UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN FINANZAS

Análisis de las políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Empresa OLSPRINT SAC, Lima-2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN FINANZAS

AUTORA:

Gomez Delgado, Delia Laura (orcid.org/0000-0002-6573-203X)

ASESOR:

Dr. Esquivel Castillo, Luis Alejandro (orcid.org/0000-0003-2665-497X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Financiamiento

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis queridos hijos por su apoyo permanente e incondicional y por estar conmigo en mi desarrollo profesional.

Agradecimiento

A mis padres y a mi familia que siempre me apoyaron en mis estudios.

A mi asesor principal y asesor revisor quienes me brindaron su orientación y apoyo profesional en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula i

Dedicatoria ii

Agradecimiento iii

Índice de contenidos iv

Índice de tablas v

Resumen viii

Abstract ix

I. INTRODUCCIÓN 1

II. MARCO TEÓRICO 4

III. METODOLOGÍA 14

3.1. Tipo y diseño de investigación 14

3.2. Variables y operacionalización 15

3.3. Población, muestra y muestreo 16

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad 17

3.5. Procedimientos 19

3.6. Métodos de Análisis de datos 20

3.7. Aspectos éticos 20

IV. RESULTADOS 21

V. DISCUSIÓN 49

VI. CONCLUSIONES 56

VII. RECOMENDACIONES 57

REFERENCIAS 58

ANEXOS

Índice de tablas

Tabla 1. Resultado de validez del instrumento de Políticas de crédito 18

Tabla 2. Resultado de validez del instrumento de Liquidez 18

Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad de los instrumentos 19

Tabla 4. La Empresa debe tener normativas y procedimientos que se deben aplicar en el área de créditos y cobranzas 22

Tabla 5. La Empresa debe utilizar las políticas de cobranza establecidas para los clientes 23

Tabla 6. La Empresa debe contar con historial crediticio de los clientes para la evaluación del mismo 23

Tabla 7. La empresa debe realizar la diferenciación de las funciones en las áreas de ventas y cobranzas 24

Tabla 8. La Empresa debe hacer un seguimiento de los créditos otorgados a clientes y sus vencimientos 25

Tabla 9. La Empresa debe poner en práctica una política de descuentos por pronto pago 26

Tabla 10. La Empresa debe aplicar intereses moratorios por deudas vencidas 26

Tabla 11. La Empresa debe notificar el cobro a los clientes, cuando la deuda esta por vencer 27

Tabla 12. La Empresa debe tener identificado a sus clientes de riesgo 28

Tabla 13. El área de cobranza debe de tener comunicación con el área de pagos 28

Tabla 14. Está de acuerdo si el producto adquirido ha sido de utilidad para su empresa 29

Tabla 15. La calificación de la conformidad con la adquisición del producto de la empresa ha sido satisfactoria 30

Tabla 16. Está de acuerdo con el tiempo de calificación del crédito que otorga la empresa 30

Tabla 17. Usted como cliente recomendaría los productos adquiridos a la empresa a otras entidades 31

Tabla 18. La Empresa podrá hacer alguna mejora de sus productos 32

Tabla 19. Está de acuerdo con la aplicación de las ratios de liquidez en las empresas 33

Tabla 20. Considera usted que el riesgo de liquidez es de suma importancia en la organización 34

Tabla 21. La organización debe revisar de manera permanente sus activos corrientes 35

Tabla 22. Los pagos a los proveedores deben realizarse a su vencimiento 35

Tabla 23. Los dueños de la empresa deben tener conocimiento de los recursos de la empresa 36

Tabla 24. Se debe aplicar la prueba ácida a las empresas 37

Tabla 25. La Empresa a través de su área de cobranza debe informar todos los ingresos obtenidos por ventas realizadas al contado 37

Tabla 26. Las obligaciones de vencimientos a corto plazo deben de ser revisados de manera continua en la empresa 38

Tabla 27. Las compras efectuadas por la empresa deben realizarse al contado 39

Tabla 28. La Empresa debe de tener conocimiento de cuánto es su capital de trabajo 40

Tabla 29. La prueba defensiva debe indicar la capacidad efectiva de la empresa40

Tabla 30. La Empresa debe elaborar su flujo de caja económico de manera periódica 41

Tabla 31. La Empresa para ser más productiva debe realizar inversiones 42

Tabla 32. La Empresa debe de tener capacidad de respuesta frente a imprevistos o incertidumbres de pago sin recurrir a la venta 43

Tabla 33. Usted considera que es suficiente conocer la capacidad efectiva que tiene una empresa, sin considerar el flujo de ventas 43

Tabla 34. Prueba de correlación de Spearman para políticas de cobranza y Liquidez en la empresa Olsprint SAC, Lima-2021 45
Tabla 35. Prueba de correlación de Spearman para la evaluación del perfil crediticio del cliente y las ventas de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021 46
Tabla 36. Prueba de correlación de Spearman para las políticas de cobranza y el flujo de caja de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021 47
Tabla 37. Prueba de correlación de Spearman para el manual de procesos de crédito cobranzas es un factor importante en la empresa Olsprint SAC, Lima-2021 48

Resumen

La presente investigación se realizó en la empresa Olsprint SAC, Lima-2021, tuvo como objetivo principal, determinar de qué manera una adecuada política de cobranza incide en la liquidez de la organización. La metodología aplicada fue de tipo básica, correlacional con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, hipotético deductivo, utilizando dos cuestionarios de 15 preguntas para cada variable de estudio debidamente diseñadas, las que fueron aplicados a una muestra de 90 personas seleccionados previamente. Los instrumentos de medición fueron validados por un juicio de expertos profesionales, quienes dieron validez y la confiabilidad se determinó con el Alfa de Cronbach.

Los resultados de la aplicación de los cuestionarios, se presentaron a través de tablas de frecuencias en cantidades y en porcentajes. Asimismo, nuestras hipótesis principal e hipótesis específicas fueron analizadas con la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman, cuyos resultados fueron mostradas de manera descriptiva e inferencial, obteniéndose para todos los casos valores superiores de grado de significancia 0,000 mayores a α 0.05, lo que demuestra que las variables de estudio, se relacionan entre sí e influyen de manera significativa.

Posteriormente se detalló las conclusiones de nuestro estudio y se realizó recomendaciones a la Gerencia y a las jefaturas correspondientes.

Palabras Clave: Políticas de Crédito, liquidez, cobranzas.

Abstract

The present investigation was carried out in the company Olsprint SAC, Lima-2021, its main objective was to determine how an adequate collection policy affects the liquidity of the organization. The applied methodology was basic, correlational with a quantitative approach of non-experimental, hypothetical-deductive design, using two duly designed questionnaires of 15 questions for each study variable, which were applied to a sample of 90 previously selected people. The measurement instruments were validated by professional expert judgment, who validated and the reliability of the documents was determined with Cronbach's Alpha.

The results of the application of the questionnaires were presented through frequency tables in quantities and percentages. Likewise, our main hypotheses and specific hypotheses were analyzed with the application of Spearman's correlation coefficient, whose results were shown in a descriptive and inferential way, obtaining for all cases higher values of degree of significance 0.000 greater than α 0.05, which demonstrates that the study variables are related to each other and have a significant influence.

Subsequently, the conclusions of our study were detailed and recommendations were made to the Management and the corresponding headquarters.

***Keywords**:* Credit Policies, liquidity, collections

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, el principal problema que tiene las pequeñas y medianas empresas, es la falta de liquidez para enfrentar sus obligaciones a corto mediano y largo plazo, siendo una de las causas el desconocimiento de procedimientos y métodos por parte de estas organizaciones. Esto ha traído como consecuencia, no poder realizar de manera exitosa el cobro oportuno de sus operaciones realizadas al crédito. Asimismo, se une a ello las consecuencias de la pandemia mundial de la Covid-19. Desde que se detectó a fines del año 2019 en China, se produjo el confinamiento de la población para evitar que el virus se propague, ya que desde su aparición ha cobrado la vida de miles de personas a nivel mundial y en nuestro país. Todo ello provocó que muchas de las economías a nivel mundial se detuvieran, quedando solamente operativos las actividades esenciales relacionadas con la salud. (World Heath Organization, 2020).

El Banco Central de España (2021, p.19), en su informe a través de la Plataforma Multisectorial contra la Morosidad (PMcM), nos señala que el índice de morosidad de facturas impagas en el año 2020 fue de 5.4%, lo que significó un alto ratio elevado que puso en riesgo la viabilidad de las empresas, sobre todo la inestabilidad financiera en el país. En el 2021 este indicador, se redujo en un 4.8%, debido a las medidas alicientes que el gobierno español dio, otorgando incentivos económicos a las empresas, el cual ha dado como resultados favorables lo que permitirá en forma progresiva el recupero de su sistema.

El Banco Central de México (2021, p.95), a través de la emisión de su reporte financiero expone que la pandemia de la covid-19 ha dejado estragos en las Pymes mexicanas, las cuales las empresas ubicadas como pequeñas y medianas no pudieron pagar de manera oportuna sus financiamientos, la que tuvo como consecuencia que el sistema financiero local se presentaba como inestable, esto debido a su alto índice de morosidad fue del 4.38%, tal situación se ha podido revertir con la implementación de medidas económicas dictadas por el gobierno en materia de política monetaria, en donde la economía del país se ha ido recuperando no totalmente pero, proyectándose para lograr un indicador del 2.8%, la cual es menor, que permita que su sistema sea más estable y llegar a los indicadores ideales o casi igual al que tenía antes del confinamiento por pandemia.

En nuestro país, el confinamiento y la suspensión de actividades no esenciales generaron un efecto negativo especialmente en el aspecto financiero, lo que generó que muchas empresas llegaron a estar en situación de insolvencia. Por otro lado, a medida que se fueron levantando las actividades económicas por etapas, las empresas tuvieron que cambiar las modalidades de contratación de su personal, pasando de modo presencial a trabajo remoto o a distancia. Pero, no todas las actividades se podían hacer bajo esta modalidad, ya que, en el caso de la empresa en investigación, se requería que los trabajadores realicen su trabajo de forma presencial y en grupos reducidos.

En el Perú, según reporte de estabilidad financiera del Banco Central de Reserva (BCRP, 2020) indicó que el ratio de morosidad del año 2020 fue de 7.9% impactado por el efecto de la pandemia Covid-19. Anteriormente este ratio que incluye deudas al sistema financiero y comercial se encontraba en 5.7%, en el 2020 el índice fue de 4.3%. (p.17). Según el informe del BCRP, la fortaleza del sistema financiero y las medidas gubernamentales que se implementaron para reducir la crisis derivado de la pandemia, ha permitido que el sistema de pagos y el flujo de los créditos se puedan sostener, lo que ha contribuido a una recuperación rápida de la actividad económica. Una de las medidas económicas incentivadas por el gobierno fue el crédito reactiva Perú, la cual permitió inyectar liquidez a muchas empresas que pudieron calificar para ello, pero no todas tuvieron la suerte de obtener esa forma de financiamiento, lo que produjo cierre de empresas por falta de liquidez y despidos masivos de trabajadores.

La empresa Olsprint SAC., con diez años de funcionamiento en el mercado de Lima y provincias, dedicada a la actividad económica de edición, publicación de textos, libros, folletos, revistas, producción de artes gráficas de carácter educativo, literario, artístico y científico, teniendo dentro de su cartera de clientes a empresas la mayor parte entidades privadas y en menor escala organizaciones públicas las que se han integrado por medio de licitaciones con él estado. Se evidencia que mantiene facturas por créditos otorgados impagos por más de 60 y 90 días, e incluso facturas impagadas de más de un año, lo que origina que la empresa no tenga liquidez para realizar sus pagos de manera oportuna, no solamente los pagos a proveedores sino también sus obligaciones con terceros.

Es por ello que se hace necesario realizar el análisis y revisión de las políticas de cobranza de la empresa Olsprint SAC, las que están incidiendo en su liquidez. Consecuente a lo dicho, se plasma el problema general: ¿De qué manera una adecuada política de cobros incide en la liquidez de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021? y sus respectivos problemas específicos a) ¿Cómo la evaluación del perfil crediticio de los clientes, inciden en las ventas de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021?, b) c) ¿Cuál es la política de cobranza más adecuada para la empresa Olsprint SAC, Lima-2021?, d) ¿Cuál es la importancia del manual de procesos de crédito y cobranzas?

La presente investigación es de orientación cuantitativa y se justifica de manera metodológica, no experimental en el cual se informarán los hechos de la misma realidad, sin manipulación de variables, solo precisa los hechos tal cual son. a través de un mensaje relevante y de fácil tolerancia, para ser utilizado como una herramienta de uso interno, también tiene una justificación teórica, dado que el presente estudio demuestra la necesidad de implementarse una adecuada política de cobros y su importancia en una organización.

Así, nuestro objetivo general es Determinar de qué manera una adecuada política de cobranza incide en la liquidez de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021, después de realizar el análisis y las propuestas de mejoras de las políticas de cobranza en la empresa Olsprint SAC,Lima-2021 y nuestros objetivos específicos son: a) determinar si la evaluación del perfil crediticio de los clientes, inciden en las ventas de la empresa Osprint SAC, Lima-2021 b) Determinar las políticas de cobranza que permitan la mejora del flujo de caja de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021 c) Determinar la importancia del manual de procesos de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021.

La hipótesis general planteada es de qué manera influye las políticas de cobranza en la liquidez de la empresa Olsprint SAC Lima-2021, siendo las hipótesis específicas, a) La evaluación del perfil crediticio es un factor influyente en las ventas de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021. b) Las políticas de cobranza es un factor influyente en la mejora del flujo de caja de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021 c) El manual de procesos de crédito y cobranzas es un factor importante en los procesos administrativos de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021.

II. MARCO TEÓRICO

En lo referente a lo conceptual se presenta las investigaciones realizadas sobre el tema, los mismos que nos han servido de apoyo y soporte. En primer lugar, se expone los antecedentes nacionales, así tenemos a Peralta (2018), cuyo objetivo fue determinar y revelar, si la administración de cobranzas, influyen directamente en el flujo del efectivo de la empresa, la metodología empleada fue de modo cuantitativo sobre base documental, comparativo, realizó entrevistas a los directivos, al personal de la empresa, asimismo, comparó los resultados con empresas del mismo rubro, llegando a la conclusión, que las mejoras en la administración de las políticas de créditos y cobranzas influyen en el flujo del efectivo de una empresa.

Así mismo, Torres y Quiñones (2018), plantearon como objetivo principal de identificar el impacto de los procedimientos de créditos cobranzas sobre la solvencia de la empresa Highland Coffe S.A.C. La metodología de investigación empleada fue no experimental cuantitativo, se usó la correlación de Pearson para probar la hipótesis y la regresión lineal, cuyo resultado fue 0.043 para ambas pruebas; lo que demostró que las variables procedimientos de crédito y los riesgos de morosidad son dependientes. Ellos concluyeron que, la inadecuada implementación de políticas de créditos y cobranzas inciden en la solvencia de la empresa, los riesgos de morosidad se incrementan y el flujo del efectivo se ve disminuido en la organización.

Además, Castillo (2021) donde el objetivo principal fue diseñar e implementar un plan de cobranzas adecuado, que influya en la mejora de la liquidez de la empresa, El método de investigación aplicado el cuantitativo de modo descriptivo, analítico y con diseño no experimental transversal, el investigador recopiló información mediante encuestas, entrevistas, ratios financieras aplicados a pruebas documentales, cuyos resultados no fueron los favorables, lo que demostró las deficiencias que mostraban los procesos de cobranza. Concluyó que, si no se tiene un plan de adecuado en cobranzas, no realizar una evaluación de sus riesgos y no identificar los puntos críticos del cliente, lo que puede causar que la solvencia de la empresa disminuya y que influya de forma negativa la situación financiera y económica de la entidad.

De otro lado, Carazas y Soto (2018) cuyos objetivos fue el demostrar el impacto de la gestión de créditos y cobros en los beneficios de empresa, organización dedicada a la actividad de servicio de imprenta. El diseño de investigación que aplicaron fue de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo, basados en la observación, con aplicación de encuestas, análisis documental y cuyos resultados fueron que luego de aplicar los indicadores a los estados financieros de la entidad los que resultaron ser valores menores a los permitidos, lo que demostraba que no había un buen sistema de gestión. Ambos concluyeron en su investigación que hubo una inadecuada gestión en el control de las deudas con clientes, sin tomar en cuenta los procesos respectivos, lo que trajo como consecuencia la demora de convertir los cobros en efectivo, cuyos cobros se realizaban en 63 días y 34 días, lo que implicaba que la entidad no podía cumplir oportunamente con el pago de sus obligaciones con sus deudores.

A continuación, Arroyo y Rodríguez (2018) plantearon como objetivos que los procesos de cobranza inciden de manera positiva en la solvencia de la entidad, dedicada a la actividad social de prestar servicios y brindar apoyo a la población que se encuentre en riesgo de abandono, situación de pobreza y pobreza extrema. El tipo de estudio aplicado fue de enfoque cuantitativo, se analizaron los informes financieros de manera documental, con metodologías de análisis y síntesis, inducción, deducción y el método estadístico con aplicación de técnicas de entrevistas a todo el personal y áreas de la entidad, siendo el propósito de los investigadores de proponer un nuevo esquema de gestión de cobranzas. Los resultados obtenidos de la evaluación fue demostrar que la hipótesis general planteada afecta negativamente a la entidad. Concluyeron, que el manual que se aplicaba en la institución no era el adecuado; y que había este documento ha sido cambiado varias veces de acuerdo a los cambios realizados en las diferentes áreas y por cambio políticos lo que consecuentemente se realizaban cambios a los procesos las diferentes gestiones de la organización. Es por ello que tenían cobranzas impagas de vencimiento de más de 360 y 720 días, lo que presentaba la falta de solvencia para el pago de sus obligaciones corrientes, asimismo, que la organización mostraba una liquidez alta provenientes por otros conceptos y donaciones que le permitían cubrir sus gastos, pero, que tenía dificultades en realizar las cobranzas.

A continuación, se detalla los antecedentes internacionales cuyos temas tienen relación con el tema de investigación. Según, Gavilánez y Herrera (2018) cuyos objetivos de análisis fue el diseño de procesos de créditos y cobros en la entidad para mejorar su liquidez. La empresa investigada dedicada a la actividad económica al cultivo de frutas tropicales y subtropicales El método utilizado por los investigadores fue el cuantitativo, descriptivo, en el cual se resumen el problema principal de cobranzas a los clientes. Para la obtención de sus resultados aplicaron encuestas a diez empresas dedicadas a la misma actividad, el resultado de la investigación fue que el 90% de la muestra no tenían implementado un sistema de procedimientos de cobranzas siendo ello una información relevante, asimismo, de los resultados del análisis documental se obtuvo un alto porcentaje de morosidad y de incobrabilidad. Ambos llegaron a la conclusión de plantear un procedimiento adecuado de cobros para evitar cuentas incobrables, evitar que el ente gaste en procesos judiciales lo que perjudicaría más a la empresa, de esa manera evitando insolvencia que le permita continuar con su objetivo principal.

Además, Morales y Villavicencio (2018) propusieron como objetivo principal la importancia del flujo del efectivo en la empresa y su relación con la liquidez, entidad cuya actividad principal es la compra y venta de repuestos de diferentes marcas de vehículos, los investigadores identificaron el problema principal que era que no se contaba con el disponible suficiente y de proponer la forma de generación de dinero a corto y largo plazo que permita cumplir obligaciones propias de la entidad. El método que se utilizaron fue el descriptivo y deductivo con un enfoque cuantitativo; luego de aplicar los estudios y análisis necesarios, los cuales no fueron los favorables, ambos investigadores llegaron siguiente resultado, que la falta de manuales de cobro impacta de manera negativa en la solvencia de la entidad. Asimismo, concluyeron que, la empresa no utiliza adecuadamente los manuales para el otorgamiento de créditos; asimismo al no existir una debida comunicación entre las áreas de cobranza, créditos y el área contable, lo que ha permitido que no se realice una buena gestión de la administración con el personal y sobre políticas en la organización. Es por ello, el desconocimiento por parte de la empresa investigada de la importancia de la rentabilidad y liquidez obtenida en un periodo determinado del cual es responsabilidad de los administradores y directivos de la entidad.

