutir en la liquidez de la empresa.

3.- Una vez se haya otorgado el crédito, se deberá mantener una supervisión permanente y preventiva empleando las diferentes técnicas de cobranzas previo y posterior al vencimiento para que de este modo el proceso de la recuperación del crédito sea mucho más efectiva y se logre transformar en dinero en el tiempo establecido reduciendo al máximo los inconvenientes de liquidez en la empresa.

4.- Llevar un control oportuno y eficiente sobre el vencimiento de las cuentas por cobrar comerciales, efectuando análisis mensuales que les permitan identificar cuáles son los clientes con el mayor monto y antigüedad, esto con el fin de tomar acciones correctivas que sean inmediatas y de este modo prevenir un incremento en la morosidad por deudas vencidas y evitar que estas se puedan convertir en cuentas incobrables cuya recuperación sea dudosa e incierta para la empresa.

## VII. REFERENCIAS

- Actualidad Empresarial. (2015).
- Bañuelos, S. (2014). *Política de Crédito y Cobranza-Guía práctica*. México: AFS International.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación - 3ª Edición*. Colombia: Pearson Educación.
- Brachfield, P. (2009). *Guía Práctica para la Prevención de la Morosidad y Cobro de Impagados*. EAE Business School.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la Investigación en ciencias sociales - 3ª Edición*. Buenos Aires.
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista ciencias de la educación*, 243.
- Crisologo, L., & Romero, V. (2015). Propuesta de un manual de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar en el área de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Carrocerías & Estructuras Metálicas Flores S.A.C en el Milagro, Huanchaco, Periodo 2014-2015.
- Debitoor. (s.f). *Glosario de contabilidad*. Obtenido de <https://debitoor.es/glosario>
- Díaz, M. (2014). *La morosidad cobro y prevención*. Chile: Form Alcala.
- Duttweiler, R. (2009). *Managing Liquidity in Banks a top down approach*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Economía simple. (s.f). *Glosario*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario>
- Espin, D., & Campoverde, A. (2018). Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A.
- Espinoza, A. S., & Espinoza, A. J. (2014). Diseño e implementación de políticas de crédito y cobro para reducir el riesgo de liquidez en la empresa Republicneg S.A, ubicada en el Cantón Samborondón, Provincia del Guayas.
- Franklin, J. (2017). *Credit Management Policies*. Obtenido de <https://bizfluent.com/facts-6742927-credit-management-policies.html>
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de Administración Financiera 12ª Edición*. México: Pearson Educación.
- Guía contabilidad básica. (s.f). Obtenido de [http://guiacontabilidadbasica.blogspot.com/p/blog-page\\_7.html](http://guiacontabilidadbasica.blogspot.com/p/blog-page_7.html)
- Hax, A., & Majluf, N. (2004). *Estrategias para el liderazgo competitivo*. Ediciones Granica.
- Help my cash. (s.f). Obtenido de <https://www.helpmycash.com/diccionario/57/historial-credificio/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2012). *Metodología de la Investigación - 5ª Edición*. México: McGraw Hill.

- Higuerey, A. (2007). *Administracion de cuentas por cobrar*. Colombia.
- Instituto Tecnologico de Chihuahua. (s.f). Obtenido de <http://www.itchihuahua.edu.mx/academic/industrial/estadistica1/cap02c.html#u02usov aloresp>
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Creditos y cobranzas*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Ramirez, T. (2004). *Como hacer un proyecto de investigacion*. Venezuela: Panapo.
- Robles, C. (2012). *Fundamentos de la Administracion Financiera - 1ª Edicion*. Mexico: Red Tercer Milenio S.C.
- Rodriguez, M., & Acanda, Y. (2013). *Metodología para realizar análisis económico financiero en una entidad económica*.
- Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Enfermería del Trabajo*.
- Rusque, A. M. (2003). *De la diversidad a la unidad en la investigacion cualitativa*. Caracas: Vadell Hnos. Editores, C.A.
- Samuelson, P., & Nordhaus, W. (2013). *Economía con aplicaciones a latinoamericana - 19° Edicion*. Colombia: McCraw Hill.
- Tirado, M. (2015). Las políticas de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza.
- Van, J., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de administracion financiera-13° Edición*. México: Pearson Educacion.
- Vásquez, L., & Vega, E. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., Distrito de Huanchaco, Año 2016.
- Wild, J., Subramanyam, K., & Halsey, R. (2007). *Analisis de Estados Financieros - 9ª Edicion*. Mexico: MCGraw-Hill.
- Zevallos, D. (2017). Politicas de credito y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de Productos Quimicos en el distrito de Lima-Cercado 2014.

