



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**“Implementación de Políticas de Créditos y Cobranzas para  
mejorar la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad,  
Año 2020.”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:**

Morocho Flores, Luis Angel (ORCID: 0000-00001-9771-1818)

**ASESORA:**

Dra. CPC. Teresa Consuelo Haro Lizano ( ORCID: 0000-0003-3412-1428)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

PIURA – PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

Dedicado con todo mi corazón a mi madre Natividad porque a pesar de las dificultades siempre me ha demostrado que con perseverancia y voluntad todo se puede alcanzar, y a mis hermanos por acompañarme siempre.

## **AGRADECIMIENTO**

Un especial agradecimiento a todas las personas que de alguna u otra forma me han motivado a seguir adelante, a mis jefes, compañeros de trabajo, docentes y compañeros de estudios por compartir sus conocimientos.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Índice de Tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y Diseño de la Investigación.....	11
3.1.1 Tipo de Investigación.....	11
3.1.2 Diseño de la Investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización.....	11
3.2.1 Definición Conceptual.....	11
3.2.1.1 Variable Independiente: Políticas de Crédito y Cobranza.....	11
3.2.2 Definición Operacional.....	12
3.2.3 Indicadores.....	12
3.2.4 Escala de medición.....	13
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	13
3.3.1 Población.....	13
3.3.2 Muestra, muestreo y unidad de análisis: .....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimientos .....	15
3.6 Método de análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN.....	20
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES .....	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXOS .....	29

## Índice de Tablas

<b>TABLA 1.</b> Muestra .....	14
<b>TABLA 2.</b> Instrumento de Recolección de datos .....	15
<b>TABLA 3.</b> Prueba de correlación de Rho de Spearman entre las dimensiones Marco Legal y Capacidad de Pago. ....	16
<b>TABLA 4.</b> Prueba de correlación de P de Pearson entre las dimensiones Políticas de Créditos y Capital de trabajo.....	17
<b>TABLA 5.</b> Prueba de correlación de P de Pearson entre las dimensiones Políticas de Cobranzas y Ratios de Cuentas por Cobrar. ....	18
<b>TABLA 6.</b> Prueba de correlación de P de Pearson entre las variables Políticas Créditos y Cobranzas y Liquidez.....	19

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera la implementación de políticas de créditos y cobranza mejorará la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020. La investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal o transeccional y alcance descriptivo, la población estuvo representada por el un grupo de personas que laboran en la empresa de los cuales se tomó una muestra a juicio del investigador de 22 colaboradores de las áreas de administración y finanzas, contabilidad, tesorería y facturación a quienes se les realizó una encuesta utilizando un cuestionario. Se obtuvo como resultado a través del coeficiente de correlación de Pearson que existe una correlación positiva ( $p=0.742$ ) y significancia ( $p = 0.000$ ) entre las políticas de crédito y cobranza y la liquidez. Asimismo, se concluyó que la implementación de políticas de crédito y cobranza son necesarias para mejorar la liquidez ya que gracias a ello el personal relacionado a estas áreas van a tener una visión más clara al momento de gestionar los créditos y cobranzas en la empresa.

**Palabras Clave:** políticas de crédito y cobranza, liquidez, créditos, cobranza

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine how the implementation of credit and collection policies will improve liquidity in the company Negersa S.A.C. La Libertad, Year 2020. The research was applied with a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and descriptive scope, the population was represented by a group of people working in the company from which a sample of 22 employees from the areas of administration and finance, Accounting, Treasury and Billing were taken by the researcher, who were surveyed using a questionnaire. The Pearson correlation coefficient showed that there is a positive correlation ( $p=0.742$ ) and significance ( $p=0.000$ ) between credit and collection policies and liquidity. It was also concluded that the implementation of credit and collection policies is necessary to improve liquidity, since the personnel related to these areas will have a clearer vision at the time of managing credit and collection in the company.

**Keywords:** credit and collection policies, liquidity, credit, credit, collection

## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo de los negocios para llegar a vender los bienes y servicios ha sido esencial dar una facilidad al comprador en la modalidad de pago, sean estas empresas o personas, es por ello que se ha recurrido a la práctica más común, el crédito, tal como Morales & Morales (2014) precisaron que facilitar créditos, hace que la compañía eleve considerablemente sus ventas ya que con esto, los consumidores se animarán a adquirir los productos porque encontrarán facilidades de pago, como se sabe, todo tipo de negocios como la agricultura, comercio exterior, pesca, transporte, entidades financieras entre otros recurren a estas prácticas, vale precisar también que mientras más se aplique esta práctica habrán clientes que pueden dejar de pagar es por ello que Bañuelos (2014), precisó que toda compañía debe contar con políticas eficientes para que las deudas que se hayan vencido puedan ser recuperadas en el tiempo necesario, es por ello que aplicar políticas de créditos y cobranzas es una herramienta necesaria e indispensable que toda compañía debería aplicar.

Asimismo, es necesario precisar que las políticas de crédito y cobranzas deben ser asignadas a personal idóneo y competente para realizar estas funciones, ya que de ello dependerá el éxito de contar con liquidez, asimismo es importante mencionar que algunas empresas aplican estas políticas de manera empírica, tal como concluyeron (García et al., 2019), es por ello que toda compañía debería contar con políticas claras y precisas, y sobre todo que estas sean elaboradas por profesionales competentes y con amplia experiencia en la materia consultada.

En nuestro país, estas prácticas no son ajenas, el crédito se otorga desde una pequeña tienda, hasta entidades grandes que dominan el mercado, ya sea de empresa a empresa y/o de empresa a consumidor, como se comentó líneas atrás, esta práctica es muy común y hasta indispensable ya que con ello se podrá posicionar los bienes y servicios mucho más rápido en el mercado, tal cual lo comentaron (Avelino et al., 2016) de que en el Perú desde el año 1994 diversas entidades financieras comenzaron a otorgar de una forma masiva productos crediticios, esto generó que en el corto tiempo se convirtiera en un boom, esto debido a que muchas compañías recurren a esta práctica para invertir en su



compañía y así poder ofrecer un producto mucho más atractivo para el consumidor, asimismo se debe tener en cuenta que cada compañía elabora de acuerdo a su tamaño o giro de negocio las políticas que cree conveniente y necesaria para que a través de los créditos que éstas otorguen, se realizan de manera eficaz las cobranzas de las deudas por vencer o vencidas.

A raíz de esta problemática se ha visto necesario realizar una implementación de políticas de créditos y cobranzas en la empresa Negersa S.A.C. correspondiente al periodo 2020, al ser una empresa de transportes de carga por vía terrestre y de personal, la totalidad de sus ventas son otorgadas al crédito, siendo cancelado, una vez concretado el servicio, originando a que carezca de liquidez inmediata, para sus gastos principales como son la compra de combustibles.

Los proveedores no depositan por el servicio en los tiempos esperados por la empresa, esto se debe a que los contratos carecen de cláusulas que le pueden beneficiar a Negersa S.A.C., siendo algunos de estos él no considerar moras por atraso de pagos por el servicio otorgado.

Para Negersa S.A.C., el otorgar sus ventas al crédito es importante e indispensable, ya que esto origina un incremento significativo en sus ingresos, pero también es necesario que se conozca la forma de como otorgarlos, ya que, una vez otorgados los créditos, si no se ha contado con políticas claras y efectivas, esto generará un impacto negativo en su economía, generando que la liquidez de la empresa vaya en declive.

Debido a ello, como problema general de la presente investigación se planteó como problema general: ¿De qué manera la implementación de políticas de créditos y cobranzas mejorará la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020?, asimismo los problemas específicos planteados fueron los siguientes: ¿De qué manera fijar tasa de interés en los contratos por atraso de pago con el cliente mejorará la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020?, ¿De qué manera la implementación de políticas de créditos contribuirá a mejorar el porcentaje de morosidad en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020? y ¿De qué manera el contar con personal calificado en

el área de cobranzas mejora la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020?

El presente trabajo de investigación se justificó porque el contar con políticas de créditos y cobranzas en Negersa S.A.C., resulta eficiente para que esta pueda tener una liquidez en los tiempos que considera necesario y oportuno y así pueda cumplir a tiempo con sus obligaciones laborales como por ejemplo el pago de sueldos, obligaciones fiscales, siendo éstas los pagos más frecuentes el pago de su IGV mensual, pago mensual del IR y laborales determinados de periodo mensual, y por último con sus obligaciones comerciales, como son el combustible y servicios de mantenimiento de vehículos, por lo tanto espero que el presente trabajo de investigación sea de guía para empresas y estudiantes, que crean convenientes profundizar en el estudio realizado.

Como objetivo general de la presente investigación se consideró: Determinar de qué manera la implementación de políticas de créditos y cobranza mejorará la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020, mientras que como objetivos específicos fueron los siguientes: Identificar de qué manera fijar tasa de interés en los contratos por atraso de pago con el cliente mejorara la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020., Identificar de qué manera la implementación de políticas de créditos contribuirá a mejorar el porcentaje de morosidad en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020. y Describir de qué manera el contar con personal calificado en el área de cobranzas mejora la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.

Asimismo, como hipótesis principal de la presente investigación se tuvo: La implementación de políticas de créditos y cobranzas mejorará favorablemente la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020., y como hipótesis secundarias se presentaron las siguientes: Fijar penalidades por atraso en los contratos con el cliente incide favorablemente en mejorar la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020, La correcta implementación de políticas de créditos contribuirá de una forma positiva a mejorar el porcentaje de morosidad en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.y Contar con personal calificado en el área de cobranzas influirá de manera positiva en la liquidez de la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Para realizar el presente trabajo de investigación se consideró necesario recurrir a trabajos previos relacionados al problema investigado.

En los antecedentes a nivel internacional se tiene a Espín & Campoverde (2018) en su tesis *“Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A.”*, el tipo que se aplicó al presente trabajo fue descriptiva y de diseño documental y de campo. La muestra de estudio se conformó por 05 personas. Con respecto a la recopilación de información se utilizó la observación, lista de cotejo y la entrevista. Como objetivo general del problema se determinó: Plantear un sumario de Políticas de Crédito y Cobranzas para acrecentar la liquidez de la representada de viaje “LIVESTRAVEL S.A.”. Se llegó a la siguiente conclusión: Las peculiaridades del desarrollo que se empleó para entregar créditos son débiles, ya que no cuentan con reglas definidos para los mismos, según los datos extraídos de la entrevista al Gerente General, se probó que no existen funciones definidas en el área de créditos y cobranzas, además los procedimientos con los que cuentan, no se ajustan a la realidad de la empresa.

A su vez, Solano & Gómez (2016) en su proyecto de investigación *“Propuesta de un manual de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez”*, la investigación fue de tipo descriptivo y de diseño cualitativo. La muestra del presente estudio se conformó por 11 empleados. Con respecto a la recopilación de información se utilizó la encuesta y observación directa. Como objetivo general del problema se determinó: Proponer el diseño de un modelo estratégico de procedimientos dentro de un manual de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa. Se llegó a la siguiente conclusión: la ejecución del manual ayudará a reducir la cartera vencida, con ello va a permitir cumplir el objetivo principal de la propuesta que es la mejora de la liquidez, ya que con ello la empresa no solo va a lograr captar recursos, si no le permitirá reducir los riesgos de incobrabilidad.

Leyton & Sotomayor (2017) en su tesis *“Diseño de un Modelo de Gestión aplicado al Departamento de Créditos y Cobranzas de la compañía Pica-Plásticos Industriales C.A (PICA), ubicada en la ciudad de Guayaquil”*, la investigación fue de tipo campo y descriptivo y de diseño cuantitativo. La muestra

del presente trabajo de investigación estuvo conformada por 213 clientes de la compañía PICA. Con respecto a la recopilación de información se utilizó la entrevista. Como objetivo general del problema se determinó: Plantear un ejemplo de gestión para el área de crédito y cobranza en la empresa Plásticos Industriales C.A. (PICA). Se llegó a la siguiente conclusión: El departamento de Crédito y Cobranzas de la empresa PICA, presentó muchos errores al momento de gestionar la cartera de sus clientes, siendo está conformado por un cronograma de vencimientos, de acuerdo con la necesidad de la compañía, originando que la liquidez de la compañía se vea afectada. Esto se ha reflejado en el flujo de efectivo de la empresa, esto se debe también a la poca gestión que realizan los encargados del área.

Mientras que, en los antecedentes a nivel nacional, Mariños, Culquillaja, & Quispe (2019), en su tesis *“Análisis de los créditos y cobranzas que mejoran la Liquidez en la Empresa Agencias Viajes Tours SAC en el Año 2017”*, el tipo que se empleó en el presente trabajo fue descriptivo y de diseño no experimental descriptivo correlacional. La muestra de estudio de 20 trabajadores. Con respecto a la recopilación de información se utilizó la encuesta. Como objetivo general del problema se determinó: Diagnosticar en qué modo el estudio de los créditos y cobranzas a través de sus políticas adoptadas han mejorado la liquidez en la compañía Agencias Viajes Tours SAC en el año 2017. Se llegó a la siguiente conclusión: La empresa Agencias Viajes Tours SAC, maneja excelentes procedimientos de cobranza, pero, no tiene un buen control respecto a la gestión de créditos, lo cual no le permitirá cumplir con los objetivos que se han trazado en los créditos y cobranzas.

Campodónico & Arévalo (2020) en su tesis *“Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018”*, la investigación fue de tipo aplicada y de diseño no experimental correlacional. La muestra de estudio fue de 02 colaboradores del área de cobranzas. Con respecto a la recopilación de información se utilizó la entrevista. Como objetivo general del problema se determinó: Determinar la incidencia de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018. Se llegó a la siguiente conclusión: Las labores realizadas en la gestión de cobranza, son el resultado de la cartera

de clientes, el uso de estrategias de cobros y el rastreo de pagos, mismas que se han venido desarrollando de manera inadecuada, por ende, esto afecta negativamente para la empresa en su liquidez.

Caballero (2017) en su tesis *“Las Políticas de Crédito y Cobranza y su incidencia en la Gestión Financiera de la Empresa Dropar E.I.R.L”*, en la investigación se optó por el tipo descriptivo en cuanto al diseño empleado en la presente tesis fue de corte transversal y con el diseño no experimental. La muestra de estudio fue la empresa Dropar E.I.R.L. Con respecto a la recopilación de información se utilizó el cuestionario. Como objetivo general del problema se determinó: Acordar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la administración económica del ente DROPAR E.I.R.L. Se llegó a la siguiente conclusión: el aplicar políticas de cobranza y crédito tiene una incidencia considerable en la gestión económica de la entidad a comparación del año estudiado 2015, en la cual no contaban con políticas y el 2016, donde las implementaron se reflejó considerablemente el impacto de estas en la gestión de la empresa.

Mientras que, en los antecedentes a nivel local, Lachira (2019) en su tesis *“Gestión de cobranza y la rentabilidad de una institución Educativa Privada de Piura: 2017-2018”*, la investigación fue de tipo descriptiva y de diseño cualitativo – cuantitativo. La muestra fue del 100% de las instituciones educativas privadas. Con respecto a la recopilación de información se utilizó la encuesta. Como objetivo general se definió: Determinar el nivel de gestión cobranza y de la rentabilidad de la institución Educativa Privada de Piura. Se llegó a la siguiente conclusión: La institución tuvo políticas de cobranza establecidas en el contrato, pero muchas veces estas se quedan solo escritas, ya que no se aplican de la manera correcta, además, se ven reflejadas las mismas políticas de cobranza en todos los años, sin ser revisadas o adaptadas de acuerdo con el tiempo en que se está ofreciendo el servicio.

Bruno (2019) en su tesis *“Estrategias de cobranzas y su relación con la morosidad de los clientes de la Unidad de Negocios Piura de la empresa Electronoroeste S.A., 2018”*, el tipo de investigación que se aplicó a la presente investigación fue descriptivo – correlacional y de diseño cuantitativo. La muestra fue de 380 clientes usando fórmula de poblaciones finitas. Con respecto a la

recopilación de información se utilizó un cuestionario. Como objetivo general de la investigación se formuló el siguiente: Definir si las tácticas de cobranzas se enlazan con la morosidad de los clientes de la unidad de Negocios Piura de la empresa Electronoroeste S.A. – 2018. Se llegó a la siguiente conclusión: Las estrategias de cobranza, mantienen una relación considerable con la variable morosidad de los clientes de la entidad.

Cavero (2019) en su tesis *“Plan de mejora en el desarrollo de los procesos del área de créditos y cobranzas de una MYPE”*, la investigación fue de tipo Descriptiva y de diseño Cualitativo, la muestra fue de 08 personas de la empresa. Con respecto a la recopilación de información se utilizó la entrevista. Como objetivo general se formuló: Rediseñar los procesos del área de Créditos y Cobranzas de la MYPE Gest Perú S.A.C., Se llegó a la siguiente conclusión: Diseñar procesos de créditos y cobranzas a la empresa le permite tener una salud financiera mejor, dado que, a partir de ello, los encargados del área tendrán una visión más clara de gestionar los procesos de créditos y cobranzas.

Con respecto a la variable dependiente, se procedió a realizar su conceptualización y dimensiones:

Las políticas de crédito y cobranza son una disciplina de operación elaborada para situaciones frecuentes, nombrado con el único fin de inspeccionar y disminuir el riesgo que se asume al entregar créditos a los clientes (Bañuelos, 2014).

Citando a Izar y Ynzunza (2017) es una forma de motivar las ventas, lo que generará más ingresos para los negocios, sin embargo, esto genera que las cuentas por cobrar aumenten.

De acuerdo con Saracho (2020) el crédito empresarial es una táctica que es utilizado por los empresarios y dueños de empresas para promover el crecimiento del negocio, pero se debe tener en cuenta que al recurrir a esta práctica no es un tema que se debe tomar a la ligera, ya que se debe evaluar las responsabilidades que se van a adquirir.

Lorente (2019) consideró que el crédito se plantea como el cálculo entre las mercaderías entregadas y la cantidad fijada de dinero, más tarde, esta noción

se traduce en un ente que relaciona operaciones comerciales, nivelación de precios, la suma del dinero, y la velocidad de su circulación.

Para Morales & Morales (2014) la cobranza es ejecutar el cobro de aquellos créditos que se entregaron a los clientes a favor de la compañía, asegurando así una adecuada captación de recursos económicos, esto con el fin de que la entidad pueda cumplir a tiempo con sus obligaciones siendo algunas de ellas, el pago a sus proveedores o haberes.

El marco legal de la investigación ha comprendido los siguientes indicadores: Estabilidad Financiera, Solides en los bancos y políticas y procedimientos.

Según Morales & Morales (2014) las Políticas y procedimientos son moldes de amoldarse o de acción impuestas por la dirección los trabajadores de la compañía, esta debe expresarse por escrito, ya que en estas se reflejará que es lo que se puede y no se puede hacer, se tuvo en consideración los siguientes aspectos: El tiempo que se dará el crédito a un cliente, teniendo en cuenta las condiciones financieras de la entidad y que los plazos sean estos mínimos y/o máximos, estos deben ser examinados rigurosamente.

Asimismo, también se tuvo como políticas el descuento por pronto pago, descuento por volumen y descuentos en determinados artículos.

Las políticas de crédito son reglas que la alta dirección dentro de una organización elabora e implementa al momento de realizar operaciones que involucran crédito (Chiriani et al, 2020).

Asimismo, Morales & Morales (2014) mencionaron que al momento de diseñar una política de crédito éstas deben ser objetivas, claras, precisas y realistas con el fin de evitar una confusión, por lo tanto, una vez que se cumplan con lo mencionado estas se convertirán en una base sobre la cual, actúa el crédito.

Como indicadores de la dimensión Políticas de Crédito se consideró lo siguiente:

Boullosa & Rios (2017) definieron la tasa de interés como la renta o los réditos que deben abonar por la cantidad de dinero que ha sido prestada, también se podría decir que es el rendimiento que el dinero ha generado al momento de ser invertido.

Para Golman & Bekerman (2018) la morosidad no responsabiliza como una pérdida definitiva para la organización, pero si influye en su clasificación crediticia, exigiendo que la organización constituya una reserva contable para respaldar el no pago parcial o total de futuros préstamos.

El Código Civil (1984) señaló que el contrato es el pacto de dos o más personas para crear, regular, modificar o concluir una relación jurídica patrimonial.

Para Budee (2020) una política de cobranza es el procedimiento que las compañías utilizan para garantizar el abono de sus cuentas que están en estado pendiente de cobro, estas deben redactarse y seguir estrictamente.

Mientras que para Morales y Morales (2014) son sistemas que la compañía sigue para obtener el dinero de los créditos que otorgó a sus clientes, de acuerdo con los objetivos que la compañía se haya trazado, estos serán el referente para definir las políticas de cobranza.

Con respecto a la variable independiente Aching (2016) mencionó que la liquidez evalúa el volumen de pago que tiene la compañía para enfrentar sus obligaciones que tiene a corto plazo, se entiende como el efectivo que la compañía dispone para pagar sus deudas.

De acuerdo con Reschiwati et al. (2020) la liquidez es un índice que tiene como fin calcular la capacidad de una compañía para efectuar con sus compromisos económicos a corto plazo, una compañía que cuenta con alta liquidez, significa que puede cancelar sus deudas a corto plazo.

Vazquez et al. (2017) mencionaron que la liquidez es deducida como la flexibilidad en el canje de activos por otros más líquidos, en una relación en que se asegura el pago de obligaciones que tiene la compañía.

Según Aching (2016) definió el capital de trabajo como el saldo que le queda a la empresa después de haber realizado el abono de sus obligaciones



inmediatas, es decir es la diferencia del activo corriente menos el pasivo corriente.

Según Salazar (2016) precisó que la capacidad de pago es un indicador que ayuda a saber la probabilidad con la que contamos para hacer frente a nuestras obligaciones financieras.

Según Aching (2016) los ratios de cuentas por cobrar se estudian en las cuentas que se tienen por cobrar pues estos son activos líquidos siempre que puedan cobrarse en un periodo prudencial.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y Diseño de la Investigación**

##### **3.1.1 Tipo de Investigación**

Según Sánchez et al (2018) la investigación se definió como una investigación aplicada ya que se buscó dar solución a un problema en la empresa, siendo este la implementación de políticas de crédito y cobranzas para mejorar la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. año 2020.

Por su naturaleza Sánchez et al (2018) la investigación fue cuantitativa y por su función de tipo descriptivo, ya que buscó describir la situación de la empresa Negersa S.A.C. año 2020.

##### **3.1.2 Diseño de la Investigación**

Con respecto al diseño de Investigación, Según Hernández et al (2014) se realizó el diseño de Investigación no experimental de corte transversal o Transeccional ya que analizó los cambios al paso de tiempo que suceden en una comunidad en un punto del tiempo, en este caso fue en la empresa Negersa S.A.C., año 2020.

#### **3.2 Variables y operacionalización**

##### **3.2.1 Definición Conceptual**

###### **3.2.1.1 Variable Independiente: Políticas de Crédito y Cobranza**

Las Políticas de Crédito y Cobranza es una disciplina de operación elaborado para situaciones frecuentes, nombrado con el único fin de inspeccionar y disminuir el riesgo que se asume al entregar créditos a los clientes, según (Bañuelos, 2014).

Morales & Morales (2014) precisaron que el crédito es un mecanismo que ayuda a resurgir la economía de una entidad, ya que al ser otorgados a clientes hará que la entidad aumente significativamente sus ventas. Como se sabe esta es una herramienta utilizada por todas las compañías.

Para Morales & Morales (2014) la cobranza fue ejecutar el cobro de aquellos créditos que se entregaron a los clientes a favor de la compañía, asegurando así una adecuada captación de recursos económicos, esto con el

fin de que la entidad pueda cumplir a tiempo con sus obligaciones siendo algunas de ellas, el pago a sus proveedores o haberes.

### 3.2.1.2 Variable Dependiente: Liquidez

La Liquidez evalúa el volumen de pago que tiene la compañía para enfrentar sus obligaciones que tiene a corto plazo, se entiende como el efectivo que la compañía dispone para pagar sus deudas (Aching, 2016).

## 3.2.2 Definición Operacional

### 3.2.2.1 Variable Independiente: Políticas de Crédito y Cobranza

Esta variable fue medida a través de la técnica de encuesta, considerándose las siguientes dimensiones: Marco Legal, Políticas de Crédito y Políticas de Cobranza.

### 3.2.2.2 Variable Dependiente: Liquidez

Esta variable, al igual que la variable independiente, también se midió con la técnica de la encuesta, considerando las siguientes dimensiones: Capital de Trabajo, Capacidad de Pago y Ratios de Cuentas por Cobrar.

## 3.2.3 Indicadores

### 3.2.3.1 Variable Independiente: Políticas de Crédito y Cobranza

Para la variable Políticas de Crédito y Cobranza, se consideró los siguientes indicadores:

Variable	Dimensión	Indicador
X: Políticas de Crédito y Cobranza	X1: Marco Legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estabilidad Financiera.</li> <li>Solidez en los bancos.</li> <li>Políticas y procedimientos.</li> </ul>
	X2: Políticas de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasa de interés</li> <li>Morosidad</li> <li>Formas de contrato</li> </ul>
	X3: Políticas de Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cartera de Clientes.</li> <li>Cumplimiento de pago.</li> <li>Proceso de cobranza.</li> </ul>

### 3.2.3.2 Variable dependiente: Liquidez

Para la variable Liquidez se consideró los siguientes indicadores:

Variable	Dimensión	Indicador
Y: Liquidez	Y1: Capital de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Razón de capital de trabajo.</li><li>• Razón de disponibilidad de efectivo.</li><li>• Componentes del Capital de Trabajo.</li></ul>
	Y2: Capacidad de pago	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solvencia.</li><li>• Cronograma de pagos.</li><li>• Deudas comerciales.</li></ul>
	Y3: Ratios de Cuentas por Cobrar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Por número de veces.</li><li>• Por número de días.</li><li>• Periodo promedio de cobro.</li></ul>

### 3.2.4 Escala de medición

Ortiz (2003), lo precisó como un instrumento de medición compuesto por un grupo de símbolos o valores numéricos armados de tal manera que estos puedan ser asignados por reglas de personas.

Se utilizó la escala de medición ordinal ya que, según Ortiz (2003), fue un tipo de escala la cual consiste en clasificar objetos de verdad según ciertas características, en la cual se les asignó un nombre o símbolo, sin implicar ninguna relación de orden.

## 3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

### 3.3.1 Población

Arias et al. (2016), lo precisaron como el grupo de sucesos, localizados y alcanzables puesto que compondrán la relación ya que se elegirá la muestra, por lo tanto, cumplieron una serie de reglas predeterminadas, siendo importante explicar que cuando se habla de población, no se refiere solo a seres humanos, sino también a animales.

Para la investigación se consideró como población la empresa Negersa S.A.C. de la ciudad de La Libertad año 2020.

### 3.3.2 Muestra, muestreo y unidad de análisis:

Asimismo, Cantoni (2009), definió muestra como un conjunto de personas separados de la población al inicio de algún medio determinado para su análisis o su evaluación directa, una muestra es una porción o sección, de un todo que forma la población.

Por lo tanto, en esta investigación se trabajó con una muestra no probabilística conformada por 22 trabajadores de la empresa Negersa S.A.C.2020.

*Tabla 1. Muestra*

Área	Cantidad de trabajadores
Administración y Finanzas	06
Contabilidad	06
Tesorería	06
Facturación	04
<b>Total</b>	<b>22</b>

Fuente: Elaboración Propia

#### 3.3.2.1 Criterio de Inclusión:

En el criterio de inclusión se consideró a los colaboradores del área de Administración y Finanzas, Contabilidad, Tesorería y Facturación, la cual fueron un total de 22 colaboradores.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Ríos (2017), fue un instrumento en la cual la persona que investiga registra los datos provenientes de las unidades que se analizan.

En esta investigación las técnicas e instrumentos de recolección de datos fueron las siguientes:

Tabla 2. Instrumento de Recolección de datos

Variables	Técnicas	Instrumentos
Políticas de Crédito y Cobranza	Encuesta	16 preguntas
Liquidez	Encuesta	11 preguntas

Fuente: Elaboración Propia

La encuesta fue considerada por diferentes autores como un diseño o método (Hernández et al, 2014).

La recolección de datos consistió en realizar un plan detallado de procesos que me llevó a reunir datos con un objetivo específico (Hernandez et al, 2014).

### **3.5 Procedimientos**

Se utilizó una técnica de encuesta aplicada a una muestra de 22 trabajadores, 06 de ellos del área de Administración y Finanzas, 06 del área de Contabilidad, 06 del área de Tesorería y 04 del área de facturación, con 05 escalas: Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca, será creada en Google Forms, y fue enviada a través de WhatsApp a los encuestados.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Entre los métodos empleados se usaron la entrevista, Microsoft Excel y otros según la necesidad de estudio.

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación fue elaborado conforme a las disposiciones y reglamentos establecidos por la Universidad César Vallejo, respetando el reglamento referido al no plagio, con el único fin, que se desarrolle con claridad en la conceptualización expuesta por el autor.

#### IV. RESULTADOS

**Objetivo específico 1:** Identificar de qué manera fijar tasa de interés en los contratos por atraso de pago con el cliente mejorara la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.

*Tabla 3. Prueba de correlación de Rho de Spearman entre las dimensiones Marco Legal y Capacidad de Pago.*

Correlaciones				
			Marco Legal	Capacidad de Pago
Rho de Spearman	Marco Legal	Coefficiente de correlación	1,000	,837
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	22	22	
Capacidad de Pago	Capacidad de Pago	Coefficiente de correlación	,837	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	22	22	

*Nota: Sig. Bilateral: Significancia de prueba estadística; N: Número de encuestados*

#### **Interpretación de resultados en relación con el objetivo específico 1:**

Teniendo en consideración los resultados obtenidos se evidenció en la tabla 3, que el nivel de significancia (Sig. Bilateral 0,000) resultó ser menor 0.05 por lo que existió certeza suficiente para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), comprobando que fijar penalidades por atraso en los contratos con el cliente incide favorablemente en mejorar la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.

Asimismo, según la correlación se obtuvo como resultado Rho de Spearman una correlación positiva alta de 0,837.

**Objetivo específico 2:** Identificar de qué manera la implementación de políticas de créditos contribuirá a mejorar el porcentaje de morosidad en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.

Tabla 4. Prueba de correlación de P de Pearson entre las dimensiones Políticas de Créditos y Capital de trabajo.

<b>Correlaciones</b>			
		Políticas de Créditos	Capital de Trabajo
Políticas de Créditos	Correlación de Pearson	1	,544
	Sig. (bilateral)		,009
	N	22	22
Capital de Trabajo	Correlación de Pearson	,544	1
	Sig. (bilateral)	,009	
	N	22	22

*Nota: Sig. Bilateral: Significancia de prueba estadística; N: Número de encuestados*

#### **Interpretación de resultados en relación con el objetivo específico 2:**

Teniendo en consideración los resultados se evidenció en la tabla 4, que el nivel de significancia (Sig. Bilateral 0,009) resultó ser menor 0.05 por lo que existió certeza suficiente para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), comprobando que la correcta implementación de políticas de créditos contribuirá de una forma positiva a mejorar el porcentaje de morosidad en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.

Asimismo, según la correlación se obtuvo como resultado P de Pearson una correlación positiva moderada de 0,544.

**Objetivo específico 3:** Describir de qué manera el contar con personal calificado en el área de cobranzas mejora la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.



Tabla 5. Prueba de correlación de P de Pearson entre las dimensiones Políticas de Cobranzas y Ratios de Cuentas por Cobrar.

		<b>Correlaciones</b>	
		Políticas de Cobranzas	Ratios de Cuentas por Cobrar
Políticas de Cobranzas	Correlación de Pearson	1	,661
	Sig. (bilateral)		,001
	N	22	22
Ratios de Cuentas por Cobrar	Correlación de Pearson	,661	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	22	22

*Nota: Sig. Bilateral: Significancia de prueba estadística; N: Número de encuestados*

### **Interpretación de resultados en relación con el objetivo específico 3:**

Teniendo en consideración los resultados obtenidos se evidenció en la tabla 5, que el nivel de significancia (Sig. Bilateral 0,001) resultó ser menor 0.05 por lo que existió certeza suficiente para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), comprobando que contar con personal calificado en el área de cobranzas influirá de manera positiva en la liquidez de la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.

Asimismo, según la correlación se obtuvo como resultado P de Pearson una correlación positiva moderada de 0,661.

**Objetivo General:** Determinar de qué manera la implementación de políticas de créditos y cobranza mejorará la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.

Tabla 6. Prueba de correlación de P de Pearson entre las variables Políticas Créditos y Cobranzas y Liquidez.

		Políticas de Créditos y Cobranzas	Liquidez
Políticas de Crédito y Cobranza	Correlación de Pearson	1	,742
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
Liquidez	Correlación de Pearson	,742	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

*Nota: Sig. Bilateral: Significancia de prueba estadística; N: Número de encuestados*

#### **Interpretación de resultados en relación con el objetivo General:**

Teniendo en consideración los resultados obtenidos se evidenció en la tabla 6, que el nivel de significancia (Sig. Bilateral 0,000) resultó ser menor 0.05 por lo que existió evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), comprobando que la implementación de políticas de créditos y cobranzas mejorará favorablemente la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.

Asimismo, según la correlación se obtuvo como resultado P de Pearson una correlación positiva alta de 0,742.

## V. DISCUSIÓN

Como primer objetivo específico se consideró identificar de qué manera fijar tasa de interés en los contratos por atraso de pago con el cliente mejorara la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020, en este sentido Boullosa & Ríos (2017) definieron el interés como la renta o los réditos que deben abonar por la cantidad de dinero que ha sido prestada, asimismo también se podría decir que es el rendimiento que el dinero ha generado al momento de ser invertido, en el estudio de la investigación de acuerdo a la pregunta: ¿Considera Usted, necesario el fijar tasa de interés en los contratos con los clientes?, realizada a los trabajadores de la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020, un 59.1% de los 13 encuestados consideraron que siempre es necesario fijar tasa de interés en los contratos con los clientes, mientras que el 27.3% de los 06 trabajadores consideraron que casi siempre lo es necesario, sin embargo, el 13.6% de los 03 encuestados considera que el aplicar tasa de interés en los contratos es necesario a veces. De acuerdo con las respuestas recolectadas de la mayoría de los encuestados, se identificó que el fijar tasa de interés en los contratos con los clientes si es necesario. Del mismo modo **Solano & Gómez**, (2016) en su proyecto de investigación *“Propuesta de un manual de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez”*, concluyeron que la ejecución de un manual ayudara a reducir la cartera vencida, con ello va a permitir cumplir el objetivo principal de la propuesta que es la mejora de la liquidez, ya que con ello la empresa no solo va a lograr captar recursos, si no le permitirá reducir los riesgos de incobrabilidad, a su vez Lachira (2019) en su tesis *“Gestión de cobranza y la rentabilidad de una institución Educativa Privada de Piura: 2017-2018”*, concluyeron que a pesar de contar con políticas establecidas en sus contratos muchas veces se quedan solo escritas, ya que no se aplican de la manera correcta. Es por ello que según la evidencia se ha podido identificar que existe coincidencia entre los resultados de la presente investigación y los resultados de los investigadores Solano & Gómez.

Como segundo objetivo específico se consideró identificar de qué manera la implementación de políticas de créditos contribuirá a mejorar el porcentaje de morosidad en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020, en este sentido

Las políticas de crédito son reglas que la alta dirección dentro de una organización elabora e implementa al momento de realizar operaciones que involucran crédito (Chiriani et al, 2020), mientras que Morales & Morales (2014) mencionaron que al momento de diseñar una política de crédito estas deben ser objetivas, claras, precisas y realistas con el fin de evitar una confusión, a su vez una vez que se cumplan con lo mencionado estas se convertirán en una base sobre la cual, actúa el crédito, en el estudio de la investigación se acuerdo a la pregunta: ¿Considera Usted si es necesario para la empresa Negersa S.A.C. contar con políticas de crédito establecidas para reducir el índice de morosidad de cada cliente?, el 81.8% de los 18 encuestados, consideraron que siempre es necesario contar con políticas de crédito, para reducir el índice de morosidad, mientras que el 18.2% de los 4 encuestados consideraron que casi siempre es necesario, de acuerdo a las respuestas recolectadas de los encuestados, se identificó que el contar con políticas de crédito establecidas es necesario, ya que debido ello se ayudará a reducir el índice de morosidad, del mismo modo Caballero (2017), en su trabajo de investigación concluyeron que el aplicar políticas de crédito tiene una incidencia considerable en la gestión económica de la entidad a comparación del año estudiado 2015, en la cual no contaban con políticas y el 2016, donde las implementaron reflejó considerablemente el impacto de estas en la gestión de la empresa. Por ello según la evidencia se ha podido identificar que existe coincidencia entre los resultados de la presente investigación y los resultados del investigador Caballero.

Como tercer objetivo específico se buscó describir de qué manera el contar con personal calificado en el área de cobranzas mejora la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020, en este sentido para Morales & Morales (2014), la cobranza es ejecutar el cobro de aquellos créditos que se entregaron a los clientes a favor de la compañía, asegurando así una adecuada captación de recursos económicos, en el estudio de la investigación de acuerdo a la pregunta: ¿Considera Usted, si para la empresa Negersa S.A.C. el contar con personal calificado en el área de cobranzas ayuda a mejorar la liquidez?, realizada a los trabajadores de la empresa Negersa S.A.C., año 2020, un 81.8% de 18 trabajadores considera que siempre es necesario contar con personal calificado en el área de cobranzas para ayudar a mejorar la liquidez, mientras

que un 9.1% de 02 trabajadores considera que casi siempre esto ayudara a mejorar la liquidez, sim embargo el 9.1% de otros 02 trabajadores considera que esto ayudará a veces a mejorar la liquidez, de acuerdo a las respuestas obtenidas, se ha logrado describir que el contar con personal calificado en el área de cobranzas ayudará a mejorar la liquidez de la empresa, ya que gracias a ellos sabrán actuar de manera oportuna y en los tiempos necesarios. Del mismo modo Espín & Campoverde (2018), en su tesis “Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A.” demostraron que no existen funciones definidas en el área de créditos y cobranzas, además los procedimientos con los que cuentan, no se ajustan a la realidad de la empresa, mientras que Leyton & Sotomayor (2017) en su tesis “Diseño de un Modelo de Gestión aplicado al Departamento de Créditos y Cobranzas de la compañía Pica-Plásticos Industriales C.A (PICA), ubicada en la ciudad de Guayaquil”, concluyeron que el departamento de Crédito y Cobranzas de la empresa PICA, presentó muchos errores al momento de gestionar la cartera de sus clientes, siendo está conformado por un cronograma de vencimientos, de acuerdo con la necesidad de la compañía, originando que la liquidez de la compañía se vea afectada. Esto se ha reflejado en el flujo de efectivo de la empresa, esto se debe también a la poca gestión que realizan los encargados del área, sin embargo, Mariños et al (2019), en su tesis “Análisis de los créditos y cobranzas que mejoran la Liquidez en la Empresa Agencias Viajes Tours SAC en el Año 2017”, concluyeron que La empresa Agencias Viajes Tours SAC, maneja excelentes procedimientos de cobranza, pero, no tiene un buen control respecto a la gestión de créditos, lo cual no le permitirá cumplir con los objetivos que se han trazado en los créditos y cobranzas, a su vez Campodónico & Arévalo, (2020) en su tesis “Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018”, concluyeron que las labores realizadas en la gestión de cobranza, son el resultado de la cartera de clientes, el uso de estrategias de cobros y el rastreo de pagos, mismas que se han venido desarrollando de manera inadecuada, por ende, esto afecta negativamente para la empresa en su liquidez, y finalmente Bruno (2019) en su tesis “Estrategias de cobranzas y su relación con la morosidad de los clientes de la Unidad de Negocios Piura de la empresa Electronoroeste S.A., 2018”, concluyó que las estrategias de cobranza, mantienen una relación considerable con la variable

morosidad de los clientes de la entidad. Asimismo, según la evidencia recopilada por autores tanto nacionales e internacionales se ha podido identificar que el contar con personal idóneo en el área de cobranzas es muy importante ya que ello ayudará a que los procedimientos se apliquen de una forma correcta, ayudando así a que la empresa pueda contar con liquidez en los tiempos que ella estima conveniente.

Como objetivo general, se determinó de qué manera la implementación de políticas de créditos y cobranza mejorará la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020. En este sentido las políticas de Crédito y Cobranzas son una disciplina de operación elaborado para situaciones frecuentes, nombrado con el único fin de inspeccionar y disminuir el riesgo que se asume al entregar créditos a los clientes. (Bañuelos,2014), a su vez la liquidez según Reschiwati et al. (2020) es un índice que tiene como fin calcular la capacidad de una compañía para efectuar con sus compromisos económicos a corto plazo, una compañía que cuenta con alta liquidez, significa que puede cancelar sus deudas a corto plazo, en el estudio de la investigación de acuerdo con la pregunta: ¿Considera Usted que implementar políticas de crédito y cobranza contribuirá a mejorar la liquidez en la empresa Negersa S.A.C.? realizada a los trabajadores de la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020, el 63.6% de 14 trabajadores considera que siempre es necesario implementar políticas de crédito y cobranza, mientras que el 4.5% de 01 trabajador considera que nunca es necesario, de acuerdo con las respuestas recolectas, se procede a describir que si es necesario implementar políticas de crédito y cobranza. Del mismo modo Cavero (2019) en su tesis “Plan de mejora en el desarrollo de los procesos del área de créditos y cobranzas de una MYPE”, concluye que diseñar procesos de créditos y cobranzas a la empresa le permite tener una salud financiera mejor, dado que, a partir de ello, los encargados del área tendrán una visión más clara de gestionar los procesos de créditos y cobranzas. Es por ello según la evidencia se ha podido identificar que existe coincidencia entre los resultados de la presente investigación y los resultados del investigador mencionado.

## **VI. CONCLUSIONES**

Como conclusiones de la investigación se pueden establecer las siguientes:

1. Se concluye que la implementación de políticas de crédito y cobranza son necesarias para mejorar la liquidez en la empresa, sin importar el tamaño del negocio, ya que estas siempre se van a adaptar de acuerdo con su necesidad, tamaño y giro comercial, ayudando también a que el personal relacionado a estas áreas tenga una visión más clara al momento de gestionar los créditos y cobranzas brindados.
2. Se concluye que en los contratos con los clientes no se estipula en ninguna cláusula la tasa de interés a aplicar en caso de que el cliente incumpla con el pago de su obligación según el cronograma establecido, una vez que se haya emitido la facturación correspondiente por el servicio brindado.
3. Se concluye que el implementar políticas de crédito ayudará a contribuir a mejorar la liquidez ya que una vez que se procedan a aplicar tendrá una incidencia significativa en la gestión económica de la empresa.
4. Se concluye que el contar con personal calificado en el área de cobranzas ayudara a elevar la liquidez en la compañía, esto debido a que cuentan con actualizaciones profesionales contribuyendo a aplicar los procedimientos necesarios para que la empresa tenga la menor cantidad de personal moroso.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Entre las principales recomendaciones de la presente investigación se plantean las siguientes:

1. Se recomienda a la Gerencia General se implemente un manual de Políticas de Crédito y Cobranza con el fin de mejorar los procesos de cobranzas para incrementar la liquidez y optimizar aún más los recursos de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.
2. Se recomienda que el área responsable fije cláusulas específicas en los contratos donde quede claramente estipulado las tasas de interés que se aplicará al cliente; situación que contribuirá para mejorar la liquidez. Asimismo, se recomienda contar con los servicios de personas especializadas en la elaboración de contratos y evitar en un futuro incrementar el índice de morosidad.
3. Se recomienda implementar políticas de crédito con la finalidad de mejorar la gestión financiera de la empresa, ya que contribuirá a una gestión eficiente de cobranza para multiplicar la liquidez de la institución y lograr los objetivos previstos.
4. Se recomienda al jefe responsable de Tesorería capacitar al personal invertir en el personal asignado al área de cobranzas en cursos, seminarios, actualizaciones y/o capacitaciones ya que esto contribuirá a que apliquen los procedimientos implementados de una forma correcta y oportuna, ayudando a que realicen una buena gestión de cobranza a los clientes.



## REFERENCIAS

- Aching, C. (2016). Guía rápida: ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia. (E. C. Editor, Ed.) Lima: El Cid Editor.
- Avelino, E., Torres, J., & Tipe, R. (2016). El boom de consumo créditos de consumo en el Perú. QUIPUKAMAYOC, 24(45), 9-14. doi:<https://doi.org/10.15381/quipu.v24i45.12455>
- Bañuelos, S. (2014). Política de Credito y Cobranza Guía Practica. AFS INTERNATIONAL, I, 14.
- Bañuelos, S. (2014). Política de Crédito y Cobranza Guía práctica. Mexico: AFS International, LLC.
- Boullosa, A., y Rios, L. (2017). Matematica Financiera. (Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez”, Ed.) Cuba: Feijóo.
- Bruno, L. (2019). Estrategias de cobranzas y su relación con la morosidad de los clientes de la Unidad de Negocios Piura de la empresa Electronoroeste S.A., 2018. Tesis, Universidad César Vallejo, Piura. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51707>
- Budee, N. (2020). Collection Policy: An Overview for Construction Companies. 1(1), 1-2. Obtenido de LEVELSET: <https://www.levelset.com/blog/collection-policy-an-overview/>
- Caballero, E. (2017). Las Políticas de Crédito y Cobranza y su Incidencia en la Gestión Financiera de la Empresa Dropar E.I.R.L., Trujillo, año 2017. Tesis, Universidad César Vallejo, Trujillo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11619>
- Campodónico, S., & Arévalo, J. (2020). Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018. Tesis, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11458/3645>
- Cavero, P. (2019). Plan de mejora en el desarrollo de los procesos del área de créditos y cobranzas de una MYPE. Tesis, Universidad de Piura, Piura. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11042/4073>
- Chiriani, J., Alegre, M., & Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES. Revista Científica de la UCSA, 7(1), 23-30. doi:<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>.
- Espín, D., & Campoverde, A. (2018). Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A. Tesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/30591>

- García, X., Galarza, C., & Grijalva, G. (2019). LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS CASO EMPRESA“MULTILLANTA RAMÍREZ”. Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional, 7(1), 73-81.
- Golman, M., & Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. Revista Problemas del Desarrollo, 195(49), 127-151. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2018.195.62527>
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista Pilar. (2014). Metodología de la investigación 6ta Edición. Mexico DF: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Izar, J., & Ynzunza, C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. Poliantea, 13(24), 47-62. Obtenido de <https://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea/article/view/701/786>
- Lachira, V. (2019). Gestión de cobranza y la rentabilidad de una Institución Educativa Privada de Piura: 2017-2018. Universidad César Vallejo, Piura. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47533>
- Leyton, Y., & Sotomayor, J. (2017). Diseño de un Modelo de Gestión aplicado al Departamento de Créditos y Cobranzas de la compañía Pica-Plásticos Industriales C.A (PICA), ubicada en la ciudad de Guayaquil. Tesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20728>
- Lorente, L. (2019). Crecimiento, crédito e inflación. Revista de Economía Institucional, 21(40), 16. doi:<https://doi.org/10.18601/01245996.v21n40.02>
- Mariño, R., Culquillaja, M., & Quispe, M. (2019, Noviembre). Análisis de los Créditos y Cobranzas que mejoran la Liquidez en la Empresa Agencias Viajes Tours SAC en el Año 2017. Tesis, Universidad Peruana de las Américas, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/835>
- Morales, J., & Morales, A. (2014). Crédito y Cobranza. Mexico: GRUPO EDITORIAL PATRIA, S.A. DE C.V.
- Ortiz, F. (2003). Diccionario de metodología de la investigación Científica. México: Editorial LIMUSA S.A.
- Perú. (1984). Código Civil: Libro VII: Fuentes de las obligaciones - Art. 1351.
- Reschiwati, R., Syahdina, A., & Handayani, S. (2020). Effect of Liquidity, Profitability, and Size of Companies on Firm Value. Utopía y Praxis Latinoamericana, 25(6), 325-332. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27964115031>

- Rios, R. (2017). Metodología para la investigación y redacción I Edición. Málaga: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Salazar, B. (2016, Noviembre 27). Capacidad de pago. Retrieved from ABCFINANZAS.COM: <https://abcfinanzas.com/finanzas-personales/capacidad-de-pago/>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. (U. R. Palma, Ed.) Lima: Bussiness Support Aneth S.R.L.
- Saracho, A. (2020). El ABC para pedir un crédito. Entrepreneur Mexico, 28(3), 47-49. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=b9h&AN=142588178&lang=es&site=eds-live>
- Solano, B., & Gómez, G. (2016). Propuesta de un Manual de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez. Tesis, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/19792>
- Tavares, M., Vasquez, X., Rech, I., Miranda, G., & Tavares. (2017). Convergencias entre la rentabilidad y la liquidez en el sector del agronegocio. Cuadernos de Contabilidad, 18(45), 152-165. doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-45.crls>

# **ANEXOS**

**ANEXO 1.-MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA</b>	Es una disciplina de operación elaborado para situaciones frecuentes, nombrado con el único fin de inspeccionar y disminuir el riesgo que se asume al entregar créditos a los clientes (Bañuelos,2014).	Esta variable será medida a través de las técnicas de encuesta las siguientes dimensiones: Marco Legal, Políticas de Crédito y Políticas de Cobranza.	<b>MARCO LEGAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad financiera.</li> <li>• Solides en los bancos.</li> <li>• Políticas y procedimientos.</li> </ul>	Ordinal
			<b>POLÍTICAS DE CRÉDITO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasa de interés.</li> <li>• Morosidad.</li> <li>• Formas Contrato.</li> </ul>	
			<b>POLÍTICAS DE COBRANZA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartera de Clientes.</li> <li>• Cumplimiento de pago.</li> <li>• Estado de cobranza.</li> </ul>	
<b>LIQUIDEZ</b>	Evaluar el volumen de pago que tiene la compañía para enfrentar sus obligaciones que tiene a corto plazo, se entiende como el efectivo que la compañía dispone para pagar sus deudas. (Aching, 2016).	Esta variable también será medida mediante las técnicas de encuesta teniendo en cuenta las dimensiones: Capital de Trabajo, Capacidad de Pago y Ratios de Cuentas por Cobrar.	<b>CAPACIDAD DE PAGO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solvencia</li> <li>• Cronograma de pagos</li> <li>• Deudas comerciales</li> </ul>	Ordinal
			<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Razón de capital de trabajo.</li> <li>• Razón de Disponibilidad de efectivo</li> <li>• Componentes del capital de trabajo</li> </ul>	
			<b>RATIOS DE CUENTAS POR COBRAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por número de veces.</li> <li>• Por número de días.</li> <li>• Periodo promedio de cobro.</li> </ul>	

ANEXO 2.-MATRIZ DE CONSISTENCIA

IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA NEGERSA S.A.C. VIRU, 2020.					
AUTOR. MOROCHO FLORES LUIS ANGEL					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	V. INDEPENDIENTE		
¿De qué manera la implementación de políticas de créditos y cobranzas mejorará la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.?	Determinar de qué manera la implementación de políticas de créditos y cobranza mejorará la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.	La implementación de políticas de créditos y cobranzas mejorará favorablemente la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.	X: POLÍTICAS DE CREDITO Y COBRANZA	X1 Marco Legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estabilidad financiera</li> <li>Solides en los bancos</li> <li>Políticas y procedimientos</li> </ul>
				X2 Políticas de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasa de interés</li> <li>Morosidad</li> <li>Formas de Contrato</li> </ul>
				X3: Políticas de Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cartera de Clientes.</li> <li>Cumplimiento de pago.</li> <li>Proceso de cobranza.</li> </ul>
PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS SECUNDARIA	V. DEPENDIENTE		
a) ¿De qué manera fijar tasa de interés en los contratos por atraso de pago con el cliente mejorará la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.?	a) Identificar de qué manera fijar tasa de interés en los contratos por atraso de pago con el cliente mejorará la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.	a) Fijar penalidades por atraso en los contratos con el cliente incide favorablemente en mejorar la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.	Y: LIQUIDEZ	Y1: Capacidad de pago	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solvencia</li> <li>Cronograma de pagos</li> <li>Deudas comerciales</li> </ul>
b) ¿De qué manera la implementación de políticas de créditos contribuirá a mejorar el porcentaje de morosidad en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.?	b) Identificar de qué manera la implementación de políticas de créditos contribuirá a mejorar el porcentaje de morosidad en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.	b) La correcta implementación de políticas de créditos contribuirá de una forma positiva a mejorar el porcentaje de morosidad en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.		Y2: Capital de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Razón de capital de trabajo.</li> <li>Razón de Disponibilidad de efectivo</li> <li>Componentes del capital de trabajo</li> </ul>
c) ¿De qué manera el contar con personal calificado en el área de cobranzas mejora la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.?	c) Describir de qué manera el contar con personal calificado en el área de cobranzas mejora la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.	c) Contar con personal calificado en el área de cobranzas influirá de manera positiva en la liquidez de la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.		Y3. Ratios de cuentas por Cobrar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Por número de veces.</li> <li>Por número de días.</li> <li>Periodo promedio de cobro.</li> </ul>

## ANEXO 3.-CUESTIONARIO

### Cuestionario para la variable Políticas De Crédito Y Cobranza

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
<b>Dimensión 1: Marco Legal</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1. ¿Considera usted que la empresa Negersa S.A.C., cuenta con solides bancaria en cada una de sus cuentas corrientes?					
2. ¿Considera usted que la empresa Negersa S.A.C., cuenta con solides bancaria en cada una de sus cuentas corrientes?					
3. ¿Considera Usted que las políticas y procedimientos de cobranza son necesarias para una buena administración de cobranzas?					
4. ¿Considera Usted que implementar políticas de crédito y cobranza contribuirá a mejorar la liquidez en la empresa Negersa S.A.C.?					
<b>Dimensión 2: Políticas de Crédito</b>					
5. ¿La empresa Negersa S.A.C., tiene establecido claramente en los contratos de servicios la aplicación de tasa de interés en caso de atrasos con los pagos?					
6. ¿Considera Usted, necesario el fijar tasa de interés en los contratos con los clientes?					
7. ¿Considera Usted si la empresa Negersa S.A.C. tiene identificado el nivel de morosidad de cada cliente?					
8. ¿Considera Usted si es necesario para la empresa Negersa S.A.C. contar con políticas de crédito establecidas para reducir el índice de morosidad de cada cliente?					
9. ¿Considera Usted, si la empresa Negersa S.A.C. elabora sus contratos de acuerdo con el tipo de cliente, tipo de servicio y/o temporada del año?					
10. ¿Considera Usted si es necesario para la empresa Negersa S.A.C. contar con un especialista para la elaboración de los contratos con los clientes?					
<b>Dimensión 3: Políticas de Cobranza</b>					
11. ¿Considera usted que la empresa Negersa S.A.C. tiene identificado la cartera de cada uno de los clientes?					
12. ¿Considera usted necesario para la empresa Negersa S.A.C. contar con un historial de cada cliente para la prestación de futuros servicios?					

13. ¿Considera usted si es necesario para la empresa Negersa S.A.C. aplicar políticas de cobranza para el cumplimiento de pago oportuno de sus clientes?					
14. ¿Considera Usted si para la empresa Negersa S.A.C. las políticas de cobranza garantizan la cobrabilidad de la cartera de clientes?					
15. ¿La empresa Negersa S.A.C. aplica procedimientos de cobranza para casos que un cliente no cumpla con el pago oportuno del servicio?					
16. ¿Considera Usted, si para la empresa Negersa S.A.C. el contar con personal calificado en el área de cobranzas ayuda a mejorar la liquidez?					

¡Muchas gracias por su participación!

### Cuestionario para la variable Liquidez

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
<b>Dimensión 1: Capacidad de Pago</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
01. ¿La empresa Negersa S.A.C. cuenta con la capacidad suficiente de liquidez para cumplir sus obligaciones a corto plazo?					
02. ¿Considera Usted que la empresa Negersa S.A.C. deba contar con un cronograma de pagos para minimizar riesgos de cobranza?					
03. ¿La empresa Negersa S.A.C. cumple con el pago a sus proveedores de acuerdo con el cronograma establecido?					
04. ¿La empresa Negersa S.A.C., aplica la ratio capacidad de pago para conocer su solidez financiera?					
<b>Dimensión 2: Capital del trabajo</b>					
05. ¿Cree usted que el capital de trabajo es un indicador para conocer los recursos con que cuenta la empresa Negersa S.A.C.?					
06. ¿La empresa Negersa S.A.C. ante cualquier emergencia económica, cuenta con la disponibilidad de efectivo inmediata para responder ante cualquier emergencia?					
07. ¿Considera Usted si para la empresa Negersa S.A.C. es importante al capital de trabajo para la toma de decisiones?					
08. ¿Considera Usted necesario que la empresa Negersa S.A.C. aplica la ratio de capital de trabajo para conocer con que efectivo que cuenta para continuar con sus operaciones?					
<b>Dimensión 3: Ratios de Cuentas por Cobrar</b>					

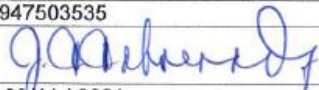


<b>09.</b> ¿Cree Usted si para la empresa Negersa S.A.C. la ratio de cuentas por cobrar contribuye a conocer el número de veces de retorno de las cobranzas?					
<b>10.</b> ¿Para conocer la eficacia del negocio en la empresa Negersa S.A.C., se aplica la ratio de cuentas por cobrar periodo promedio de cobro?					
<b>11.</b> ¿Considera Usted si para la empresa Negersa S.A.C., es importante aplicar la ratio de cuentas por cobrar para medir la eficacia del negocio?					

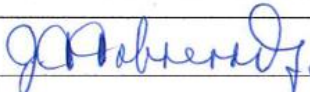
¡Muchas gracias por su participación!

## ANEXO 4.- VALIDACIÓN

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario para la variable Políticas De Crédito Y Cobranza
<b>Objetivo del instrumento</b>	Identificar de qué manera la implementación de políticas de créditos contribuirá a mejorar el porcentaje de morosidad en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Julio César Cabrera Díaz
<b>Documento de identidad</b>	DNI 17857435
<b>Años de experiencia en el área</b>	10 años.
<b>Máximo Grado Académico</b>	Magister en Dirección y Gestión Empresarial.
<b>Nacionalidad</b>	Peruana.
<b>Institución</b>	UVC Docente TP
<b>Cargo</b>	Docente.
<b>Número telefónico</b>	947503535
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	09/11 / 2021

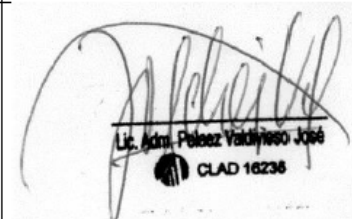
**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario para la variable Liquidez
<b>Objetivo del instrumento</b>	Identificar de qué manera fijar tasa de interés en los contratos por atraso de pago con el cliente mejorara la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Julio César Cabrera Díaz.
<b>Documento de identidad</b>	DNI 17857438
<b>Años de experiencia en el área</b>	10 años.
<b>Máximo Grado Académico</b>	Magíster en Dirección y Gestión Empresarial.
<b>Nacionalidad</b>	Peruana.
<b>Institución</b>	UCV – Filial Piura
<b>Cargo</b>	Docente TP
<b>Número telefónico</b>	947503535
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	09 / 11 / 2021


### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario para la variable Liquidez
<b>Objetivo del instrumento</b>	Identificar de qué manera fijar tasa de interés en los contratos por atraso de pago con el cliente mejorara la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	José Víctor Peláez Valdivieso
<b>Documento de identidad</b>	18161446
<b>Años de experiencia en el área</b>	20
<b>Máximo Grado Académico</b>	Doctor
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Universidad Cesar Vallejo
<b>Cargo</b>	Docente a tiempo parcial
<b>Número telefónico</b>	975050784
<b>Firma</b>	 <p style="text-align: center;">             Lic. Víctor Peláez Valdivieso José              CLAD 16236         </p>
<b>Fecha</b>	25 /10 / 2021


**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario para la variable Liquidez
<b>Objetivo del instrumento</b>	Identificar de qué manera fijar tasa de interés en los contratos por atraso de pago con el cliente mejorara la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	José Víctor Peláez Valdivieso
<b>Documento de identidad</b>	18161446
<b>Años de experiencia en el área</b>	20
<b>Máximo Grado Académico</b>	Doctor
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Universidad Cesar Vallejo
<b>Cargo</b>	Docente a tiempo parcial
<b>Número telefónico</b>	975050784
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	25 /10 / 2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario para la variable Liquidez
<b>Objetivo del instrumento</b>	Identificar de qué manera fijar tasa de interés en los contratos por atraso de pago con el cliente mejorara la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Edme Martha Garcia Madamientos
<b>Documento de identidad</b>	02896315
<b>Años de experiencia en el área</b>	20
<b>Máximo Grado Académico</b>	Magister
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Constructora Yemhi Contratistas Generales E.I.R.L.
<b>Cargo</b>	Contadora General
<b>Número telefónico</b>	968052373
<b>Firma</b>	 C.P.C. Edme Martha Garcia Madamientos MAT.: 1927
<b>Fecha</b>	25/10/2021

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario para la variable Liquidez
<b>Objetivo del instrumento</b>	Identificar de qué manera fijar tasa de interés en los contratos por atraso de pago con el cliente mejorara la liquidez en la empresa Negersa S.A.C. La Libertad, Año 2020.
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Edme Martha Garcia Madamientos
<b>Documento de identidad</b>	02896315
<b>Años de experiencia en el área</b>	20
<b>Máximo Grado Académico</b>	Magister
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Constructora Yermhi Contratistas Generales E.I.R.L.
<b>Cargo</b>	Contadora General
<b>Número telefónico</b>	968052373
<b>Firma</b>	 C.P.C. Edme Martha Garcia Madamientos MAT: 1927
<b>Fecha</b>	25 /10 / 2021

## ANEXO 5.- CONFIABILIDAD

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	22	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	27



## ANEXO 6.- AUTORIZACIÓN



**NEGERSA S.A.C.**  
TRANSPORTE DE CARGA PESADA A NIVEL NACIONAL

### AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN

Jhon Fredy Salvatierra Paulo, identificado con DNI: 47437654, en mi calidad de Representante Legal de la empresa **NEGERSA S.A.C.**, con RUC: 20559717496; ubicada en la ciudad de La Libertad.

#### HACE CONSTAR:

Que, el Sr. Luis Angel Morocho Flores, identificado con DN: 73670716, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo – Sede Piura, viene desarrollando en esta institución su investigación titulada **"IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA NEGERSA S.A.C. LA LIBERTAD, AÑO 2020."**, de manera que queda autorizado para recabar la información necesaria para uso exclusivo del desarrollo de su tesis.

Asimismo, se autoriza al estudiante a utilizar y mencionar el nombre de la empresa dentro de su investigación.

Se expide la presente autorización al estudiante, para los fines que estime conveniente.

La Libertad, 06 de setiembre de 2021

**NEGERSA S.A.C.**  
R.U.C. 20559717496  
**JHON SALVATIERRA PAULC**  
GERENTE GENERAL



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, MOROCHO FLORES LUIS ANGEL estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA NEGERSA S.A.C., LA LIBERTAD, AÑO 2020.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
MOROCHO FLORES LUIS ANGEL <b>DNI:</b> 73670716 <b>ORCID</b> 0000-0001-9771-1818	Firmado digitalmente por: LMOROCHOF el 12-12- 2021 17:12:04

Código documento Trilce: INV - 0556734