Asimismo, Coronel (2019) cuyo objetivo fue desarrollar una matriz de gestión de cobranzas para una cooperativa de ahorro y crédito en la ciudad de Quito del Ecuador. La metodología de esta investigación fue realizada con un enfoque cuantitativo, el problema principal fue el incumplimiento de las obligaciones por parte de los asociados y unido a un mal sistema de cobros, lo que presentaba una cartera vencida de tiempo superior al permitido, la misma que ha influido en la solvencia de la asociación. Después de revisar y analizar, se llegó a la conclusión que la entidad no tiene implementado un adecuado sistema de evaluación y control de los cobros, la misma que está en relación directa con la disminución patrimonial de la sociedad.

De otro lado, Chiriani (2017) cuyo objetivo planteó, si la gestión de las políticas de crédito y cobranzas influyen en la sostenibilidad financiera de las organizaciones, utilizó el método de investigación cuantitativa con diseño no experimental aplicado a una población de 590 empresas privadas ubicadas en los sectores de servicios, industrial y comercial, de las cuales 234 eran categorizadas Mypimes. Los resultados fueron que de las empresas encuestadas el 56% no respondieron si tienen un manual de cobranza, 70% no respondieron que tipo de políticas utiliza y 68%, no respondieron si aplican una política de cobranzas. El investigador concluyó que las pequeñas empresas que en su mayoría son familiares no cuentan con procedimientos ni manuales que puedan utilizar el área de cobranzas y créditos.

Por último, Leal, Aranguiz y Gallegos (2017) exponen sus objetivos de investigación al análisis del riesgo crediticio y de la propuesta de implementación del modelo credit scoring. El modelo credit scoring denominado también record de crédito permite la obtención de información para realizar la evaluación crediticia del consumidor, que predice la probabilidad de ser un cliente incobrable, lo que le permite a la empresa otorgar créditos. La evaluación de la empresa, consistió en la revisión de sus procesos, evaluación de la calidad, objetividad de sus procesos de créditos. La prueba se realizó en once clientes potenciales, el cual se obtuvo los siguientes resultados nueve con el 81.8% y dos con el 18.2%, lo que se demuestra y se concluye que, el modelo de credit scoring, se adapta a la empresa y los procesos que se han estado aplicando no ha sido los adecuados para la empresa, ya que no se ajusta a los objetivos, lo cual no lograría su crecimiento.

Prosiguiendo, afín de dar sustento a las variables de estudio, hemos considerado diversas teorías. Así, tenemos para nuestra primera variable Políticas de Crédito. Según Mendoza (2020), refiere que son pautas que utiliza una organización para realizar las cobranzas a sus clientes, siendo el punto de partida para el establecimiento de las mismas. De otro lado, para Jacobra (2018), las políticas de cobro son procedimientos detallados que la entidad sigue para el cobro de sus créditos otorgados a sus clientes. Para que tenga éxito es necesario que se analice de manera continua y de forma periódica en relación a como desarrollan sus operaciones, condiciones y necesidades.

Asimismo, García (2018), afirma que la incidencia de valoración del riesgo es el área de cobranzas, siendo una de los más importantes dentro de una entidad, la misma que debe reflejar una buena gestión de la recaudación. Lo que indica además que la dinámica en las organizaciones, se caracterizan en estimar como contingencia negativa en el cobro, que es donde se acumula la misma. Pero comparado en tiempos actuales de globalización, se consideran diferentes alternativas para su recaudo, las mismas que abarcan aspectos desde su castigo contablemente hasta su valoración dentro de la entidad.

De igual manera Contpag (2020), señala que la dirección de una entidad es la que se encarga de delimitar las políticas de cobranza, las mismas que permiten el desarrollo eficiente de las actividades del negocio, cuyos procedimientos deben de especificar la manera correcta del manejo de los créditos y cobros a clientes, evitando pérdidas y logrando incrementar las ganancias, siendo el objetivo principal el logro de tener un flujo de caja adecuado, teniendo en cuenta del logro de fidelizar a los clientes y que ambos se beneficien. Por otro lado, Caycho (2017) nos precisó si una cuenta por cobrar no se recupera en su vencimiento, trae como consecuencia problemas financieros en la empresa, que obliga a los directivos mejorar las funciones y responsabilidades de los encargados de la cobranza. Para ello la organización tiene que elaborar, diseñar y el conjunto de medidas que se van a aplicar para realizar el cobro a los clientes asimismo deberá de hacer el seguimiento respectivo y en ellos, se debe plasmar todo lo que sea necesario y en beneficio de la entidad de manera, que un adecuado manual de procesos y su aplicación correcta evita que se tenga problemas en el proceso de las cobranzas de la organización.

De igual manera, Rodríguez (2017) expresa lo siguiente, la empresa al otorgar un crédito realiza una inversión, la cual actúa bajo condiciones de incertidumbre y riesgo, siendo los dos factores principales que son consecuencia de la ampliación de su mercado. Por lo que la entidad espera recibir de parte de sus clientes la contraprestación que es el cobro de sus cuentas por las ventas efectuadas; asimismo, realiza la estimación de los montos que no pueda recuperar, lo que se denomina cobranza dudosa, la que posteriormente pasa a ser incobrable y cuya provisión origina un gasto para la empresa y un efecto negativo en sus estados financieros

Por último, Mendoza (2020) nos señala que las normas diseñadas y dictadas por la gerencia de la organización cuya finalidad, es detallar los procesos de otorgamiento de créditos a los clientes, en el cual se debe de tomar en cuenta el riesgo y la evaluación al cliente y la capacidad que tiene para su otorgamiento, así como el monto del crédito que se le concederá.

En cuanto a las dimensiones de las políticas de crédito, se menciona a la primera dimensión gestión de cobranzas, donde Flores (2017) nos menciona que la existencia de diversas técnicas de cobranza deberá ir de acuerdo a los vencimientos y atrasos de los clientes. Asimismo, refiere que es el conjunto de procedimientos detallados aplicados a cada cliente de acuerdo a las características que presenta y el número de días en que se encuentra vencido los documentos, para este caso es necesario conocer la evaluación del cliente que permitirá calificarlo y se le pueda otorgar el financiamiento correspondiente.

La primera dimensión tiene cuatro indicadores, siendo el primero, el nivel de cumplimiento, que consiste en la revisión de los períodos de pago de los clientes si lo realizan al vencimiento o fuera de plazo, denominado morosidad (Prieto, 2020), como segundo indicador tenemos a los procedimientos de cobro, referido al desarrollo de diversas actividades que optimizan los cobros evitando tener incobrables, nuestro tercer indicador es la evaluación del cliente y su historial crediticio, los mismos que están referidos al estudio del cliente, informe comercial y antecedes; y, por último, tenemos el cuarto indicador denominado los tipos de cobranza, que consiste en los distintos métodos que utiliza la organización para efectuar la recaudación de sus documentos por cobrar.(Martínez, Odar y Zegarra, 2019).

Como segunda dimensión, se expone a la prevención, la cual se encarga de evitar los riesgos que se presenten en las operaciones de la entidad para el cumplimiento de sus objetivos. Para Olalde (2018), el prevenir es alertar para realizar una acción anticipada y las correcciones se vean dirigidas a futuro en las áreas administrativas de una organización.

Respecto a los indicadores de la segunda dimensión, como primer indicador se tiene a los montos recuperados, que consiste en el análisis de las cobranzas realizados a por cada cliente; nuestro segundo indicador son los días de cobranza, la cual está referido a los cobros realizados dentro del vencimiento de acuerdo al plazo convenido. Un tercer indicador es la antigüedad promedio de la deuda, que es el estudio de las recaudaciones realizadas posteriormente vencido el plazo. (Mendoza, 2020). Y, por último, tenemos al cuarto indicador, las comunicaciones realizadas, las cuales se refieren a los tipos de notificación que se realizará a los deudores de manera que se logre reducir los días de morosidad. (Castro, 2018).

Y, como tercera dimensión se tiene el feedback, denominado también la retroalimentación, según Douglas (2021) señala que el feedback del cliente es de gran valor y contribuye el crecimiento de la empresa, asimismo, permite la mejora de sus procesos y aumenta el nivel de satisfacción del cliente y, por ende, el incremento de sus ventas.

En cuanto a los indicadores del feedback, tenemos como primer indicador, el índice de satisfacción del cliente, en inglés se denomina customer satisfaction score (CSAT), es un indicador que se obtendrá al realizar una pregunta al cliente al momento de efectivizarse la venta. Nuestro segundo indicador es el grado de satisfacción del cliente, su denominación en inglés cálculo net prometer score (NPS), la cual está referido a la interrogante que se realiza al usuario si recomendaría el producto, servicio recibido a otras entidades del mismo rubro. El tercer indicador considerado es la puntuación del esfuerzo del cliente, que en inglés se denomina, customer effort score (SES), la cual consiste en la medición del esfuerzo que realiza el comprador al adquirir un crédito, este indicador trata de la medición del tiempo que espera un consumidor en obtenerlo. El último indicador es el número de reclamaciones, que mide la no conformidad del usuario por los servicios obtenidos, este número no deberá ser mayor porque no es recomendable para la entidad. (Pozo,2021).

Continuando con nuestro estudio, tenemos la segunda variable que es la liquidez, según Aranda (2018) se refiere a la capacidad de pago que tiene una empresa y que es necesario para hacer frente las obligaciones contraídas anteriormente. Asimismo, es un parámetro de corto plazo generado por las cuentas del activo las que convierten en efectivo.

Para Amat, Bail & Casanovas (2018), lo definen como la disposición de poder cancelar en un menor tiempo obligaciones, no existen métodos de activos líquidos o ilíquido y se relacionan como asunto de valor. A su vez Agüero, Navarro y Rojas (2017), mencionan que toda empresa se mide por su capacidad para el cumplimiento de sus obligaciones lo que indica la posición financiera de la empresa dado que, si presenta problemas económicos, siendo uno de los factores importantes que indican que una empresa no está bien económicamente, dado que su liquidez se ve disminuida y corre el riesgo de un inminente cierre.

De igual manera, Altamirano (2020) determina que la liquidez es un factor de relevancia ya que se trata de la gestión operativa de las acciones en la entidad ya que es una de las fuerzas de la empresa que hace frente a los créditos y pueda llevar a cabo sus actividades sin tener dificultad alguna.

Por otro lado, Da Cruz (2020), expresa liquidez es la capacidad para hacer frente a los pagos que se estiman realizar antes del año y la de mayor plazo se les denomina solvencia. Las empresas tienen el problema de solvencia a lo largo de su vida económica para conseguir un equilibrio financiero, se debe de considerar las necesidades que se necesitan para financiarse y la disponibilidad de recursos, teniendo ese equilibrio puede afrontar sus obligaciones contraídas. Asimismo, Arias, Rodríguez (2020), expresan que la liquidez aparte de ser la capacidad de pago que tiene una entidad, también es la disposición inmediata de los fondos financieros sean monetarios o por realizarse, los que pueden responder oportunamente todos los compromisos asumidos por obligaciones ante terceros.

De otro lado, Gitman & Joehnk (2019), nos indican y conceptualizan que el riesgo de liquidez, se da cuando no se puede liquidar una inversión realizada de manera conveniente y a un precio justo, de tal manera que si se vende lo adquirido a un precio razonable, la adquisición puede ser considerado muy líquido en beneficio de la empresa, lo que consecuentemente permitiría haber realizado un buen negocio.

Como primera dimensión de esta variable se tiene la liquidez general, la cual se define como la que se evalúa la disponibilidad con la que cuenta una empresa al momento de cancelar a sus acreedores de acuerdo a los términos de contrato. (Mendoza, 2020, p.21).

Esta primera dimensión tiene como primer indicador las cuentas por cobrar, que están referidos a todas las cuentas pendientes de cobro. Nuestro segundo indicador son las inversiones, las que se encuentran representadas por títulos, valores que tienen un valor monetario y que generaran para la empresa un beneficio económico. Y, como tercer indicador se expone a las cuentas por pagar que se tratan de obligaciones que la entidad ha contraído por la obtención de un servicio o bien percibido, asimismo, la liquidez depende de factores como el tiempo que se requiere para que el activo se convierta en efectivo y la certeza de no tener pérdidas al efectuar una operación. (Granel, 2021).

Nuestra segunda dimensión es la liquidez ácida, es una prueba que se utiliza para demostrar la capacidad que tiene una organización para pagar el pasivo circulante o deudas a corto plazo. (Caballero, 2021). Por otro lado, Arias (2019) nos indica que es de vital importancia que toda empresa tenga recursos para cumplir con sus obligaciones ante cualquier eventualidad de manera que pueda cubrir sus pasivos.

Entre los indicadores de la segunda dimensión tenemos en primero, las cuentas por cobrar, las que están referidas a los documentos pendientes de cobranza por las ventas realizadas. El segundo indicador es el inventario, que está reflejado por los insumos, materiales, productos que son necesarios para producir y destinados a la venta. Y, nuestro tercer indicador son las cuentas por pagar, dentro de los cuales se tiene a los vencimientos de menor plazo. (Bazán, 2019). Si los resultados de la prueba son menores que el capital de trabajo la empresa depende de su inventario, lo contrario si es mayor, indica que tiene demasiado efectivo y no genera rentabilidad. (Westreicher, 2021).

Y, por último, se tiene una tercera dimensión que es la prueba defensiva o razón del efectivo, conocida como razón del pago inmediato lo que indica que una empresa en el año puede operar solamente con los activos líquidos, no teniendo en cuenta los flujos de venta, mide la capacidad efectiva de la empresa dependiendo solamente de lo que dispone en su caja y bancos. (Bula, 2020).

Los indicadores de la prueba defensiva que hemos considerado son las siguientes: cuentas de caja bancos, la que comprende todos los fondos que están en poder de la entidad y los que se encuentran en las instituciones bancarias de libre disponibilidad cuyas características tiene de ser utilizados como cancelatorios de forma legal e ilimitado. (Valencia, 2017). Y, nuestro segundo indicador son las cuentas por pagar a corto plazo, las cuales son obligaciones que vencen en tiempo menor a un año, las que se han originado por la compra al crédito de insumos y materiales. (Nieto, 2020).

III. METODOLOGÍA

La metodología se puede definir como el conjunto de estrategias o procesos aplicados en la investigación que han permitido llegar a los resultados que se buscaban, así de esta manera se demuestra las hipótesis y objetivos planteados en el presente estudio. (Quiroz,2018).

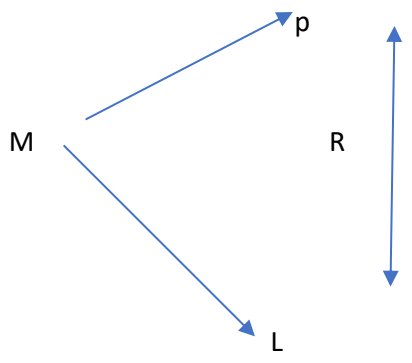
3.1. Tipo y diseño de investigación

El análisis realizado en la investigación fue de tipo básica, descriptivo, con enfoque cuantitativo, según Cahuaza (2020), sostiene que el estudio descriptivo toma las propiedades y características de conceptos, variables o hechos en un entorno determinado, donde se describen el comportamiento de las variables, los mismos que se utilizarán para obtener un conocimiento amplio del área de créditos y cobros. De otro lado Carrasco, (2021) menciona que el método exacto, será utilizado para probar hipótesis propuestos por el investigador de manera numérica, asimismo, la aplicación del análisis estadístico en un período de tiempo determinado se dio con la finalidad de obtener y discutir los resultados obtenidos.

El diseño aplicado en nuestra indagación, es de tipo no experimental de corte transversal, no se alteró las variables, las mismas que observan la incidencia de las políticas de cobro en la liquidez siendo su estudio básico ya que se recogerá información la misma que será comparada con la realidad de la empresa. (Maleta,2019).

Para Aniorte (2022) en su estudio realizado nos dice, que el diseño, es el plan general que se debe seguir en la elaboración de una investigación, la misma que será de utilidad para dar respuestas a todas las interrogantes planteadas, las que permitirán comprobar las hipótesis que ha sido planteadas.

El diseño se ha realizado conforme al siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra de investigación

P = variable dependiente- Políticas de Crédito

L = variable independiente- Liquidez

R = relación entre variables.

3.2. Variables y operacionalización

Las Variables y operacionalización se definen como el conjunto de procedimientos que describen las diferentes actividades que el investigador realizará para medir una variable. (Sampieri,2018).

Variable 1: Políticas de crédito

Definición conceptual

Según Arias y Zurita (2020) sostienen que las políticas de créditos, es el conjunto de normas de conducta dadas por los dueños de una entidad, las mismas que se comunican por escrito con la finalidad de dar a conocer a los empleados del área de créditos y de las otras áreas relacionadas, los procesos que se deben de seguir para el otorgamiento de un crédito.

Definición operacional

Para Robles, (2018) los procesos de financiación, son normativas las cuales son emitidas, dadas y deben de ser seguidas por la dirección de la empresa para ser ejecutadas con la finalidad de prevenir los riesgos económicos y financieros al otorgamiento de los créditos a los clientes y de los plazos a conceder para el pago de los mismos.

Variable 2: Liquidez

Definición conceptual

La liquidez es el grado que tiene la empresa para responder sus obligaciones corrientes en el corto plazo, asimismo permite conocer la capacidad de los activos y su conversión en efectivo disponible sea inmediata y que las pérdidas no superen su valor. (Valencia,2017)

Definición operacional

Para averiguar si una empresa tiene capacidad de solvencia es necesario saber su solvencia en efectivo, lo que le permite enfrentar cualquier imprevisto en el desarrollo de sus actividades económicas. (Jinez,2017).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población utilizada en el presente estudio constituye todas las unidades de análisis que integran los fenómenos las que han sido cuantificadas para el estudio e integrada por el conjunto de entidades que integran una característica. Para Carrera (2019), lo define como un conjunto de elementos que pueden ser objetos, situaciones o individuos, acontecimientos a las cuales se les va a realizar una investigación.

En nuestro estudio, la población está compuesta por 90 personas, las cuales 50 son colaboradores y 40 la integran el grupo de clientes a quienes se les aplicó la técnica de cuestionarios.

La muestra se define como el conjunto de operaciones que se realizaran para el estudio de determinadas características de la totalidad de una población la cual se parte de la observación de una parte de la población determinada. (Rojas,2017). La muestra total de nuestro trabajo lo constituye el 100% de la población seleccionada.

Para el desarrollo de nuestra indagación no habrá muestreo, el estudio será igual al valor total que indica la población. Según Westreicher (2021), considera al muestreo, como la técnica en el cual se selecciona un grupo perteneciente a una población cuya finalidad es la realización del estudio descriptivo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad

Las técnicas aplicadas en la investigación fueron mixtas, por un lado, se utilizó la herramienta documental, ya que se utilizó información real de la organización la cual se accedió y se recopiló, se fundamenta en el estudio de los documentos, libros, diarios, la observación siempre está presente en el análisis de datos que permitirán la identificación y selección, objeto del estudio. (Castro,2018).

Por otro lado, fue de campo, ya que se ha recolectado información de la entidad mediante la aplicación del instrumento seleccionado a todo el personal de la muestra, la técnica aplicada para la recolección de datos fue a través de cuestionarios y entrevistas con la finalidad obtener respuestas a los problemas previamente planteados. (Prieto,2020).

Como instrumentos se utilizó los cuestionarios denominados el primero fue para las políticas de cobranza cuya elaboración es propia con 15 preguntas, la escala que se utilizará será Likert de la más negativa 1 hasta la más positiva 5, el cual permitirá medir hechos colectivos de los colaboradores acerca de las variables en estudio. (Matas,2018). El segundo cuestionario fue para la liquidez, de igual manera con 15 preguntas, se aplicará la escala Likert para la obtención de resultados.

Asimismo, se utilizó un software estadístico para la correlación de las variables de estudio las que permitió confeccionar las tablas de frecuencias ordinales y porcentuales que permitirán conocer los resultados de la aplicación de nuestros instrumentos de investigación.

Para la validación de los instrumentos se usó dos cuestionarios por cada una de las variables, las que fueron evaluadas y sometidas a un juicio de expertos integrados por profesionales con el grado de doctorado, que se encuentren debidamente registrados en la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (SUNEDU), quienes demostraron la validez del contenido, del criterio y de constructo, todos integrados para llegar a una validez total. (Marroquín,2017). Para ello se les proporcionó las tablas operacionales de las variables, la matriz de consistencia, el instrumento a utilizar y la ficha de validación.

Tabla 1

Resultado de validez del instrumento de Políticas de crédito

Experto	Grado académico	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad
Dr. Luis Esquivel Castillo	Doctor	Hay suficiente prueba	Aplicable
Dr. Elmer Salazar Salazar	Doctor	Hay suficiente prueba	Aplicable
Dr. Carlos Delgado Céspedes.	Doctor	Hay suficiente prueba	Aplicable

Nota. Documentos de Juicio de expertos. Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Resultado de validez del instrumento de Liquidez

Experto	Grado académico	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad
Dr. Luis Esquivel Castillo	Doctor	Hay suficiente prueba	Aplicable
Dr. Elmer Salazar Salazar	Doctor	Hay suficiente prueba	Aplicable
Dr. Carlos Delgado Céspedes	Doctor	Hay suficiente prueba	Aplicable

Nota. Documentos de Juicio de expertos. Fuente*:* Elaboración propia

Para demostrar la confiabilidad del instrumento, se realizó la aplicación de los cuestionarios a un pequeño grupo poblacional como prueba y de allí se procederá a ingresar los datos al sistema de tabulación SSPS, versión 26, todo ello con la finalidad de obtener resultados previos a la aplicación que se debe realizar y para la evaluación de la confiabilidad de la información se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach y la prueba de correlación de Spearman, las que se muestran en la tabla 3.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad de los instrumentos

Variable	Alpha de Combrach	N° Items
Políticas de cobranza	,834	14
Liquidez	,793	13

Nota. Estadístico SSPSS 26 Fuente: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

Los procedimientos son una secuencia de hechos acontecidos en el tiempo y que cada uno de ellos guarde la relación funcional con el siguiente. (Gordillo,2018). Asimismo, Porto y Gardey (2021), lo define como a la secuencia de pasos que se deben seguir para alcanzar los objetivos y llegar a un resultado de un mismo fin.

Para desarrollar la presente investigación y poder cumplir con los objetivos propuestos, hemos seguido los siguientes procesos. En primero, la identificación de la empresa, su ubicación geográfica, el tipo de actividad económica que realiza, el problema principal, los objetivos generales y específicos propuestos la hipótesis general y las hipótesis específicas de la presente pesquisa. En segundo lugar se desarrollaron las bases teóricas, con sus antecedentes nacionales e internacionales de investigaciones realizadas, conceptos de las variables que nos ayudaron a desarrollar la presente investigación, luego se identificaron las dimensiones con sus respectivos indicadores, se recopiló toda la información relacionada que sustenta nuestras variables de estudio; determinándose la población, muestra y muestreo a los cuales se les aplicó los instrumentos para la obtención de los resultados de acuerdo a los objetivos relacionadas con las variables de estudio.

La aplicación de los instrumentos, se realizaron con la autorización previa del representante legal de la entidad, quién autorizó el uso del nombre de la institución. En cuanto, la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores y clientes seleccionados se realizó con el consentimiento previo de los mismos, manteniéndose en reserva sus nombres y con los resultados de las encuestas se llevó a tabulación en el sistema SSPS-26, que permitió obtener los resultados. Por

último, luego interpretarlos someterlos a discusión y finalmente establecer las conclusiones y recomendaciones del estudio.

3.6. Métodos de Análisis de datos

En este estudio se realizó una estadística descriptiva como técnica para el análisis, se describió el resultado de los datos ingresados en tabulación SPSS versión 26 en un programa estadístico que permitió la consulta de datos de forma rápida y la ejecución de los procedimientos que permitió aclarar las relaciones entre variables, asimismo se obtuvo los gráficos, las tablas de frecuencia para dar la interpretación debida. (Medina,2021). La interpretación permitió la comprobación de las hipótesis del estudio.

3.7. Aspectos éticos

En el presente estudio se ha tomado en cuenta todos los criterios y normativas que regulan las buenas prácticas para la elaboración de los trabajos indicados por la institución. Asimismo, se ha tomado en consideración las Normas APA 7, para la redacción de nuestro trabajo y se informó a la dirección de la organización los objetivos y los resultados del análisis y su importancia de realizarlo.

IV. RESULTADOS

En esta parte de nuestra investigación, vamos a presentar los resultados que se han obtenido durante todo el proceso de nuestro estudio, y para esto se ha tomado en cuenta, las dimensiones y las hipótesis que propusimos para este tema de estudio. Las preguntas que hemos planteado para este trabajo de indagación, fueron elaboradas de acuerdo a las dimensiones e indicadores de cada una de las variables de estudio, las que permitieron mostrar la relación que existe entre las políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Empresa OLSPRINT SAC, Lima-2021.

Resultados descriptivos de la primera variable Políticas de cobranza

Debemos señalar que, para este análisis descriptivo de nuestra primera variable políticas de cobranza, hemos partido de la consideración tomada de sus dimensiones e indicadores que fueron propuestos para poder desarrollar este trabajo. Luego, se procedió a contextualizar estos resultados obtenidos para cada pregunta que hemos propuesto para desarrollar esta investigación.

Por otro lado, es de suma importancia remarcar, que el procesamiento y el análisis de los datos, lo hemos clasificado en sus respectivas dimensiones para poder sustentar nuestros resultados respectivos este trabajo.

De esta manera, podemos decir que el análisis descriptivo se conceptúa como la parte de la estadística en el cual se ordena, resume y se analizan un conjunto de datos al cual se le aplica una serie de técnicas y métodos, mediante el cual se obtienen resultados que nos permite conocer de manera explicativa la realidad de nuestra investigación, sin conocer su relación. (Rus, 2021).

Dentro de las ventajas y desventajas de utilizar el método se encuentran son que los resultados tienen un mayor grado de objetividad e imparcialidad, es expansivo ya que ofrece una panorama más amplio de un hecho, se conoce como el mejor para la recolección de datos, se pueden interpretar los resultados cuyos modelos de estadística son complejos a modelos simples y la desventajas se relacionan con la elaboración del cuestionario que debe ser apropiado para no incurrir en errores en los resultados y se deben de considerar todos los datos y no

dejar los datos que no puedan ser necesarios ya que no permitan obtener los resultados esperados de la investigación. (Question Pro,2022).

Análisis descriptivo de la primera dimensión Gestión de cobranza

Tabla 4

La Empresa debe tener normativas y procedimientos que se deben aplicar en el área de créditos y cobranzas

	Frecuencia	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	11	22%
En desacuerdo	10	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	26%
De acuerdo	10	20%
Totalmente de acuerdo	6	12%
Total	**50**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de políticas de cobranza. Fuente*:* Elaboración propia

Al respecto, en la tabla 4, se muestra los resultados de la encuesta realizada para la primera dimensión, la gestión de cobranza. Esta encuesta se aplicó a 50 colaboradores de la organización, que representan las áreas de ventas, de tesorería, de cobranzas, de administración y de ejecutivos de la empresa. Así, podemos constatar que 42% de las personas encuestadas desconocen las normativas y procedimientos que se deben aplicar a las diferentes áreas, y que solamente 32% de los encuestados tienen conocimiento de este documento.

Esto nos pone en evidencia, de la poca información o desconocimiento que tienen los colaboradores sobre las normas y procedimientos de la empresa, o tal vez, podemos decir, el poco interés de las personas involucradas en la empresa para hacer conocer de estos manuales, que son importantes para el personal de toda la organización.

Tabla 5

La Empresa debe utilizar las políticas de cobranza establecidas para los clientes

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12	24%
En desacuerdo	8	16%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	22%
De acuerdo	11	22%
Totalmente de acuerdo	8	16%
Total	**50**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de políticas de cobranza. Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5, se muestra los resultados de la aplicación de la encuesta de la dimensión de la variable política de cobranza donde el 40% de los encuestados no están de acuerdo con utilizar las políticas de cobranza para con los clientes, y que el 38%, si está de acuerdo con este procedimiento y que debe ser aplicado por el área administrativa.

Podemos observar, que el personal es permisivo con los clientes, poniendo en riesgo la liquidez de la organización, ya que, si no se aplica estas políticas de cobranzas hacia clientes, se corre el riesgo de que la empresa entre en dificultades financieras. Efectivamente, al no ingresar liquidez en la empresa, que es una ratio importante de los estados financieros, se corre también el riesgo que el índice de morosidad de los clientes aumente considerablemente.

Tabla 6

La Empresa debe contar con historial crediticio de los clientes para la evaluación del mismo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	14%
En desacuerdo	11	22%
De acuerdo a veces	12	24%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	30%
Totalmente de acuerdo	5	10%
Total	**50**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de políticas de cobranza. Fuente*:* Elaboración propia

En la tabla 6, se muestra los resultados del indicador de la dimensión gestión de cobranza de la primera variable de estudio, en donde el 36% de los encuestados indicaron que no se encuentran de acuerdo en que se aplique el procedimiento de elaborar el historial crediticio de algunos clientes, el 40% están de acuerdo en la aplicación del procedimiento.

De los resultados se deduce, que es importante su aplicación de este historial, porque va permitir saber los buenos clientes como de los malos. En efecto, se puede detectar el índice de morosidad a través de este instrumento, ya que de la información obtenida se conoce la clasificación del cliente y con ello permitirá el que se le otorgue el crédito solicitado.

Tabla 7

La empresa debe realizar la diferenciación de las funciones en las áreas de ventas y cobranzas

	Frecuencia	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	5	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	42%
De acuerdo	19	38%
Totalmente de acuerdo	5	10%
Total	**50**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de políticas de cobranza. Fuente*:* Elaboración propia

En la tabla 7, se presentan los resultados de la encuesta realizada de la primera dimensión gestión de cobros de la primera variable de estudio, el cual se obtuvo los siguientes resultados en donde el 10% de los encuestados no se encuentran de acuerdo en realizar la diferenciación de funciones, un 21% no muestra su acuerdo ni desacuerdo y el 48%, indica que si se debe realizar la diferenciación de funciones en el área de ventas y el área de cobranzas.

De ello, se deduce que no todo el personal conoce los manuales de organización y funciones, por ello resulta necesario de hacer conocer al personal

de la empresa. Por otro lado, se tiene que tomar en cuenta, que todas las áreas tienen sus propias funciones y que cumplen una tarea específica dentro de la entidad.

Tabla 8

La Empresa debe hacer un seguimiento de los créditos otorgados a clientes y sus vencimientos

	Frecuencia	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	6	12%
En desacuerdo	4	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	28%
De acuerdo	22	44%
Totalmente de acuerdo	4	8%
Total	**50**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de políticas de cobranza. Fuente*:* Elaboración propia

En la tabla 8, podemos observar los resultados de la aplicación de la encuesta de la dimensión proceso de cobro, se puede observar que el 20% de los encuestados desconocen si se realizan los seguimientos de los créditos otorgados y el 52% nos indican que si se realizan. Asimismo, el 8% desconocen totalmente este seguimiento que debe efectuar la entidad. Lo que más llama la atención, es que el 28% del personal es indiferente a este proceso.

Al realizar la evaluación de la documentación del seguimiento de los créditos, observamos que no se tiene un control adecuado de los créditos que se otorgan a los clientes ni los vencimientos para el cobro respectivo. Ello, se viene arrastrando desde la entrada en vigencia del estado de emergencia como consecuencia de la Covid-19, que no se pudo llevar un control por los cambios de personal que se realizó, por lo que se hizo la observación al área respectiva para su debida corrección.

Análisis descriptivo de la segunda dimensión Prevención

Tabla 9

La Empresa debe poner en práctica una política de descuentos por pronto pago

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	10%
En desacuerdo	9	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	10%
De acuerdo	18	36%
Totalmente de acuerdo	13	26%
Total	**50**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de políticas de cobranza. Fuente*:* Elaboración propia

En la presente tabla 9, se pueden observar los resultados de la encuesta realizada correspondiente a la primera dimensión gestión del cobro de la primera variable en el cual el 82% de los encuestados indican que se encuentran de acuerdo de aplicar la política de descuentos a clientes y el 28% manifiesta que no están de acuerdo con el procedimiento propuesto, ya que desconocen si se aplica o no.

De lo que analizado podemos afirmar que este procedimiento no se utiliza, la misma que está causando falta de liquidez cuando se requiere realizar el pago de las obligaciones. Asimismo, podemos mencionar que las compañías que utilizan este tipo de procedimiento presentan menos riesgo de no contar con disponible.

Tabla 10

La Empresa debe aplicar intereses moratorios por deudas vencidas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4%
En desacuerdo	13	26%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	20%
De acuerdo	23	46%
Totalmente de acuerdo	2	4%
Total	**50**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de políticas de cobranza Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la tabla 10, está relacionado a la segunda dimensión prevención que corresponde a la primera variable de estudio el cual solo el 50% de los encuestados están de acuerdo con la aplicación de los intereses por deudas vencidas y el 30% desconoce este tipo de procedimiento.

Lo que podemos advertir que, si se aplica los intereses moratorios a deudas vencidas de clientes la empresa puede hacer el recupero cuando realiza descuentos por pronto pago, para de esa manera no afectar su disponibilidad del efectivo ni su flujo de caja. De igual forma consideramos que este proceso debe incluirse en el manual para no tener problemas con disponibilidad cuando requiera. También podemos señalar que la firma debería de realizar un análisis de cada cliente y diseñar un plan de pagos adaptado para cada cliente evitando llegar a realizar cobranzas extrajudiciales.

Tabla 11

La Empresa debe notificar el cobro a los clientes, cuando la deuda esta por vencer

	Frecuencia	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	39	78%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14%
De acuerdo	4	8%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	**50**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de políticas de cobranza. Fuente*:* Elaboración propia

Referente a la tabla 11, en el cual se muestran los resultados del indicador de la dimensión prevención de la segunda variable denominada comunicaciones a clientes, donde el 78% de los encuestados indican que no conocen y están en desacuerdo con la aplicación de esta modalidad, él 7% no está en de acuerdo ni en desacuerdo y solamente el 8% que se encuentran representados por las jefaturas están de acuerdo que se éste proceder. Para ello la alta dirección ha indicado que se apliquen las medidas correctivas al manual de procesos de cobranza. Por otro lado, cabe mencionar, que al no estar dentro de los procesos de gestión de cobranzas actualmente está generando dificultades en la solvencia de sociedad y en el futuro esta dificultad podría generar inestabilidad financiera de la sociedad.

Tabla 12

La Empresa debe tener identificado a sus clientes de riesgo

	Frecuencia	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	4	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14%
De acuerdo	38	76%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	**50**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de políticas de cobranza. Fuente: Elaboración propia

Lo que se muestra en la tabla 12, corresponden a los resultados de la segunda dimensión de la primera variable en el cual el 76% de los encuestados indicaron que están de acuerdo de realizar la calificación de los clientes, 7% no están de acuerdo ni en desacuerdo y el 10% indican que están en desacuerdo del proceso que se está implementando.

Por ello que resulta necesario realizar la evaluación del perfil del cliente para tener una información sobre sus características realizar la clasificación del riesgo de cada consumidor pudiera tener para que pueda cumplir con sus obligaciones con la entidad. La importancia de realizar la revisión del perfil del cliente permitirá que el negocio tenga segmentado a los clientes potenciales y no potenciales, de riesgo y no riesgo para de esa manera gestionar su financiamiento y los plazos que le les pueda otorgar para el pago.

Tabla 13

El área de cobranza debe de tener comunicación con el área de pagos

	Frecuencia	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	6	12%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	28%
De acuerdo	25	50%
Totalmente de acuerdo	5	10%
Total	**50**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de políticas de cobranza. Fuente*:* Elaboración propia

La tabla 13, se muestran los resultados de la encuesta aplicados de acuerdo a la segunda dimensión de prevención de la primera variable, en el cual el 60% de los encuestados respondieron que debe de existir una debida comunicación entre las áreas de cobranza y el área de pagos y el 12% indica que desconoce este proceso. De acuerdo a los resultados se verificó el personal desconoce los manuales.

Análisis descriptivo de la tercera dimensión Feedback

Para analizar esta tercera dimensión se aplicó el cuestionario que consta de cinco preguntas puntuales a la muestra de cuarenta clientes de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021 para conocer qué piensan, sus motivaciones de compra y conocer sus verdaderas necesidades.

Tabla 14

Está de acuerdo si el producto adquirido ha sido de utilidad para su empresa

	Frecuencia	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	40	100%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	**40**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de políticas de cobranza. Fuente*:* Elaboración propia

En la tabla 14, se muestra los resultados del cuestionario aplicado de la tercera dimensión denominada el feedback del cliente, correspondiente a la primera variable de estudio en donde el 100% del total de los encuestados están de acuerdo con el producto adquirido y que han sido de utilidad en sus empresas.

De acuerdo a los resultados obtenidos se hace necesario precisar que los productos ofrecidos por la empresa cumplen con satisfacer las necesidades de compra de los clientes y que se debe de mantener este resultado para que de esta manera la cartera de clientes se pueda incrementar y la empresa mejorar sus resultados.

Tabla 15

La calificación de la conformidad con la adquisición del producto de la empresa ha sido satisfactoria

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	28	70%
Totalmente de acuerdo	12	30%
Total	**40**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de políticas de cobranza. Fuente*:* Elaboración propia

De acuerdo con los resultados que se muestran en la tabla 15, podemos observar que el 100% de los clientes están conformes con el producto adquirido y como se mencionó anteriormente se debe mantener este grado de conformidad en beneficio de la empresa. Del cual se puede indicar que aún con la paralización que se tuvo por pandemia a consecuencia de la Covid-19, que las actividades estuvieron paralizadas por un tiempo mayor a tres meses los cuales, se fueron dieron apertura de acuerdo a las actividades establecidas por un cronograma que dio el gobierno central conjuntamente con el ministerio de la producción. Sin embargo, podemos señalar que los clientes han mostrado su fidelidad y posteriormente al realizarse la apertura total de las actividades económicas han seguido comprando los productos y adquiriendo servicios a la firma no en el nivel de ventas que se esperaba pero que han permitido que la entidad pueda mantenerse económicamente.

Tabla 16

Está de acuerdo con el tiempo de calificación del crédito que otorga la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	40	100%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	**40**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de políticas de cobranza. Fuente*:* Elaboración propia

Con respecto a los resultados de la tabla 16, corresponden a la tercera dimensión de la primera variable de estudio en donde el 100% de los clientes, se encuentran de acuerdo con el tiempo de calificación para el otorgamiento del crédito. De los resultados obtenidos se puede observar que los créditos que se han otorgado a los clientes, ello se ha realizado sin la debida evaluación, por lo que no se está tomando en cuenta la relación de documentos por cobrar que se encuentran vencidos y los que se han verificado con el área de cobros. Cabe indicar que la calificación hacia un consumidor se realiza de acuerdo a los perfiles del cliente y características tales como la puntualidad de sus pagos. el monto del crédito otorgado y los plazos dados, los mismos que se deben de archivar cronológicamente para una mejor revisión y realizarlo en el menor tiempo posible.

Tabla 17

Usted como cliente recomendaría los productos adquiridos a la empresa a otras entidades

	Frecuencia	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	32	80%
Totalmente de acuerdo	8	20%
Total	**40**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de políticas de cobranza. Fuente: Elaboración propia

Los resultados que se muestran en la tabla 17, corresponden al feedback del cliente de la tercera dimensión de la primera variable, en el cual el 100% de los encuestados indicaron que recomendarían el producto de la empresa a otras entidades. En cuanto a los resultados obtenidos, se puede indicar que los clientes recomendarían los productos a otras empresas, pero, si no se corrige los procedimientos de otorgamiento de créditos el volumen de los documentos vencidos se podría ver incrementado.

Por otro lado, debemos señalar que la importancia de las recomendaciones ya que, la mayoría del público consumidor que requieren un producto o servicio lo realizan a través de negocios que les fueron recomendados por personas conocidas.

Tabla 18

La Empresa podrá hacer alguna mejora de sus productos

	Frecuencia	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
NI de acuerdo ni en desacuerdo	4	10%
De acuerdo	27	67.50%
Totalmente de acuerdo	9	22.50%
Total	**40**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de políticas de cobranza. Fuente*:* Elaboración propia

La tabla 18, muestran los resultados de la última pregunta de la encuesta realizada a la muestra de clientes, los cuales corresponden al cuestionario de la tercera dimensión de la primera variable, en donde el 90% indican que se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo que el negocio realice mejoras al producto que ofrecen y que ellos lo tendrían en cuenta para su compra futura, el 10% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo.

De este resultado podemos señalar que la entidad ha logrado la fidelización del cliente, pero se debe de tener en cuenta las correcciones que se tienen que realizar a los procesos para el otorgamiento de los créditos a los clientes. Asimismo, debemos recalcar la importancia de la evaluación del perfil del cliente que es un indicador que ayuda a las organizaciones en su emprendimiento y éxito en los negocios.

Resultados descriptivos de la variable liquidez

A continuación, procedemos a presentar los resultados del análisis descriptivo de la segunda variable de estudio a la cual se aplicó los instrumentos tomando en consideración sus dimensiones e indicadores propuestos, los cuales posteriormente se conceptualizaron de acuerdo a los objetivos propuestos de la presente investigación.

La variable liquidez conceptualmente es conocida como la capacidad de la entidad para hacer frente a sus obligaciones, de igual manera debemos señalar sobre la existencia de los diferentes niveles que puede tener, así tenemos la primera que es la carencia de liquidez que significa que el ente que no pueda tener

la oportunidad de aprovechar las oportunidades favorables ni rentables lo que implica que tenga un impedimento de continuar con sus actividades, seguimos con la más grave, en la cual la organización no puede enfrentar sus compromisos de pagos, lo que conduce a que su nivel de operaciones disminuya, vender forzosamente sus bienes, sus activos, proceder al despido de su personal, al pago de sus principales obligaciones sociales, asimismo si no puede realizar sus pagos lo que llevaría a un cierre del establecimiento y por último la quiebra inminente. Para ello los propietarios tienen que actuar con diligencia en la implementación de sus procesos y establecimiento de sus políticas, sobre todo de hacer el seguimiento respectivo y las correcciones necesarias a través de las áreas responsables de la firma. (Rubio, 2007, p.16).

Análisis descriptivo de la primera dimensión Liquidez general

Tabla 19

Está de acuerdo con la aplicación de las ratios de liquidez en las empresas

	Frecuencia	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14%
De acuerdo	35	70%
Totalmente de acuerdo	8	16%
Total	**50**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de la variable liquidez. Fuente*:* Elaboración propia

Los resultados que se muestran en la tabla 19, correspondientes a la primera dimensión liquidez general de la segunda variable de estudio, se obtiene que el 86% de los encuestados se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo por lo que conocen de la aplicación del indicador y el 14% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo por lo que supone no se tiene el conocimiento de ello.

La ratio de liquidez resulta ser de importancia en la aplicación a los estados financieros de toda organización, ya que son indicadores de medición que van a indicar el nivel de efectivo que tiene la empresa y el rango en que debería encontrarse para no tener problemas financieros.

Tabla 20

Considera usted que el riesgo de liquidez es de suma importancia en la organización

	Frecuencia	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	34%
De acuerdo	21	42%
Totalmente de acuerdo	12	24%
Total	**50**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de la variable liquidez. Fuente: Elaboración propia

En la tabla 20 se muestran los resultados de la primera dimensión liquidez general de la segunda variable de estudio en donde el 76% de los encuestados indican que si están de acuerdo y totalmente de acuerdo lo que indica que, si conocen de la aplicación del riesgo de liquidez asimismo, el 34% respondió que no está de acuerdo ni en desacuerdo, lo que puede indicar que desconocen de que se trata el concepto.

De los resultados obtenidos se puede precisar que la organización debe de tener en cuenta cada uno de los riesgos que implican el no tener disponibilidad, debido a que uno de los riesgos principales que pudiera tener una entidad es la falta de pagos de facturas vencidas producto de las ventas, las mismas que resultan en algunos casos impagas y que puedan convertirse en incobrables o la organización tiene que iniciar acciones de cobranza de manera legal, lo que ocasionaría un efecto negativo en la situación financiera de la entidad. Asimismo, podemos señalar, que si la organización no muestra una solvencia adecuada en sus resultados económicos, no podrá realizar inversiones en nuevas líneas de negocio, no podrá adquirir activos, ni podrá innovar productos o servicios, ni tampoco poder cumplir con el pago oportuno de sus obligaciones con su personal, proveedores, entidades bancarias y financieras y por último no cumplir con los objetivos por los cuales fue creado.

Tabla 21

La organización debe revisar de manera permanente sus activos corrientes

	Frecuencia	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	8%
De acuerdo	46	92%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	**50**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de la variable liquidez. Fuente*:* Elaboración propia

De los resultados que se muestran en la tabla 21, que corresponden a la primera dimensión de la segunda variable de estudio donde el 92% de los encuestados indicaron que si se deben revisar manera permanente todo lo representado en cuentas por cobrar y las cuentas que representan los activos corrientes y el 8% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo.

Tomando en cuenta los resultados de la pregunta realizada a la muestra, se debe precisar la importancia que se revise de manera periódica todos los activos corrientes de la organización las cuales están conformadas por el disponible, los cobros pendientes, las existencias, todo ello para tener un mejor control y poder informar a las áreas que necesiten de la información para que puedan tomar decisiones. Asimismo, la importancia de la revisión de la administración del capital puede aportar un margen de seguridad en el momento que la empresa puede generar el efectivo para financiar sus operaciones.

Tabla 22

Los pagos a los proveedores deben realizarse a su vencimiento

	Frecuencia	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	50	100%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	**50**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de la variable liquidez. Fuente*:* Elaboración propia

La tabla 22, reflejan los resultados referidos a la pregunta realizada que corresponde a la primera dimensión de la segunda variable de estudio en donde el 100% de los encuestados indican que los pagos deben realizarse a su vencimiento, esto es para evitar que se tengan contingencias con abastecimiento de insumos para la producción, no solamente insumos sino también se debe de tener en cuenta otros pagos a realizarse en su vencimiento.

De los resultados obtenidos podemos advertir que los pagos oportunos que se realicen a los que abastecen al negocio es de vital envergadura, ya que resultan ser un aliado esencial para que puedan suministrar los insumos y productos de calidad. Asimismo, su importancia también radica en que pueden solucionar cualquier imprevisto que pueda tener la entidad.

Tabla 23

Los dueños de la empresa deben tener conocimiento de los recursos de la empresa

	Frecuencia	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en descuerdo	0	0%
De acuerdo	50	100%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	**50**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de la variable liquidez. Fuente: Elaboración propia

En la tabla 23, se muestran los resultados a la pregunta propuesta de la primera dimensión liquidez general de la segunda variable en estudio en donde el 100% de la muestra opinan que los dueños deben de conocer los recursos con los que cuenta la empresa. La pregunta se realizó para conocer la opinión del personal debido a que como se han encontrado documentos por cobrar vencidos, los que afectan directamente en la solvencia de la organización. Podemos indicar entonces que su importancia radica en que es prescindible conocer los recursos dentro de la organización y los mismos que lo conforman, asimismo, tanto la administración como la gerencia general deben velar por la buena continuidad del ciclo económico de la entidad.

Análisis descriptivo de la segunda dimensión Liquidez acida

Tabla 24

Se debe aplicar la prueba ácida a las empresas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	82%
De acuerdo	9	18%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	**50**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de la variable liquidez. Fuente: Elaboración propia

De los resultados que se muestran en la tabla 24 corresponden a la consulta realizada correspondiente a la segunda dimensión de la segunda variable de estudio en donde el 82% opinan que no están de acuerdo ni en desacuerdo por lo que desconocen de este tipo de indicador y solo el 18% del total de los encuestados indican que si conocen su aplicación. Del resultado, se puede indicar que el conocimiento del indicador solamente lo conoce dos áreas de la entidad el contable y la administrativa. De igual manera podemos indicar que la importancia de su aplicación indicará la capacidad de pago de todo ente en deudas con vencimiento a corto plazo.

Tabla 25

La Empresa a través de su área de cobranza debe informar todos los ingresos obtenidos por ventas realizadas al contado

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	50	100%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	**50**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de la variable liquidez. Fuente: Elaboración propia

Los resultados que se observan en la tabla 25, corresponden a la pregunta realizada de la segunda dimensión de la segunda variable de estudio en donde el 100% de los encuestados indicaron que si tienen conocimiento que cobranzas informa diariamente los ingresos por ventas al contado de productos de la empresa, asimismo se cumple con el procedimiento indicado, ya que se encuentra establecido en el manual de procesos de cobranzas.

De igual manera podemos indicar que la importancia de los informes de las ventas y el cobro de las mismas la responsabilidad recae en el área de cobros y una buena gestión de cobranza que incluye estrategias, control y sobre todo apoyo del personal que se encarga de esta función, ya que de ello depende que la entidad pueda crecer económicamente y permita el incremento de su optimización de sus recursos.

Tabla 26

Las obligaciones de vencimientos a corto plazo deben de ser revisados de manera continua en la empresa

	Frecuencia	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	72%
De acuerdo	14	28%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	**50**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de la variable liquidez. *Fuente:* Elaboración propia

En la tabla 26, se muestran los resultados de la segunda dimensión liquidez ácida de la segunda variable de estudio en donde el 72% de los encuestados indican que desconocen qué área los revisa, asimismo el 28% indica que si tienen conocimiento de que las obligaciones se revisan continuamente.

Luego de evaluar el resultado, se puede indicar que solamente las áreas administrativas y financieras son las que revisan las obligaciones que vencen en menor tiempo, pero, se debe tener en cuenta que no solamente se debe revisar las

de corto plazo sino también tener el análisis y seguimiento de las obligaciones cuyo plazo sea mayor.

Tabla 27

Las compras efectuadas por la empresa deben realizarse al contado

	Frecuencia	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	42%
De acuerdo	29	58%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	**50**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de la variable liquidez. Fuente: Elaboración propia

En la tabla 27 mostramos los resultados de la pregunta realizada que corresponde a la segunda dimensión de la segunda variable de estudio en el cual se observa que el 58% de los encuestados indican que se encuentran de acuerdo que las compras se realicen al contado solo en casos que la producción lo requiera y el 42% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Después de evaluar el resultado de la consulta realizada, se verificó que las compras al contado solo se realizan en casos excepcionales, solamente cuando es necesario realizar la entrega de los productos y servicios en los términos y plazos contraídos con consumidores. Asimismo, se debe tener en cuenta que hay algunos proveedores que solicitan el pago al contado y cuando no se cumple en los plazos acordados no les otorgan el crédito en el su oportunidad.

De otro lado, tenemos que precisar, que el área de compras es importante dentro de una organización debido a que tiene que evaluar a sus abastecedores en relación a precios y calidad de insumos, de manera que sea en beneficio de la empresa, siempre y cuando cumplan de manera diligente sus funciones y cumplan sus objetivos, siendo el control de los costos un punto vital dentro de la entidad.

Tabla 28

La Empresa debe de tener conocimiento de cuánto es su capital de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	50	100%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	**50**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de la variable liquidez. Fuente: Elaboración propia

Los resultados que se visualizan en la tabla 28, se refieren a pregunta que corresponde a la segunda dimensión de la segunda variable en estudio en el cual se refleja que el 100% de los encuestados indicaron que se encuentran de acuerdo que la empresa tenga conocimiento de cuánto es su capital de trabajo. De lo observado, se puede deducir que el capital de trabajo es importante en una entidad porque le permite conocer su capacidad para producir flujos del efectivo, del cual resulta las interrogantes el conocimiento de los recursos de la empresa y si la entidad tiene la facilidad de poder cumplir con sus obligaciones siendo uno de los principales objetivos de la administración y de quienes conducen la empresa.

Análisis descriptivo de la tercera dimensión Prueba defensiva

Tabla 29

La prueba defensiva debe indicar la capacidad efectiva de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	50	100%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	**50**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de la variable liquidez. Fuente: Elaboración propia

En la tabla 29, se muestran los resultados de la pregunta correspondiente a la tercera dimensión denominada prueba defensiva de la segunda variable de estudio en donde el 100% total de los encuestados indicaron que se encuentran de acuerdo con la pregunta realizada. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos podemos indicar que la prueba defensiva tiene rangos aceptables y no aceptables, en el caso de la empresa si esta prueba se aplique en la empresa y de cuyo resultado se obtiene un indicador que se ubique entre los rangos permitidos, nos permitirá conocer si la entidad tiene la capacidad de operar en el corto plazo solamente con sus activos líquidos, sin recurrir al flujo de sus ventas. Es importante tener en cuenta que la entidad no solamente puede contar con su disponibilidad que tiene para seguir con su ciclo económico, debe de obtener ingresos por ventas, las que permitirán medir la gestión de las áreas importantes de la organización.

Tabla 30

La Empresa debe elaborar su flujo de caja económico de manera periódica

	Frecuencia	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	22%
De acuerdo	39	78%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	**50**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de la variable liquidez. Fuente: Elaboración propia

Los resultados que podemos observar en la tabla 30, corresponden a las respuestas de la pregunta formulada que corresponde a la tercera dimensión de la segunda variable en estudio, en donde el 78% de los encuestados indican que se encuentran de acuerdo que se elabore el flujo de caja de manera periódica y el 22% no está de acuerdo ni en desacuerdo, lo que permite afirmar que se desconoce la elaboración del flujo de caja en forma periódica.

Analizando el resultado, podríamos decir que el flujo de caja es importante en toda organización ya que permite realizar una proyección de los ingresos y

realizar la proyección de egresos que le permitan obtener resultados positivos que le permitan realizar los pagos futuros de acuerdo a los vencimientos y plazos acordados para evitar tener dificultades financieras. Asimismo, el diseño de los movimientos es importante porque advierte las situaciones de peligro cuando el ente pueda tener riesgo de insolvencia.

Tabla 31

La Empresa para ser más productiva debe realizar inversiones

	Frecuencia	**Porcentaje**
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	36%
De acuerdo	26	52%
Totalmente de acuerdo	6	12%
Total	**50**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de la variable liquidez. Fuente: Elaboración propia

La pregunta que corresponde a la tercera dimensión de la prueba defensiva correspondiente a la segunda variable de nuestro estudio y cuyos resultados se muestran en la tabla 31, donde el 64% de los encuestados se encuentran de acuerdo que la empresa debe realizar inversiones para incrementar su productividad, asimismo el 36% no indican su acuerdo ni desacuerdo.

Del resultado, obtenido podemos indicar que si la empresa está en capacidad de realizar inversiones las cuales pueden ser la combinación de los recursos financieros, laborales, así como materiales, los mismos que se asignan para el incremento de su capital, el cual le permitirá a la empresa adquirir nuevos equipos, modernizar su maquinaria y sus procesos de producción. Cabe indicar si la inversión si es financiera estará asociada a una incertidumbre, para ello se debe de hacer una buena evaluación de las inversiones para el logro de efectividad de los proyectos de inversión.

Tabla 32

La Empresa debe de tener capacidad de respuesta frente a imprevistos o incertidumbres de pago sin recurrir a la venta

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	18%
De acuerdo	41	82%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	**50**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de la variable liquidez. Fuente: Elaboración propia

En la tabla 32, se visualizan los resultados correspondientes a la pregunta realizada de la tercera dimensión de la segunda variable de estudio, en donde el 82% de los encuestados indican que están de acuerdo en que la empresa tenga la capacidad de responder frente a imprevistos sin recurrir a la venta y solamente el 18% del total no indican si están de acuerdo ni en desacuerdo, es por el desconocimiento de este proceso, lo cual indica que la empresa en caso de tener alguna contingencia en donde tenga que realizar pagos inmediatos puede recurrir a su disponible. Por otro lado, podemos indicar que la empresa tiene un fin económico, que es la creación de valor, y no solamente dispondrá de su efectivo cuando lo requiera sin tener ventas para la organización. Ello nos indica, que no hay un buen planeamiento financiero que le pueda causar en el futuro problemas tanto económicos como financieros ante terceros.

Tabla 33

Usted considera que es suficiente conocer la capacidad efectiva que tiene una empresa, sin considerar el flujo de ventas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	49	98%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	1	2%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	**50**	**100%**

Nota. Datos del cuestionario de la variable liquidez. Fuente: Elaboración propia

Los resultados que se muestran en la tabla 33 está referido a la pregunta propuesta para la tercera dimensión de la segunda variable en estudio cuyas opiniones de los encuestados indican que el 99% muestran su acuerdo que la empresa no disponga de su efectivo y que tiene que generar ventas para incrementar su flujo de efectivo y solo el 2% muestran su desacuerdo.

Del resultado obtenido y luego de analizar las respuestas se puede precisar que todas las empresas fueron creadas con un fin económico que le permitan generar ventas para lograr su crecimiento, si las ventas disminuyen esto puede causar una disminución de su efectivo, reducción de su rentabilidad, la misma que conlleva a su posterior cierre y quiebre de la entidad, por lo que no es suficiente conocer su capacidad efectiva sino también conocer como las ventas se van incrementando periodo a periodo y ocurre el decrecimiento se deben de ajustar las políticas que se están aplicando en la organización.

Análisis inferencial

Prueba de la Hipótesis general

H0: No existe relación directa y significativa entre las políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa Osprint SAC, Lima-2021.

H1: Si existe relación directa y significativa entre las políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa Osprint SAC, Lima-2021.

Punto y región critica

$\alpha = 0.05$

Si p (sig. < α), se rechaza la hipótesis nula

Si p (sig. > α), se acepta la hipótesis nula

Prueba estadística de Spearman

Tabla 34

Prueba de correlación de Spearman para políticas de cobranza y Liquidez en la empresa Olsprint SAC, Lima-2021.

Políticas de Cobranza	Liquidez
Coeficiente de correlación	,746**
Sig. (bilateral)	,000
N	90

Nota: Prueba de correlación de Spearman. Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La tabla 34 nos muestra que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.746, con un grado de sig. (bilateral)= 000, que es menor a α =0.05, por lo que podemos decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con el cual se concluye que, si existe relación directa y significativa entre las políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021.

Prueba de la Hipótesis específica 1

H0: No existe relación directa y significativa entre la evaluación del perfil crediticio del cliente y las ventas de la empresa Osprint SAC, Lima-2021.

H1: Si existe relación directa y significativa entre la evaluación del perfil crediticio del cliente y las ventas de la empresa Osprint SAC, Lima-2021.

Punto y región critica

α = 0.05

Si p (sig. < α), se rechaza la hipótesis nula

Si p (sig. > α), se acepta la hipótesis nula

Prueba estadística de Spearman

Tabla 35

Prueba de correlación de Spearman para la evaluación del perfil crediticio del cliente y las ventas de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021.

Evaluación del perfil crediticio del cliente	Ventas
Coeficiente de correlación	,735**
Sig. (bilateral)	,000
N	90

Nota: Prueba de correlación de Spearman. *Fuente:* Elaboración propia

Interpretación: La tabla 35 nos muestra que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.735, con un sig. (bilateral)= 000, que es menor a α =0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con el cual se concluye que, si existe relación directa y significativa entre la evaluación del perfil crediticio del cliente y las ventas de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021.

Prueba de la Hipótesis específica 2

H0: No existe relación directa y significativa entre las políticas de cobranza y el flujo de caja de la empresa Osprint SAC, Lima-2021.

H1: Si existe relación directa y significativa entre las políticas de cobranza y el flujo de caja de la empresa Osprint SAC, Lima-2021.

Punto y región critica

α = 0.05

Si p (sig. < α), se rechaza la hipótesis nula

Si p (sig. > α), se acepta la hipótesis nula

Prueba estadística de Spearman

Tabla 36

Prueba de correlación de Spearman para las políticas de cobranza y el flujo de caja de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021.

Políticas de Cobranza	Flujo de caja
Coeficiente de correlación	,818**
Sig. (bilateral)	,000
N	90

Nota: Prueba de correlación de Spearman. Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La tabla 36 nos muestra que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.818, con un sig. (bilateral)= 000, que es menor a α =0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con el cual se concluye que, si existe relación directa y significativa entre las políticas de cobranza y el flujo de caja de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021.

Hipótesis específica 3

H0: No existe relación directa y significativa entre el manual de procesos de crédito cobranzas es un factor importante en la empresa Osprint SAC, Lima-2021.

H1: Si existe relación directa y significativa entre el manual de procesos de crédito cobranzas es un factor importante en la empresa Osprint SAC, Lima-2021.

Punto y región critica

α = 0.05

Si p (sig. < α), se rechaza la hipótesis nula

Si p (sig. > α), se acepta la hipótesis nula

Prueba estadística de Spearman

Tabla 37

Prueba de correlación de Spearman para el manual de procesos de crédito cobranzas es un factor importante en la empresa Olsprint SAC, Lima-2021.

Procesos de crédito y Cobranza	Factor importancia
Coeficiente de correlación	,823**
Sig. (bilateral)	,000
N	90

Nota: Prueba de correlación de Spearman. Fuente: Elaboración propia

La tabla 37 nos muestra que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.823, con un sig. (bilateral)= 000, que es menor a α =0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con el cual se concluye que, si existe relación directa y significativa entre el manual de procesos de crédito cobranzas y el proceso administrativo de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación se realizó debido a la necesidad de analizar las políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021, para ello se utilizaron instrumentos de medición y se diseñó el cuestionario de preguntas relacionadas con las variables de estudio, los mismos que se aplicaron a 50 colaboradores y 40 clientes de la empresa cuyos resultados fueron analizados y procesados de manera estadística mediante tabulación de datos, obteniéndose por cada pregunta una respuesta reflejada en frecuencia y porcentajes los mismos que han permitido obtener los resultados descriptivos, de acuerdo a los objetivos planteados. Del mismo modo al relacionar las variables materia de la investigación se pudo contrastar las hipótesis utilizando la prueba no paramétrica denominada coeficiente de correlación de Spearman, el cual permitió conocer su valor que fue menor a 0.05 lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Teniendo en cuenta la hipótesis general propuesta que fue de qué manera influye las políticas de cobranzas en la liquidez de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021, según Coopers y Lybrand (2002, p.173), lo consideran como criterios que tiene la administración, los cuales son bases para establecer el control en la organización; así también Gitman (2007, p.65) sostiene que contar con efectivo es ver la fluidez con que una entidad pueda pagar sus cuentas a terceros. De ello se radica la importancia que tiene la disponibilidad en las organizaciones, las que permiten seguir con su actividad económica y el incremento de sus utilidades financieras.

A través de la aplicación de la estadística inferencial aplicados a las variables políticas de cobranzas y liquidez, se obtuvieron como resultados aplicando el coeficiente de correlación de Spearman Rho de 0,746 con el valor de grado de significación bilateral 000, menor a α 0,05, lo que indica que, si existe una relación directa entre las variables, la que se puede apreciar en la tabla 34, en el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula debido a que el resultado es mayor al grado de significación calculado. Este resultado concuerda con lo sostenido por Torres y Quiñones (2018) que la utilización inadecuada del manual

de políticas y cobranzas influyen en la solvencia de la entidad causando el riesgo de morosidad y la disminución del flujo del efectivo.

Asimismo, coincide con lo sustentado por Chiriani (2017) al señalar que las organizaciones sobre todo las familiares al utilizar de manera empírica y no tener un manual de procedimientos de créditos y cobros, su sostenibilidad financiera se ve afectada, las mismas que pueden causar una disminución de su efectivo que no le permita pagar sus obligaciones, siendo su consecuencia posterior, el quiebre y cierre de la misma. Del mismo modo, se coincide con Arroyo y Rodríguez (2018) quienes sostienen que los procesos de cobranza inciden de manera significativa y positiva en la solvencia de la entidad, lo que le permitirá a la entidad cumplir con sus obligaciones corrientes de manera oportuna, si la entidad tiene documentos originados por ventas y cuyos vencimientos son mayores a los créditos otorgados por 30, 60, 90 días y más de un año, se convierten en incobrables, la cual trae como consecuencia que la empresa no tenga la suficiente liquidez para afrontar sus deudas con terceros.

Entonces, podemos decir, que la importancia de un adecuado manual de procesos de otorgamiento de créditos y cobros se hace muy necesario hoy en día, ya que de ello depende que una organización pueda crecer económicamente y lograrse ubicarse en una buena situación financiera que le permita realizar inversiones. Una organización sin recursos sobre todo de solvencia económica, no podrá invertir ni podrá realizar mejoras en sus instalaciones ni adquirir equipos que le permitan mejorar sus productos.

Con respecto a la primera hipótesis específica propuesta si la evaluación del perfil crediticio del cliente es un factor influyente en las ventas de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021, según Kothler (2021), la evaluación de del cliente, indica la importancia para la organización de conocer las características de sus consumidores para ofrecerle sus productos e incluso mejorarlos frente a la competencia. Por otro lado, con los resultados obtenidos en la tabla 6, se muestra una relación directa de la evaluación del perfil crediticio del cliente y las ventas de la organización y en el cual se puede apreciar que, del total de los encuestados, el 64% están de acuerdo que se realice la evaluación del cliente, ya que es necesario contar con esta información y su importancia de realizarlo completando la

información que se tiene de algunos clientes, para ello la alta dirección ha dado su debida aprobación para la implementación del sistema de evaluación a los clientes de la empresa.

Al aplicar la prueba de correlación de Spearman a la hipótesis específica 1 sobre la evaluación del perfil del cliente y su relación con las ventas de la empresa, en la tabla 35 se visualizan los resultados aplicados a través del coeficiente de correlación de Spearman, cuyo Rho es de 0.735, con un sig bilateral =000 que es menor a 0.05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se da por aceptada la alterna por el cual se concluye la existencia de una relación directa y muy significativa entre el evaluar el perfil crediticio del cliente y las ventas de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021.

De igual forma, se coincide con lo sustentado por los investigadores Leal, Aranguiz y Gallegos (2017) quienes en su investigación analizaron el riesgo crediticio y la propuesta de implementar un sistema de gestión de riesgo denominado el credit scoring cuyo indicador realizará la evaluación de los clientes, la misma que consiste en diferenciar a los clientes aceptables y los clientes que muestran riesgo de crédito, los que permitirán a la entidad otorgar créditos y plazos para su pago, así de esta manera lograr reducir la morosidad, disminuir la incobrabilidad de documentos y permitir que la entidad pueda tener un crecimiento financiero y económico, la evaluación del perfil de cliente permite a toda entidad el conocimiento del cliente y su comportamiento en el pago de sus obligaciones, ya sea para el ofrecimiento de nuevos productos, o mejorar los mismos que permitan hacer frente a las competencias, asimismo, permite el aplicar estrategias de ventas de acuerdo al perfil evaluado.

En lo que respecta a la segunda hipótesis específica propuesta, si las políticas de cobranza es un factor influyente en la mejora del flujo de caja de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021. Para Urzua (2022), toda empresa debe de tener una buena estabilidad financiera, la misma que depende de su flujo de efectivo, y permita conocer su realidad económica para una buena toma de decisiones. Los resultados que se obtuvieron para este segundo objetivo fueron, la existencia de una relación directa de los manuales de políticas de cobranza y el flujo de caja en las organizaciones para ello se muestra los resultados obtenidos en la tabla 30 en donde el 78% de los encuestados manifiestan que si están de acuerdo con la

elaboración del flujo de caja de manera periódica, la misma que servirá para tener conocimiento del efectivo con que pueda contar la organización para afrontar sus obligaciones con terceros y pagarlos dentro de su vencimiento.

Por otro lado, como se muestra también en la tabla 36 al aplicar la prueba de correlación de Spearman en políticas de cobranza y flujo de caja, el coeficiente de correlación es de 0,818, con un grado de significancia sig bilateral 0,000 el cual es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna por lo que se concluye que hay una relación directa y muy significativa entre las políticas de cobranza y el flujo de caja de la empresa en estudio.

Coincidimos con lo sustentado por Morales y Villavicencio (2018), los cuales sostienen la importancia del flujo de efectivo y su relación con la liquidez de la empresa, los mismos que están relacionados con la falta de manuales de políticas de cobranza y su importancia para el otorgamiento de créditos, el cual permite realizar una calificación y evaluación del cliente, todo ello unido a la falta de comunicación entre las respectivas áreas de cobranza y área de ventas inciden en el flujo del efectivo en la organización.

Al mismo tiempo, se coincide en parte con el estudio realizado por Castillo (2021) en el cual el objetivo principal de su investigación fue el diseño e implementación de un proceso de cobranzas adecuado que incida en la mejora de la rentabilidad de la empresa, la cual se centró su estudio y que demostró las deficiencias en los procesos, llegando finalmente a la elaboración de un adecuado plan de cobranzas que puedan garantizar una prevención de riesgos financieros y evitar que influya de manera negativa en los rentabilidad económica de la organización, los que pueden influir en la situación económica y financiera de la organización.

Del mismo modo, coincidimos con lo aportado por Carazas y Soto (2018) donde cuyos objetivos fueron demostrar el impacto de gestión del crédito y los cobros en la solvencia de la empresa: para ello realizaron el análisis documental y la aplicación de indicadores financieros a los estados financieros de los últimos cinco períodos de su estudio, los cuales mostraron resultados negativos y mucho más del rango permitido, lo que les permitió demostrar que era inadecuada la gestión de créditos en la entidad, la misma que traía como consecuencia que su solvencia se vea disminuida periodo tras periodo, originada por los documentos de

deudas de clientes las que se han convertidos en incobrables, para ello recomendaron que se mejoren los procesos de cobranzas, se elaboren los flujos de caja que el ente necesita, para evitar problemas futuros en la situación económica y financiera de la entidad.

En ese sentido de acuerdo a la revisión de los estudios realizados y los resultados obtenidos se puede determinar qué los manuales de los procesos de las políticas de cobranza es importante dentro de la organización, ya que son guías para el otorgamiento de los créditos a los clientes. con terceros. Con respecto a la elaboración de los manuales que incluyan la formulación de los flujos de caja de la entidad es de suma importancia ya que de ellos depende que el ente proyecte sus ingresos y sus egresos para el pago oportuno de sus obligaciones.

Como tercera y última hipótesis específica tenemos, el manual de crédito y cobranzas es un factor importante en la empresa Olsprint SAC, Lima-2021, el objetivo principal de la aplicación de los procesos de cobranza es lograr tener un mayor flujo de caja para la entidad, la que debe basarse en la recuperación en dinero, sin olvidarse de la continuidad del cliente. (Kimberyr, 2021). Asimismo, los resultados que se tuvieron para esta última hipótesis fue que existe una relación directa del manual de procesos de créditos y cobranzas siendo un factor importante en la empresa Olsprint SAC, Lima-2021, eso se ve reflejado en los resultados obtenidos en la tabla 37, en la prueba de correlación de Spearman se visualizan los resultados aplicados a través del coeficiente de correlación de Spearman, cuyo Rho es de 0.823, con un sig bilateral =000 que es menor a α 0.05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se da por aceptada la alterna por el cual se concluye la existencia de una relación directa y muy significativa entre el manual de procesos de crédito y cobranzas y la importancia en la empresa Olsprint SAC, Lima-2021.

De igual manera en la tabla 4, donde se les hace la pregunta a los colaboradores, si la empresa debe de tener normas y procedimientos para ser aplicados en el área de créditos y cobranzas, el resultado fue que solo el 32% conocen sobre la existencia de este manual, el 42% no están de acuerdo con su aplicación y la diferencia del 26% de los encuestados no opinan si están de acuerdo o en desacuerdo, por lo que se demuestra que no hay una debida información al personal de la empresa. De igual manera, en la tabla 5 se les consultó sobre el uso

y la aplicación de los manuales en la empresa, el resultado fue que el 40% de los encuestados no están de acuerdo que se apliquen los manuales, el 38% si está de acuerdo y el 22% de igual manera no responden, que ni están de acuerdo ni en desacuerdo, por lo que podemos observar que se otorgan créditos a los clientes sin realizar ninguna evaluación y sin tener en cuenta los procedimientos.

No se utiliza adecuadamente el manual de créditos y cobros, el cual necesita realizarse correcciones, lo que está causando un gran problema a la entidad, ya que se tiene documentos impagos mayores a su vencimiento y están próximos a ser incobrables lo que le va a ocasionar problemas económicos a la organización, se debe de dar importancia a la elaboración de los manuales por parte de la administración ya que es necesario su aplicación, el seguimiento al mismo y realizar las correcciones necesarias para que la entidad pueda operar sin tener contingencias futuras.

Por otra parte, para sustentar la evaluación de nuestro hipótesis específica 3, coincidimos con los resultados de la investigación realizada por Coronel (2019) quién realiza el estudio de desarrollar un modelo de procesos de cobranzas para una entidad, cuyo problema principal detectado fue el incumplimiento de sus obligaciones, ya que no podían cancelar sus pagos en las fechas establecidas en los contratos, todo ello unido a un sistema de cobros inadecuado, presentaba un alto índice de morosidad muy alto, luego de aplicar los métodos y evaluar los resultados obtenidos elaboró y diseñó una matriz para la realizar la gestión de cobranzas de tal manera que pueda reducir el nivel de incobrabilidad en la empresa, la que causaba la disminución de su rentabilidad.

De igual manera coincidimos con lo sustentado por Gavilánez y Herrera (2018) quienes se plantearon como objetivos el diseño del proceso de los créditos y cobros para mejorar la solvencia de una empresa dedicada al cultivo de frutos y productos tropicales, luego de identificar el problema y para completar sus estudios realizaron la aplicación de sus instrumentos de medición para la obtención de sus resultados a un grupo de empresas del mismo rubro como muestra, los cuales obtuvieron como resultado, que más del 90% de la muestra no contaban con un sistema de procesos de crédito para realizar el proceso de cobro. Asimismo, muchas de ellas presentaban problemas de morosidad con vencimientos de documentos vencidos, los mismos que llegaron a elaborar y confeccionar una

relación de procesos para el otorgamiento de los créditos y cobranzas para que la empresa mejore su disponibilidad, pueda realizar sus pagos a su vencimiento y pueda continuar sus actividades económicas, sin tener problemas de falta de dinero que le permitan con su continuidad económica que le permitan seguir con su crecimiento financiero dentro del rubro en que se encuentra.

Por lo que podemos advertir de la presente discusión, que existe una correlación directa entre las variables políticas de cobranza y liquidez, conjuntamente con sus dimensiones gestión de cobranza, prevención, feedback del cliente, liquidez general, liquidez ácida y prueba defensiva, siendo importante que exista un adecuado manual de procesos de créditos y cobranzas que permita el otorgamiento de créditos a consumidores y usuarios, en donde se detallen todos los procesos que permitan que la empresa incremente sus beneficios, tenga liquidez y le permita obtener los resultados económicos positivos, siendo el objetivo principal de toda organización.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La aplicación adecuada política de cobranza inciden en la liquidez de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021, la cual se ha determinado que si existe relación directa y significativa con un valor coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,746 con un grado de significancia de p=0,000 menor a α 0,05 por lo que se concluye, que una adecuada aplicación del manual de las políticas de cobranza si inciden en la liquidez de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021.

Segunda: en referencia a la primera hipótesis específica se determina que la evaluación del perfil crediticio del cliente se relaciona de manera directa y significativamente que al aplicar el coeficiente de Rho se obtuvo un valor de 0,.735 con un grado de significancia de p=0,00 menor a α 0,05, por lo que concluimos que la evaluación del perfil crediticio de los clientes si inciden en las ventas de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021, siendo importante conocer este análisis que permitirá que la empresa pueda conceder los créditos y plazos respectivos.

Tercera: con respecto a la segunda hipótesis específica, si las políticas de cobranza y el flujo de caja se encuentran relacionadas podemos indicar que al aplicar el coeficiente de correlación de Rho se obtiene como resultado 0,818 con una significancia de grado 0,00 lo cual indica que el grado es menor a lo permitido α 0,05 por lo que se concluye que, las políticas de cobranza y el flujo de caja tienen una relación directa, tal como queda demostrado con la aplicación del coeficiente. Asimismo, la mejora en la elaboración de los flujos del efectivo de manera periódica y oportuna, permitirán que la entidad proyecte sus ingresos y gastos, que le pueda permitir el pago oportuno de sus obligaciones con terceros.

Cuarta: En mención a la tercera hipótesis específica, la importancia del manual de créditos y cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021, podemos afirmar que si existe una relación directa y muy significativa entre ambas variables ya que el coeficiente de correlación Rho de Spearman da como resultado 0,823 con un grado de significancia =0,000, lo que resulta se menor al grado permitido, lo que se concluye que el manual de créditos y cobranzas es importante dentro de la organización, el conocimiento del mismo por parte de los empleados porque incide de manera importante en la liquidez de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda mejorar los procesos que se detallan en las políticas de cobranza que se utilizan, debido a que no se toma el interés de adecuarlo a la realidad actual, asimismo estos manuales deben ser conocidos por el personal de la empresa y por todos los que se encuentran vinculados con la organización de la entidad asimismo, debe de existir más comunicación entre las áreas de ventas y el área de cobranzas, ya que se son áreas muy importantes, siendo el área de ventas la responsable que exista disponible para el cumplimiento de sus obligaciones.

Segunda: se recomienda como segundo punto importante realizar la evaluación del perfil de clientes, se tiene información de un grupo muy reducido, está evaluación sería recomendable que lo realicen el área de ventas ya que se encuentran en relación directa con los clientes, cuya evaluación permitirá conocer las características de los clientes, de clasificarlos como buenos, regular y malos pagadores, en aras de otorgar los créditos en los plazos que corresponde.

Tercera: asimismo, se recomienda elaborar de manera periódica y oportuna los flujos de cajas que servirán para proyectar los ingresos y los pagos que se tienen que realizar en su oportunidad para se cumplan con los objetivos del negocio, mitigando los riesgos en la liquidez y optimizando las cobranzas. Otra importancia de la elaboración de los flujos de caja, es que le permite a la empresa realizar inversiones, ya sea en activos, en mejorar las líneas de producción lo que conlleva a introducir una nueva línea de productos, todo ello con la condición de obtener más beneficio que permita el crecimiento económico y financiero de la entidad.

Cuarta: la última recomendación es para la gerencia y las jefaturas de la organización, las mismas que deben realizar el seguimiento respectivo de la aplicación de todos los manuales de la empresa, realizar las correcciones necesarias y principalmente optimizar las cobranzas, utilizando las herramientas tecnológicas que permitan obtener los reportes actualizados, apropiados para poder realizar las cobranzas y que sirvan para realizar una buena toma de decisiones, no solamente en la empresa en estudio sino en cualquier organización.

REFERENCIAS

Agüero, M. Navarro, E. y Rojas, G. (2017). La incidencia de Liquidez en las obligaciones a pagar en corto plazo en la empresa M&E S.A.C. [Tesis de grado. Universidad Ciencias y Humanidades. http://repositorio.uch.edu.pe/handle/uch/153.

Altamirano, L. (2020). La Liquidez en la Empresa Tecocha S.A. Chiclayo. [Tesis de grado. Universidad de Sipán]. https://hdl.handle.net/20.500.12802/7168.