## **ANEXOS**

Anexo N° 1: *Matriz de Consistencia*

TÍTULO: Políticas de crédito - cobranza y liquidez en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018			
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Método
¿Cuál es la relación que existe entre las políticas de crédito y cobranza con la liquidez en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018?	Determinar la relación que existe entre las políticas de crédito y cobranza con la liquidez en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018.	Existe relación entre las políticas de crédito y cobranza con la liquidez en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018.	<b>Tipo de Estudio:</b> Aplicada <b>Nivel de Estudio:</b> Descriptivo - Correlacional <b>Diseño de Estudio:</b> No experimental <b>Población:</b> 30 trabajadores que laboran en la gerencia de Administración y Finanzas de la empresa Olva Courier SAC. <b>Muestra:</b> Censal <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario V1: P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11 V2: P12, P13, P14, P15, P16, P17, P18, P19, P20 <b>Análisis de datos:</b> Software estadístico SPSS v25.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	
¿Cuál es la relación que existe entre las políticas de crédito y cobranza con el activo disponible en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018?	Determinar la relación que existe entre las políticas de crédito y cobranza con el activo disponible en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018	Existe relación entre las políticas de crédito y cobranza con el activo disponible en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018.	
¿Cuál es la relación que existe entre las políticas de crédito y cobranza con el activo exigible en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018?	Determinar la relación que existe entre las políticas de crédito y cobranza con el activo exigible en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018.	Existe relación entre las políticas de crédito y cobranza con el activo exigible en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018.	
¿Cuál es la relación que existe entre las políticas de crédito y cobranza con las obligaciones a corto plazo en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018?	Determinar la relación que existe entre las políticas de crédito y cobranza con las obligaciones a corto plazo en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018.	Existe relación entre las políticas de crédito y cobranza con las obligaciones a corto plazo en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018.	

Anexo N° 2: Instrumento de Evaluación

CUESTIONARIO

Título: Políticas de crédito - cobranza y liquidez en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018.			
A. Generalidades: El presente documento es anónimo y confidencial, su aplicación será de uso exclusivo para el desarrollo de la investigación.		B. Datos Generales del Encuestado: Área: Función:	
	<b>ITEMS/PREGUNTAS</b>	<b>CATEGORIAS</b>	
	<b>VARIABLE 1: POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	<b>EVALUACIÓN DEL CRÉDITO</b>		
1	¿La empresa solicita los estados financieros al cliente cuando requiere un crédito?		
2	¿El historial crediticio del cliente es verificado por la empresa para otorgarle un crédito?		
3	¿La empresa solicita referencias comerciales al cliente como fuente de información?		
4	¿La empresa aplica un procedimiento para calcular la calificación del crédito?		
	<b>RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO</b>		
5	¿La empresa realiza una supervisión permanente cuando se otorgan créditos a los clientes?		
6	¿Los correos electrónicos son empleados por la empresa como medida preventiva de cobranza morosa?		
7	¿La empresa realiza llamadas telefónicas al cliente para informarle de su crédito vencido?		
8	¿La empresa programa visitas al cliente con el fin de agilizar el cobro de las facturas?		
9	¿La empresa utiliza medidas como el recurso legal cuando el cliente no paga la deuda?		
	<b>MOROSIDAD</b>		
10	¿La empresa efectúa mensualmente un análisis de las deudas vencidas como medida de control?		
11	¿Existen medidas que se emplean cuando se presenta un alto nivel de las cuentas incobrables?		

	<b>VARIABLE 2: LIQUIDEZ</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	<b>ACTIVO DISPONIBLE Y EXIGIBLE</b>		
12	¿La empresa cuenta con efectivo suficiente para cumplir con sus operaciones diarias?		
13	¿La empresa posee un fondo de dinero en cta. cte. para afrontar imprevistos?		
14	¿La empresa efectúa un control oportuno de las cuentas por cobrar?		
15	¿El incremento de las cuentas por cobrar afecta la liquidez?		
	<b>OBLIGACIONES A CORTO PLAZO</b>		
16	¿El pago de los impuestos se efectúa de acuerdo a la liquidez de la empresa?		
17	¿La empresa considera que los pagos de las remuneraciones son oportunos y sin retrasos?		
18	¿La empresa cuenta con políticas de pagos para los proveedores?		
19	¿Las cuentas por pagar comerciales generan intereses o moras por el atraso de su pago?		
20	¿La empresa adquiere préstamos a corto plazo por falta de liquidez?		



