



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Gestión de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del  
Cercado de Lima, 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Contador Público**

**AUTOR:**

Br. Cantaro Marcelo, Belen Amparo (ORCID: 0000-0003-0091-2264)

**ASESOR:**

Dr. Mucha Paitán Mariano (ORCID: 0000-0002-0097-6869)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LIMA – PERÚ**

2022

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida, fuerzas y su amor infinito, a mis padres por haberme dado el ejemplo de lucha, humildad y perseverancia, por su forma de educarme, por sus consejos y por su amor eterno, con todo mi amor para ellos.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestro padre Dios por ser mi razón para vivir, por estar siempre en mi vida dándome fuerzas para continuar y superar cada tropiezo. A mis padres, hermanos y sobrinos por haber estado siempre conmigo en cada etapa de mi vida, por sus enseñanzas y por su apoyo. A todos mis maestros y a las personas que me inculcaron valores y conocimiento para crecer profesionalmente y como persona.

## Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
4.1. Análisis descriptivo.....	20
4.2. Nivel Inferencial.....	44
V. DISCUSIÓN.....	49
VI. CONCLUSIONES.....	54
VII. RECOMENDACIONES .....	56
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS .....	61

## Índice de tablas

Tabla 1. Validez de Instrumento.....	17
Tabla 2. Valor Coeficiente de Alfa Cronbach .....	17
Tabla 3. Prueba de Confiabilidad (Alfa de Cronbach) del cuestionario .....	17
Tabla 4. Evaluación para otorgar un crédito.....	20
Tabla 5. Condiciones de créditos .....	21
Tabla 6. Control de la cartera de clientes.....	22
Tabla 7. Análisis de los riesgos de crédito .....	23
Tabla 8. Seguimiento de las ventas al crédito.....	24
Tabla 9. Reducción de cuentas incobrables.....	25
Tabla 10. Estrategias de cobranzas .....	26
Tabla 11. Recuperación de cuentas vencidas.....	27
Tabla 12. Facilidades de pago .....	28
Tabla 13. Descuentos por pronto pago .....	29
Tabla 14. Gestión de títulos valores .....	30
Tabla 15. Fraccionamiento de deudas .....	31
Tabla 16. Disponibilidad de la empresa .....	32
Tabla 17. Incumplimiento de pagos.....	33
Tabla 18. Control de recursos .....	34
Tabla 19. Capacidad de pago .....	35
Tabla 20. Ratio de solvencia .....	36
Tabla 21. Obligaciones a corto plazo .....	37
Tabla 22. Obligaciones a largo plazo .....	38
Tabla 23. Capacidad de pago .....	39
Tabla 24. Ratio de liquidez corriente .....	40
Tabla 25. Ratio de Prueba acida .....	41
Tabla 26. Ratio de capital.....	42
Tabla 27. Ratio de Prueba defensiva .....	44
Tabla 28. Resultado de Hipótesis General.....	45
Tabla 29. Resultado de Hipótesis Específica 1 .....	46
Tabla 30. Resultado de Hipótesis Específica 2 .....	47
Tabla 31. Resultado de Hipótesis Específica 3 .....	48

## Índice de figuras

Figura 1. Evaluación para otorgar un crédito.....	20
Figura 2. Condiciones de créditos .....	21
Figura 3. Control de la cartera de clientes.....	22
Figura 4. Análisis de los riesgos de crédito .....	23
Figura 5. Seguimiento de las ventas al crédito.....	24
Figura 6. Reducción de cuentas incobrables.....	25
Figura 7. Estrategias de cobranzas.....	26
Figura 8. Recuperación de cuentas vencidas.....	27
Figura 9. Facilidades de pago .....	28
Figura 10. Descuentos por pronto pago .....	29
Figura 11. Gestión de títulos valores .....	30
Figura 12. Fraccionamiento de deudas.....	31
Figura 13. Disponibilidad de la empresa .....	32
Figura 14. Incumplimiento de pagos .....	33
Figura 15. Control de recursos .....	34
Figura 16. Capacidad de pago .....	35
Figura 17. Ratio de solvencia .....	36
Figura 18. Obligaciones a corto plazo .....	37
Figura 19. Obligaciones a largo plazo .....	38
Figura 20. Capacidad de pago .....	39
Figura 21. Ratio de liquidez corriente.....	40
Figura 22. Ratio de Prueba ácida.....	41
Figura 23. Ratio de capital.....	42
Figura 24. Ratio de Prueba defensiva .....	43

## RESUMEN

La reciente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre las políticas de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020, el tipo de investigación es aplicada de nivel correlacional – descriptivo con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal. La muestra estuvo constituida por 58 empleados de los negocios comerciales, los que fueron elegidos por medio del muestreo no probabilístico, usando como técnica a la encuesta y para recolectar los datos se empleó el cuestionario.

Los resultados obtenidos señalaron que las empresas no desarrollan las metodologías necesarias para una buena gestión de créditos, así mismo no existe control en el cumplimiento del procedimiento de las políticas de créditos y cobranzas, por lo tanto no se tiene información completa de los clientes a los que se le otorgará el crédito, corriendo el riesgo de que incumplan con sus pagos dentro de las fechas pactadas, lo que posteriormente ocasiona problemas de liquidez, quedándose sin capacidad de pago.

Se concluye que existe relación entre la gestión de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020, de acuerdo a los resultados se evidenció que no se desarrollan de manera eficiente los procedimientos de la gestión de créditos, lo cual genera retrasos en el pago, lo que ocasiona la falta de la liquidez, y con ellos problemas en la demora e incumplimiento de las obligaciones a corto plazo con terceros.

Palabras clave: gestión de créditos, liquidez, políticas de créditos y cobranzas.

## **ABSTRACT**

The recent research had as general objective to determine the relationship that exists between the credit policies and the liquidity of the commercial companies of the Cercado de Lima, 2020, the type of research is applied at the correlational level - descriptive with a quantitative approach, of non-experimental design. – transverse. The sample consisted of 58 employees of commercial businesses, who were chosen through non-probabilistic sampling, using the survey as a technique and the questionnaire was used to collect the data.

The results obtained indicated that the companies do not develop the necessary methodologies for a good credit management, likewise there is no control in the fulfillment of the procedure of the credit and collection policies, therefore there is not complete information of the clients to whom that the credit will be granted, running the risk that they will default on their payments within the agreed dates, which later causes liquidity problems, leaving them without payment capacity.

It is concluded that there is a relationship between credit management and the liquidity of the commercial companies of the Cercado de Lima, 2020, according to the results it was evidenced that credit management procedures are not developed efficiently, which generates delays in the payment, which causes the lack of liquidity, and with them problems in the delay and breach of short-term obligations with third parties.

Keywords: credit management, liquidity, credit and collection policies.



## I. INTRODUCCIÓN

En este mundo globalizado, existen empresas que cuentan con una gestión de créditos bien establecidas que les permiten tener un adecuado manejo de liquidez, mientras que en otras no sucede lo mismo, esto debido al mal manejo de la gestión de créditos, lo cual es una preocupación constante ya que esto afectaría a su liquidez en mayor o menor medida. Muchas de las empresas no realizan una evaluación del nivel de riesgo al otorgar un crédito a sus clientes, lo que puede ocasionar el impago de sus deudas.

En el Perú, la situación no es distinta, el riesgo de otorgar un crédito a las empresas deudoras ocasiona desequilibrios que comprometen su liquidez, ya que de ello dispone para el cumplimiento de sus obligaciones. De acuerdo con esto, existen empresas en el país que no aplican una gestión de crédito proactiva para evitar problemas futuros relacionados con morosidad, impactando así de manera negativa en la situación financiera. Por lo tanto, no se aplican mecanismos de evaluación, seguimiento y control de los créditos, lo que origina que, a mayor endeudamiento, mayor es el riesgo de cumplimiento de pagos y como resultado menor es el nivel de liquidez.

En el Cercado de Lima, las empresas comerciales no son ajenas a los problemas en el área de créditos con referencia a la gestión de la misma a causa de diversos trabajadores de esa misma área, y con ello a los problemas de liquidez que conlleva esta situación, debido a esto, no se lleva un control en cuanto a gestión de cobros aplazados, así mismo evitan realizar una revisión minuciosa referente a la relación de clientes que no efectúan sus abonos en las fechas pactadas, por lo cual se vuelve a otorgar créditos a clientes morosos, corriendo el riesgo de incumplimiento de pago por causa de los deudores, todo ello puede ocasionar que la empresa deje de ser solvente y cuente con poca disponibilidad de efectivo.

Ante lo descrito se propone el siguiente problema general, ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020?

Así mismo se plantean los siguientes problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación que existe entre las políticas de créditos y la liquidez de las empresas

comerciales del Cercado de Lima,2020?, (b) ¿Cuál es la relación que existe entre las políticas de cobranzas y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima,2020?, (c) ¿Cuál es la relación que existe entre los procedimientos de cobranzas y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima,2020?

Este estudio cuenta con una justificación teórica porque busca establecer los lineamientos y procedimientos en base a la buena práctica desarrollada en el área de créditos y cobranzas, con la finalidad de aportar mayor información y enriquecer al entendimiento ya vigente de las mejoras de la gestión de créditos de las empresas, dándole mayor énfasis en la liquidez. Por lo tanto, sera de gran importancia para los negocios del rubro comercial ubicados en el distrito del Cercado de Lima, el cual servirá de modelo para otras empresas del mismo rubro.

Así mismo tiene justificación práctica porque existe el afán de mejorar la situación en el área de gestión de créditos, estableciendo políticas de créditos y de cobranzas que puedan reducir el nivel de morosidad, como otorgar descuentos en el monto total de la deuda, otorgar fraccionamientos, o descuentos por pronto pago, entre otro, lo cual permitirá definir la liquidez con la que contarán las empresas comerciales a corto plazo y esto ayudara a prevenir las consecuencias que trae el problema.

También cuenta con una justificación metodológica porque para lograr recolectar información para la investigación se recurrirá a la formulación de un instrumento, y también se recolectarán los datos empleando la encuesta, el mismo que servirá de gran utilidad para futuras investigaciones.

Este estudio tiene una justificación social porque se aplicará en los trabajadores que se encargan de ofrecer créditos y en los que realizan las cobranzas de los negocios comerciales, así mismo es social ya que por una mala administración en esta área podría impactar de manera negativa en la situación financiera, ocasionando dificultad en el pago de las remuneraciones, retrasos en los pagos a proveedores, hasta puede llevar al quiebre y con ello los trabajadores quedarían afectados quedándose desempleados.

A partir de ello se estableció el objetivo general, el cual detallo a continuación: Determinar la relación que existe entre la gestión de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020.

Y como objetivos específicos se establecieron los siguientes: (a) Determinar la relación que existe entre las políticas de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020. (b) Determinar la relación que existe entre las políticas de cobranzas y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020. (c) Determinar la relación que existe entre los procedimientos de cobranzas y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020.

Siendo la hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020.

Y como hipótesis específicas: (a) Existe relación significativa entre las políticas de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020. (b) Existe relación significativa entre las políticas de cobranzas y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020. (c) Existe relación significativa entre los procedimientos de cobranzas y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de lograr reforzar la investigación, se procedió a la búsqueda de trabajos similares que cuenten con las mismas variables o similares, las cuales se detallarán a continuación:

Se consideraron como antecedentes internacionales:

Espinoza (2020) realizó un estudio titulado: “Gestión de cobranzas, rentabilidad y liquidez de MIPYMES comercializadoras de materiales de construcción en Cuenca, caso ISCEA Cía. Ltda.” Este estudio tiene como objetivo general crear una forma en la que se pueda mejorar el rendimiento de los trabajadores del área de créditos de las MYPYMES en el rubro constructor y que se logre obtener resultados económicos favorables, la muestra estuvo conformada por 180 MIPYMES. El diseño utilizado fue correlacional, también se usó un enfoque de investigación mixto. Para la recolección de datos se realizaron encuestas y como resultado se pudo determinar que muchas empresas carecen de personal adecuado para el manejo del área de créditos y cobranzas, evitan seguir los pasos de los procedimientos y de hacerlo lograrían una adecuada administración de las cuentas vencidas y asignaciones de créditos a los clientes, finalmente se concluyó que las empresas no establecen una manera correcta de analizar la base de datos para poder saber si se aprueba o no un crédito a clientes que no cumplen con el pago de sus deudas pactadas.

Carriel (2019) realizó un estudio titulado: “Auditoría de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las compañías pymes dedicadas a la comercialización de aceites y lubricantes ubicadas en el sector norte de la ciudad de Guayaquil”. Como objetivo general del estudio tenemos el de formular un plan de evaluación para el área de cobros, y así mismo determinar si incide en el efectivo de las pequeñas y medianas empresas dirigidas a comercializar insumos de aceites y lubricantes. Siendo utilizado un diseño correlacional, el enfoque de investigación fue mixto. Se emplearon instrumentos de estudio a las entrevistas realizadas con numeración de interrogantes y encuestas de tipo cerradas. Como resultado se observó que en las entidades se presentan dificultades al momento de realizar los cobros, lo cual estaría afectando la liquidez, finalmente se concluyó que existe un

deficiente manejo en el método de inspección dentro de las empresas, detectando muchas posibilidades de que los negocios sean víctimas de fraudes, situaciones que se pueden afectar en la oportuna y adecuada toma de decisiones.

Culqui y Culqui (2018). Realizó un estudio titulado: "Gestión de créditos y cobranzas y su impacto financiero". Como objetivo general de este estudio tenemos el de analizar el efecto económico que se puede producir en relación con el área de créditos de la empresa en mención, su muestra estuvo conformada por 37 trabajadores. La metodología que se utilizó consistió en el análisis cualitativo y cuantitativo, en cuanto a la recopilación y observación de los resultados logrados en esa área de indagación, se utilizaron métodos de sondeo, indagación y verificación de documentos. Por otro lado, los resultados obtenidos confirmaron el impacto que ocasiona el área de créditos y de cobros en el sistema financiero de las organizaciones, finalmente se concluyó que la empresa no es precavida al momento de dar un crédito, ya que lo hacen sin alguna evaluación crediticia minuciosa en relación a los documentos solicitados a juicio y criterio del Gerente General, ocasionando retrasos en los cobros y de esta manera se sobrepasa el tiempo máximo establecido por los encargados de dicha función.

Macías (2017) realizó un estudio titulado: "Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S.A. de la ciudad de Guayaquil". Este estudio tiene el propósito general de realizar una inspección en el área de cobros con referente a su manejo y a lo que este podría impactar en la liquidez de la empresa, esta investigación fue descriptiva y documental. Se utilizaron técnicas como: análisis de la información, encuestas y entrevistas. Los resultados obtenidos han sido que la empresa debe tener un manejo monetario adecuado para obtener liquidez suficiente y así lograr el cumplimiento de sus deudas, evitando alterar su flujo de caja a causa de un indebido manejo en el área de cobranzas, finalmente se concluyó que el área de cobranzas es quien tiene la responsabilidad de ejecutar el seguimiento a los clientes deudores para lograr el cobro de sus deudas, y que este sea con periodo vencido mayor a 2 meses.

Baque (2016) realizó un estudio titulado: "Gestión de crédito y cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito futuro Lamanense del Cantón la Mana, Provincia

de Cotopaxi. Periodo 2010 – 2015”. Este estudio tiene la intención de observar al área de créditos y revisar correctamente la documentación de créditos que no se cancelación en su momento según el vencimiento establecido por la cooperativa. La muestra estuvo conformada por 15 directivos, 26 empleados y a una muestra de 371 socios. La investigación fue exploratoria - diagnóstica, el diseño fue descriptivo correlacional. El instrumento de investigación que se utilizó fue un formato de encuesta. Como resultado indica que la gestión administrativa en general es buena, así lo determinan las encuestas, pero las políticas de gestión de cartera vencida no han sido adecuadamente orientadas ya que esta ha sufrido aumentos en el periodo investigado, finalmente se concluyó que el control de cobros y vencimientos de cartera vencida, no se lo está manejando de una manera adecuada.

Además, se consideraron los siguientes antecedentes nacionales:

Gil (2018) realizó un estudio titulado: “Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en las empresas comerciales de venta de ropa, distrito San Juan de Lurigancho, 2018”. Este estudio tiene como objetivo general establecer la conexión existente entre el área de cobranza y el flujo de caja en los negocios de comercialización de prendas de vestir, la muestra estuvo constituida por 72 trabajadores pertenecientes al área contable. Siendo básica, no experimental con corte transversal y de perspectiva cuantitativa. Los instrumentos que se usaron fueron cuestionarios de preguntas que medirán las variables de estudio. Los resultados obtenidos han sido que se tiene un enlace significativo en relación de las variables de estudio, dentro de los negocios de comercialización de prendas de vestir, finalmente se concluyó que las variables tienen relación y en consecuencia la hipótesis de la investigación es aceptada.

Adriano (2018) realizó un estudio titulado: “Gestión de cobranzas y liquidez en las empresas comerciales del rubro bebidas, Distrito del cercado de Lima, 2018”. En este estudio tiene como objetivo general establecer la existencia de vinculación que pueda tener entre el desarrollo de los procedimientos del área de cobranzas y el flujo líquido en los negocios dedicados a la venta de bebidas, la muestra estuvo constituida por 15 empresas comerciales del mismo rubro. Siendo no experimental de corte transversal de modelo descriptivo con nivel correlacional. Como instrumentos fueron usados los cuestionarios. Los resultados obtenidos han sido

fiables porque existe relación entre las variables de estudio de los negocios dedicados a la venta de bebidas, finalmente se concluyó que el resultado es fiable por presentar una conexión inmediata referente a las variables.

Cabezas (2018) realizó un estudio titulado: “Administración de los créditos comerciales y su contribución en la liquidez de las empresas comerciales en el Cercado de Lima, periodo 2017”. Como propósito del estudio fue precisar la contribución que la gestión de créditos aporta en el flujo de efectivo de los negocios dedicados al rubro comercial en el distrito de Lima. El diseño utilizado en este estudio es no experimental transaccional con un nivel descriptivo de enfoque correlacional. Se recurrió al uso de cuestionarios para obtener los datos necesarios, como técnicas de investigación se han aplicado las encuestas. Los resultados obtenidos han sido que, al ser la administración de créditos eficiente, entonces aportará en el flujo de caja de los negocios dedicados al comercio, finalmente se concluyó que, si se usa adecuadamente las políticas de créditos en el tiempo establecido, favorecerá las ventas al crédito otorgando así un mayor aumento en el capital de trabajo.

Polo (2018) realizó un estudio titulado: “La gestión de créditos y su incidencia en la liquidez de la empresa Caxamarca Gas S.A. – Cajamarca 2017”. El propósito de este estudio fue resolver la influencia que tiene la administración del área de créditos en base al flujo de caja de la entidad dedicada a la distribución de gas ubicada en el departamento de Cajamarca. La metodología estuvo basada en un estudio de nivel correlacional, no experimental. Los instrumentos que se usaron fueron cuestionarios, los resultados obtenidos han sido que las variables de estudio muestran que tienen influencia de forma relevante, que tanto la administración desarrollada en el área de créditos influye de manera directa en el resultado del flujo de caja de la entidad en estudio, finalmente se concluyó que se carece de un manejo adecuado para la recuperación de las cuentas vencidas, lo cual genera un bajo índice de liquidez.

Gonzales y Sajamí (2019) realizaron un estudio titulado: “Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial Milenium Electrónica SAC, Tarapoto, 2017”, se establece como propósito del estudio el indicar la influencia que tiene el manejo de los trabajadores en el área de créditos

con respecto al rendimiento económico de la entidad dedicada al rubro de comercio electrónico. La muestra estuvo constituida por 05 colaboradores. El estudio corresponde al tipo aplicada con un enfoque de investigación descriptiva de nivel correlacional, no experimental con corte transversal. Los instrumentos utilizados han sido las guías de entrevistas y de observación, los resultados obtenidos fueron que la administración en el área de créditos llevadas en práctica por parte de la gerencia repercute negativamente en los resultados económicos de la entidad, finalmente se concluyó que se realizan fases crediticias de manera errónea, infringiendo estos procesos con un promedio del 70% de acuerdo al instrumento utilizado.

Con el propósito de comprender más sobre la gestión de créditos y la liquidez se hace mención a las distintas teorías:

Resumiendo, de Morales & Morales (2014) la gestión de créditos tiene la facultad de disponer y realizar los pasos pertinentes para investigar, evaluar, otorgar el crédito, registrando y controlando la cartera de sus clientes. El departamento de créditos se encarga de crear y establecer las directrices para que reconozcan, determinen y se encarguen de precaver las posibles contingencias por falta de cancelación de las deudas por parte de los clientes.

Según resumen, conexionesan (2017), afirma que la administración en el área de créditos debe tener en cuenta los criterios que se aplicarán para desarrollar las políticas de recuperación de las deudas vencidas, ya que al ser mayor la cantidad de ventas al crédito puede afectar la posición económica de la entidad. Así mismo señala que la posibilidad con la que cuenta el cliente de cumplir con sus pagos puede determinarse mediante su situación financiera y tomando en cuenta su historial de créditos, estos puntos darán a conocer si el cliente tiene capacidad y voluntad de pago.

Según resumen, Brachfield (2009) afirma que “un crédito es la facilidad de conseguir un bien o servicio sin tener que cancelar en el momento de su realización, siempre y cuando se cumpla con la obligación del pago dentro de la fecha pactada entre ambas partes”.



Según resumen, Maureira (2018) afirma que “hay dos beneficios de vender al crédito, uno es el incremento que se tendrá en las ventas y el otro es por intereses que se puedan ganar por las dichas ventas”.

Según resumen, Sarria (2017) considera de gran relevancia la adecuada administración de las políticas de riesgos en los negocios, teniendo en cuenta que una venta al crédito es arriesgarse al incumplimiento de los pagos por parte de los deudores, si estas situaciones no se examinan y se actúa en el momento preciso podría causar problemas de índole financiero, que pondrían en peligro la situación económica de los negocios.

Según resumen de Morales & Morales (2014) dice que los procedimientos para otorgar un crédito son: a) Analizar a los clientes para que se puedan apertura nuevas cuentas. b) Controlar la información de los antecedentes de créditos. c) Realizar las investigaciones adecuadas antes de otorgar un crédito con la finalidad de respetar las políticas establecidas. d) Investigar el historial crediticio de los clientes para otorgar nuevos créditos. e) Informar a todas las áreas de las empresas que tengan relación con los créditos a otorgar.

Según resumen, Del Valle (2005) afirma que existen políticas de crédito en una organización que deberían considerarse como un patrón y así lograr el cumplimiento de los objetivos, así mismo toda organización que venda al crédito debería tener sus políticas de créditos y de tal manera actualizarlas para encaminar hacia la realización de los fines creados por la organización.

Resumiendo, de empresa actual (2011) las políticas de crédito de una empresa deben ser bien definidas para no tener problemas futuros al momento de realizar las cobranzas, se tiene que tener en claro los días de diferimiento de pagos, especificando los vencimientos máximos en los que se cobrarán las facturas, se deben establecer límites máximos de créditos para cada cliente según su información financiera, y así mismo se debe tener en cuenta los pasos que se realizarán en caso de impagos.

Según resumen, Morales & Morales (2014) las políticas de cobros están conformadas por procesos que debe de cumplir la empresa para proceder al cobro las deudas vencidas que se le han sido entregado a los compradores. Así mismo

señala que los sistemas que se utilizan para el cobro de las deudas deben obtener ingresos de manera constante para que así se cumplan con los objetivos de la empresa.

Según resumen, Del Valle (2005) afirma que el procedimiento de cobranza empieza cuando se cumple la fecha de vencimiento de las ventas al crédito, esta información será obtenida a través de los diversos sistemas contables que tengan las empresas, el cual será usado por el personal de cobranzas tanto para facturar como para obtener la relación de las cuentas por cobrar.

Según resumen, Gitman & Cahd J. (2012) afirma que la liquidez de una empresa se ve reflejada en el cumplimiento de sus obligaciones dentro de la fecha pactada con terceros. Así mismo la liquidez indica que una empresa es solvente cuando su posición económica es favorable y con ello tiene la posibilidad para saldar sus cuentas pendientes.

Según resumen, Sevilla (2015) señala que la liquidez es considerada una facultad adquirida por la organización para la realización oportuna del pago de sus deudas a un tiempo menor a un año, de tal manera para conocer si tiene liquidez se debe realizar el cálculo de los indicadores de liquidez, si el indicador resulta mayor a uno, quiere decir que la organización tiene facultad para cumplir con el pago a sus deudores con el dinero que tiene, si es menor que uno quiere decir que la organización no tiene suficiente liquidez para el cumplimiento del pago de sus deudas.

Según resumen, Jáuregui (2011) señala a “la capacidad de cumplimiento de obligaciones como el análisis de las facultades adquiridas por la empresa para poder controlar las posibles deudas que se presenten en un determinado tiempo, esto puede suceder mediante el uso de sus activos corrientes”.

Según resumen, Larissa (2020) se refiere a “la solvencia como la posibilidad de cumplimiento de pago que tienen las empresas para lograr saldar las deudas que tiene con terceros en un periodo mayor de un año, considerando que debe tener más activos que pasivos para que ese recurso cubra sus deudas.

Según resumen, Diaz (2012) afirma que “la solvencia es considerada como la posibilidad que tienen las organizaciones para cubrir sus gastos a largo plazo”.

Según resumen, Aching (2006) señala que un ratio es una razón, lo cual se refiere a la relación que existe entre dos números. Así mismo es considerado un grupo de indicadores, por el efecto de conectar cuentas del plan contable para determinar la situación económica de la organización. De tal manera estos indicadores proporcionan reportes que son de suma importancia en la toma de decisiones de los interesados en el crecimiento de la organización.

Según resumen, Aching (2006) afirma que los ratios de liquidez se ocupan de medir la capacidad que tienen las empresas de realizar el pago a sus acreedores en un periodo menor a un año, lo que significa disponer del dinero líquido, logrando así el pago de sus deudas en el periodo pactado, del mismo modo se refiere a la habilidad con que cuenta la empresa para poder convertir en un plazo determinado los activos y pasivos corrientes en efectivo.

Según resumen, Aching (2006) indica que existen cuatro indicadores de liquidez:

Indicador de liquidez general o razón corriente: Este indicador es considerado como una importante medida de liquidez, por consiguiente, se entiende que cierta cantidad de responsabilidad que se tiene con terceros en un breve tiempo, serán saldadas por medio de los elementos del activo, y presentándolo en términos monetarios pertenece más o menos al periodo de vencimiento de las obligaciones.

**Indicador de liquidez general**=Activo corriente / Pasivo corriente

Indicador de prueba ácida: Se considera a este indicador más riguroso que el anterior, puesto que el inventario es descartado, tomando en cuenta que para obtener efectivo se tendría que realizar las ventas, por lo cual el inventario es menos líquido que el efectivo, en tal medida el cumplimiento de sus responsabilidades en un breve periodo es más exigente.

**Indicador de prueba ácida**=Activo corriente – Inventario/Pasivo corriente

Indicador de prueba defensiva: Considerado como el ratio que faculta a las compañías a conocer si tiene o no disposición del flujo de caja en un periodo

determinado, refiriéndose a que la compañía contara con ese flujo para llevar a cabo las actividades económicas a través su valor circulante, sin tener que valerse de la entrega de sus productos y/o servicios.

**Indicador de prueba defensiva**=Efectivo/Pasivo corriente

Indicador de capital de trabajo: El Capital de Trabajo, son los recursos sobrantes en una compañía luego de saldar sus desudas pendientes de manera oportuna, refiriéndose al dinero que le queda para poder realizar sus actividades a diario.

**Indicador de capital de trabajo**=Activo corriente-Pasivo corriente

Según resumen, keyandcloud (2018) indica el impacto que puede causar el no tomar en cuenta los indicadores financieros en un negocio, no solo es necesario trabajar arduamente para que el negocio crezca y se establezca en el mercado, sino que también se debería dar relevancia a los resultados de los indicadores financieros para tener un control adecuado en las finanzas de la empresa y así mismo evitar problemas futuros que puedan dañar la gestión financiera.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Este trabajo tiene un tipo de investigación aplicada, tal cual lo indica Muntané (2010) resumiendo que este tipo de estudio se debe a que se intenta hacer uso del entendimiento obtenido. Todo estudio de este tipo necesita de un soporte contextual, importándole más los resultados en curso.

El diseño de la investigación es no experimental - transversal, de esta forma lo señala Hernández (2014) al indicar que este estudio se encarga de observar los eventos ya existentes para luego analizarlos sin manipular las variables, y es transversal porque clasifica datos en un determinado tiempo.

Así mismo es descriptivo, tal como lo menciona Hernández (2014) porque busca encontrar en una o más variables a un conjunto de seres vivos y objetos para aportar su descripción.

El nivel de investigación es correlacional – descriptivo con enfoque cuantitativo.

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

##### **Definición conceptual**

Variable independiente: Gestión de créditos

Resumiendo, de Morales & Morales (2014) la gestión de créditos tiene la facultad de disponer y realizar los pasos pertinentes para investigar, evaluar, otorgar el crédito, registrando y controlando la cartera de sus clientes. El departamento de créditos se encarga de crear y establecer las directrices para que reconozcan, determinen y se encarguen de precaver las posibles contingencias por falta de cancelación de las deudas por parte de los clientes.

##### **Definición operacional**

La variable gestión de créditos se medirá mediante un cuestionario de elaboración propia en escala de Likert.

Las dimensiones de Gestión de crédito son: Políticas de créditos, políticas de cobranzas y procedimiento de cobranzas.

### **Definición conceptual**

Variable Dependiente: Liquidez.

Según resumen, Gitman & Cahd J. (2012) afirma que la liquidez de una empresa se ve reflejada en el cumplimiento de sus obligaciones dentro de la fecha pactada con terceros. Así mismo la liquidez indica que una empresa es solvente cuando su situación económica es favorable y con ello tiene la posibilidad para saldar sus cuentas pendientes.

### **Definición operacional**

La variable liquidez se medirá mediante un cuestionario de elaboración propia en escala de Likert.

Las dimensiones de liquidez son: Capacidad de cumplimiento de obligaciones, solvencia y ratios de liquidez.

Es preciso mencionar que la matriz de operacionalización de las dos variables se incluye en el ANEXO 2.

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **Población**

Resumiendo, a Hernández (2014) se refiere a la población como la agrupación de una misma especie, en donde se dan todos los hechos relacionados con temas en común.

Es así que, la población se conformará por 300 empleados pertenecientes al ámbito contable de créditos y cobranzas de los negocios dedicados a la comercialización ferretera ubicados en el Cercado de Lima.

## Muestra

Conforme al resumen, Hernández (2014) considera a la muestra como un sub conjunto de una población en estudio, del cual se realizará la recolección de datos, además debe ser característico de dicha población.

Para realizar el cálculo de la muestra usaremos la fórmula de poblaciones finitas:

$$n = \frac{z^2(p)(q)N}{e^2(N - 1) + z^2(p)(q)}$$

Donde:

n = muestra

N = tamaño de la población

Z = varianza

p = probabilidad de que salga la variable independiente

q = probabilidad de que salga la variable dependiente

E = error de estimación

Calculando la muestra:

n = muestra

N = 300

Z = nivel de confianza 95% = 1.96

p = 0.95

q = 0.05

E = 5%

La muestra estará constituida por 58 empleados pertenecientes al ámbito contable de créditos y cobranzas de los negocios dedicados a la comercialización ferretera ubicados en el Cercado de Lima, a los cuales se

les realizarán las interrogantes definidas como instrumento de recopilación de datos.

### **Muestreo**

Resumiendo, a Hernández (2014), afirma que muestrear es la acción de escoger a un grupo menor de un universo o población para luego recopilar datos que sean de importancia para el estudio en desarrollo, y finalmente obtener una contestación al problema planteado de la investigación.

De esta manera el tipo de muestreo empleado será el probabilístico o aleatorio.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Resumiendo, a Hernández (2014), señala que recolectar los datos conlleva desarrollar un plan en el que se detallen los procedimientos que nos guíen a juntar los datos con un fin determinado.

Técnicas	Instrumentos
Encuesta: Es considerada una técnica que se realiza a través de un cuestionario, efectuando preguntas a los participantes seleccionados para su contestación y de esta manera obtener la información necesaria.	Cuestionario: Esta conformado por un grupo de interrogantes en concordancia a las dos variables de estudio que serán medidas. Así mismo el cuestionario debe ser coherente con el planteamiento del problema e hipótesis.

### **Validez del Instrumento**

Según resumen, Hernández (2014), señala a la validez de instrumento de medida como una técnica que se tiene que evaluar con respecto a las posibles evidencias obtenidas.



Tabla 1. Validez de Instrumento

N°	Nombre y Apellidos	Grado	Especialidad
1	José Luis Giráldez Condori	Doctor	Auditoria
2	Patricia Padilla Vento	Doctora	Contabilidad
3	Víctor Vallejo Cutti	Doctor	Derecho

Fuente: Elaboración propia.

### Confiabilidad del instrumento

Según resumen, Hernández (2014), señala que la confiabilidad de medida consiste en hacer alusión al nivel del uso frecuente al mismo individuo u objeto, lo cual da como resultados iguales.

Tabla 2. Valor Coeficiente de Alfa Cronbach

Escala del Alfa de Cronbach	
Criterio	Rango
Muy alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy baja	0,01 a 0,20

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 3. Prueba de Confiabilidad (Alfa de Cronbach) del cuestionario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	24

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos del SPSS.

La prueba de confiabilidad del instrumento, nos dio un resultado de 0.951 equivalente al 95.1 %, lo cual nos indica que se tiene una escala de confiabilidad muy alta, que nos permite continuar con el análisis factorial.

### **3.5. Procedimientos**

En este estudio se realizó el siguiente procedimiento para su desarrollo:

Primer paso: Elaboración del título del proyecto para su siguiente aprobación con el asesor de tesis, luego se realizó el planteamiento del problema, los objetivos e hipótesis

Segundo paso: Se realizó la introducción a nivel mundial, nacional y local.

Tercer paso: Se desarrolló el marco teórico, considerando 5 tesis internacionales y 5 tesis nacionales. Así mismo se realizó la definición de las variables, de sus dimensiones y definición conceptual.

Cuarto paso: Se desarrolló la metodología del estudio, señalando el tipo y diseño, las variables y la operacionalización, del mismo modo se fue detallando la población y logrando una muestra mediante la fórmula de muestreo. Así mismo se indicó cuáles eran las técnicas y los instrumentos de recopilación de la información a utilizar, procedimientos y aspectos éticos.

Quinto paso: Se desarrolló los aspectos administrativos.

Sexto paso: Se realizó las referencias bibliográficas

Séptimo paso: Se llevo a cabo es desarrollo de los anexos respectivos.

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

Según resumen, Hernández (2014), señala que la estadística descriptiva se basa en la descripción de sus datos para seguidamente efectuar los análisis estadísticos que relacionen las variables, y finalmente la estadística inferencial se refiere a la aplicación de cálculos estadísticos para probar las hipótesis y estimar parámetros.

Una vez obtenida la información suficiente, se desarrollará una tabla y se hará el registro al sistema de estadística SPSS Vs 26 y del mismo modo a Microsoft Excel para el análisis de datos, los cuales serán recolectados con

el instrumento propuesto, por lo tanto, serán procesados y expresados a través de las tablas y de los gráficos, y se demostrará su análisis para un mejor entendimiento.

### **3.7. Aspectos éticos**

Este estudio tomó en consideración las condiciones éticas y los principios, los cuales posteriormente se pusieron en práctica durante el desarrollo del estudio, dentro de estos principios se considera de manera relevante a los siguientes: respeto, justicia, responsabilidad, honestidad y libertad.

Así mismo se tuvo en consideración el estatuto de investigación establecido por la Escuela de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo, además se empleó adecuadamente las referencias bibliográficas en base a lo estipulado en las normas APA, respetando así las autorías de la información bibliográfica, de esta manera se llevó a cabo una investigación libre de comportamientos antiéticos y se desarrolló un estudio regulado de manera equilibrada, siendo así que se llegó a efectuar el correcto uso del método anti plagio TURNITIN.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

Tabla de frecuencias:

1. La empresa realiza una previa evaluación para otorgar un crédito según su procedimiento.

Tabla 4. Evaluación para otorgar un crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	15	25,9	25,9	25,9
	CASI NUNCA	22	37,9	37,9	63,8
	A VECES	13	22,4	22,4	86,2
	CASI SIEMPRE	5	8,6	8,6	94,8
	SIEMPRE	3	5,2	5,2	100,0
	Total		58	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia.

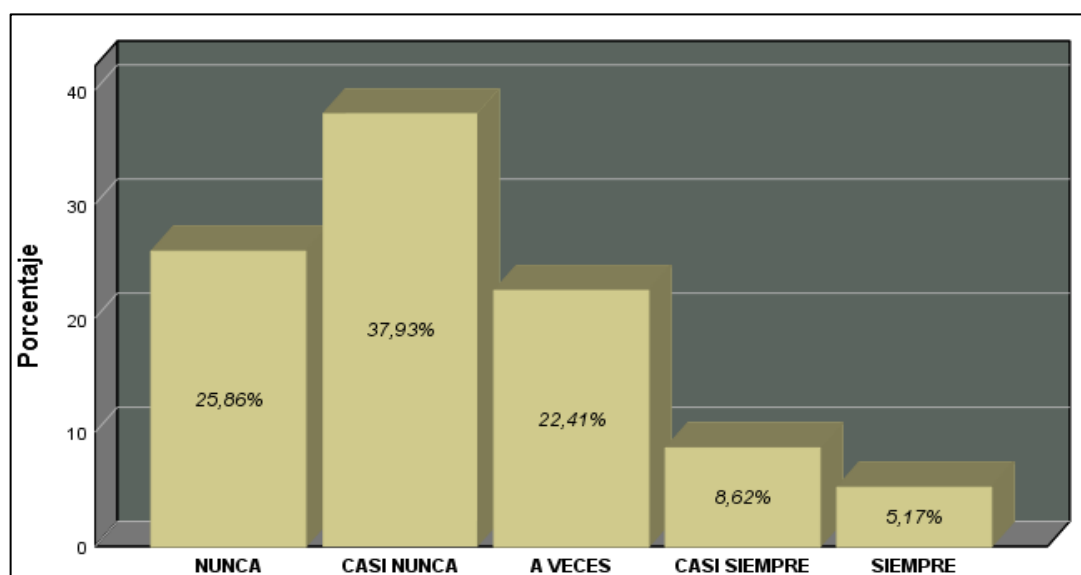


Figura 1. Evaluación para otorgar un crédito

**Interpretación:** Según resultados de la tabla 4 y la figura 1, se evidencia que del 100% de las personas encuestadas, el 37.93% indica que casi nunca la empresa realiza una previa evaluación para otorgar un crédito según su procedimiento, el 25.86 % indica que nunca, el 22.41% indica que a veces, el 8.62% indica que casi siempre y el 5.17% indica que siempre.

- Las condiciones de créditos otorgados por la empresa son aceptadas de manera positiva por todos los clientes.

Tabla 5. Condiciones de créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	10,3	10,3	10,3
	CASI NUNCA	20	34,5	34,5	44,8
	A VECES	24	41,4	41,4	86,2
	CASI SIEMPRE	4	6,9	6,9	93,1
	SIEMPRE	4	6,9	6,9	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

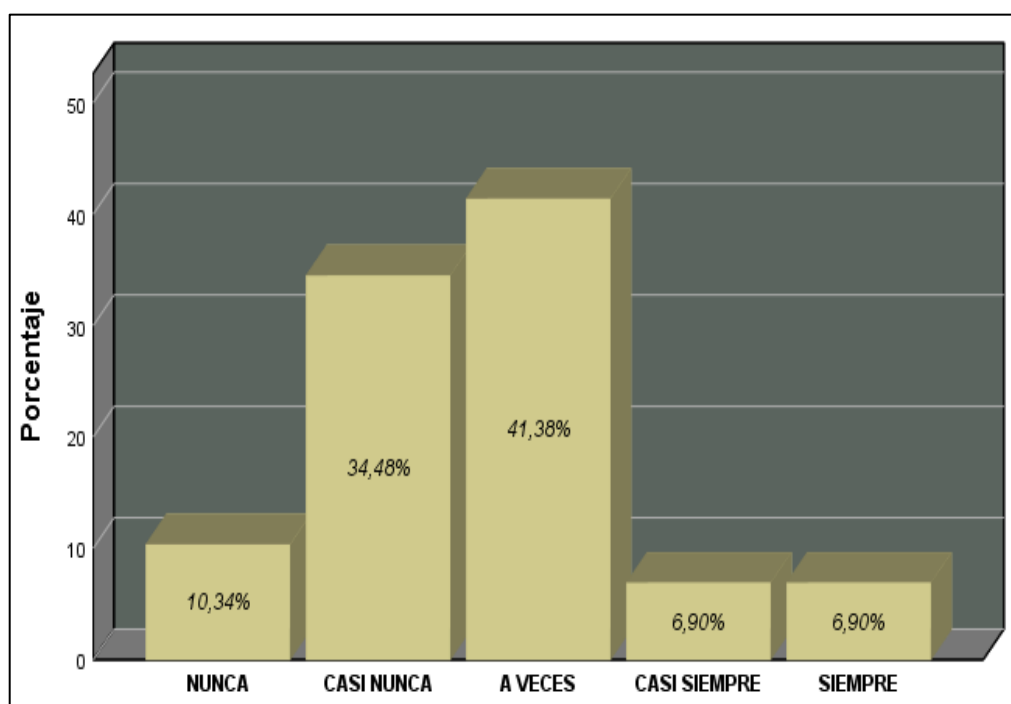


Figura 2. Condiciones de créditos

**Interpretación:** Según resultados de la tabla 5 y la figura 2, se evidencia que del 100% de las personas encuestadas, el 41.36% indica que a veces las condiciones de créditos otorgados por la empresa son aceptadas de manera positiva por todos los clientes, 34.46 % indica que casi nunca, el 10.34% indica que nunca, el 6.90% indica que casi siempre y el 6.90% indica que siempre.

- La empresa realiza de manera permanente el control de su cartera de clientes de forma adecuada.

Tabla 6. Control de la cartera de clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	17	29,3	29,3	29,3
	CASI NUNCA	21	36,2	36,2	65,5
	A VECES	12	20,7	20,7	86,2
	CASI SIEMPRE	6	10,3	10,3	96,6
	SIEMPRE	2	3,4	3,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

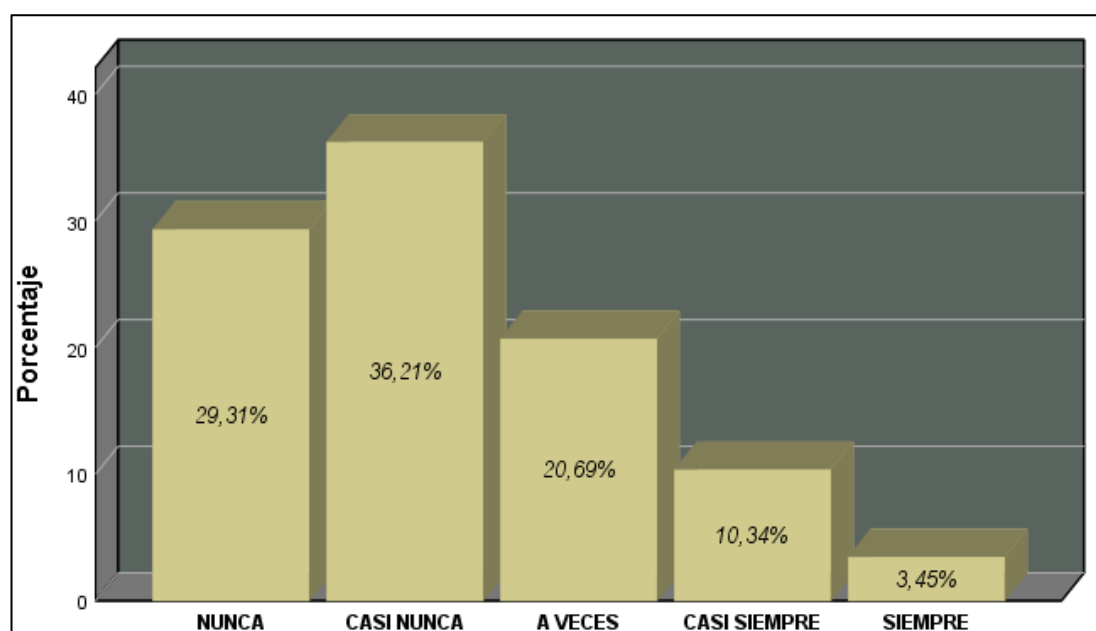


Figura 3. Control de la cartera de clientes

**Interpretación:** Según resultados de la tabla 6 y la figura 3, se evidencia que del 100% de las personas encuestadas, el 36.21% indica que casi nunca la empresa realiza de manera permanente el control de su cartera de clientes de forma adecuada, 29.31% indica que nunca, el 20.69% indica que a veces, el 10.34% indica que casi siempre y el 3.45% indica que siempre.

4. La empresa lleva a cabo el análisis constante de sus riesgos crediticios.

Tabla 7. Análisis de los riesgos de crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	24,1	24,1	24,1
	CASI NUNCA	25	43,1	43,1	67,2
	A VECES	16	27,6	27,6	94,8
	SIEMPRE	3	5,2	5,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

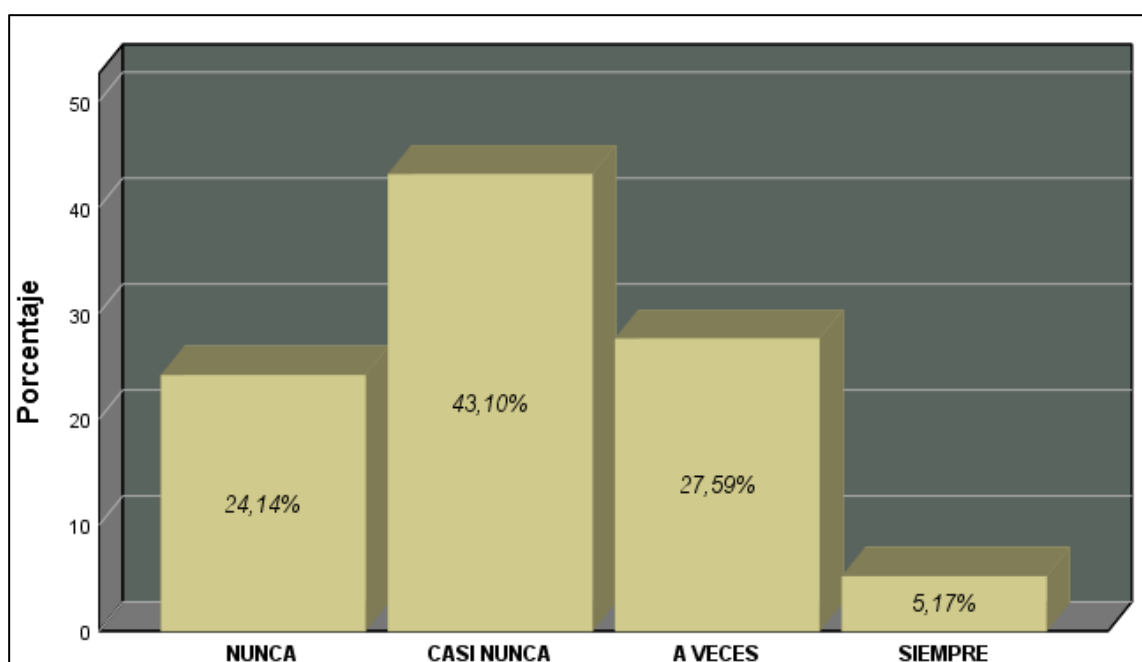


Figura 4. Análisis de los riesgos de crédito

**Interpretación:** Según resultados de la tabla 7 y la figura 4, se evidencia que del 100% de las personas encuestadas, el 43.10% indica que casi nunca la empresa lleva a cabo el análisis constante de sus riesgos crediticios, 27.59% indica que a veces, el 24.14% indica que nunca y el 5.17% indica que siempre.

- Se realizan de manera oportuna los seguimientos de las ventas por los créditos otorgados.

Tabla 8. Seguimiento de las ventas al crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	13,8	13,8	13,8
	CASI NUNCA	27	46,6	46,6	60,3
	A VECES	16	27,6	27,6	87,9
	CASI SIEMPRE	4	6,9	6,9	94,8
	SIEMPRE	3	5,2	5,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

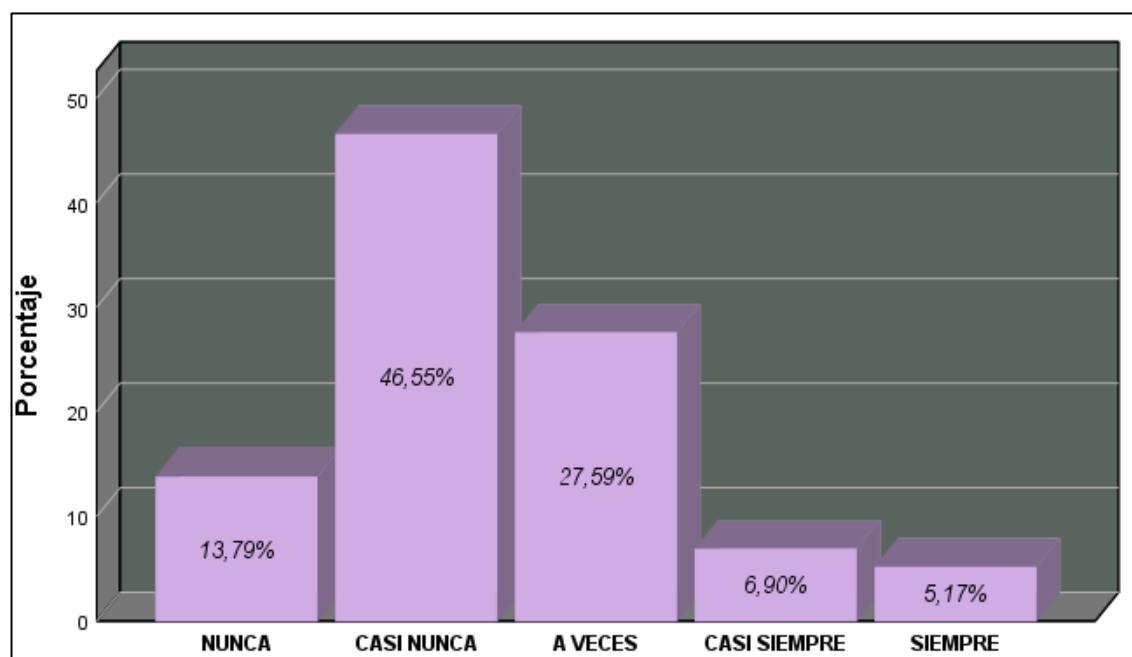


Figura 5. Seguimiento de las ventas al crédito

**Interpretación:** Según resultados de la tabla 8 y la figura 5, se evidencia que del 100% de las personas encuestadas, el 46.55% indica que casi nunca se realizan de manera oportuna los seguimientos de las ventas por los créditos otorgados, 27.59% indica que a veces, el 13.79% indica que nunca, el 6.90% indica que casi siempre y el 5.17% indica que siempre.



6. Se desarrollan los procedimientos necesarios para la reducción de las cuentas incobrables.

Tabla 9. Reducción de cuentas incobrables

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	12,1	12,1	12,1
	CASI NUNCA	23	39,7	39,7	51,7
	A VECES	25	43,1	43,1	94,8
	SIEMPRE	3	5,2	5,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

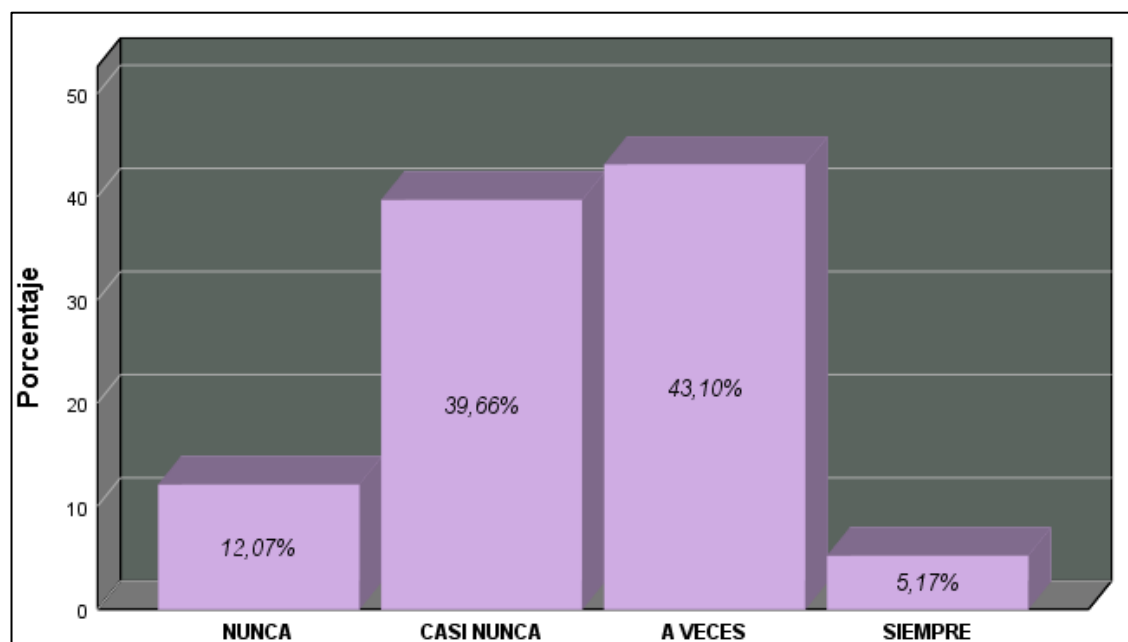


Figura 6. Reducción de cuentas incobrables

**Interpretación:** Según resultados de la tabla 9 y la figura 6, se evidencia que del 100% de las personas encuestadas, el 43.10% indica que a veces se desarrollan los procedimientos necesarios para la reducción de las cuentas incobrables, 39.66% indica que casi nunca, el 12.07% indica que nunca y el 5.17% indica que siempre.

7. Se coordinan y se aplican de manera oportuna las estrategias de cobranzas.

Tabla 10. Estrategias de cobranzas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	10,3	10,3	10,3
	CASI NUNCA	21	36,2	36,2	46,6
	A VECES	24	41,4	41,4	87,9
	CASI SIEMPRE	4	6,9	6,9	94,8
	SIEMPRE	3	5,2	5,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

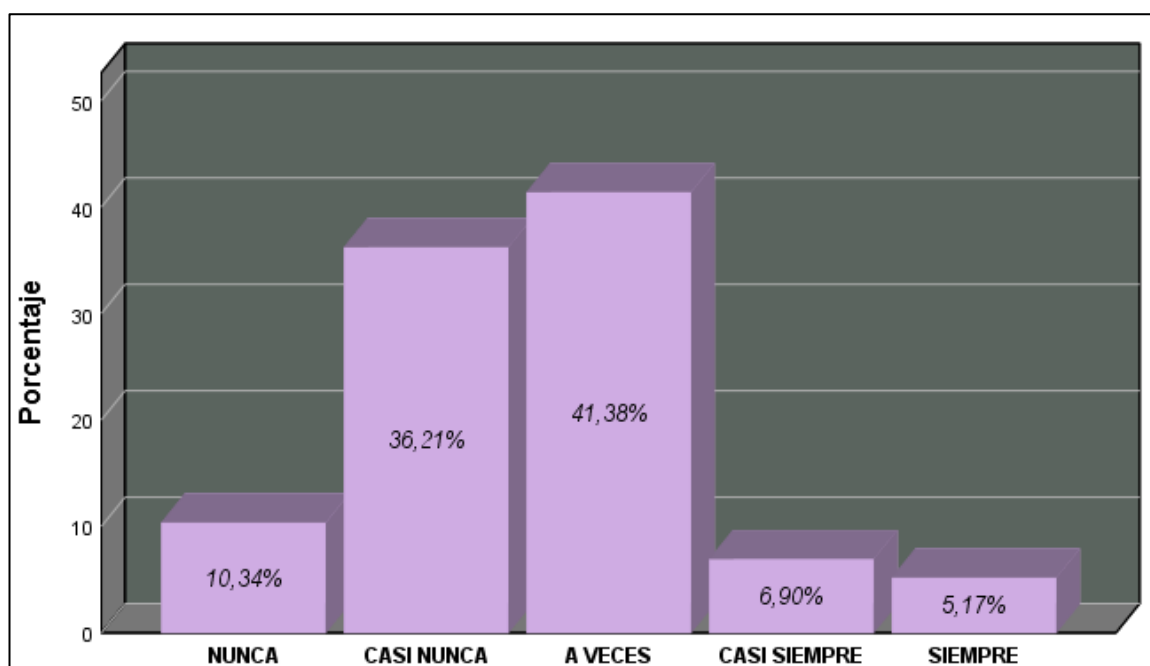


Figura 7. Estrategias de cobranzas

**Interpretación:** Según resultados de la tabla 10 y la figura 7, se evidencia que del 100% de las personas encuestadas, el 41.38% indica que a veces se coordinan y se aplican de manera oportuna las estrategias de cobranzas, 36.21% indica que casi nunca, el 10.34% indica que nunca, el 6.90% indica que casi siempre y el 5.17% indica que siempre.

8. Se realizan seguimientos a los clientes morosos para la recuperación de sus deudas vencidas.

Tabla 11. Recuperación de cuentas vencidas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	3,4	3,4	3,4
	CASI NUNCA	20	34,5	34,5	37,9
	A VECES	27	46,6	46,6	84,5
	CASI SIEMPRE	6	10,3	10,3	94,8
	SIEMPRE	3	5,2	5,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

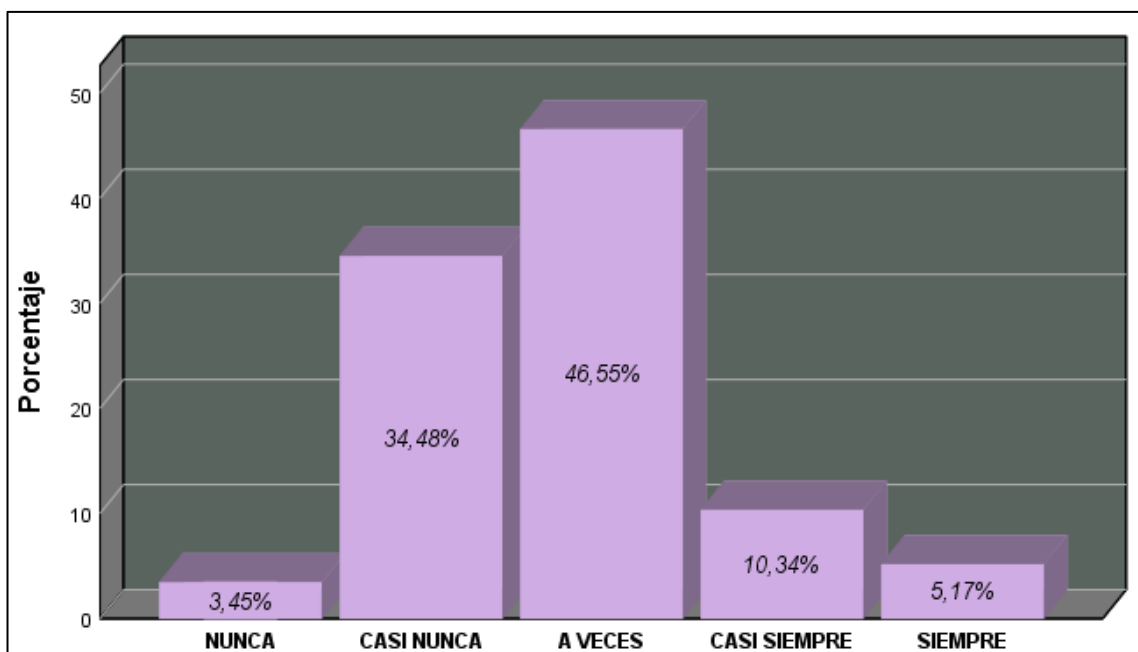


Figura 8. Recuperación de cuentas vencidas

**Interpretación:** Según resultados de la tabla 11 y la figura 8, se evidencia que del 100% de las personas encuestadas, el 46.55% indica que a veces se realizan seguimientos a los clientes morosos para la recuperación de sus deudas vencidas, 34.48% indica que casi nunca, el 10.34% indica que casi siempre, el 5.17% indica que siempre y el 3.45% indica que nunca.

9. Se otorga facilidades de pagos de acuerdo al tipo de cliente.

Tabla 12. Facilidades de pago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	17,2	17,2	17,2
	CASI NUNCA	21	36,2	36,2	53,4
	A VECES	24	41,4	41,4	94,8
	SIEMPRE	3	5,2	5,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

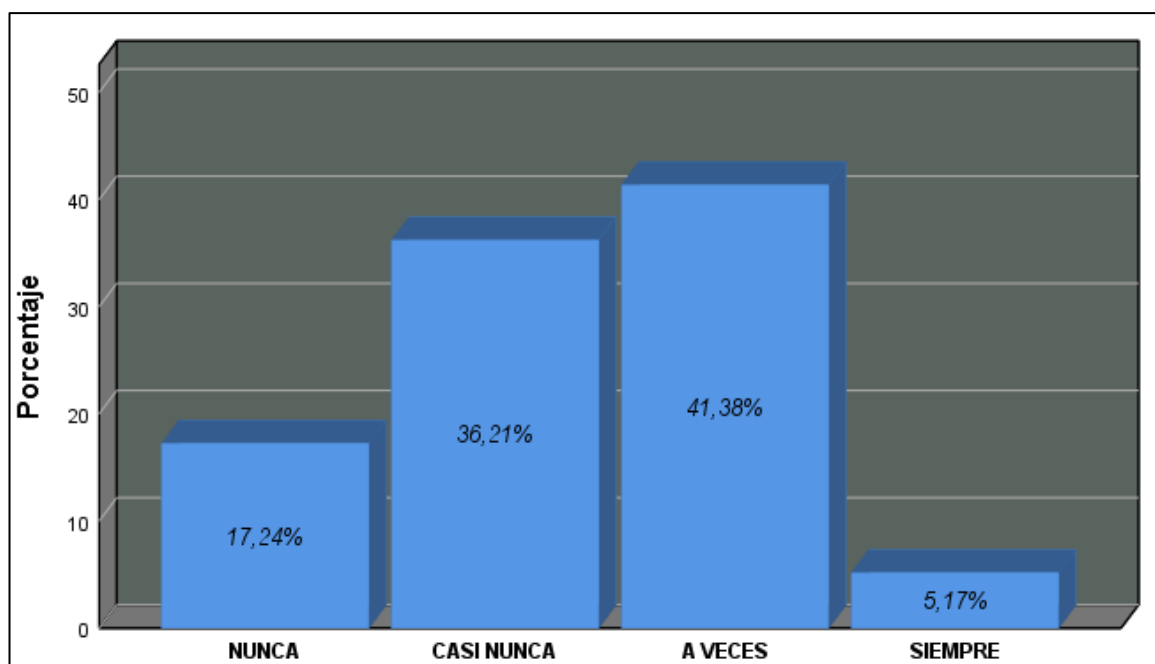


Figura 9. Facilidades de pago

**Interpretación:** Según resultados de la tabla 12 y la figura 9, se evidencia que del 100% de las personas encuestadas, el 41.38% indica que a veces se otorga facilidades de pagos de acuerdo al tipo de cliente, 36.21% indica que casi nunca, el 17.24% indica que nunca y el 5.17% indica que siempre.

10. La empresa otorga a sus clientes descuentos por pronto pago.

Tabla 13. Descuentos por pronto pago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	24,1	24,1	24,1
	CASI NUNCA	24	41,4	41,4	65,5
	A VECES	12	20,7	20,7	86,2
	CASI SIEMPRE	5	8,6	8,6	94,8
	SIEMPRE	3	5,2	5,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

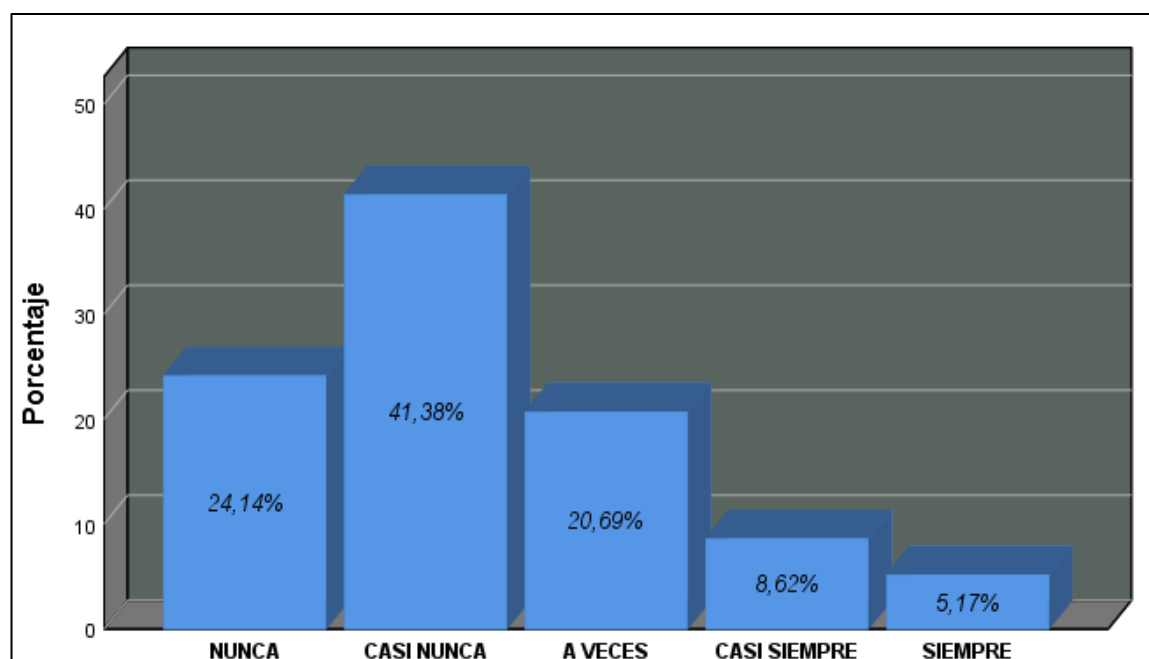


Figura 10. Descuentos por pronto pago

**Interpretación:** Según resultados de la tabla 13 y la figura 10, se evidencia que del 100% de las personas encuestadas, el 41.38% indica que casi nunca la empresa otorga a sus clientes descuentos por pronto pago, 24.14% indica que nunca, el 20.69% indica que a veces, el 8.62% indica que casi siempre y el 5.17% indica que siempre.

11. Se gestiona correctamente los títulos valores de acuerdo a los montos y fechas pactadas.

Tabla 14. Gestión de títulos valores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	21	36,2	36,2	36,2
	CASI NUNCA	24	41,4	41,4	77,6
	A VECES	5	8,6	8,6	86,2
	CASI SIEMPRE	6	10,3	10,3	96,6
	SIEMPRE	2	3,4	3,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

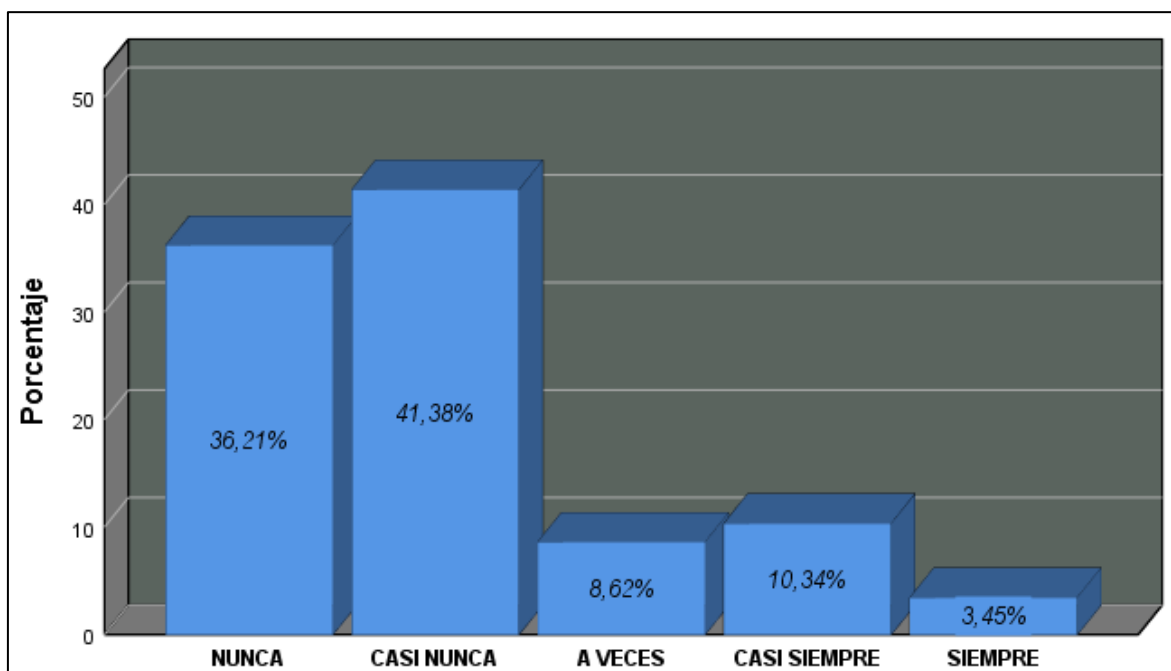


Figura 11. Gestión de títulos valores

**Interpretación:** Según resultados de la tabla 14 y la figura 11, se evidencia que del 100% de las personas encuestadas, el 41.38% indica que casi nunca se gestiona correctamente los títulos valores de acuerdo a los montos y fechas pactadas, 36.21% indica que nunca, el 10.34% indica que casi siempre, 8.62% indica que a veces y el 3.45% indica que siempre.

12. La empresa otorga fraccionamiento de deudas de acuerdo al tipo de cliente.

Tabla 15. Fraccionamiento de deudas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	17,2	17,2	17,2
	CASI NUNCA	23	39,7	39,7	56,9
	A VECES	19	32,8	32,8	89,7
	CASI SIEMPRE	2	3,4	3,4	93,1
	SIEMPRE	4	6,9	6,9	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

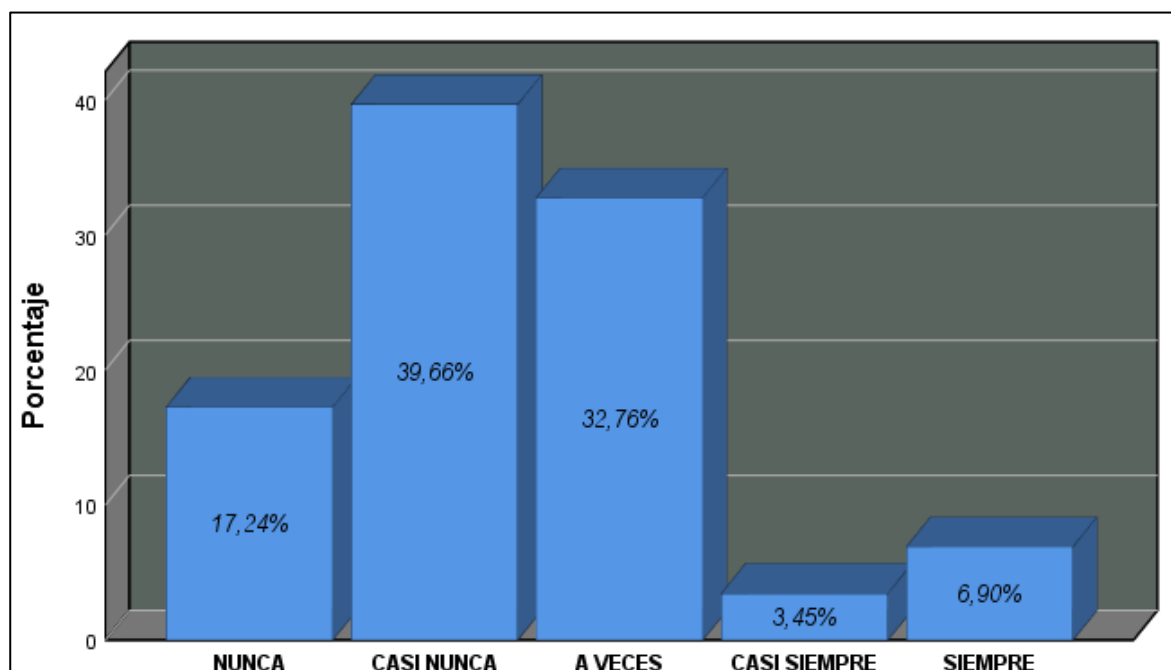


Figura 12. Fraccionamiento de deudas

**Interpretación:** Según resultados de la tabla 15 y la figura 12, se evidencia que del 100% de las personas encuestadas, el 39.66% indica que casi nunca la empresa otorga fraccionamiento de deudas de acuerdo al tipo de cliente, 32.76% indica que a veces, el 17.24% indica que nunca, el 6.90% indica que siempre y el 3.45% indica que casi siempre.

13. Considera que la empresa cuenta con disponibilidad para afrontar las deudas con terceros de manera oportuna.

Tabla 16. Disponibilidad de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	8,6	8,6	8,6
	CASI NUNCA	25	43,1	43,1	51,7
	A VECES	20	34,5	34,5	86,2
	CASI SIEMPRE	4	6,9	6,9	93,1
	SIEMPRE	4	6,9	6,9	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

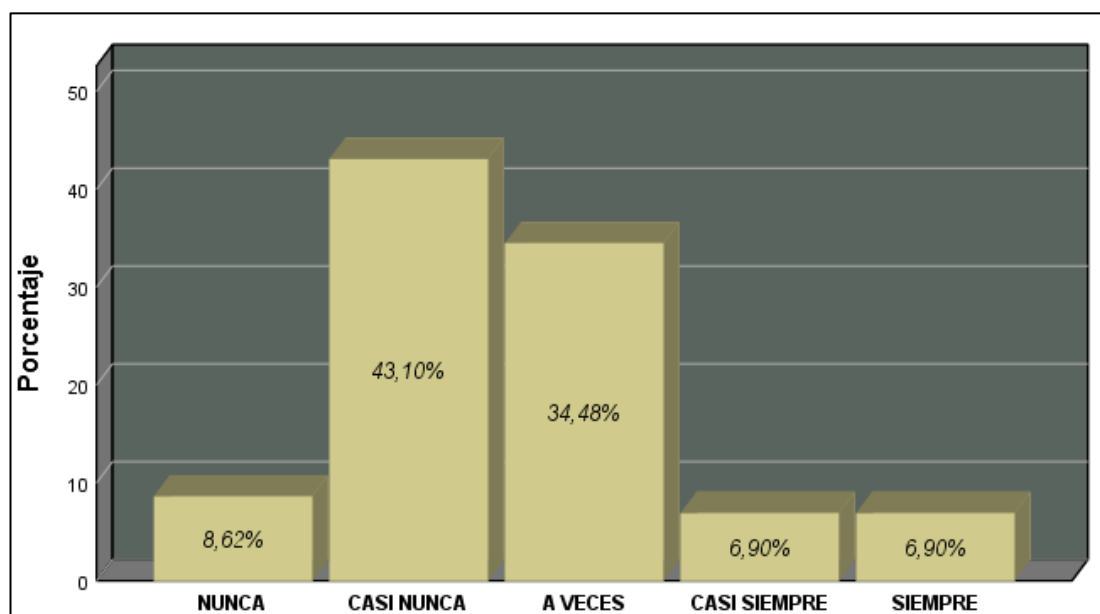


Figura 13. Disponibilidad de la empresa

**Interpretación:** Según resultados de la tabla 16 y la figura 13, se evidencia que del 100% de las personas encuestadas, el 43.10% indica que casi nunca la empresa cuenta con disponibilidad para afrontar las deudas con terceros de manera oportuna, 34.48% indica que a veces, el 8.62% indica que nunca, el 6.90% indica que casi siempre y el 6.9% indica que siempre.



14. La empresa registra constante incumplimiento de pago por falta de liquidez.

Tabla 17. Incumplimiento de pagos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	5,2	5,2	5,2
	CASI NUNCA	8	13,8	13,8	19,0
	A VECES	8	13,8	13,8	32,8
	CASI SIEMPRE	24	41,4	41,4	74,1
	SIEMPRE	15	25,9	25,9	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

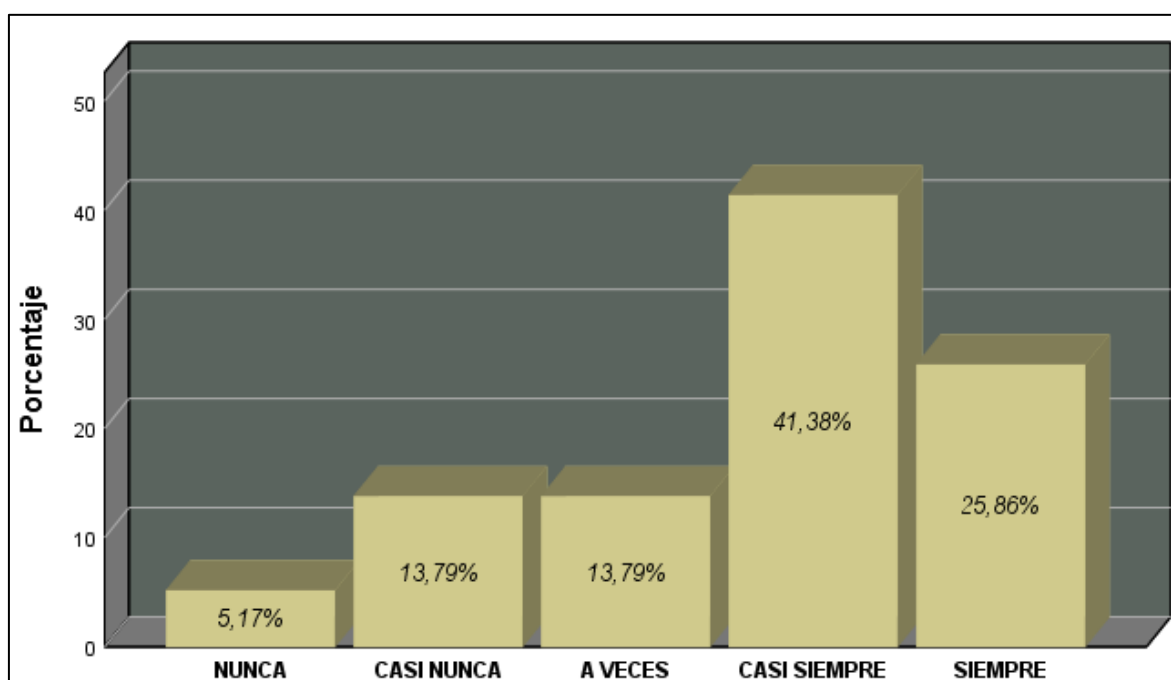


Figura 14. Incumplimiento de pagos

**Interpretación:** Según resultados de la tabla 17 y la figura 14, se evidencia que del 100% de las personas encuestadas, el 41.38% indica que casi siempre la empresa registra constante incumplimiento de pago por falta de liquidez, 25.86% indica que siempre, el 13.79% indica que casi nunca, el 13.79% indica que a veces y el 5.17% indica que nunca.

15. La empresa realiza una adecuada gestión y control de sus recursos económicos y financieros.

Tabla 18. Control de recursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	10,3	10,3	10,3
	CASI NUNCA	25	43,1	43,1	53,4
	A VECES	19	32,8	32,8	86,2
	CASI SIEMPRE	5	8,6	8,6	94,8
	SIEMPRE	3	5,2	5,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

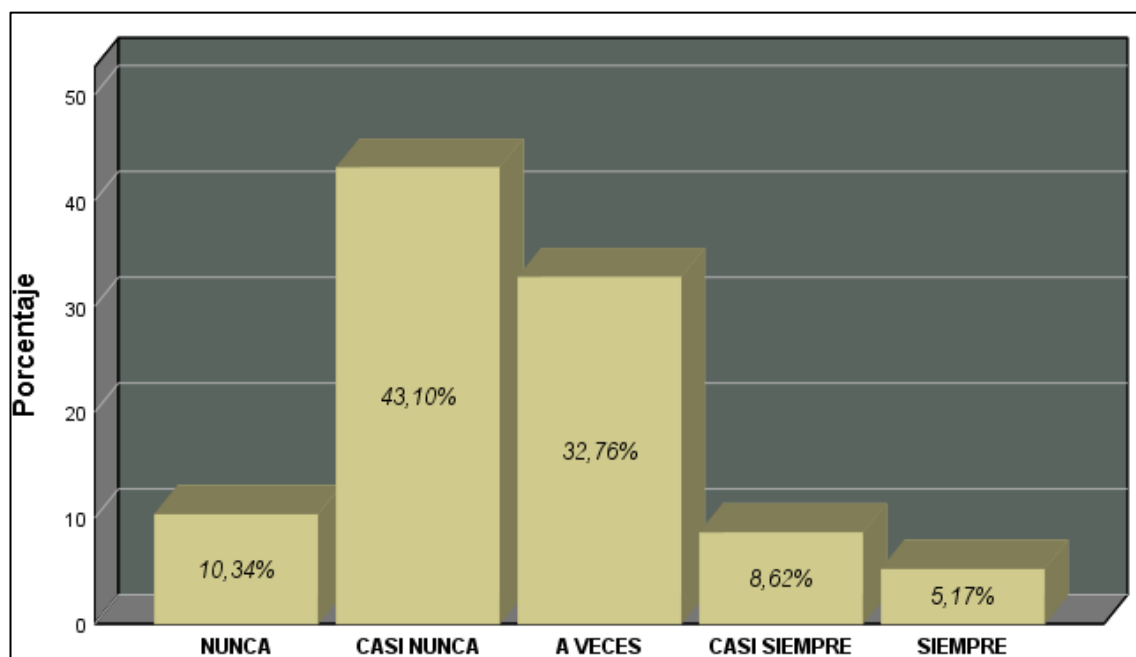


Figura 15. Control de recursos

**Interpretación:** Según resultados de la tabla 18 y la figura 15, se evidencia que del 100% de las personas encuestadas, el 43.10% indica que casi nunca la empresa realiza una adecuada gestión y control de sus recursos económicos y financieros, 32.76% indica que a veces, el 10.34% indica que nunca, el 8.62% indica que casi siempre y el 5.17% indica que siempre.

16. La empresa mantiene una efectiva capacidad de pago para cumplir sus obligaciones con sus acreedores.

Tabla 19. Capacidad de pago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	18	31,0	31,0	31,0
	CASI NUNCA	29	50,0	50,0	81,0
	A VECES	3	5,2	5,2	86,2
	CASI SIEMPRE	5	8,6	8,6	94,8
	SIEMPRE	3	5,2	5,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

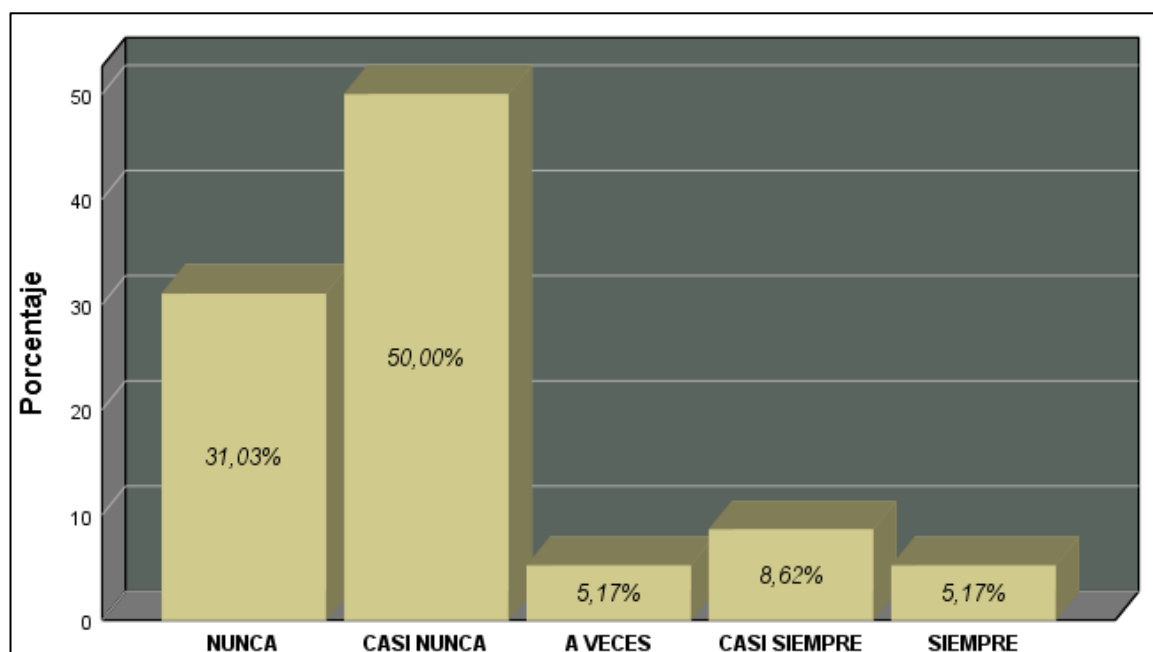


Figura 16. Capacidad de pago

**Interpretación:** Según resultados de la tabla 19 y la figura 16, se evidencia que del 100% de las personas encuestadas, el 50% indica que casi nunca la empresa mantiene una efectiva capacidad de pago para cumplir sus obligaciones con sus acreedores, 31.03% indica que nunca, el 8.62% indica que casi siempre, el 5.71% indica que casi siempre y el 5.17% indica que siempre.

17. Considera usted que el cálculo del ratio de solvencia es necesario para lograr un alto desempeño de la empresa.

Tabla 20. Ratio de solvencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	3,4	3,4	3,4
	A VECES	41	70,7	70,7	74,1
	CASI SIEMPRE	11	19,0	19,0	93,1
	SIEMPRE	4	6,9	6,9	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

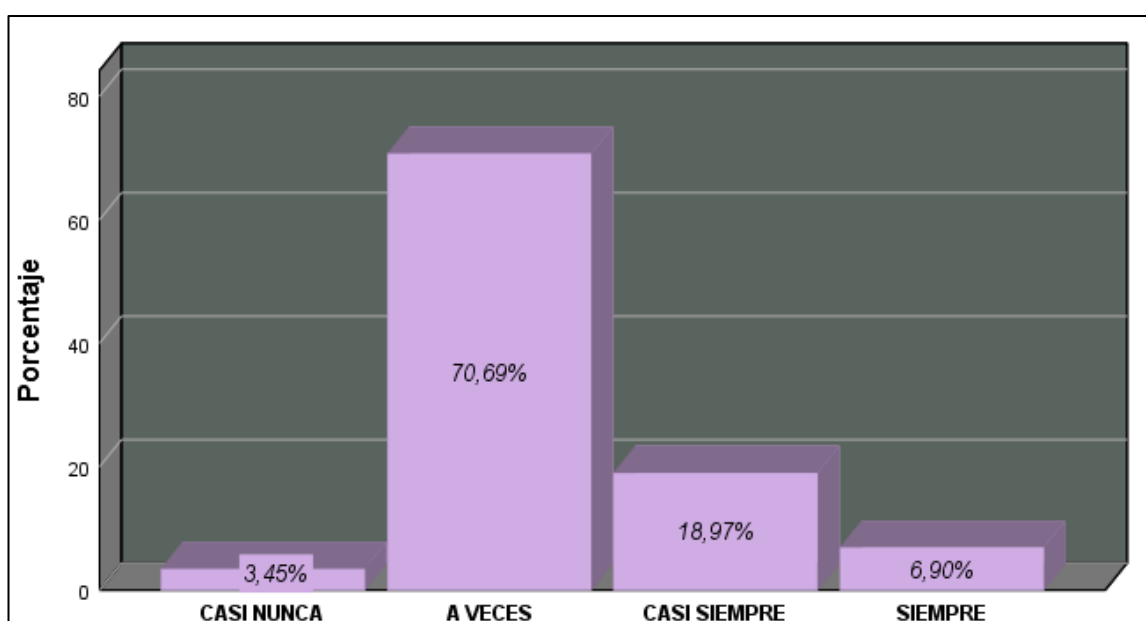


Figura 17. Ratio de solvencia

**Interpretación:** Según resultados de la tabla 20 y la figura 17, se evidencia que del 100% de las personas encuestadas, el 70.69% indica que a veces el cálculo del ratio de solvencia es necesario para lograr un alto desempeño de la empresa, 18.97% indica que casi siempre, el 6.90% indica que siempre y el 3.45% indica que casi nunca.

18. La empresa tiene la capacidad de cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Tabla 21. Obligaciones a corto plazo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	15,5	15,5	15,5
	CASI NUNCA	34	58,6	58,6	74,1
	A VECES	7	12,1	12,1	86,2
	CASI SIEMPRE	5	8,6	8,6	94,8
	SIEMPRE	3	5,2	5,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

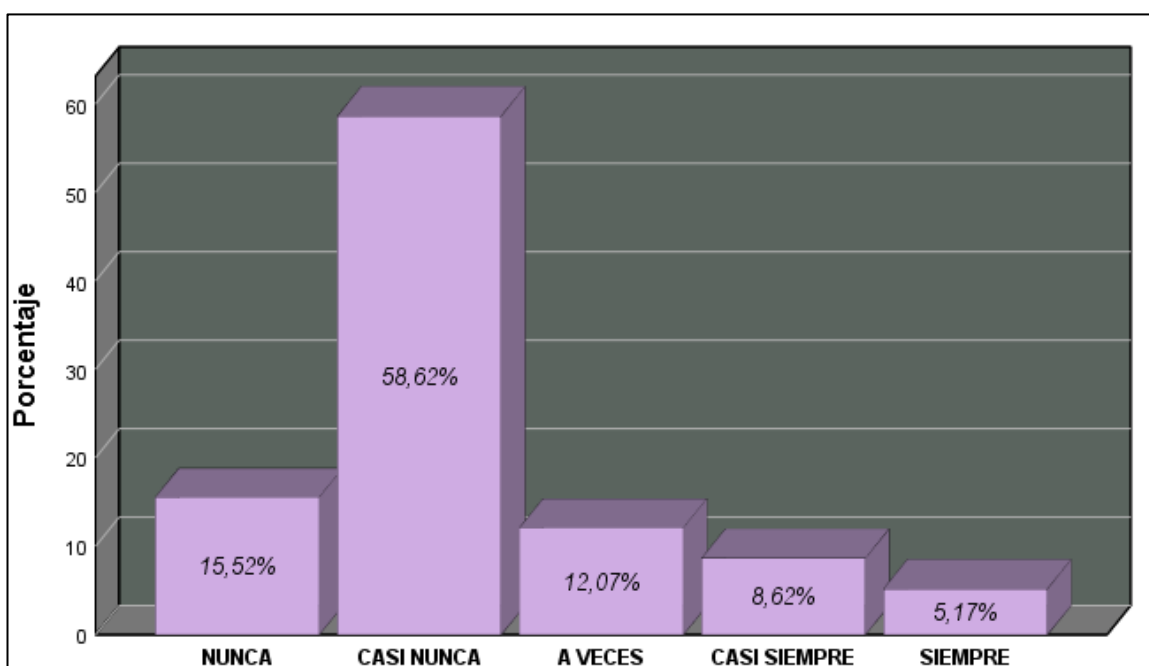


Figura 18. Obligaciones a corto plazo

**Interpretación:** Según resultados de la tabla 21 y la figura 18, se evidencia que del 100% de las personas encuestadas, el 58.62% indica que casi nunca la empresa tiene la capacidad de cumplir con sus obligaciones a corto plazo, 15.52% indica que nunca, el 12.07% indica que a veces, el 8.62% indica que casi siempre y el 5.17% indica que siempre.

19. La empresa tiene la capacidad de cumplir con sus obligaciones a largo plazo.

Tabla 22. Obligaciones a largo plazo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,7	1,7	1,7
	CASI NUNCA	17	29,3	29,3	31,0
	A VECES	27	46,6	46,6	77,6
	CASI SIEMPRE	9	15,5	15,5	93,1
	SIEMPRE	4	6,9	6,9	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

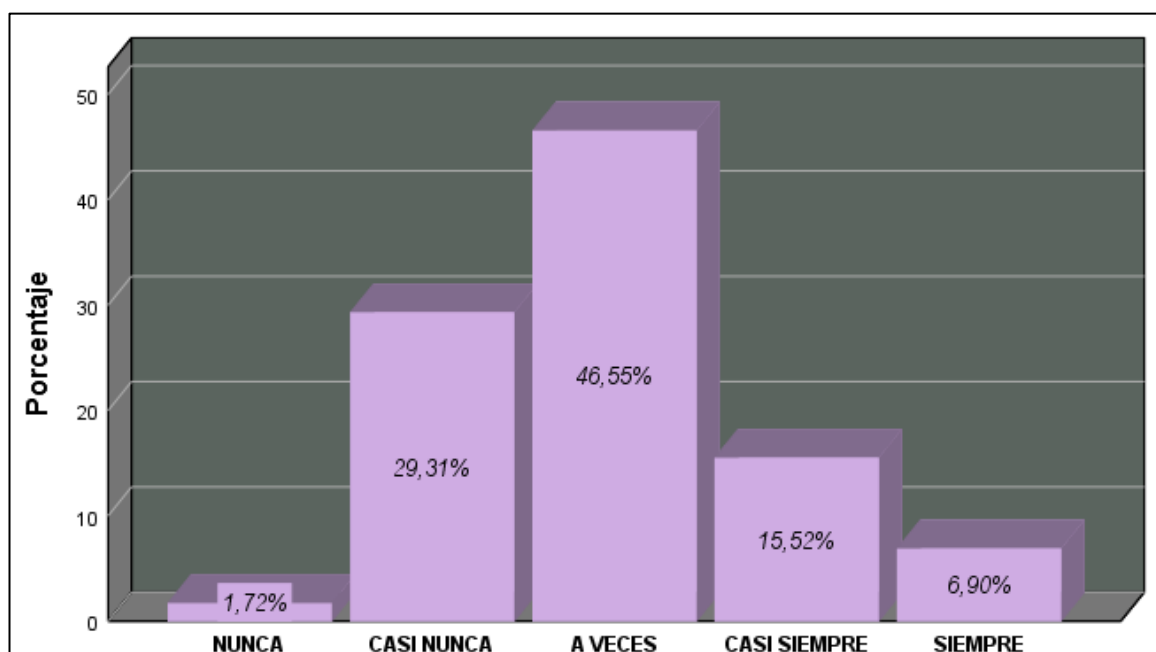


Figura 19. Obligaciones a largo plazo

**Interpretación:** Según resultados de la tabla 22 y la figura 19, se evidencia que del 100% de las personas encuestadas, el 46.55% indica que a veces la empresa tiene la capacidad de cumplir con sus obligaciones a largo plazo, 29.31% indica que casi nunca, el 15.52% indica que casi siempre, el 6.90% indica que siempre y el 1.72% indica que nunca.

20. Cree usted que la empresa tiene un adecuado nivel de endeudamiento.

Tabla 23. Capacidad de pago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	33	56,9	56,9	56,9
	A VECES	19	32,8	32,8	89,7
	CASI SIEMPRE	4	6,9	6,9	96,6
	SIEMPRE	2	3,4	3,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

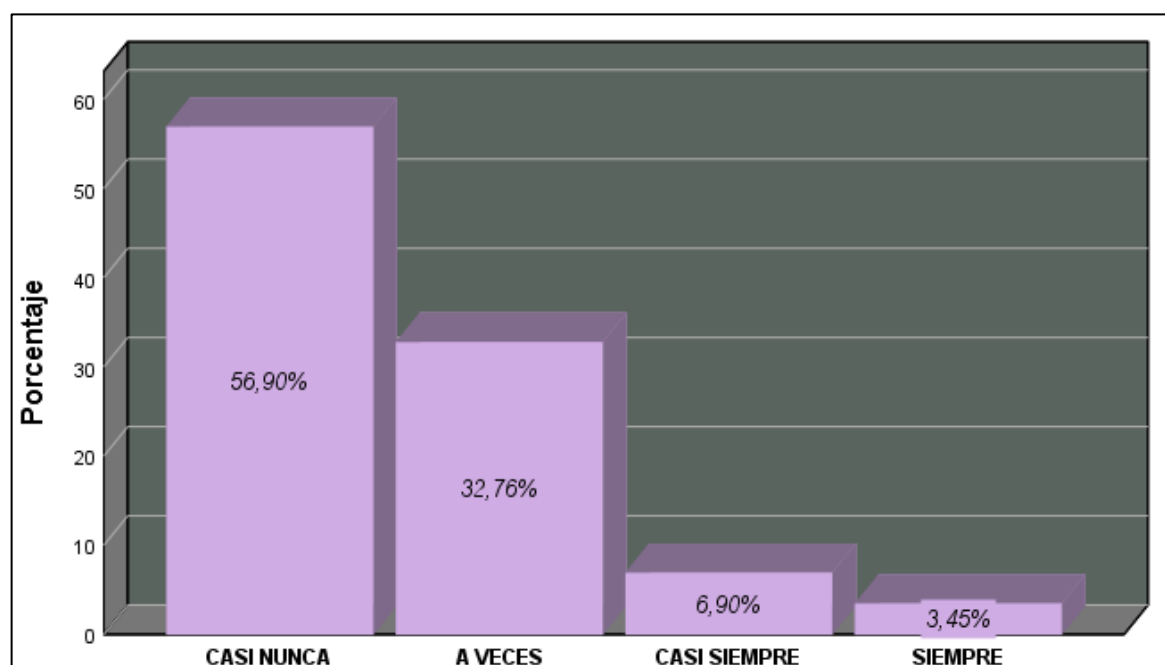


Figura 20. Capacidad de pago

**Interpretación:** Según resultados de la tabla 23 y la figura 20, se evidencia que del 100% de las personas encuestadas, el 56.90% indica que casi nunca la empresa tiene un adecuado nivel de endeudamiento, 32.76% indica que a veces, el 6.90% indica que casi siempre y el 3.45% indica que siempre.

21. El resultado del ratio de liquidez corriente es el más adecuado para el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo.

Tabla 24. Ratio de liquidez corriente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	8,6	8,6	8,6
	CASI NUNCA	24	41,4	41,4	50,0
	A VECES	21	36,2	36,2	86,2
	CASI SIEMPRE	8	13,8	13,8	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

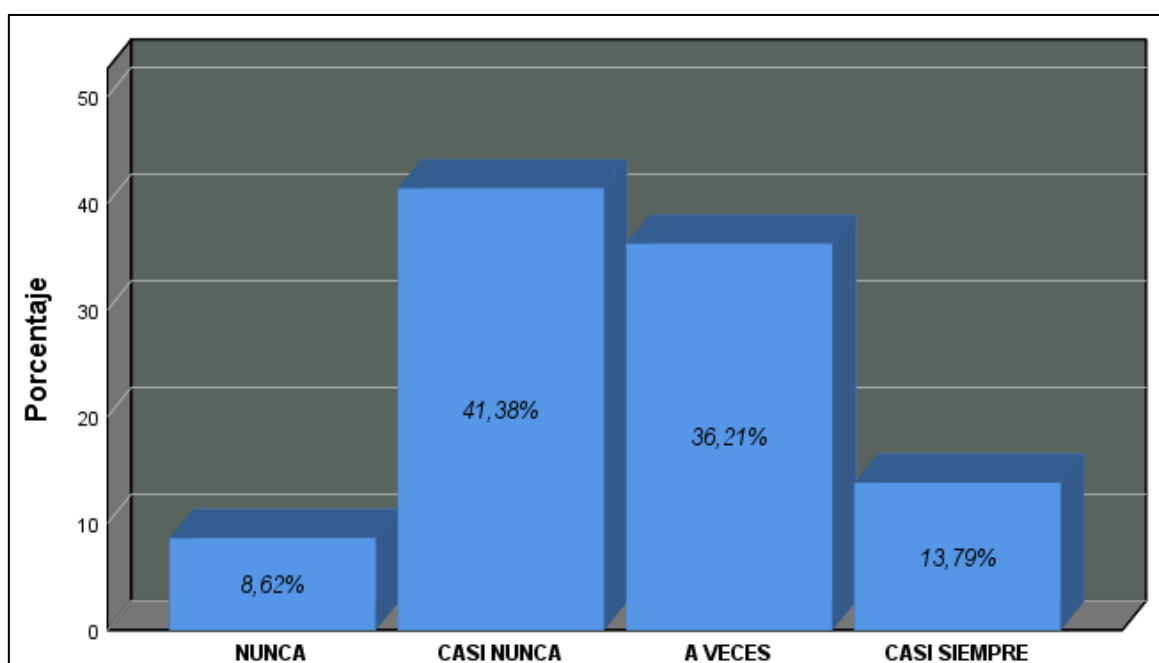


Figura 21. Ratio de liquidez corriente

**Interpretación:** Según resultados de la tabla 24 y la figura 21, se evidencia que del 100% de las personas encuestadas, el 41.38% indica que casi nunca el resultado del ratio de liquidez corriente es el más adecuado para el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo, 36.21% indica que a veces, el 13.79% indica que casi siempre y el 8.62% indica que nunca.



22. El resultado del ratio de prueba acida permite el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

Tabla 25. Ratio de Prueba ácida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	45	77,6	77,6	77,6
	A VECES	5	8,6	8,6	86,2
	CASI SIEMPRE	4	6,9	6,9	93,1
	SIEMPRE	4	6,9	6,9	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

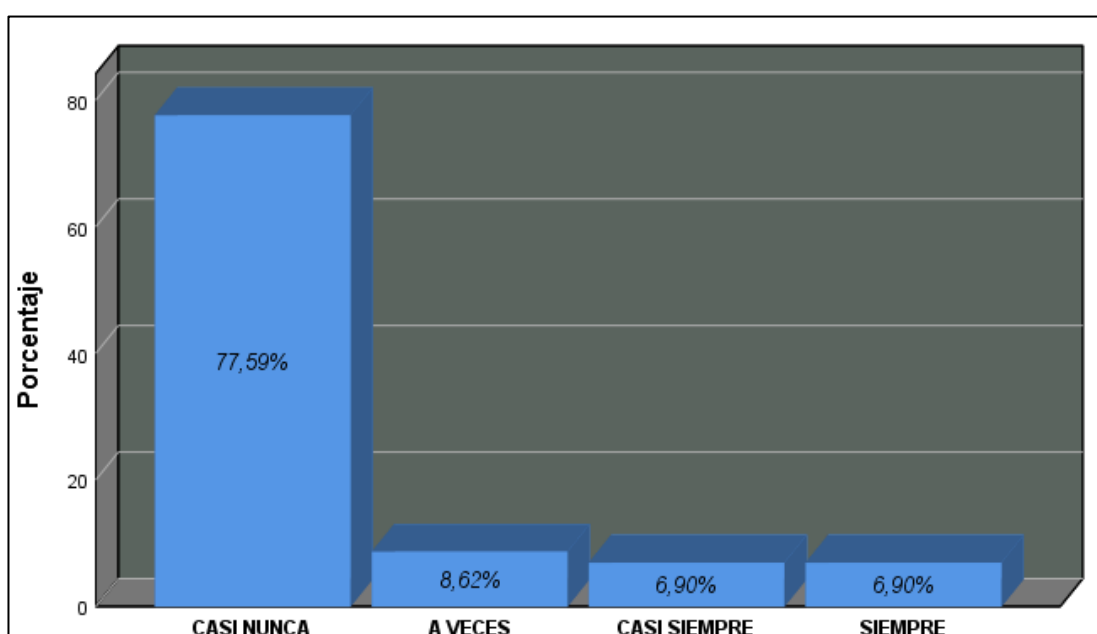


Figura 22. Ratio de Prueba ácida

**Interpretación:** Según resultados de la tabla 25 y la figura 22, se evidencia que del 100% de las personas encuestadas, el 77.59% indica que casi nunca el resultado del ratio de prueba ácida permite el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa, 8.62% indica que a veces, el 6.90% indica que casi siempre y el 6.90% indica que nunca.

23. El resultado del ratio de capital de trabajo es favorable para el óptimo funcionamiento de la empresa.

Tabla 26. Ratio de capital

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	22	37,9	37,9	37,9
	A VECES	28	48,3	48,3	86,2
	CASI SIEMPRE	5	8,6	8,6	94,8
	SIEMPRE	3	5,2	5,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

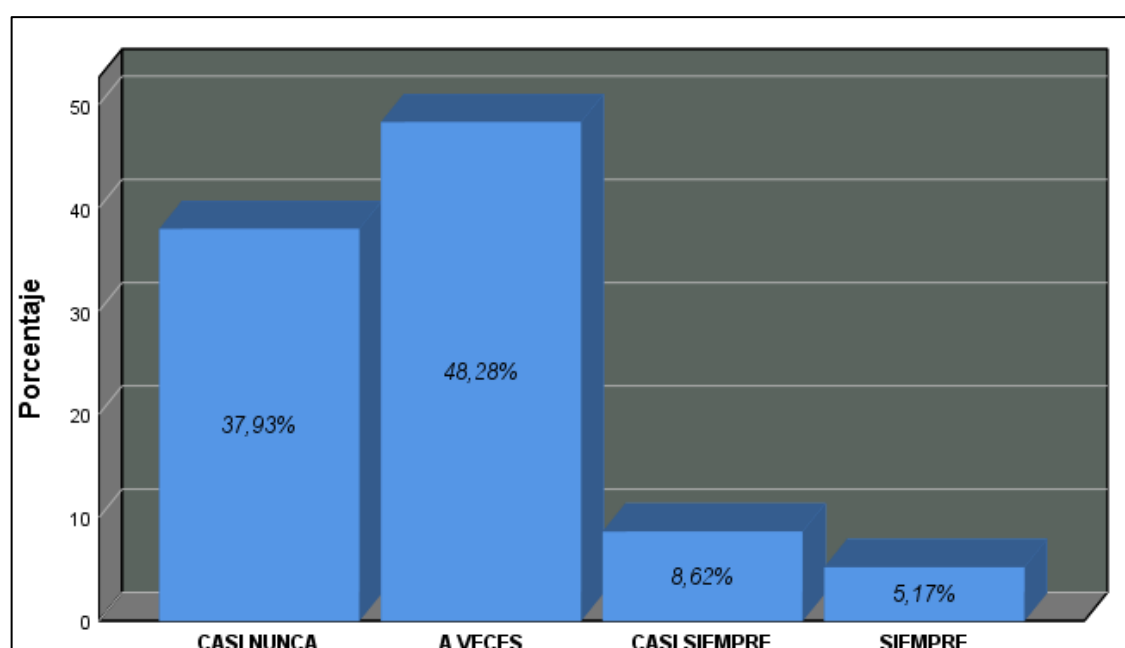


Figura 23. Ratio de capital

**Interpretación:** Según resultados de la tabla 26 y la figura 23, se evidencia que del 100% de las personas encuestadas, el 48.28% indica que a veces el resultado del ratio de capital de trabajo es favorable para el óptimo funcionamiento de la empresa, el 37.93% indica que casi nunca, el 8.62% indica que casi siempre y el 5.17% indica que siempre.

24. El resultado del ratio de prueba defensiva es el adecuado para el correcto cumplimiento de las obligaciones a corto plazo.

Tabla 26. Ratio de Prueba defensiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	28	48,3	48,3	48,3
	A VECES	22	37,9	37,9	86,2
	CASI SIEMPRE	4	6,9	6,9	93,1
	SIEMPRE	4	6,9	6,9	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

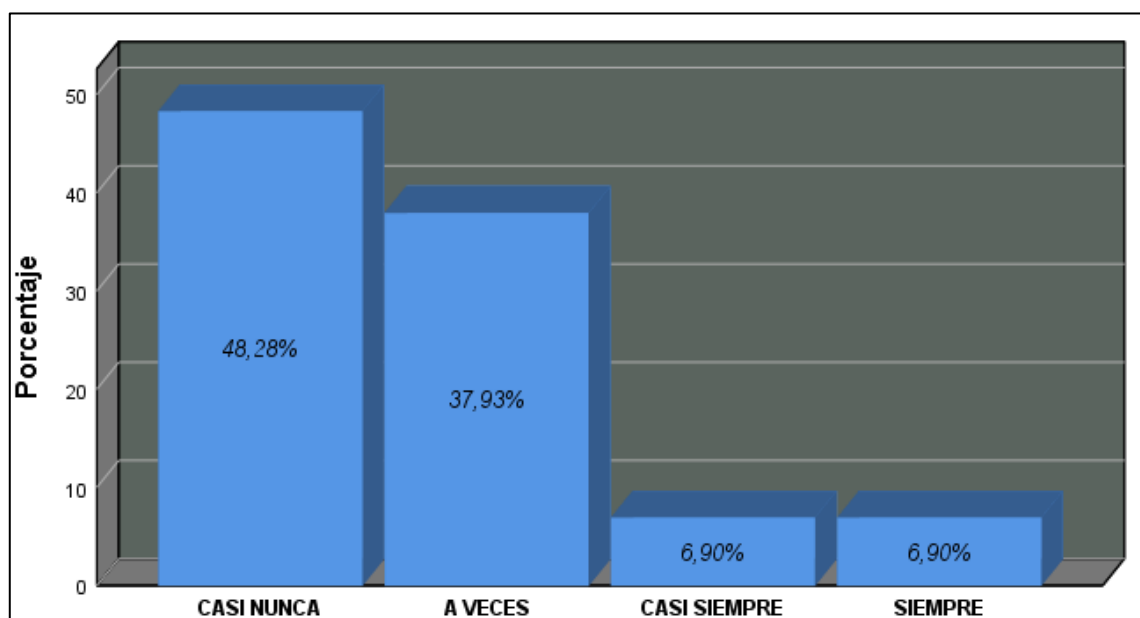


Figura 24. Ratio de Prueba defensiva

**Interpretación:** Según resultados de la tabla 27 y la figura 24, se evidencia que del 100% de las personas encuestadas, el 48.28% indica que casi nunca el resultado del ratio de prueba defensiva es el adecuado para el correcto cumplimiento de las obligaciones a corto plazo, el 37.93% indica que a veces, el 6.90% indica que casi siempre y el 6.90% indica que siempre.

## 4.2. Nivel Inferencial

### Prueba de normalidad

H1: Los datos de la población proceden de una distribución normal.

H0: Los datos de la población no proceden de una distribución normal.

Tabla 27. Ratio de Prueba defensiva

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DE CREDITOS	,319	58	,000	,701	58	,000
LIQUIDEZ	,303	58	,000	,716	58	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Propia del investigador

**Interpretación:** Según el resultado de la prueba de normalidad, considerando la prueba de Kolmogorov-Smirnov (solo muestras mayores a 50 personas), al ser  $p = 0 < 0,05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , es decir que los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, aplicaremos estadística no paramétrica.

### Prueba de Hipótesis

Para la comprobación de las hipótesis, en este estudio se tomó en cuenta la prueba de chi cuadrado.

La prueba mencionada tiene como regla de decisión lo siguiente; si el valor de significancia es mayor que 0.05, la hipótesis sera rechazada, si es menor que 0.05, la hipótesis sera aceptada.

### Prueba de hipótesis general

Hipótesis Alterna ( $H_1$ ): Existe relación significativa entre la gestión de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima,2020.

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No existe relación significativa entre la gestión de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima,2020.

Tabla 28. Resultado de Hipótesis General

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	59,750 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	48,777	4	,000
Asociación lineal por lineal	30,867	1	,000
N de casos válidos	58		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5.  
El recuento mínimo esperado es ,28.

*Fuente: Propia del investigador*

**Interpretación:** Como el valor de sig. (valor crítico observado) fue  $0,000 < 0.05$ , rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir, que existe relación significativa entre la gestión de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020. Considerando la gestión de créditos que realiza una empresa tiene relación directa en la liquidez de las mismas, debido a que, si hay una buena gestión de créditos, la liquidez en la empresa será favorable, y de tener una mala gestión de créditos, afectará en la liquidez de la empresa.

### **Prueba de hipótesis específica 1**

Hipótesis Alterna (H1): Existe relación significativa entre las políticas de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020.

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación significativa entre las políticas de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020.

Tabla 29. Resultado de Hipótesis Específica 1

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	59,780 <sup>a</sup>	8	,000
Razón de verosimilitud	48,427	8	,000
Asociación lineal por lineal	18,028	1	,000
N de casos válidos	58		
a. 11 casillas (73,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,14.			

Fuente: Propia del investigador

**Interpretación:** Como el valor de sig. (valor crítico observado)  $0,000 < 0.05$  rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir que existe relación significativa entre las políticas de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020. Esto debido a que, si se plantean políticas de créditos adecuadas, se logrará desarrollar métodos de análisis de créditos y se podrá tener una mejor gestión de las cuentas por cobrar y así se evitarán problemas de liquidez en el futuro.

### **Prueba de hipótesis específica 2**

Hipótesis Alterna (H1): Existe relación significativa entre las políticas de cobranzas y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020.

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación significativa entre las políticas de cobranzas y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020.

Tabla 30. Resultado de Hipótesis Específica 2

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	56,069 <sup>a</sup>	8	,000
Razón de verosimilitud	44,059	8	,000
Asociación lineal por lineal	24,879	1	,000
N de casos válidos	58		

a. 11 casillas (73,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,28.

Fuente: Propia del investigador

**Interpretación:** Como el valor de sig. (valor crítico observado)  $0,000 < 0.05$  rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir que existe relación significativa entre las políticas de cobranzas y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020. Se reconoce que las políticas de cobranzas en una empresa sirven para lograr el cumplimiento oportuno de los pagos por los créditos otorgados a los clientes, y así mismo a la pronta recuperación de las cuentas vencidas, por lo cual se obtendrá mayores ingresos económicos que generará un aumento en la liquidez, con el cual se puede cumplir con las obligaciones con terceros sin tanto inconveniente.

### Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis Alterna (H1): Existe relación significativa entre los procedimientos de cobranzas y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020.

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación significativa entre los procedimientos de cobranzas y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020.

Tabla 31. Resultado de Hipótesis Específica 3

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	61,669 <sup>a</sup>	8	,000
Razón de verosimilitud	50,799	8	,000
Asociación lineal por lineal	19,198	1	,000
N de casos válidos	58		

a. 12 casillas (80,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,14.

Fuente: Propia del investigador

**Interpretación:** Como el valor de sig. (valor crítico observado)  $0,000 < 0.05$  rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir que existe relación significativa entre los procedimientos de cobranzas y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020. En relación a los procedimientos de cobranzas se considera que estos procesos deben realizarse de manera controlada a través de un plan estratégico, para así recuperar las cuentas vencidas de los créditos otorgados y aumentar la liquidez de la empresa.



## V. DISCUSIÓN

Después de la descripción de los resultados alcanzados en la presente investigación, mediante el cual se demostraron las distintas pruebas estadísticas, entre ellas la prueba de hipótesis, la cual se obtuvo basándose en la prueba de chi cuadrado de Pearson, logrando como resultado la aceptación de las hipótesis propuestas.

A continuación, se detallará la comparación de los resultados obtenidos con los estudios considerados en los antecedentes de esta investigación, por lo que posteriormente al manejo de los instrumentos se desarrollarán técnicas estadísticas para la comprobación de las hipótesis, por lo cual estos resultados serán comparados para objetar o afirmar con los distintos autores que elaboraron estudios con variables iguales a las de esta investigación.

De tal manera, se estableció como objetivo general el de determinar la relación que existe entre la gestión de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020.

La prueba de confiabilidad del instrumento, nos dio un resultado de 0.951 equivalente al 95.1 %, lo cual nos indica que se tiene una escala de confiabilidad muy alta, logrando de esta manera el nivel de confiabilidad del trabajo de investigación.

Para el desarrollo de este capítulo, se consideraron investigaciones que no excedan 5 años de antigüedad en base a la publicación del presente estudio, este límite de periodo es tomado en cuenta para conocer sucesos más recientes.

La hipótesis general de este estudio es: Existe relación significativa entre la gestión de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020. En base a los métodos estadísticos desarrollados, así como los resultados consignados en la tabla N° 28, se puede evidenciar un valor de sig. (valor crítico observado) de 0,000 siendo menor que 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, es decir, que existe relación significativa entre la

gestión de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima,2020.

De esta forma, con los datos obtenidos y recopilados a través de los encuestados mediante el uso de cuestionarios, los cuales fueron tratados y analizados estadísticamente, se logró determinar que, las empresas no desarrollan las metodologías necesarias para una buena gestión de créditos, por lo cual no se tiene información completa de los clientes a los que se le otorgara el crédito, corriendo el riesgo de que incumplan con sus pagos dentro de las fechas pactadas, lo que posteriormente ocasionara problemas de liquidez y esto afectara en el cumplimiento de los objetivos de las empresas, así mismo no se tendrá capacidad de pago a corto plazo en cuanto a las obligaciones con terceros.

Los resultados obtenidos en esta investigación coinciden con lo manifestado en el estudio desarrollado por Polo (2018), en su estudio titulado: “La gestión de créditos y su incidencia en la liquidez de la empresa Caxamarca Gas S.A. – Cajamarca 2017”, el cual concluye que las variables de estudio muestran que tienen influencia de forma relevante, que tanto la administración desarrollada en el área de créditos influye de manera directa en el resultado del flujo de caja de la entidad en estudio, y que se carece de un manejo adecuado para la recuperación de las cuentas vencidas, lo cual genera un bajo índice de liquidez.

En la hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre las políticas de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima,2020. En base a los métodos estadísticos desarrollados, así como los resultados consignados en la tabla N° 29, se puede evidenciar un valor de sig. (valor critico observado) 0,000 siendo menor que 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, es decir que existe relación significativa entre las políticas de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima,2020.

A través de la hipótesis específica 1 se deduce que, las políticas de créditos establecen lineamientos técnicos que tienen como finalidad favorecer a los clientes otorgándoles facilidades de pago al momento de adquirir un producto, este crédito se podrá otorgar habiendo realizado antes un análisis a la situación económica de la empresa del cliente, para conocer si estos están en la capacidad de cumplir con

los pagos de los créditos en las fechas pactadas, así mismo tiene relevancia el cumplimiento de los procedimientos de las políticas de créditos por parte de los encargados, ya que de ello depende si el cliente califica o no para otorgarle una venta al crédito, y de esta manera no correr el riesgo de posibles endeudamientos, lo cual afectaría significativamente la liquidez de la empresa, y con ello tendrían dificultades para cumplir con sus obligaciones, por lo tanto es relevante que una empresa cumpla con los procedimientos de las políticas de créditos para así evitar problemas de liquidez.

De tal manera, los resultados obtenidos en esta investigación coinciden con lo manifestado en el estudio desarrollado por Culqui y Culqui (2018), en su estudio titulado: "Gestión de créditos y cobranzas y su impacto financiero". Por lo cual concluye que el impacto que ocasiona el área de créditos y de cobros en el sistema financiero de las organizaciones, finalmente indica que la empresa no es precavida al momento de dar un crédito, ya que lo hacen sin alguna evaluación crediticia minuciosa en relación a los documentos solicitados a juicio y criterio del Gerente General, ocasionando retrasos en los cobros y de esta manera se sobrepasa el tiempo máximo establecido por los encargados de dicha función.

En la hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre las políticas de cobranzas y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020. En base a los métodos estadísticos desarrollados, así como los resultados consignados en la tabla N° 30, se puede evidenciar un valor de sig. (valor crítico observado) 0,000 siendo menor que 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, es decir que existe relación significativa entre las políticas de cobranzas y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020.

A través de la hipótesis específica 2 se deduce que, las políticas de cobranzas son procedimientos que debe de seguir una empresa para realizar los cobros por los créditos otorgados a los clientes, habiendo sido estos aceptados previa evaluación según las políticas de créditos de la empresa, por lo cual estos procedimientos no están siendo puestos en práctica por el personal encargado, y debido a ello no se están respetando las condiciones de ventas y los plazos establecidos para su cancelación, lo cual está afectando considerablemente la economía de la empresa, y esto puede ocasionar problemas de liquidez ante el cumplimiento de sus pagos a

terceros, y puede llevar a que la empresa acceda a préstamos financieros sin estar en su plan de trabajo.

De tal manera, los resultados obtenidos en esta investigación coinciden con lo manifestado en el estudio desarrollado por Espinoza (2020), en su estudio titulado: "Gestión de cobranzas, rentabilidad y liquidez de MIPYMES comercializadoras de materiales de construcción en Cuenca, caso ISCEA Cía. Ltda." Por lo cual concluye que muchas empresas carecen de personal adecuado para el manejo del área de créditos y cobranzas, evitan seguir los pasos de los procedimientos y de hacerlo lograrían una adecuada administración de las cuentas vencidas y asignaciones de créditos a los clientes, finalmente menciona que las empresas no establecen una manera correcta de analizar la base de datos para poder saber si se aprueba o no un crédito a clientes que no cumplen con el pago de sus deudas pactadas.

En la hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre los procedimientos de cobranzas y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020. En base a los métodos estadísticos desarrollados, así como los resultados consignados en la tabla N° 31, se puede evidenciar un valor de sig. (valor crítico observado) 0,000 siendo menor que 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, es decir que existe relación significativa entre los procedimientos de cobranzas y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020.

A través de la hipótesis específica 2 se deduce que, los procedimientos de cobranzas tienen como finalidad convertir las deudas vencidas en activo líquido, esto se basa de acuerdo al cumplimiento de distintos pasos o etapas que se debe de seguir de manera controlada. Por lo cual se observó que las empresas tienen dificultad para seguir con los procedimientos de cobranzas de manera oportuna, no se realiza el seguimiento al cliente moroso para recordarle la deuda pendiente que tiene o existe dificultad en la comunicación del mismo, esto por falta de control y estrategias de cobranzas, no logrando así recuperar las cuentas vencidas por créditos otorgados con anterioridad, lo cual se ve reflejado en la falta de liquidez de la empresa.

De tal manera, los resultados obtenidos en esta investigación coinciden con lo manifestado en el estudio desarrollado por Carriel (2019), en su estudio titulado: “Auditoría de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las compañías pymes dedicadas a la comercialización de aceites y lubricantes ubicadas en el sector norte de la ciudad de Guayaquil”. Por lo cual concluye que en las entidades se presentan dificultades al momento de realizar los cobros, lo cual estaría afectando la liquidez, debido a que existe un deficiente manejo en el método de inspección dentro de las empresas, detectando muchas posibilidades de que los negocios sean víctimas de fraudes, situaciones que se pueden afectar en la oportuna y adecuada toma de decisiones.

## **VI. CONCLUSIONES**

De acuerdo a los objetivos que se obtuvieron en la investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Con referencia al objetivo general, el cual fue determinar la relación que existe entre la gestión de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020, se concluye que existe relación entre la gestión de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020, de acuerdo a los resultados se evidenció que no se desarrollan de manera eficiente los procedimientos de la gestión de créditos, lo cual genera retrasos en el pago de los créditos otorgados, lo que ocasiona la falta de liquidez, y con ellos problemas en la demora e incumplimiento de las obligaciones a corto plazo con terceros.
2. Con referencia al objetivo específico 1, el cual fue determinar la relación que existe entre las políticas de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020, se concluye que existe relación entre las políticas de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020, se deduce que las políticas de créditos no tienen establecidos los lineamientos técnicos y por ende no se realizan los análisis a la situación económica de la empresa del cliente, desconociendo si están en la capacidad de cumplir con los pagos de los créditos en las fechas pactadas, por lo que estaría afectando significativamente la liquidez de la empresa.
3. Con referencia al objetivo específico 2, el cual fue determinar la relación que existe entre las políticas de cobranzas y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020, se concluye que existe relación entre las políticas de cobranzas y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020, del cual se deduce que las políticas de cobranzas no están cumpliendo con los procedimientos para realizar los cobros por los créditos otorgados a los clientes, y debido a ello no se están respetando las condiciones de ventas y los plazos establecidos para su cancelación, lo cual está afectando considerablemente el activo líquido de la empresa.

4. Con referencia al objetivo específico 3, el cual fue determinar la relación que existe entre los procedimientos de cobranzas y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima,2020, se concluye que existe relación entre los procedimientos de cobranzas y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima,2020, por lo tanto se deduce que los procedimientos de cobranzas no se están cumpliendo en su totalidad y por ende no se está realizando el seguimiento a los clientes morosos, de tal manera por la falta de control y de estrategias de cobranzas no se está logrando recuperar las cuentas vencidas por créditos otorgados con anterioridad, lo cual se está reflejando en la falta de liquidez de la empresa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

De acuerdo a las conclusiones ya detalladas, se procederá a la aportación de las recomendaciones:

1. Se recomienda a los gerentes de las empresas comerciales del Cercado de Lima, realizar de manera constante un control en el área de créditos y cobranzas, para evaluar el trabajo de los encargados en base al incumplimiento de los procedimientos, así mismo reevaluar los lineamientos técnicos de dicha área a través de una planificación, de tal manera que se implementen medidas específicas que logren el cumplimiento de los objetivos de la empresa, sin tener que verse afectado su liquidez.
2. Se recomienda a los gerentes y a los jefes de las áreas de Créditos y cobranzas, establecer medidas específicas en los lineamientos técnicos de las políticas de créditos, tomando en cuenta el análisis de la situación económica del cliente, para así tener conocimiento de la capacidad económica que pueda tener este para poder otorgarle o no un crédito, y así no verse afectado ante un incumplimiento de pago, ocasionando problemas de liquidez a corto plazo.
3. Se recomienda a los gerentes y a los jefes de las áreas de Créditos y cobranzas, supervisar el cumplimiento de los procesos de las políticas de cobranzas, para realizar de manera oportuna y anticipada los cobros de las deudas vencidas en las fechas pactadas, con la finalidad de que la empresa obtenga liquidez dentro de la fecha pactada.
4. Se recomienda a los gerentes y a los jefes de las áreas de Créditos y cobranzas, capacitar a los encargados que realizan las cobranzas, con la finalidad de que cumplan con los procedimientos establecidos, de tal medida que se pueda tener información detallada de los clientes morosos, para así realizar los cobros en las fechas establecidas y de tal manera recuperar el dinero del crédito vencido.



## REFERENCIAS

- Aching C. (2006). *Ratios financieros y matemáticos de la mercadotecnia*. Lima: Prociencia y Cultura.
- Adriano Diaz, M. R. (2018). *Gestión de cobranzas y liquidez en las empresas comerciales del rubro bebidas, Distrito del cercado de Lima, 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58569/Adriano\\_DMR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58569/Adriano_DMR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Baque Mite, R. F. (2016). *Gestión de crédito y cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito futuro Lamanense del Cantón la Mana, Provincia de Cotopaxi. Periodo 2010 – 2015*. Tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1700/1/T-UTEQ-0009.pdf>
- Brachfield P. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. Barcelona: Profit Editorial. <https://www.profiteditorial.com/libro/gestion-del-credito-y-cobro/>
- Cabezas Ojeda, L. A. (2018). *Administración de los créditos comerciales y su contribución en la liquidez de las empresas comerciales en el cercado de Lima, periodo 2017*. Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3842/cabezas\\_ola.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3842/cabezas_ola.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carriel Miño, M. L. (2019). *Auditoría de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las compañías pymes dedicadas a la comercialización de aceites y lubricantes ubicadas en el sector norte de la ciudad de Guayaquil*. Tesis de Maestría, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2999/1/TM-ULVR-0104.pdf>
- Conexionesan (04 de agosto de 2017). *Criterios básicos para la gestión de créditos y cobranzas*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/criterios-basicos-para-la-gestion-de-creditos-y-cobranzas>

- Culqui, A. & Culqui, F. (2018). *Gestión de créditos y cobranzas y su impacto financiero*. Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil. Obtenido de [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30765/1/TESIS%20Cpa%20CULQUI%20AMANDA\\_CULQUI%20FERNANDA.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30765/1/TESIS%20Cpa%20CULQUI%20AMANDA_CULQUI%20FERNANDA.pdf)
- Del Valle E. E. (2005). *Crédito y cobranzas*. Obtenido de [http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)
- Duque Gonzales, A. S. (2017). *Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S.A. de la ciudad de Guayaquil*. Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1967/1/T-ULVR-1777.pdf>
- Empresa actual (12 de julio de 2011). *La política de crédito en la empresa*. Obtenido de <https://www.empresaactual.com/la-politica-de-credito-en-la-empresa/>
- Espinoza Cruz, M. A. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en las empresas comerciales de venta de ropa, distrito San Juan de Lurigancho, 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38579/Gil\\_PF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38579/Gil_PF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gitman L. J. & Zutter C. J. (2012). *Principios de Administración financiera*. México: Pearson Educación. [https://www.academia.edu/12755606/LIBRO\\_PRINCIPIOS\\_DE\\_ADMINISTRACION\\_FINANCIERA\\_Lawrence\\_J\\_Gitman\\_Chad\\_J\\_Zutter](https://www.academia.edu/12755606/LIBRO_PRINCIPIOS_DE_ADMINISTRACION_FINANCIERA_Lawrence_J_Gitman_Chad_J_Zutter)
- Gonzales, E. & Sajamí, K. (2019). *Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial Milenium Electrónica SAC. Tarapoto, 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39598/Gonzales\\_AE-Sajam%c3%ad\\_JK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39598/Gonzales_AE-Sajam%c3%ad_JK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernandez, R. , Fernandez, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

- Jáuregui A. (11 de octubre de 2002). *Capacidad de pago e indicadores financieros*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/capacidad-pago-indicadores-financieros/>
- keyandcloud (03 de mayo de 2018). *Ratios financieros, ¿Cómo afectan a un negocio?* Obtenido de <https://www.keyandcloud.com/ratios-financieros-afectan-negocio/>
- Larissa F. (13 de febrero de 2020). *Diferencia entre liquidez y solvencia de una empresa*. Obtenido de <https://www.billomat.com/es/revista/diferencia-entre-liquidez-y-solvencia-de-una-empresa/>
- Lino Tumbaco, J.A. (2018). *Gestión de cobranzas, rentabilidad y liquidez de MIPYMES comercializadoras de materiales de construcción en Cuenca, caso ISCEA Cía. Ltda.* Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4529/1/UPSE-TCA-2018-0009.pdf>
- Maureira A. (28 de julio de 2018). *Los beneficios de la venta a crédito*. Obtenido de <https://amaureira.com/los-beneficios-de-la-venta-a-credito>
- Morales J.A. & Morales A. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.  
[https://www.academia.edu/35810501/Credito\\_y\\_cobranza\\_Jose\\_Antonio\\_Morales\\_Castro\\_](https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_)
- Muntané J. (mayo 2010). *Introducción a la investigación básica*. Obtenida de [file:///C:/Users/contabilidad/Downloads/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/contabilidad/Downloads/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003%20(1).pdf)
- Polo Hualpa, R. E. (2018). *La gestión de créditos y su incidencia en la liquidez de la empresa Caxamarca Gas S.A. – Cajamarca 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27887/Polo\\_HRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27887/Polo_HRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sarria J. (2017). *La importancia de la gestión del riesgo de crédito en las empresas*.  
Obtenida de <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-gesti%C3%B3n-del-riesgo-cr%C3%A9dito-en-las-sarria-pedroza>

Sevilla A. (01 de noviembre de 2015). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Gestión de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020”.

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable	Dimensiones	Técnicas de recolección de datos	Método de la investigación
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020?	Determinar la relación que existe entre la gestión de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima,2020.	Existe relación significativa entre la gestión de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima,2020.	Gestión de créditos	Políticas de crédito  Políticas de cobranzas  Procedimientos de cobranzas	Encuesta	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Aplicada <b>Diseño:</b> No experimental - transversal <b>Nivel:</b> correlacional - descriptivo
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>				Población
¿Cuál es la relación que existe entre las políticas de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima,2020?	Determinar la relación que existe entre las políticas de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima,2020.	Existe relación significativa entre las políticas de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima,2020.	Liquidez	Capacidad de cumplimiento de obligaciones  Solvencia  Ratios de liquidez		La población estará conformada por 300 trabajadores del área de créditos y cobranzas de las empresas comerciales de rubro de ferretero del Cercado de Lima.
¿Cuál es la relación que existe entre las políticas de cobranzas y la	Determinar la relación que existe entre las políticas de cobranzas y	Existe relación significativa entre las políticas de cobranzas y				Muestra

<p>liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima,2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los procedimientos de cobranzas y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima,2020?</p>	<p>la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima,2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre los procedimientos de cobranzas y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima,2020.</p>	<p>la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima,2020.</p> <p>Existe relación significativa entre los procedimientos de cobranzas y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima,2020.</p>				<p>La muestra estará conformada por 58 trabajadores del área de créditos y cobranzas de las empresas comerciales de rubro de ferretero del Cercado de Lima.</p>
--	---	---	--	--	--	---

## ANEXO 2

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual de la variable	Definición Operacional de la Variable	Dimensión	Indicadores	Instrumentos	Tipo de Variable
Gestión de créditos	La gestión de créditos se encarga de establecer y desarrollar los procedimientos para el análisis, evaluación, otorgamiento de créditos, registro y control de la cartera de clientes. El departamento de créditos se encarga de diseñar e implantar las políticas que identifiquen, evalúen y prevengan los riesgos de incumplimiento de los clientes en un marco de la cultura específica de los clientes. (Morales y Morales, 2014, p. 89)	La variable gestión de créditos se medirá mediante un cuestionario de elaboración propia en escala de Likert 5 4 3 2 1	Políticas de crédito	-Evaluación para otorgar un crédito -Condiciones de crédito -Control de la cartera de clientes -Análisis de los riesgos crediticios	Cuestionario	
			Políticas de cobranzas	-Seguimiento de las ventas al crédito -Reducción de cuentas incobrables -Estrategias de cobranzas -Recuperación de cuentas vencidas		
			Procedimientos de cobranzas	-Facilidades de pago -Descuentos por pronto pago -Gestión de títulos valores -Fraccionamiento de deudas		
Liquidez	La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus	La variable liquidez se medirá mediante un cuestionario de elaboración propia en escala de Likert 5 4 3 2	Capacidad de cumplimiento de obligaciones	-Disponibilidad de la empresa -Incumplimiento de pagos -Control de Recursos -Capacidad de pago	Cuestionario	
			Solvencia	-Ratio de solvencia -Obligaciones a corto plazo -Obligaciones a largo plazo -Nivel de endeudamiento		



	cuentas. (Gitman & Chad J., 2012, p. 65)	1				
			Ratios de liquidez	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ratio de Liquidez corriente</li><li>- Ratio de Prueba acida</li><li>- Ratio de Capital de trabajo</li><li>- Ratio de Prueba defensiva</li></ul>		

## ANEXO 3

### Questionario

El presente instrumento tiene por finalidad recabar información sobre el tema “Gestión de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020”.

Instrucciones:

Elegir la alternativa que usted considere la adecuada y marque con un **(x)**. Cabe indicar que los datos serán utilizados para fines académicos.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

#### VARIABLE 1: GESTIÓN DE CRÉDITOS

Dimensión: Políticas de crédito						
N°	Items	5	4	3	2	1
1.	La empresa realiza una previa evaluación para otorgar un crédito según su procedimiento.					
2.	Las condiciones de créditos otorgados por la empresa son aceptadas de manera positiva por todos los clientes					
3.	La empresa realiza de manera permanente el control de su cartera de clientes de forma adecuada.					
4.	La empresa lleva a cabo el análisis constante de sus riesgos crediticios.					

Dimensión: Políticas de cobranzas						
N°	Items	5	4	3	2	1
1.	Se realizan de manera oportuna los seguimientos de las ventas por los créditos otorgados.					
2.	Se desarrollan los procedimientos necesarios para la reducción de las cuentas incobrables.					
3.	Se coordinan y se aplican de manera oportuna las estrategias de cobranzas.					
4.	Se realizan seguimientos a los clientes morosos para la recuperación de sus deudas vencidas.					

<b>Dimensión: Procedimiento de cobranzas</b>						
<b>N°</b>	<b>Items</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1.	Se otorga facilidades de pagos de acuerdo al tipo de cliente					
2.	La empresa otorga a sus clientes descuentos por pronto pago.					
3.	Se gestiona correctamente los títulos valores de acuerdo a los montos y fechas pactadas.					
4.	La empresa otorga fraccionamiento de deudas de acuerdo al tipo de cliente.					

#### **VARIABLE 2: LIQUIDEZ**

<b>Dimensión: Capacidad de cumplimiento de obligaciones</b>						
<b>N°</b>	<b>Items</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1.	Considera que la empresa cuenta con disponibilidad para afrontar las deudas con terceros de manera oportuna.					
2.	La empresa registra constante incumplimiento de pago por falta de liquidez.					
3.	La empresa realiza una adecuada gestión y control de sus recursos económicos y financieros					
4.	La empresa mantiene una efectiva capacidad de pago para cumplir sus obligaciones con sus acreedores.					

<b>Dimensión: Solvencia</b>						
<b>N°</b>	<b>Items</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1.	Considera usted que el cálculo del ratio de solvencia es necesario para lograr un alto desempeño de la empresa.					
2.	La empresa tiene la capacidad de cumplir con sus obligaciones a corto plazo.					
3.	La empresa tiene la capacidad de cumplir con sus obligaciones a largo plazo.					
4.	Cree usted que la empresa tiene un adecuado nivel de endeudamiento.					

<b>Dimensión: Liquidez</b>						
<b>N°</b>	<b>Items</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1.	El resultado del ratio de liquidez corriente es el más adecuado para el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo.					
2.	El resultado del ratio de prueba acida permite el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.					
3.	El resultado del ratio de capital de trabajo es favorable para el óptimo funcionamiento de la empresa.					
4.	El resultado del ratio de prueba defensiva es el adecuado para el correcto cumplimiento de las obligaciones a corto plazo.					

## **ANEXO 4**

**Documentos para validar los instrumentos de medición  
a través de juicio de expertos**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "GESTIÓN DE CRÉDITOS Y LA LIQUIDEZ DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL MERCADO DE LIMA, 2020".**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 2: Liquidez</b>							
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Capacidad de cumplimiento de obligaciones							
a	Considera que la empresa cuenta con disponibilidad para afrontar las deudas con terceros de manera oportuna.	Si		Si		Si		
b	La empresa registra constante incumplimiento de pago por falta de liquidez.	Si		Si		Si		
c	La empresa realiza una adecuada gestión y control de sus recursos económicos y financieros	Si		Si		Si		
d	La empresa mantiene una efectiva capacidad de pago para cumplir sus obligaciones con sus acreedores.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSION 5</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Solvencia							
a	Considera usted que el cálculo del ratio de solvencia es necesario para lograr un alto desempeño de la empresa.	Si		Si		Si		
b	La empresa tiene la capacidad de cumplir con sus obligaciones a corto plazo.	Si		Si		Si		
c	La empresa tiene la capacidad de cumplir con sus obligaciones a largo plazo.	Si		Si		Si		
d	Cree usted que la empresa tiene un adecuado nivel de endeudamiento.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 6</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Ratios de liquidez							
a	El resultado del ratio de liquidez corriente es el más adecuado para el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo.	Si		Si		Si		
b	El resultado del ratio de prueba acida permite el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.	Si		Si		Si		
c	El resultado del ratio de capital de trabajo es favorable para el óptimo funcionamiento de la empresa.	Si		Si		Si		
d	El resultado del ratio de prueba defensiva es el adecuado para el correcto cumplimiento de las obligaciones a corto plazo.	Si		Si		Si		

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: **Giráldez Condori José Luis DNI: 43508177**

Especialidad del validador: **Auditoría, Tributación, Contabilidad, Finanzas**

0	El resultado del ratio de prueba defensiva es el adecuado para el correcto cumplimiento de las obligaciones a corto plazo.	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
---	--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA.**

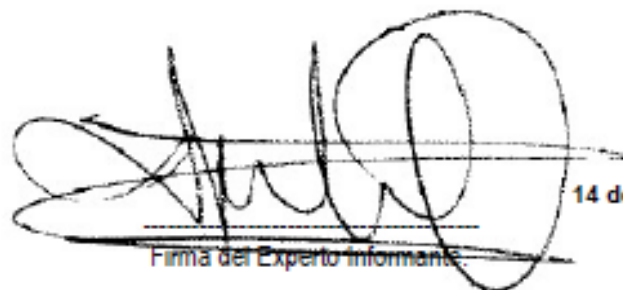
Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Giráldez Condori José Luis DNI: 43508177

Especialidad del validador: Auditoría, Tributación, Contabilidad, Finanzas

<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

14 de febrero del 2022

	DIMENSION 3	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>3</b>	<b>Ratios de liquidez</b>						
<b>a</b>	El resultado del ratio de liquidez corriente es el más adecuado para el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo.	X		X		X	
<b>b</b>	El resultado del ratio de prueba acida permite el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.	X		X		X	
<b>c</b>	El resultado del ratio de capital de trabajo es favorable para el óptimo funcionamiento de la empresa.	X		X		X	
<b>d</b>	El resultado del ratio de prueba defensiva es el adecuado para el correcto cumplimiento de las obligaciones a corto plazo.	X		X		X	

**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. VICTOR VALLEJO CUTTI, DNI: 09639459.**

**Especialidad del validador: Doctor en Derecho**

- <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

**22. de febrero del 2022**

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

Act  
Vista







**Belen A. Cantaro**

📧 vie, 11 feb, 14:52 ☆

DRA. PATRICIA PADILLA VENTO BUENAS TARDES LE SALUDA BELEN CANTARO MARCELO ALUMNA DEL DR MUCHA, DEL CURSO DE TITULACIÓN,...



**PATRICIA PADILLA VENTO**

para mí ▾

vie, 11 feb, 18:42 ★ ↩ ⋮

Sirva el presente para saludarle y a la vez le comunico que el instrumento de su investigación tiene el VºBº.

Saludos cordiales



**Dra. Patricia Padilla Vento |**

**E.P de Contabilidad**

<https://orcid.org/0000-0002-3151-2303>

Telf. +51(1)2024342 Anexo 2179 | Cel. 987638101

## ANEXO 5

### Declaratoria de Originalidad de Autor

Yo, Cantaro Marcelo Belen Amparo, bachiller de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Alas Peruanas Sede Lima y del Taller de Tesis de la Universidad Cesar Vallejo Sede Lima Norte, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulado: “Gestión de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.

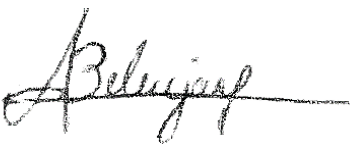
He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.

No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Lima 26 de marzo de 2022

Cantaro Marcelo Belen Amparo	
DNI: 47266548	
ORCID: 0000-0003-0091-2264	

## ANEXO 6


### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Mucha Paitan Mariano, docente de la Escuela Profesional Ciencias contables y Financieras de la Universidad César Vallejo sede lima, asesor de la tesis titulada: "Gestión de créditos y la liquidez de las empresas comerciales del Cercado de Lima, 2020" de la autora Cantaro Marcelo Belen Amparo, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima 26 de marzo de 2022

Mucha Paitan Mariano	
DNI: 17810102	
ORCID: 0000-0002-0097-6869	

## ANEXO 7

### REPORTE DEL TURNITIN

CANTARO - TESIS 2022-TURNITIN.docx

---

INFORME DE ORIGINALIDAD

---

<b>21</b> %	<b>21</b> %	<b>4</b> %	<b>12</b> %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MUCHA PAITAN MARIANO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DE CRÉDITOS Y LA LIQUIDEZ DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL CERCADO DE LIMA, 2020.", cuyo autor es CANTARO MARCELO BELEN AMPARO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 19 de Abril del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MUCHA PAITAN MARIANO <b>DNI:</b> 17810102 <b>ORCID</b> 0000-0002-0097-6869	Firmado digitalmente por: MMUCHAP el 19-04-2022 20:57:59

Código documento Trilce: TRI - 0296556