Amat, O. Bail, E. & Casanovas, G. (2018*). Master en Finanzas, claves, fundamentos, estrategias y operativas de las finanzas empresariales. Editorial Profit.*

Aniorte, M. (2022). Real and judicial equality do not walk hand in handhttp://hdl.handle.net/10201/119903

Aranda, L. (2018*).* La Gestión Financiera y la Liquidez en la empresa Nosa Contratistas Generales S.R.L., períodos 2013 al 2017, Lima, Perú. http://hdl.handle.net/20.500.12840/1730

Arias, Y. y Rodríguez, M. (2020). Las políticas de Crédito y cobranzas y su incidencia en la Liquidez de la C.A.C. San José Cartavio. https://hdl.handle.net/11537/25776

Arias, J. (2019). Proyecto de Tesis, guía para su elaboración. Ed. Primera 2020. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf.

Arroyo, F. y Rodríguez, W. (2018). Las Políticas de Gestión de Cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia Pública de Trujillo, La Libertad. [Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego]. https://hdl.handle.net/20.500.12759/4329

Banco Central de Reserva de México. (2021). Reporte de Estabilidad Financiera-Banco de México. https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/reportes-sobre-el-sistema-financiero/%7B6538F9B5-71D9-8CF7-19B1-9A9AE2DFD1A9%7D.pdf.

Banco Central de Reserva del Perú (2020). Efectos de Largo Plazo del Covid-19 en Perú. https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-inflacion/2021/diciembre/ri-diciembre-2021-recuadro-4.pdf

Bazán, A. (2019). Lacto S.A. [Trabajo de suficiencia profesional. Universidad de Lima]. https://hdl.handle.net/20.500.12724/11205.

Birkett, A. (2021). What is Customer Satisfaction Score (CSAT)?. https://blog.hubspot.com/service/customer-satisfaction-score.

Bula, V. (2020). Análisis de la Rentabilidad y la Liquidez en la Empresa Tarwicorp S.A. Universidad César Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/55474

Cahuaza, A. (2020). Políticas de Gestión de Créditos y Cobranzas y su relación con la clasif https://www.uv.mx/personal/clelanda/files/2016/03/Gitman-y-Joehnk-2009-Fundamentos-de-inversiones.pdficación del deudor crediticio en la Asociación Dignidad Perú. [Tesis de grado. Universidad Privada de la Selva Peruana]. http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/82

Castillo, S. (2021). La Gestión de Cobranza y Flujo de Efectivo en las pequeñas empresas de Huacho. https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00

Carazas, V. & Soto, J. (2018). La Gestión de Créditos y Cobranzas y su incidencia en la Liquidez en Artres S.A.C., San Isidro, 2017. https://hdl.handle.net/11537/14756.

Carrasco, M. (2021). La Gestión de tesorería y la Liquidez de una empresa peruana años 2014 al 2018. https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/587

Castro, C. (2018). Comunicación persuasiva en el cobro y su incidencia en la Morosidad de los clientes en la empresa Servicios, cobranzas e inversiones. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/19502/Puican%20Rodríguez%2C%20Víctor%20Hugo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Caycho, J. (2017). La Gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero & Asociados. https://hdl.handle.net/20.500.12692/12290

Contpag, (2018) *Servicio de Administración Tributaria (SAT). Colegio de Contadores Públicos de México (CCPM). Taller de capacitación Contabilidad electrónica 2018 CONTPAQ* https://www.contpaqi.com/publicaciones/contabilidad/que-es-contabilidad-electronica

Coronel, M. (2019) Diseño de un modelo de gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle. [Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador] https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6642/1/T2868-MFGR-Coronel-Diseño.pdf

Coopers & Librand (2002). Los nuevos conceptos del control interno informe: COSO. España. http://ojs.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/1660/1600

Chiriani, J. (2017). Management of The Credit and Collection Policies of the MIPYMES for their financial, sustainability. [Tesis de grado. Universidad del Pacífico Privada. Asunción, Paraguay]. https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030

Da Cruz, M. (2020). Gestión de tesorería y su incidencia en la liquidez de la empresa de servicios R&M Sol Electry SRL [Tesis de grado. Universidad Ricardo Palma]. http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3931/ADM-T030_72813764_T%20%20%20DA%20CRUZ%20CASTA%C3%91EDA%20MARY%20CARMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Douglas, S. (2021). Web Content & Seo Asocciate latam, Feedback. Revista económica, edición Mayo, 2021. https://www.zendesk.com.mx/blog/automatizacion-de-procesos/

Douglas, D. (2021). What is Customer Effort Score?. https://www.zendesk.com.mx/blog/customer-effort-score-ces-que-es/.

Escolar Gómez, J., & Yribarren Ginel, J. R. (2021). Las medidas del Banco Central Europeo y del Banco de España contra los efectos del COVID-19 en el marco de los activos de garantía de política monetaria, y su impacto en las entidades españolas. Documentos Ocasionales/Banco de España, 2128. https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSeriadas/DocumentosOcasionales/21/Fich/do2128.pdf

Flores, J. (2017). Gestión de las Cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez en la estación de servicios Petrolcenter S.A.C. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/11157

García, D. (2018). Sistema de Cobro de Cartera para la empresa Ríos Constructores S.A.[Tesis de grado. Universidad Santo Tomás de Medellín, Colombia]. https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/15319/2019darlygarcia1.pdf?s

García, A. (2021). How credit scoring works in 2021. https://thepointsguy.com/guide/how-credit-scores-work/

Gavilánez, G y Herrera, W. (2018). Desig of Credit and Collection Policies for the company Dipacsa S.A. [Tesis de Grado, Universidad de Guayaquil]. http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/30422

Gitman & Joehnk (2019). *Fundamentos de inversiones,* Pearson Ediciones, Mexico. https://www.uv.mx/personal/clelanda/files/2016/03/Gitman-y-Joehnk-2009-Fundamentos-de-inversiones.pdf

Gordillo López Guillermo. (2013, enero 14). *Proceso de investigación*. Recuperado de https://www.gestiopolis.com/proceso-investigacion/

Ghulam, S. y Farrow A. (2020). A commentary on "World Health Organization declares global emergency: A review of the 2019 novel Coronavirus (COVID-19)". International journal of surgery (London, England), 76, 128. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7128929/

Hammond, M. (2022). What is it and How to Calculate the Promoter Score. https://blog.hubspot.es/service/como-calcular-nps.

IBM SSPS V.26 (2019). SSPS Estatistics Base 28. https://www.ibm.com/docs/SSLVMB_28.0.0/pdf/es/IBM_SPSS_Statistics_Base.pdf.

Jacobra (2018). ¿Qué son las Políticas de Cobranza de una empresa? https://www.jacobra.com.py/post/qu%C3%A9-son-las-pol%C3%ADticas-de-cobranza-de-una-empresa

Jimenez, F. (2017). Using Feedback as evaluation strategy, contributions from a socioconstructivist approach. Universidad de Costa Rica. https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v15n1/a35v15n1.pdf.

Jinez, Y. (2017). El Financiamiento con período de gracia y la Liquidez de la MYPE, del sector ferretero del centro comercial Micaela Bastidas. http://hdl.handle.net/20.500.12969/298

Kother, P. (2021). *Resumen de los 10 pecados capitales del Marketing.* https://www.casadellibro.com/libro-los-10-pecados-capitales-del-marketing/9788498752427/2016726

Leal, A, Aranguiz, M. y Gallegos, J. (2017). Creda Risk Analysis, Credit Scoring model proposal. https://doi.org/10.18359/rfce.2666

Maleta, H. (2019). *Metodología y técnica de producción científica.* (7ta edición). México. Mc Graw Hill

Matas, A. (2018). Likert Type Scale, format design, State of art. https://doi.org/10.24320/redla.2018.20.1.1347

Martínez, C., Odar, L. y Zegarra, M. (2019). La Gestión de cobranzas y su incidencia en la Liquidez de la empresa Corporación Bolsipol S.A.C. https://hdl.handle.net/20.500.12867/3766

Marroquín, R. (2017). Teoría y praxis de la investigación científica. Editorial San Marcos, p.650. Lima. http://www.editorialsanmarcos.com/index.php?id_product=214&controller=product

Medina, O. (2021). Modelo de gestión de inventario y la rentabilidad de la empresa Corporación Global Ink S.A.C. [Tesis maestría. Universidad César Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/69046.

Mendoza, J. (2020). Políticas de Cobranza y su Incidencia en el Capital de Trabajo de la empresa Guardman S.A.C. del distrito de Chorrillos. Universidad Autónoma del Perú. https://hdl.handle.net/20.500.13067/1091

Morales, J. y Villavicencio, E. (2018). Cuentas por cobrar y su Relevancia en la Liquidez. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil del Ecuador. https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/cuentas-cobrar-liquidez.html

Nieto, L. (2020). Las Cuentas por pagar y su incidencia en la Liquidez de la empresa Representaciones y Fabricaciones M&J S.A.C. Universidad Peruana de las Américas. http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1424/NIETO%20ROJAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peralta, N. (2018). Trabajo de suficiencia profesional, Políticas de Créditos y Cobranzas y la Liquidez en la empresa gráfica Biblos S.A. https://hdl.handle.net/20.500.13067/609

Prieto, J. (2020). Cuentas por cobrar y su relación con la Morosidad en Real Plaza S.A.C. en el distrito de Jesús María. https://hdl.handle.net/20.500.14138/4104

Porto J. y Gardey M. (2021) Resumen Analítico de Educación. [Universidad Católica de Colombia] https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14576/2/RAE.pdf

Pozo, J. (2018). Indicadores de Satisfacción del Cliente, NPS, CSAT, CES. https://elviajedelcliente.com.

Question Pro (2022) Blog Qué es el análisis descriptivo? https://www.questionpro.com/blog/es/analisis-descriptivo/#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20descriptivo%2C%20como%20su,y%20no%20tiene%20una%20hip%C3%B3tesis

Quiroz, R. (2018). Diseño e implementación de Métodos de trabajo en el proceso de mantenimiento mecánico para mejorar la productividad de la empresa electromecánica Quiroz. https://hdl.handle.net/11537/14195

Robles, E. (2018). Políticas de Crédito-cobranza y liquidez en la empresa Olva Courier S.A.C. https://hdl.handle.net/20.500.12692/40563

Rodríguez, F. (2017). Finanzas corporativas: una propuesta metodológica. Instituto Europeo de investigación empresarial. https://es.scribd.com/book/416316085/Finanzas-2-Finanzas-corporativas-unapropuesta-metodologica

Rubio, P. (2007). *Manual del Análisis Financiero.* Instituto Europeo de investigación empresarial. https://cupdf.com/document/manual-analisis-financiero-pedro-rubio-dominguez.html

Rus, E. (2021). Investigación descriptiva*. https://www.eumed.net/libros/index.html*

Sampieri, R & Mendoza (2018). *Metodología de la Investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta,* Ciudad de México, editorial Mc Graw Hill E. https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612

Torres, G. y Quiñonez, G. (2018). Impacto de la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Liquidez de la empresa Agraria Cafetalera Chanchamayo Highland Coffee S.A.C., ubicado en el departamento de Junín. http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/722.

Van, C. y Wachowicz, J. (2021) *Fundamentals of Financial Administration.* Décimo tercera edición, Pearson Educación, México 2021.

Valencia, J. (2017). Control de Caja y bancos y su incidencia en la Liquidez de la empresa Macromar S.A. [Tesis de grado. Universidad César Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/10787

Westreicher, G. (2021). Collection, definición, conceptos de políticas de cobranza. Economipedia.com https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html.

World Health Organization & Food and Agriculture Organization of the United Nations. (2020). Covid-19 and Food Safety: Guidance for Food Businesses: Interim Guidance. https://apps.who.int/iris/handle/10665/331856.

ANEXOS

ESCUELA DE POSTGRADO

TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Políticas de cobranza

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Gestión de cobranza	▪ Nivel de cumplimiento ▪ Procedimientos de cobro ▪ Evaluación del cliente y su historial crediticio. ▪ Tipos de Cobranza	1 – 5	1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo
Prevención	▪ Montos recuperados ▪ Días de cobranza ▪ Antigüedad promedio de la deuda ▪ Comunicaciones	6 – 10	
Feedback	▪ Índice de satisfacción del cliente ▪ Grado de satisfacción del cliente ▪ Puntuación del esfuerzo del cliente *Número de reclamaciones	11-15	

ESCUELA DE POSTGRADO

TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 2: Liquidez

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Liquidez general	▪ Cuentas por cobrar ▪ Inversiones ▪ Cuentas por pagar	1 - 5	1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo
Liquidez acida	▪ Cuentas por cobrar ▪ Inventario ▪ Cuentas por pagar	6 -10	
Prueba defensiva	▪ Caja bancos ▪ Cuentas por pagar	11-15	

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: ELMER BAGNER SALAZAR SALAZAR

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DEEXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con Ud. para expresarle mi saludo y así mismo, hacer desu conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN FINANZAS dela UCV, en la Sede de los Olivos, necesito validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré el Grado de Maestra en Finanzas.

El título de mi tesis de investigación es: Análisis de las políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Empresa OLSPRINT SAC., y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

Carta de presentación.

Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Matriz de operacionalización de las variables.

Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente,

Firma

Delia Laura Gómez Delgado

D.N.I: 08483584

ESCUELA DE POSTGRADO

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable:

Variable 1: Políticas de cobranza

Según Mendoza (2020), nos refiere que son pautas que utiliza una organización para realizar las cobranzas a sus clientes, siendo el punto de partida para el establecimiento de las mismas. De otro lado, para Jacobra (2018), las políticas de cobro son procedimientos detallados que la entidad sigue para el cobro de sus créditos otorgados a sus clientes. Para que tenga éxito es necesario que se analice de manera continua y de forma periódica en relación a como desarrollan sus operaciones, condiciones y necesidades.

Dimensión 1: Gestión de cobranza

Para Flores (2017) es la existencia de diversas técnicas de cobranza de deberá ir de acuerdo a los vencimientos y atrasos de los clientes. Asimismo, refiere que es el conjunto de procedimientos detallados aplicados a cada cliente de acuerdo a las características que presentay el número de días en que se encuentra vencido los documentos.

Dimensión 2: Prevención

Para Olalde (2018), el prevenir es alertar para realizar una acción anticipada y las correcciones se vean dirigidas a futuro en las áreas administrativas de una organización. La cual se encarga de evitar los riesgos que se presenten en las operaciones de la entidad para el cumplimiento desus objetivos.

Dimensión 3. Feedback

según Douglas (2021) señala que el feedback del cliente es de gran valor y contribuye el crecimiento de la empresa, asimismo permite la mejora de sus procesos y aumenta el nivel de satisfacción del cliente, por ende, el incremento de sus ventas.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE

CUESTIONARIO SOBRE POLITICAS DE CREDITO

Estimado Señor: El presente cuestionario tiene como finalidad la obtención de información del Análisis de las políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Empresa OLSPRINT SAC, Lima-2021.

Por esta razón se le pide que tenga la amabilidad de leer atentamente el siguiente cuestionario y responder objetivamente marcando con un aspa la alternativa que crea conveniente y sólo debe puede marcar una sola alternativa teniendo en cuenta el siguiente esquema:

ALTERNATIVAS	VALOR
Totalmente en desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

I. POLITICAS DE COBRANZA

Nº	Gestión de cobranza	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	La empresa debe tener normativas y procedimientos que se deben aplicar en el área de créditos y cobranzas					
2	La Empresa debe utilizar las políticas de cobranza establecidas para los clientes					
3	La empresa debe contar con historial crediticio de los clientes para la evaluación del mismo					
4	La empresa debe realizar la diferenciación de funciones en las áreas de ventas y cobranzas					
5	La empresa debe hacer un seguimiento de los créditos otorgados a clientes y sus vencimientos					
Nº	**Prevención**	**VALORACION**				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
6	La empresa debe poner en práctica una política de descuentos por pronto pago					
7	La empresa debe aplicar intereses moratorios por deudas vencidas					
8	La empresa debe notificar los cobros a sus clientes, cuando la deuda esta por vencer					
9	La empresa debe tener identificado a los clientes de riesgo					
10	El área de cobranzas debe tener comunicación con el área de pagos					
Nº	**Feedback (dirigido al cliente)**	**VALORACION**				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**

11	Está de acuerdo si el producto adquirido ha sido de utilidad para su empresa					
12	La calificación de la conformidad con la adquisición del producto de la empresa ha sido satisfactoria					
13	Está de acuerdo con el tiempo de calificación del crédito que otorga la empresa					
14	Usted como cliente recomendaría los productos adquiridos a otras entidades					
15	La empresa podrá alguna mejora de sus productos					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

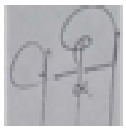
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Elmer Bagner Salazar Salazar DNI: 16786640

Especialidad del validador: Dr. en Ciencias Económicas

20 de junio del 2022

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

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



Dr. Elmer Bagner Salazar Salazar

Firma del Experto Informante

Variable 2: Liquidez

Según Aranda (2018), se refiere a la capacidad de pago que tiene una empresa y es necesario para hacer frente las obligaciones contraídas anteriormente. Asimismo, es un parámetro de corto plazo generado por las cuentas del activo las que convierten en efectivo.

Para Amat, Bail & Casanovas (2018), lo definen como la disposición de poder cancelar en un menor tiempoobligaciones, no existen métodos de activos líquidos o ilíquido y se relacionan como asunto de valor.

Dimensión 1: Liquidez general

La cual se define como la que se evalúa la disponibilidad con la que cuenta una empresa al momento de cancelar a sus acreedores de acuerdo a los términos de contrato. (Mendoza, 2020, p.21).

Dimensión 2: Liquidez acida

Esta es una prueba que se utiliza para demostrar la capacidad que tiene una organización para pagar el pasivocirculante o deudas a corto plazo. (Caballero, 2021).

Dimensión 3: Prueba defensiva

También conocida como razón del pago inmediato lo que indica que una empresa en el año puede operar solamente con los activos líquidos, no teniendo en cuenta los flujos de venta, mide la capacidad efectiva dela empresa dependiendo solamente de lo que dispone en su caja y bancos. (Bula, 2020).

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE LIQUIDEZ

CUESTIONARIO SOBRE LIQUIDEZ

El presente cuestionario tiene como propósito de determinar Análisis de las políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Empresa OLSPRINT SAC, Lima-2021.

El presente instrumento propone 15 ítems los cuales deben ser contestados en su totalidad seleccionando una de las dos alternativas de respuesta de la manera más sincera posible.

I. LIQUIDEZ

Nº	Liquidez general	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Está de acuerdo con los ratios de liquidez en las empresas					
2	Considera usted que el riesgo de liquidez es de suma importancia en la organización					
3	La organización debe revisar de manera permanente sus activos corrientes					
4	Los pagos a proveedores deben realizarse a su vencimiento					
5	Los dueños de la empresa deben tener conocimiento de los recursos de la empresa					
Nº	Liquidez ácida	VALORACION				
		1	2	3	4	5
6	Se debe aplicar la prueba ácida a las empresas					
7	La empresa a través de su área de cobranza debe informar todos los ingresos obtenidos por ventas realizadas al contado					
8	La obligaciones de vencimiento a corto plazo deben ser revisados de manera continua en la empresa					
9	Las compras realizadas por la empresa deben realizarse al contado					
10	La empresa debe tener conocimiento de cuánto es su capital de trabajo					
Nº	Prueba defensiva	VALORACION				
		1	2	3	4	5
11	La prueba defensiva debe indicar la capacidad efectiva de la empresa					
12	La empresa debe elaborar su flujo de caja económico de manera periódica					
13	La empresa para ser más productiva debe realizar inversiones					
14	La empresa debe tener capacidad de respuesta frente a imprevistos o incertidumbres de pago sin recurrir a la venta					
15	Usted considera que es suficiente conocer la capacidad efectiva que tiene una empresa, sin considerar el flujo de ventas					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

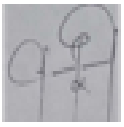
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Elmer Bagner Salazar Salazar DNI: 16786640

Especialidad del validador: Dr. En Ciencias económicas

20 de junio del 2022

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

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



Dr. Elmer Bagner Salazar Salazar

Firma del Experto Informante

ESCUELA DE POSTGRADO

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Políticas de cobranza

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Gestión de cobranza	▪ Nivel de cumplimiento ▪ Procedimientos de cobro ▪ Evaluación del cliente y su historial crediticio. ▪ Tipos de Cobranza	1 – 5	1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo
Prevención	▪ Montos recuperados ▪ Días de cobranza ▪ Antigüedad promedio de la deuda ▪ Comunicaciones	6 – 10	
Feedback	▪ Indice de satisfacción del cliente ▪ Grado de satisfacción del cliente ▪ Puntuación del esfuerzo del cliente *Número de reclamaciones	11-15	

Variable 2: Liquidez

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Liquidez general	▪ Cuentas por cobrar ▪ Inversiones ▪ Cuentas por pagar	1 - 5	1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo
Liquidez acida	▪ Cuentas por cobrar ▪ Inventario ▪ Cuentas por pagar	6 -10	
Prueba defensiva	▪ Caja bancos ▪ Cuentas por pagar	11-15	

ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: POLITICAS DE COBRANZA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1 Gestión del Cobranza	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	La empresa debe tener normativas y procedimientos que se deben aplicar en el área de créditos y cobranzas	✓		✓		✓		
2	La Empresa debe utilizar las políticas de cobranza establecidas para los clientes	✓		✓		✓		
3	La empresa debe contar con historial crediticio de los clientes para la evaluación del mismo	✓		✓		✓		
4	La empresa debe realizar la diferenciación de funciones en las áreas de ventas y cobranzas	✓		✓		✓		
5	La empresa debe hacer un seguimiento de los créditos otorgados a clientes y sus vencimientos	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 Prevención	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	La empresa debe poner en práctica una política de descuentos por pronto pago	✓		✓		✓		
7	La empresa debe aplicar intereses moratorios por deudas vencidas	✓		✓		✓		
8	La empresa debe notificar los cobros a sus clientes, cuando la deuda esta por vencer	✓		✓		✓		
9	La empresa debe tener identificado a los clientes de riesgo	✓		✓		✓		
10	El área de cobranzas debe tener comunicación con el área de pagos	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 Feedback	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	Esta de acuerdo si el producto adquirido ha sido de utilidad para su empresa	✓		✓		✓		
12	La calificación de la conformidad con la adquisición del producto de la empresa ha sido satisfactoria	✓		✓		✓		
13	Está de acuerdo con el tiempo de calificación del crédito que otorga la empresa	✓		✓		✓		
14	Usted como cliente recomendaría los productos adquiridos	✓		✓		✓		

	a otras entidades							
14	La empresa podrá alguna mejora de sus productos	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Elmer Bagner Salazar Salazar DNI: 16786640
Especialidad del validador: Dr. En Ciencias económicas

20 de junio del 2022

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

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

---------- ----------

Dr. Elmer Bagner Salazar Salazar
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LIQUIDEZ

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1 LIQUIDEZ GENERAL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Está de acuerdo con los ratios de liquidez en las empresas	✓		✓		✓		
2	Considera usted que el riesgo de liquidez es de suma importancia en la organización	✓		✓		✓		
3	La organización debe revisar de manera permanente sus activos corrientes	✓		✓		✓		
4	Los pagos a proveedores deben realizarse a su vencimiento	✓		✓		✓		
5	Los dueños de la empresa deben tener conocimiento de los recursos de la empresa	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 LIQUIDEZ ACIDA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Se debe aplicar la prueba ácida a las empresas	✓		✓		✓		
7	La empresa a través de su área de cobranza debe informar todos los ingresos obtenidos por ventas realizadas al contado	✓		✓		✓		
8	La obligaciones de vencimiento a corto plazo deben ser revisados de manera continua en la empresa	✓		✓		✓		
9	Las compras realizadas por la empresa deben realizarse al contado	✓		✓		✓		
10	La empresa debe tener conocimiento de cuánto es su capital de trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 PRUEBA DEFENSIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La prueba defensiva debe indicar la capacidad efectiva de la empresa	✓		✓		✓		
12	La empresa debe elaborar su flujo de caja económico de manera periódica	✓		✓		✓		
13	La empresa para ser más productiva debe realizar inversiones	✓		✓		✓		
14	La empresa debe tener capacidad de respuesta frente a imprevistos o incertidumbres de pago sin recurrir a la venta	✓		✓		✓		
15	Usted considera que es suficiente conocer la capacidad efectiva que tiene una empresa, sin considerar el flujo de ventas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Elmer Bagner Salazar Salazar DNI: 16786640

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS ECONOMICAS

20 de junio del 2022

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

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

Dr. Elmer Bagner Salazar Salazar
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Matriz de Consistencia

Título: Análisis de las políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Empresa OLSPRINT SAC.
Autora: Delia Laura Gómez Delgado

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores
Problema General ¿De qué manera una adecuada política de cobranza incide en la liquidez de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021? **Problemas Específicos** ¿Cómo la evaluación del perfil crediticio de los clientes, inciden en las ventas de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021? ¿ Cuál es la política de cobranza más adecuada para la empresa Olsprint SAC, Lima-2021? ¿Cuál es la importancia del manual de procesos de crédito y cobranzas?	**Objetivo General** Determinar de qué manera una adecuada política e cobranza incide en la liquidez de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021 **Objetivos Específicos** Determinar si la evaluación del perfil crediticio de los clientes, inciden en las ventas de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021. Determinar las políticas de cobranza que permitan la mejora del flujo de caja de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021. Determinar la importancia del manual de procesos de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021	**Hipótesis General** De qué manera influye laspolíticas de cobranza en la liquidez de la empresa OlsprintSAC **Hipótesis específicos** La evaluación del perfil crediticio del cliente es un factor influyente en las ventas de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021. Las políticas de cobranza es un factor influyente en la mejora del flujo de caja de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021. El manual de procesos de crédito y cobranzas es un factor importante en la empresa Olsprint SAC, Lima-2021.	**Variable: Políticas de Crédito**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
Gestión de Cobranza	Nivel de cumplimiento	1-5	(1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo	Ordinal
	Procedimientos de cobro			
	Evaluación del cliente y su historial credicio			
	Tipos de cobranza			
Prevención	Montos recuperados	6-10		
	Días de cobranza			
	Antigüedad promedio de la deuda			
	Comunicaciones			
Feedback	Indice de satisfacción del cliente	11-15		
	Grado de satisfacción del cliente			
	Puntuación del esfuerzo del cliente			
	Número de reclamaciones			

Variable: Liquidez

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
Liquidez General	Cuentas por cobrar	1-5	(1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo	Ordinal
	Inversiones			
	Cuentas por pagar			
Liquidez ácida	Cuentas por cobrar	6-10		
	Inventario			
	Cuentas por pagar			
Prueba defensiva	Caja bancos	11-15		
	Cuentas por pagar			

Nivel - Diseño de Investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
Tipo de estudio: Descriptiva Correlacional **Diseño:** Tipo no experimental: Corte transversal **Método:** Inductivo-Deductivo	**Población**: Personal y clientes de la empresa Olsprint S.A.C. **Tipo de Muestreo:** **Tamaño de la muestra:** 90 personas.	**Variables:** Políticas de Cobranza y liquidez **Técnica:** Encuesta **Instrumentos:** Cuestionarios **Autor: Delia Laura Gómez Delgado** **Ambito de Aplicación:** Empresa Olsprint S.A.C.	**Descriptiva:** Para el análisis estadístico de los datos, se utilizará el programa SPSS, con el cual se generarán tablas y figuras para la variable y cada Dimensión. **Inferencial:** Bajo un rigor científico aplicando el análisis estadístico descriptico de los datos, se utilizará el programa SPSS, con el cual se generarán tablas y figuras para cada variable y cada una de las dimensiones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

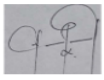
Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Elmer Bagner Salazar Salazar DNI: 16786640

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS ECONOMICAS

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

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

20 de junio del 2022



Dr. Elmer Bagner Salazar Salazar
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: CARLOS ALBERTO DELGADO CESPEDES

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con Ud. para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN FINANZAS de la UCV, en la Sede de los Olivos, necesito validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré el Grado de Maestra en Finanzas.

El título de mi tesis de investigación es: Análisis de las políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Empresa OLSPRINT SAC, Lima-2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente,

Delia Laura Gómez Delgado

D.N.I: 08483584

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable:

Variable 1: Políticas de cobranza

Según Mendoza (2020), nos refiere que son pautas que utiliza una organización para realizar las cobranzas a sus clientes, siendo el punto de partida para el establecimiento de las mismas. De otro lado, para Jacobra (2018), las políticas de cobro son procedimientos detallados que la entidad sigue para el cobro de sus créditos otorgados a sus clientes. Para que tenga éxito es necesario que se analice de manera continua y de forma periódica en relación a como desarrollan sus operaciones, condiciones y necesidades.

Dimensión 1: Gestión de cobranza

Para Flores (2017) es la existencia de diversas técnicas de cobranza de deberá ir de acuerdo a los vencimientos y atrasos de los clientes. Asimismo, refiere que es el conjunto de procedimientos detallados aplicados a cada cliente de acuerdo a las características que presenta y el número de días en que se encuentra vencido los documentos.

Dimensión 2: Prevención

Para Olalde (2018), el prevenir es alertar para realizar una acción anticipada y las correcciones se vean dirigidas a futuro en las áreas administrativas de una organización. La cual se encarga de evitar los riesgos que se presenten en las operaciones de la entidad para el cumplimiento de sus objetivos.

Dimensión 3. Feedback

según Douglas (2021) señala que el feedback del cliente es de gran valor y contribuye el crecimiento de la empresa, asimismo permite la mejora de sus procesos y aumenta el nivel de satisfacción del cliente, por ende, el incremento de sus ventas.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE

CUESTIONARIO SOBRE POLITICAS DE CREDITO

Estimado Señor: El presente cuestionario tiene como finalidad la obtención de información del Análisis de las políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Empresa OLSPRINT SAC, Lima-2021.

Por esta razón se le pide que tenga la amabilidad de leer atentamente el siguiente cuestionario y responder objetivamente marcando con un aspa la alternativa que crea conveniente y sólo debe puede marcar una sola alternativa teniendo en cuenta el siguiente esquema:

ALTERNATIVAS	VALOR
Totalmente en desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

I. POLITICAS DE COBRANZA

Nº	Gestión de cobranza	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	La empresa debe tener normativas y procedimientos que se deben aplicar en el área de créditos y cobranzas					
2	La Empresa debe utilizar las políticas de cobranza establecidas para los clientes					
3	La empresa debe contar con historial crediticio de los clientes para la evaluación del mismo					
4	La empresa debe realizar la diferenciación de funciones en las áreas de ventas y cobranzas					
5	La empresa debe hacer un seguimiento de los créditos otorgados a clientes y sus vencimientos					
Nº	**Prevención**	**VALORACION**				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
6	La empresa debe poner en práctica una política de descuentos por pronto pago					
7	La empresa debe aplicar intereses moratorios por deudas vencidas					
8	La empresa debe notificar los cobros a sus clientes, cuando la deuda esta por vencer					
9	La empresa debe tener identificado a los clientes de riesgo					
10	El área de cobranzas debe tener comunicación con el área de pagos					
Nº	**Feedback (dirigido al cliente)**	**VALORACION**				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**

9	La empresa debe tener identificado a los clientes de riesgo					
10	El área de cobranzas debe tener comunicación con el área de pagos					
N°	**Feedback (dirigido al cliente)**	**VALORACIÓN**				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
11	Esta de acuerdo si el producto adquirido ha sido de utilidad para su empresa					
12	La calificación de la conformidad con la adquisición del producto de la empresa ha sido satisfactoria					
13	Está de acuerdo con el tiempo de calificación del crédito que otorga la empresa					
14	Usted como cliente recomendaría los productos adquiridos a otras entidades					
15	La empresa podrá alguna mejora de sus productos					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

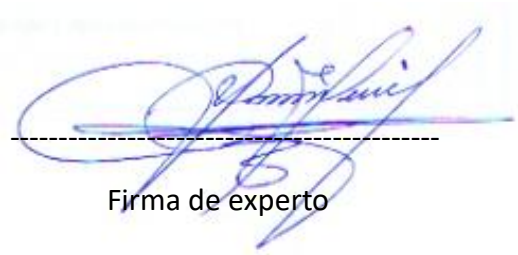
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Carlos Alberto Delgado Céspedes DNI: 43694979

Especialidad del validador: Dr. en Gestión y Desarrollo

30 de junio del 2022

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

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



Firma de experto

Variable 2: Liquidez

Según Aranda (2018), se refiere a la capacidad de pago que tiene una empresa y es necesario para hacer frente las obligaciones contraídas anteriormente. Asimismo, es un parámetro de corto plazo generado por las cuentas del activo las que convierten en efectivo.

Para Amat, Bail & Casanovas (2018), lo definen como la disposición de poder cancelar en un menor tiempoobligaciones, no existen métodos de activos líquidos o ilíquido y se relacionan como asunto de valor.

Dimensión 1: Liquidez general

La cual se define como la que se evalúa la disponibilidad con la que cuenta una empresa al momento de cancelar a sus acreedores de acuerdo a los términos de contrato. (Mendoza, 2020, p.21).

Dimensión 2: Liquidez acida

Esta es una prueba que se utiliza para demostrar la capacidad que tiene una organización para pagar el pasivocirculante o deudas a corto plazo. (Caballero, 2021).

Dimensión 3: Prueba defensiva

También conocida como razón del pago inmediato lo que indica que una empresa en el año puede operar solamente con los activos líquidos, no teniendo en cuenta los flujos de venta, mide la capacidad efectiva dela empresa dependiendo solamente de lo que dispone en su caja y bancos. (Bula, 2020).

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE LIQUIDEZ

CUESTIONARIO SOBRE LIQUIDEZ

El presente cuestionario tiene como propósito de determinar Análisis de las políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Empresa OLSPRINT SAC, Lima-2021.

El presente instrumento propone 15 ítems los cuales deben ser contestados en su totalidad seleccionando una de las dos alternativas de respuesta de la manera más sincera posible.

I. LIQUIDEZ

Nº	Liquidez general	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Está de acuerdo con los ratios de liquidez en las empresas					
2	Considera usted que el riesgo de liquidez es de suma importancia en la organización					
3	La organización debe revisar de manera permanente sus activos corrientes					
4	Los pagos a proveedores deben realizarse a su vencimiento					
5	Los dueños de la empresa deben tener conocimiento de los recursos de la empresa					
Nº	**Liquidez ácida**	**VALORACION**				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
6	Se debe aplicar la prueba ácida a las empresas					
7	La empresa a través de su área de cobranza debe informar todos los ingresos obtenidos por ventas realizadas al contado					
8	La obligaciones de vencimiento a corto plazo deben ser revisados de manera continua en la empresa					
9	Las compras realizadas por la empresa deben realizarse al contado					
10	La empresa debe tener conocimiento de cuánto es su capital de trabajo					
Nº	**Prueba defensiva**	**VALORACION**				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
11	La prueba defensiva debe indicar la capacidad efectiva de la empresa					
12	La empresa debe elaborar su flujo de caja económico de manera periódica					
13	La empresa para ser más productiva debe realizar inversiones					
14	La empresa debe tener capacidad de respuesta frente a imprevistos o incertidumbres de pago sin recurrir a la venta					
15	Usted considera que es suficiente conocer la capacidad efectiva que tiene una empresa, sin considerar el flujo de ventas					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Dr. Carlos Alberto Delgado Céspedes. DNI: 43694979
Especialidad del validador: Dr. En Gestión y Desarrollo

30 de junio del 2022

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

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

---
Firma de experto

ESCUELA DE POSTGRADO

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Políticas de cobranza

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Gestión de cobranza	▪ Nivel de cumplimiento ▪ Procedimientos de cobro ▪ Evaluación del cliente y su historial crediticio. ▪ Tipos de Cobranza	1 – 5	1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo
Prevención	▪ Montos recuperados ▪ Días de cobranza ▪ Antigüedad promedio de la deuda ▪ Comunicaciones	6 – 10	
Feedback	▪ Indice de satisfacción del cliente ▪ Grado de satisfacción del cliente ▪ Puntuación del esfuerzo del cliente *Número de reclamaciones	11-15	

Variable 2: Liquidez

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Liquidez general	▪ Cuentas por cobrar ▪ Inversiones ▪ Cuentas por pagar	1 - 5	1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo
Liquidez acida	▪ Cuentas por cobrar ▪ Inventario ▪ Cuentas por pagar	6 -10	
Prueba defensiva	▪ Caja bancos ▪ Cuentas por pagar	11-15	

ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: POLITICAS DE COBRANZA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1 Gestión del Cobranza	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La empresa debe tener normativas y procedimientos que se deben aplicar en el área de créditos y cobranzas	✓		✓		✓		
2	La Empresa debe utilizar las políticas de cobranza establecidas para los clientes	✓		✓		✓		
3	La empresa debe contar con historial crediticio de los clientes para la evaluación del mismo	✓		✓		✓		
4	La empresa debe realizar la diferenciación de funciones en las áreas de ventas y cobranzas	✓		✓		✓		
5	La empresa debe hacer un seguimiento de los créditos otorgados a clientes y sus vencimientos	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 Prevención	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La empresa debe poner en práctica una política de descuentos por pronto pago	✓		✓		✓		
7	La empresa debe aplicar intereses moratorios por deudas vencidas	✓		✓		✓		
8	La empresa debe notificar los cobros a sus clientes, cuando la deuda esta por vencer	✓		✓		✓		
9	La empresa debe tener identificado a los clientes de riesgo	✓		✓		✓		
10	El área de cobranzas debe tener comunicación con el área de pagos	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 Feedback	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Esta de acuerdo si el producto adquirido ha sido de utilidad para su empresa	✓		✓		✓		
12	La calificación de la conformidad con la adquisición del producto de la empresa ha sido satisfactoria	✓		✓		✓		
13	Está de acuerdo con el tiempo de calificación del crédito que otorga la empresa	✓		✓		✓		
14	Usted como cliente recomendaría los productos adquiridos a otras entidades	✓		✓		✓		
14	La empresa podrá alguna mejora de sus productos	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Carlos Alberto Delgado Céspedes. DNI: 43694979
Especialidad del validador: Dr. En Gestión y Desarrollo

30 de junio del 2022

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

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

Firma del experto

ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LIQUIDEZ

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1 LIQUIDEZ GENERAL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Está de acuerdo con los ratios de liquidez en las empresas	✓		✓		✓		
2	Considera usted que el riesgo de liquidez es de suma importancia en la organización	✓		✓		✓		
3	La organización debe revisar de manera permanente sus activos corrientes	✓		✓		✓		
4	Los pagos a proveedores deben realizarse a su vencimiento	✓		✓		✓		
5	Los dueños de la empresa deben tener conocimiento de los recursos de la empresa	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 LIQUIDEZ ACIDA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Se debe aplicar la prueba ácida a las empresas	✓		✓		✓		
7	La empresa a través de su área de cobranza debe informar todos los ingresos obtenidos por ventas realizadas al contado	✓		✓		✓		
8	La obligaciones de vencimiento a corto plazo deben ser revisados de manera continua en la empresa	✓		✓		✓		
9	Las compras realizadas por la empresa deben realizarse al contado	✓		✓		✓		
10	La empresa debe tener conocimiento de cuánto es su capital de trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 PRUEBA DEFENSIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La prueba defensiva debe indicar la capacidad efectiva de la empresa	✓		✓		✓		
12	La empresa debe elaborar su flujo de caja económico de manera periódica	✓		✓		✓		
13	La empresa para ser más productiva debe realizar inversiones	✓		✓		✓		
14	La empresa debe tener capacidad de respuesta frente a imprevistos o incertidumbres de pago sin recurrir a la venta	✓		✓		✓		
15	Usted considera que es suficiente conocer la capacidad efectiva que tiene una empresa, sin considerar el flujo de ventas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Carlos Alberto Delgado Céspedes DNI: 43694979

Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTIÓN Y DESARROLLO

30 de junio del 2022

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

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

Firma del experto

Matriz de Consistencia

Título: Análisis de las políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Empresa OLSPRINT SAC, Lima - 2021
Autora: Delia Laura Gómez Delgado

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores
Problema General ¿De qué manera una adecuada política de cobranza incide en la liquidez de la empresa Olsprint SAC, Lima - 2021? **Problemas Específicos** ¿Cómo la evaluación del perfil crediticio de los clientes, inciden en las ventas de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021? ¿ Cuál es la política de cobranza más adecuada para la empresa Olsprint SAC, Lima-2021? ¿Cuál es la importancia del manual de procesos de crédito y cobranzas?	**Objetivo General** Determinar de qué manera una adecuada política de cobranza incide en la liquidez de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021 **Objetivos Específicos** Determinar si la evaluación del perfil crediticio de los clientes, inciden en las ventas de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021. Determinar las políticas de cobranza que permitan la mejora del flujo de caja de la empresa Osprint SAC, Lima-2021. Determinar la importancia del manual de procesos de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Olsprint SAC., Lima-2021.	**Hipótesis General** De qué manera influye las políticas de cobranza en la liquidez de la empresa Olsprint SAC **Hipótesis específicos** La evaluación del perfil crediticio del cliente es un factor influyente en las ventas de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021. Las políticas de cobranza es un factor influyente en la mejora del flujo de caja de la empresa Olsprint SAC, Lima - 2021 El manual de procesos de crédito y cobranzas es un factor importante en la empresa Olsprint SAC, Lima - 2021	**Variable: Políticas de Crédito**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
Gestión de Cobranza	Nivel de cumplimiento	1-5	(1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo	Ordinal
	Procedimientos de cobro			
	Evaluación del cliente y su historial credicio			
	Tipos de cobranza			
Prevención	Montos recuperados	6-10		
	Días de cobranza			
	Antigüedad promedio de la deuda			
	Comunicaciones			
Feedback	Indice de satisfacción del cliente	11-15		
	Grado de satisfacción del cliente			
	Puntuación del esfuerzo del cliente			
	Número de reclamaciones			

Variable: Liquidez

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
Líquidez General	Cuentas por cobrar	1-5	1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo	Ordinal
	Inversiones			
	Cuentas por pagar			
Líquidez ácida	Cuentas por cobrar	6-10		
	Inventario			
	Cuentas por pagar			
Prueba defensiva	Caja bancos	11-15		
	Cuentas por pagar			

Nivel - Diseño de Investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
Tipo de estudio: Descriptiva Correlacional **Diseño:** Tipo no experimental: Corte transversal **Método:** Inductivo-Deductivo	**Población**: Personal y clientes de la empresa Olsprint S.A.C. **Tipo de Muestreo:** **Tamaño de la muestra:** 100 personas.	**Variables:** Políticas de Cobranza y liquidez **Técnica:** Encuesta **Instrumentos:** Cuestionarios **Autor: Delia Laura Gómez Delgado** **Ambito de Aplicación:** Empresa Olsprint S.A.C.	**Descriptiva:** Para el análisis estadístico de los datos, se utilizará el programa SPSS, con el cual se generarán tablas y figuras para la variable y cada Dimensión. **Inferencial:** Bajo un rigor científico aplicando el análisis estadístico descriptico de los datos, se utilizará el programa SPSS, con el cual se generarán tablas y figuras para cada variable y cada una de las dimensiones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Carlos Alberto Delgado Céspedes DNI: 43694979

Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTIÓN Y DESARROLLO

30 de junio del 2022

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

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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: LUIS ALEJANDRO ESQUIVEL CASTILLO

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con Ud. para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN FINANZAS de la UCV, en la Sede de los Olivos, necesito validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré el Grado de Maestra en Finanzas.

El título de mi tesis de investigación es: Análisis de las políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Empresa OLSPRINT SAC., y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente,

Delia Laura Gómez Delgado

D.N.I: 8483584

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable:

Variable 1: Políticas de cobranza

Según Mendoza (2020), nos refiere que son pautas que utiliza una organización para realizar las cobranzas a sus clientes, siendo el punto de partida para el establecimiento de las mismas. De otro lado, para Jacobra (2018), las políticas de cobro son procedimientos detallados que la entidad sigue para el cobro de sus créditos otorgados a sus clientes. Para que tenga éxito es necesario que se analice de manera continua y de forma periódica en relación a como desarrollan sus operaciones, condiciones y necesidades.

Dimensión 1: Gestión de cobranza

Para Flores (2017) es la existencia de diversas técnicas de cobranza de deberá ir de acuerdo a los vencimientos y atrasos de los clientes. Asimismo, refiere que es el conjunto de procedimientos detallados aplicados a cada cliente de acuerdo a las características que presenta y el número de días en que se encuentra vencido los documentos.

Dimensión 2: Prevención

Para Olalde (2018), el prevenir es alertar para realizar una acción anticipada y las correcciones se vean dirigidas a futuro en las áreas administrativas de una organización. La cual se encarga de evitar los riesgos que se presenten en las operaciones de la entidad para el cumplimiento de sus objetivos.

Dimensión 3. Feedback

según Douglas (2021) señala que el feedback del cliente es de gran valor y contribuye el crecimiento de la empresa, asimismo permite la mejora de sus procesos y aumenta el nivel de satisfacción del cliente, por ende, el incremento de sus ventas.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE

CUESTIONARIO SOBRE POLITICAS DE CREDITO

Estimado Señor: El presente cuestionario tiene como finalidad la obtención de información del Análisis de las políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Empresa OLSPRINT SAC, Lima-2021.

Por esta razón se le pide que tenga la amabilidad de leer atentamente el siguiente cuestionario y responder objetivamente marcando con un aspa la alternativa que crea conveniente y sólo debe puede marcar una sola alternativa teniendo en cuenta el siguiente esquema:

ALTERNATIVAS	VALOR
Totalmente en desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

I. POLITICAS DE COBRANZA

N°	Gestión de cobranza	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La empresa debe tener normativas y procedimientos que se deben aplicar en el área de créditos y cobranzas					
2	La Empresa debe utilizar las políticas de cobranza establecidas para los clientes					
3	La empresa debe contar con historial crediticio de los clientes para la evaluación del mismo					
4	La empresa debe realizar la diferenciación de funciones en las áreas de ventas y cobranzas					
5	La empresa debe hacer un seguimiento de los créditos otorgados a clientes y sus vencimientos					
N°	**Prevención**	**VALORACIÓN**				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
6	La empresa debe poner en práctica una política de descuentos por pronto pago					
7	La empresa debe aplicar intereses moratorios por deudas vencidas					
8	La empresa debe notificar los cobros a sus clientes, cuando la deuda esta por vencer					

9	La empresa debe tener identificado a los clientes de riesgo					
10	El área de cobranzas debe tener comunicación con el área de pagos					
Nº	**Feedback (dirigido al cliente)**	**VALORACIÓN**				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
11	Esta de acuerdo si el producto adquirido ha sido de utilidad para su empresa					
12	La calificación de la conformidad con la adquisición del producto de la empresa ha sido satisfactoria					
13	Está de acuerdo con el tiempo de calificación del crédito que otorga la empresa					
14	Usted como cliente recomendaría los productos adquiridos a otras entidades					
15	La empresa podrá alguna mejora de sus productos					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Luis Alejandro Esquivel Castillo DNI: 06519111

Especialidad del validador: Dr. en Ciencias Económicas

22 de mayo del 2022

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

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

---

Firma del Experto Informante

Variable 2: Liquidez

Según Aranda (2018), se refiere a la capacidad de pago que tiene una empresa y es necesario para hacer frente las obligaciones contraídas anteriormente. Asimismo, es un parámetro de corto plazo generado por las cuentas del activo las que convierten en efectivo.

Para Amat, Bail & Casanovas (2018), lo definen como la disposición de poder cancelar en un menor tiempoobligaciones, no existen métodos de activos líquidos o ilíquido y se relacionan como asunto de valor.

Dimensión 1: Liquidez general

La cual se define como la que se evalúa la disponibilidad con la que cuenta una empresa al momento de cancelar a sus acreedores de acuerdo a los términos de contrato. (Mendoza, 2020, p.21).

Dimensión 2: Liquidez acida

Esta es una prueba que se utiliza para demostrar la capacidad que tiene una organización para pagar el pasivocirculante o deudas a corto plazo. (Caballero, 2021).

Dimensión 3: Prueba defensiva

También conocida como razón del pago inmediato lo que indica que una empresa en el año puede operar solamente con los activos líquidos, no teniendo en cuenta los flujos de venta, mide la capacidad efectiva dela empresa dependiendo solamente de lo que dispone en su caja y bancos. (Bula, 2020).

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE LIQUIDEZ

CUESTIONARIO SOBRE LIQUIDEZ

El presente cuestionario tiene como propósito de determinar Análisis de las políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Empresa OLSPRINT SAC, Lima-2021.

El presente instrumento propone 15 ítems los cuales deben ser contestados en su totalidad seleccionando una de las dos alternativas de respuesta de la manera más sincera posible.

I. LIQUIDEZ

N°	Liquidez general	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Está de acuerdo con los ratios de liquidez en las empresas					
2	Considera usted que el riesgo de liquidez es de suma importancia en la organización					
3	La organización debe revisar de manera permanente sus activos corrientes					
4	Los pagos a proveedores deben realizarse a su vencimiento					
5	Los dueños de la empresa deben tener conocimiento de los recursos de la empresa					
N°	Liquidez ácida	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
6	Se debe aplicar la prueba ácida a las empresas					
7	La empresa a través de su área de cobranza debe informar todos los ingresos obtenidos por ventas realizadas al contado					
8	La obligaciones de vencimiento a corto plazo deben ser revisados de manera continua en la empresa					
9	Las compras realizadas por la empresa deben realizarse al contado					
10	La empresa debe tener conocimiento de cuánto es su capital de trabajo					
N°	Prueba defensiva	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
11	La prueba defensiva debe indicar la capacidad efectiva de la empresa					
12	La empresa debe elaborar su flujo de caja económico de manera periódica					
13	La empresa para ser más productiva debe realizar inversiones					
14	La empresa debe tener capacidad de respuesta frente a imprevistos o incertidumbres de pago sin recurrir a la venta					

15	Usted considera que es suficiente conocer la capacidad efectiva que tiene una empresa, sin considerar el flujo de ventas					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Luis Alejandro Esquivel Castillo DNI: 06519111

Especialidad del validador: Dr. En Ciencias económicas

22 de mayo del 2022

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

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

ESCUELA DE POSTGRADO

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Políticas de cobranza

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Gestión de cobranza	▪ Nivel de cumplimiento ▪ Procedimientos de cobro ▪ Evaluación del cliente y su historial crediticio. ▪ Tipos de Cobranza	1 – 5	1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo
Prevención	▪ Montos recuperados ▪ Días de cobranza ▪ Antigüedad promedio de la deuda ▪ Comunicaciones	6 – 10	
Feedback	▪ Indice de satisfacción del cliente ▪ Grado de satisfacción del cliente ▪ Puntuación del esfuerzo del cliente *Número de reclamaciones	11-15	

Variable 2: Liquidez

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Liquidez general	▪ Cuentas por cobrar ▪ Inversiones ▪ Cuentas por pagar	1 - 5	1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo
Liquidez acida	▪ Cuentas por cobrar ▪ Inventario ▪ Cuentas por pagar	6 -10	
Prueba defensiva	▪ Caja bancos ▪ Cuentas por pagar	11-15	

ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: POLITICAS DE COBRANZA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1 Gestión del Cobranza	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La empresa debe tener normativas y procedimientos que se deben aplicar en el área de créditos y cobranzas	✓		✓		✓		
2	La Empresa debe utilizar las políticas de cobranza establecidas para los clientes	✓		✓		✓		
3	La empresa debe contar con historial crediticio de los clientes para la evaluación del mismo	✓		✓		✓		
4	La empresa debe realizar la diferenciación de funciones en las áreas de ventas y cobranzas	✓		✓		✓		
5	La empresa debe hacer un seguimiento de los créditos otorgados a clientes y sus vencimientos	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 Prevención	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La empresa debe poner en práctica una política de descuentos por pronto pago	✓		✓		✓		
7	La empresa debe aplicar intereses moratorios por deudas vencidas	✓		✓		✓		
8	La empresa debe notificar los cobros a sus clientes, cuando la deuda esta por vencer	✓		✓		✓		
9	La empresa debe tener identificado a los clientes de riesgo	✓		✓		✓		
10	El área de cobranzas debe tener comunicación con el área de pagos	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 Feedback	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Esta de acuerdo si el producto adquirido ha sido de utilidad para su empresa	✓		✓		✓		
12	La calificación de la conformidad con la adquisición del producto de la empresa ha sido satisfactoria	✓		✓		✓		
13	Está de acuerdo con el tiempo de calificación del crédito que otorga la empresa	✓		✓		✓		
14	Usted como cliente recomendaría los productos adquiridos a otras entidades	✓		✓		✓		
14	La empresa podrá alguna mejora de sus productos	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Luis Alejandro Esquivel Castillo DNI: 06519111

Especialidad del validador: Dr. En Ciencias económicas

22 de mayo del 2022

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

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

---

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LIQUIDEZ

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1 LIQUIDEZ GENERAL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Está de acuerdo con los ratios de liquidez en las empresas	✓		✓		✓		
2	Considera usted que el riesgo de liquidez es de suma importancia en la organización	✓		✓		✓		
3	La organización debe revisar de manera permanente sus activos corrientes	✓		✓		✓		
4	Los pagos a proveedores deben realizarse a su vencimiento	✓		✓		✓		
5	Los dueños de la empresa deben tener conocimiento de los recursos de la empresa	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 LIQUIDEZ ACIDA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Se debe aplicar la prueba ácida a las empresas	✓		✓		✓		
7	La empresa a través de su área de cobranza debe informar todos los ingresos obtenidos por ventas realizadas al contado	✓		✓		✓		
8	La obligaciones de vencimiento a corto plazo deben ser revisados de manera continua en la empresa	✓		✓		✓		
9	Las compras realizadas por la empresa deben realizarse al contado	✓		✓		✓		
10	La empresa debe tener conocimiento de cuánto es su capital de trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 PRUEBA DEFENSIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La prueba defensiva debe indicar la capacidad efectiva de la empresa	✓		✓		✓		
12	La empresa debe elaborar su flujo de caja económico de manera periódica	✓		✓		✓		
13	La empresa para ser más productiva debe realizar inversiones	✓		✓		✓		
14	La empresa debe tener capacidad de respuesta frente a imprevistos o incertidumbres de pago sin recurrir a la venta	✓		✓		✓		
15	Usted considera que es suficiente conocer la capacidad efectiva que tiene una empresa, sin considerar el flujo de ventas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Luis Alejandro Esquivel Castillo DNI: 06519111

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS ECONOMICAS

22 de mayo del 2022

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

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

---

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Matriz de Consistencia

Título: Análisis de las políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Empresa OLSPRINT SAC.
Autora: Delia Laura Gómez Delgado

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General	**Objetivo General**	**Hipótesis General**	**Variable: Políticas de Crédito**				
¿De qué manera una adecuada política de cobranza incide en la liquidez de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021?	Determinar de qué manera una adecuada política de cobranza incide en la liquidez de la empresa Olsprint SAC. Lima-2021.	De qué manera influye las políticas de cobranza en la liquidez de la empresa Olsprint SAC.	**Dimensiones**	**Indicadores**	**Ítems**	**Escala de medición**	**Niveles y rango**
Problemas Específicos	**Objetivos Específicos**	**Hipótesis específicos**	Gestión de Cobranza	Nivel de cumplimiento	1-5	(1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo	Ordinal 1
¿Cómo la evaluación del perfil crediticio de los clientes, inciden en las ventas de la empresa Olsprint SAC. Lima-2021?	Deteriminar si la evaluación del perfil crediticio de los clientes, inciden en las ventas de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021.	La evaluación del perfil crediticio del cliente es un factor influyente en las ventas de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021..		Procedimientos de cobro			
				Evaluación del cliente y su historial credicio			
				Tipos de cobranza			
¿ Cuál es la política de cobranza más adecuada para la empresa Olsprint SAC, Lima-2021?	Determinar las políticas de cobranza que permitan la mejora del flujo de caja de la empresa Osprint SAC, Lima-2021.	Las políticas de cobranza es un factor influyente en la mejora del flujo de caja de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021.	Prevención	Montos recuperados	6-10		
				Días de cobranza			
				Antigüedad promedio de la deuda			
				Comunicaciones			
¿Cuál es la importancia del manual de procesos de crédito y cobranzas?	Determinar la importancia del manual de procesos de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Olsprint SAC, Lima-2021.	El manual de procesos de crédito y cobranzas es un factor importante en la empresa Olsprint SAC, Lima-2021..	Feedback	Indice de satisfacción del cliente	11-15		
				Grado de satisfacción del cliente			
				Puntuación del esfuerzo del cliente			
				Número de reclamaciones			
			Variable: Liquidez				

			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nyeles y rango
			Líquidez General	Cuentas por cobrar Inversiones Cuentas por pagar	1-5	(1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo	Ordinal
			Líquidez ácida	Cuentas por cobrar Inventario Cuentas por pagar	6-10		
			Prueba defensiva	Caja bancos Cuentas por pagar	11-15		

Nivel - Diseño de Investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
Tipo de estudio: Descriptiva Correlacional **Diseño:** Tipo no experimental: Corte transversal **Método:** Inductivo-Deductivo	**Población**: Personal y clientes de la empresa Olsprint S.A.C. **Tipo de Muestreo:** **Tamaño de la muestra:** 100 personas.	**Variables:** Políticas de Cobranza y liquidez **Técnica:** Encuesta **Instrumentos:** Cuestionarios **Autor: Delia Laura Gómez Delgado** **Ambito de Aplicación:** Empresa Olsprint S.A.C.	**Descriptiva:** Para el análisis estadístico de los datos, se utilizará el programa SPSS, con el cual se generarán tablas y figuras para la variable y cada Dimensión. **Inferencial:** Bajo un rigor científico aplicando el análisis estadístico descriptico de los datos, se utilizará el programa SPSS, con el cual se generarán tablas y figuras para cada variable y cada una de las dimensiones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Luis Alejandro Esquivel Castillo DNI: 06519111

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS ECONOMICAS

22 de mayo del 2022

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

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

UNIVERSI DAD CESAR **VALLEJO**

AUTORIZACION DE LA ORGANIZACION PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización	RUC:
OLSPRINT S.A.C.	20604423458
Nombre del Representante legal: SUSANA VICTORIA RIVAS CORTEZ	DNI: 44345419
Nombre del Titular:	DNI:

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el articulo 7°, literal "I' del Codigo de Etica en Investigacion de la Universidad Cesar Vallejo (*), autorizo [x], no autorizo [ ] publican LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACION, en la cual se lleva a cabo la investigacion:

Nombre del Trabajo de investigacion:
Analisis de las polfticas de cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa OLPRINT S.A.C., Lima-2021
Nombre del Programa Académico. Maestria en Finanzas
Autor: DNI:
Delia Laura Gomez Delgado 08488584

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigacion sera alojada en el Repositorio institucional de la UCV, la misma que sera de acceso abierto para los usuarios y podra ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual correspondan exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y fecha: Los Olivos, 30 Junio de 2022

OLSPRINT S.A.C
SUSANA V. RIVAS CORTEZ
GERENTE GENERAL

Firma:

(*) Codigo de Etica en Investigacion de la Universidad Cesar Vallejo — Articulo 7e literal "f'. Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigacion es necesario tener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevo a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organizacion, para que se difunda la identidad de la institucion. Por ello, tanto en los proyectos de investigacion como en los informes o tesis, no se debera incluir la denominacion de la organización, pero si sera necesario describir sus caracteristicas.