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a) (ita): Dr. Esteves Pairazaman, Ambrocio T.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la facultad de ciencias empresariales EAP de contabilidad de la UCV, en la sede Lima norte, requiero validar el instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Licenciada en contabilidad.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Políticas de crédito - cobranza y liquidez en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma  
Robles Requena Ercilia Linda  
DNI 10625365

DIMENSION 4		Si	No	Si	No	Si	No
4	<b>ACTIVO DISPONIBLE Y EXIGIBLE</b>						
a	La empresa cuenta con efectivo suficiente para cumplir con sus operaciones diarias	/		/		/	
b	La empresa posee un fondo de dinero en cta. cte. para afrontar imprevistos	/		/		/	
c	La empresa efectúa un control oportuno de las cuentas por cobrar	/		/		/	
d	El incremento de las cuentas por cobrar afecta la liquidez	/		/		/	
DIMENSION 5							
<b>OBLIGACIONES A CORTO PLAZO</b>							
a	El pago de los impuestos se efectúa de acuerdo a la liquidez de la empresa	/		/		/	
b	La empresa considera que los pagos de las remuneraciones son oportunos y sin retrasos	/		/		/	
c	La empresa cuenta con políticas de pagos para los proveedores	/		/		/	
d	Las cuentas por pagar comerciales generan intereses o moras por el atraso de su pago	/		/		/	
e	La empresa adquiere préstamos a corto plazo por falta de liquidez	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): por suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Ambrosio Esteves Páez DNI: 17846910

Especialidad del validador: DR. ADMINISTRACION FINANCIERA

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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

13 de 06 del 2019

  
 Firma del Experto Informante.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a) (ita): Dra: Esquivez Chunga, Nancy Margot.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la facultad de ciencias empresariales EAP de contabilidad de la UCV, en la sede Lima norte, requiero validar el instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Licenciada en contabilidad.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Políticas de crédito - cobranza y liquidez en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Robles Requena Ercilia Linda  
DNI 10625365

DIMENSION 4		Si	No	Si	No	Si	No
4	ACTIVO DISPONIBLE Y EXIGIBLE						
a	La empresa cuenta con efectivo suficiente para cumplir con sus operaciones diarias	/		/		/	
b	La empresa posee un fondo de dinero en cta. cte. para afrontar imprevistos	/		/		/	
c	La empresa efectúa un control oportuno de las cuentas por cobrar	/		/		/	
d	El incremento de las cuentas por cobrar afecta la liquidez	/		/		/	
DIMENSION 5							
5	OBLIGACIONES A CORTO PLAZO						
a	El pago de los impuestos se efectúa de acuerdo a la liquidez de la empresa	/		/		/	
b	La empresa considera que los pagos de las remuneraciones son oportunos y sin retrasos	/		/		/	
c	La empresa cuenta con políticas de pagos para los proveedores	/		/		/	
d	Las cuentas por pagar comerciales generan intereses o moras por el atraso de su pago	/		/		/	
e	La empresa adquiere préstamos a corto plazo por falta de liquidez	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [X]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. *Esquivel Chungo Nancy Margot* DNI: *08510968*

Especialidad del validador: *Economista - Contador Público*

*13* de *06* del 20*19*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a) (ita): Dr. Ibarra Fretell, Walter G.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la facultad de ciencias empresariales EAP de contabilidad de la UCV, en la sede Lima norte, requiero validar el instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Licenciada en contabilidad.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Políticas de crédito - cobranza y liquidez en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Robles Requena Ercilia Linda  
DNI 10625365

DIMENSION 4							
4	ACTIVO DISPONIBLE Y EXIGIBLE						
a	La empresa cuenta con efectivo suficiente para cumplir con sus operaciones diarias	/		/		/	
b	La empresa posee un fondo de dinero en cta. cte. para afrontar imprevistos	/		/		/	
c	La empresa efectúa un control oportuno de las cuentas por cobrar	/		/		/	
d	El incremento de las cuentas por cobrar afecta la liquidez	/		/		/	
DIMENSION 5		Si	No	Si	No	Si	No
5	OBLIGACIONES A CORTO PLAZO						
a	El pago de los impuestos se efectúa de acuerdo a la liquidez de la empresa	/		/		/	
b	La empresa considera que los pagos de las remuneraciones son oportunos y sin retrasos	/		/		/	
c	La empresa cuenta con políticas de pagos para los proveedores	/		/		/	
d	Las cuentas por pagar comerciales generan intereses o moras por el atraso de su pago	/		/		/	
e	La empresa adquiere préstamos a corto plazo por falta de liquidez	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Dora Fretell Walter    DNI: 06098255

Especialidad del validador: Finanzas

06 de 07 del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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.

Anexo N° 4: Base de datos Prueba Piloto

ÍTEM	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
Sujeto1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2
Sujeto2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sujeto3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
Sujeto4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
Sujeto5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
Sujeto6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
Sujeto7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sujeto8	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
Sujeto9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sujeto10	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
Sujeto11	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
Sujeto12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sujeto13	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
Sujeto14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
Sujeto15	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sujeto16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sujeto17	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
Sujeto18	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
Sujeto19	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
Sujeto20	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sujeto21	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
Sujeto22	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
Sujeto23	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sujeto24	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
Sujeto25	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
Sujeto26	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1
Sujeto27	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1
Sujeto28	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
Sujeto29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sujeto30	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1

## Anexo N° 5: Base de datos Software SPSS

\*Sin título2 [Conjunto\_de\_datos] - 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	P1	Numérico	8	0	La empresa sol...	{1, SI}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	8	0	El historial cred...	{1, SI}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	8	0	La empresa sol...	{1, SI}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0	La empresa apl...	{1, SI}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0	La empresa rea...	{1, SI}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0	Los correos ele...	{1, SI}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0	La empresa rea...	{1, SI}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	La empresa pro...	{1, SI}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	La empresa util...	{1, SI}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	La empresa efe...	{1, SI}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	Existen medida...	{1, SI}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	La empresa cu...	{1, SI}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	La empresa po...	{1, SI}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	La empresa efe...	{1, SI}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	El incremento d...	{1, SI}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	El pago de los i...	{1, SI}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0	La empresa co...	{1, SI}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0	La empresa cu...	{1, SI}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0	Las cuentas po...	{1, SI}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0	La empresa ad...	{1, SI}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	V1	Numérico	8	0	Políticas de cre...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	V2	Numérico	8	0	Liquidez	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	D1	Numérico	8	0	Activo disponible	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	D2	Numérico	8	0	Activo exigible	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Proce

Anexo N° 6: *Constancia de Autorización*



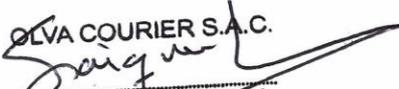
*El courier más grande del Perú*

Lince, 01 de Julio del 2019

**CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN**

Por medio de la presente yo Anderson Vásquez Vela identificado con DNI N°06040685, representante legal de la empresa Olva Courier SAC, otorgo la presente constancia de autorización a la Srta. Ercilia Linda Robles Requena, identificada con DNI N° 10625365, quien labora dentro del área de contabilidad para que en su calidad de estudiante pueda desarrollar su proyecto de investigación en la empresa esto con fines de estudio académico.

Atentamente.

OLVA COURIER S.A.C.  
  
ANDERSON VÁSQUEZ VELA  
Director Gerente



Centro de Operaciones  
Av. Argentina 4458 - Callao  
Central T. 714 0900  
www.olvacourier.com

Oficina Comercial  
Av. Rep. de Panamá 3603- San Isidro  
T. 714 0900  
ventas@olva.com.pe

## Anexo N° 7: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Donato Díaz Díaz, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo de Lima Norte, revisor(a) de la tesis titulada

"Políticas de crédito-cobranza y liquidez en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018" del (de la) estudiante Ercilia Linda Robles Requena, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (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.

Lima, 07 de Julio del 2019

  
.....  
Firma

Donato Díaz Díaz

DNI: 08467350

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

Anexo N° 8: Pantallazo del Software Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main content area shows the following text:

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Políticas de crédito - cobranza y liquidez en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:  
Ercilia Linda, Robles Requena

ASESOR:  
Mg. Donato Diaz Diaz

At the bottom of the page, it indicates: "Página: 1 de 63" and "Número de palabras: 10134".

On the right side, a sidebar titled "Resumen de coincidencias" (Summary of matches) shows a total of **25%** similarity. Below this, a list of matches is provided:

Match ID	Source	Similarity
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	17%
2	repositorio.uov.edu.pe Fuente de internet	4%
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1%
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.upao.edu.pe Fuente de internet	1%
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1%
7	repositorio.upt.edu.pe Fuente de internet	<1%
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1%
9	renati.sunedu.gob.pe Fuente de internet	<1%
10	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1%

At the bottom of the interface, there are options for "Text-only Report" and "High Resolution" (set to "Activado"). The system clock shows the date 07/07/2019.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ROBLES REQUENA, ERCILIA LINDA  
D.N.I. : 10625365  
Domicilio : Av. 14 DE NOVIEMBRE H2-F 17-25 S.M.P.  
Teléfono : Fijo : Móvil : 941-714659  
E-mail : ercilogoh@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela : CONTABILIDAD  
Carrera : CONTABILIDAD  
Título : CONTADOR PÚBLICO

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :  
Mención :

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ROBLES REQUENA, ERCILIA LINDA

Título de la tesis:

POLÍTICAS DE CRÉDITO-COBRANZA Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA  
 OMA COURIER SAC, EN EL DISTRITO DE HINCE, 2018

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 12/07/2019



## 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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ROBLES REQUEÑA ERCIÑA LINDA

INFORME TITULADO:

POLÍTICAS DE CRÉDITO - COBRANZA Y LIQUIDES EN LA  
EMPRESA OLVA COURIER SAC, EN EL DISTRITO DE UNCE,  
2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 12/07/2019

NOTA O MENCIÓN: 15



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACION