

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

**PROCESOS DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO Y
LA RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ DE UNA
EMPRESA COMERCIAL EN EL DISTRITO
LINCE, LIMA 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

AUTOR:

MORALES SILVA LADY BERNARDITA
CÓDIGO ORCID: 0000-0003-4899-334X

ASESOR:

Dr. VEINTEMILLA SANCHEZ JOSE LUIS
CÓDIGO ORCID: 0000-0001-9408-9066

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: TRIBUTACIÓN Y AUDITORÍA

LIMA, PERÚ

MAYO, 2022

Dedicatoria

A mis padres, quienes durante todo este tiempo han sido mi fuente de fuerza y valentía para alcanzar este sueño, por su infinito amor, esfuerzo y sacrificio. A todos mis hermanos, de manera especial a mis hermanos gemelos Roy y Royer, por ser mi mayor inspiración. A Dios por haberme otorgado salud, fortaleza, perseverancia, por siempre haber estado ahí cuidándome y guiando mis pasos.

Agradecimientos

A mis asesores por su apoyo y orientación en el desarrollo del presente trabajo de investigación. A todos mis profesores por sus enseñanzas e impulsarme a crecer profesionalmente.

A todos mis familiares, amigas, amigos por haber confiado en mí, gracias por cada mensaje de aliento, motivación que me permitieron mantenerme firme en el proceso de alcanzar este gran logro.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación que existe entre el proceso de otorgamiento de créditos con la liquidez de una empresa comercial en el distrito de Lince, Lima 2021. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, de diseño no experimental transversal, de método hipotético deductivo. La muestra fue censal, es decir, la totalidad de la población, que estuvo conformada por los 25 trabajadores de la empresa comercial en el distrito Lince, quienes mediante el instrumento del cuestionario respondieron las 25 preguntas en base a la escala de Likert. Posterior a ello, se realiza el análisis de fiabilidad de la variable 1 a través del Alfa de Cronbach obteniendo 0.745, el cual se encuentra dentro del rango bueno, por ende, el instrumento es fiable, asimismo, la variable 2 fue de 0.822, el cual se encuentra dentro del rango alta, afirmando que el instrumento es fiable. Además de ello, se obtuvo como resultado del p-valor = $0.001 < 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe relación significativa entre las variables de proceso de otorgamiento de crédito y la liquidez, asimismo, la correlación es positiva y moderada de 0.638. Se recomendó que mejoren los procesos de otorgamiento de crédito para facilitar la ejecución de cobranza y la recuperación oportuna de los créditos otorgados, y de modo que, no afecte relativamente la liquidez de la empresa, así garantizar la disponibilidad de efectivo para cubrir las obligaciones a corto y largo plazo.

Palabras claves: Otorgamiento de crédito, cuentas por cobrar, liquidez.

Abstract

The objective of this research was to analyze the relationship that exists between the process of granting loans with the liquidity of a commercial company in the district of Lince, Lima 2021. The methodology used was a quantitative approach, basic type, correlational level, cross non-experimental design, hypothetical-deductive method. The sample was census, that is, the entire population, which was made up of the 25 workers of the commercial company in the Lince district, who through instrument of the questionnaire answered the 25 questions based on the Likert scale. After that, the reliability analysis of variable 1 is carried out through Cronbach's Alpha obtaining 0.745, which is within the good range, therefore, the instrument is reliable, likewise, variable 2 was 0.822, the which is within the high range, affirming that the instrument is reliable. In addition to this, the value $p = 0.001 < 0.05$ was obtained as a result, so the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted and it is concluded that there is a significant relationship between the variables of the granting of credit process and liquidity. likewise, the correlation is positive and moderate at 0.638. It was recommended that they improve the credit granting processes to facilitate the execution of collection and the timely recovery of the credits granted, and in such a way that it does not relatively affect the liquidity of the company, thus guaranteeing the availability of cash to cover the obligations to be paid short and long term.

Keywords: Granting of credit, accounts receivable, liquidity.

Tabla de Contenidos

Dedicatoria.....	3
Agradecimientos.....	4
Resumen.....	5
Abstract.....	6
Tabla de Contenidos	7
Lista de Tablas.....	10
Lista de Figuras	11
Introducción.....	12
Capítulo I: Problema de investigación	15
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	15
1.2. Problema de la Investigación.....	17
1.2.1. Problema General	17
1.2.2. Problema Específico.....	17
1.3. Objetivos de la Investigación	17
1.3.1. Objetivo General	17
1.3.2. Objetivos Específicos.....	17
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación.....	18
1.4.1 Justificación teórica.....	18
1.4.2 Justificación práctica	18
1.4.3 Justificación metodológica.....	18

1.4.4	Importancia	19
1.5.	Limitaciones	19
Capítulo II: Marco Teórico		20
2.1	Antecedentes.....	20
2.1.1.	Internacionales	20
2.1.2.	Nacionales	23
2.2.	Bases Teóricas	26
2.2.1.	Otorgamiento de Crédito	26
2.2.2.	Liquidez	33
2.3.	Definiciones de Términos Básicos	43
Capítulo III: Metodología de la Investigación		47
3.1.	Enfoque de la Investigación	47
3.2.	Variables	48
3.2.1.	Operacionalización de las Variables	49
3.3.	Hipótesis	50
3.3.1.	Hipótesis General	50
3.3.2.	Hipótesis Específicas	50
3.4.	Tipo de Investigación	50
3.5.	Diseño de la Investigación.....	51
3.6.	Población y Muestra	52
3.6.1.	Población	52
3.6.2.	Muestra	52

3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	53
3.7.1 Validación del Instrumento.....	54
3.7.2 Confiabilidad	56
Capítulo IV: Resultados.....	58
4.1. Resultados Descriptivos	58
4.2. Resultados Inferenciales	59
4.3. Análisis de los Resultados	60
4.4. Discusión	61
Conclusiones	65
Recomendaciones	66
Aporte de la Investigación	68
Referencias.....	69
Apéndice 1: Matriz de consistencia de la operacionalización de las variables	73
Apéndice 2: Instrumento de recolección de datos	74
Apéndice 3: Ficha validación de expertos	76
Apéndice 4: Base de datos	84

Lista de Tablas

Tabla 1 Matriz de operacionalización de las Variables.....	49
Tabla 2 Descripción de la muestra	53
Tabla 3 Validez del instrumento por jueces expertos.....	55
Tabla 4 Validez de la Variable 1: Otorgamiento de Crédito	56
Tabla 5 Validez de la variable 2: Liquidez.....	56
Tabla 6 Variable Independiente	58
Tabla 7 Variable Dependiente	58
Tabla 8 Prueba de Normalidad	59
Tabla 9 Hipótesis General	60
Tabla 10 Hipótesis Especifico 1	60
Tabla 11 Hipótesis Especifico 2.....	61
Tabla 12 Hipótesis Especifico 3	61

Lista de Figuras

Figura 1 Las 5 c de crédito.....	28
Figura 2 Variable Otorgamiento de crédito	58
Figura 3 Variable Liquidez	59

Introducción

En la actualidad, las empresas se enfrentan a diversos problemas en relación con sus finanzas, principalmente en lo referido al capital de trabajo, que viene a ser la diferencia entre los activos circulantes (caja y bancos, inversiones a corto plazo, cuentas por cobrar e inventarios) y los pasivos circulantes (proveedores, crédito a corto plazo y obligaciones diversas). Una buena gestión de estos indicadores implica la reducción de riesgos y la maximización de la rentabilidad empresarial.

Si bien es cierto, el otorgamiento de créditos hace que una empresa aumente sustancialmente sus ventas, ya que para los consumidores es tomado como un financiamiento para adquirir los bienes o servicios que pueden ir pagando en cuotas o su totalidad, pero en un plazo de tiempo determinado y acordado por ambas partes. A su vez, el hecho del incremento de las ventas por los créditos otorgados también mejora el ciclo económico y financiero de todas las empresas involucradas.

No obstante, previo al otorgamiento de crédito se debe seguir un proceso selectivo, un análisis minucioso de los solicitantes de crédito para asegurar de que efectivamente tenga la capacidad de pago y no se convierta un problema la recuperación de estas. Es aquí donde el departamento de crédito y cobranzas viene a cumplir un papel muy importante, siendo uno de sus objetivos mantener un adecuado control de las cuentas por cobrar y un máximo de eficiencia en la cobranza de las mismas, reduciéndose así el riesgo de tener altos índices de cartera vencida, así como garantizar que exista un flujo de efectivo disponible para cubrir los compromisos de la empresa. La mala gestión del mencionado departamento puede llevar a que las empresas presenten serios problemas de liquidez.

En base a lo argumentado, se decidió realizar el presente trabajo de investigación titulada “Procesos de otorgamiento de crédito y la relación con la liquidez de una empresa comercial en el distrito Lince, Lima 2021”, a causa de que la empresa comercial en mención presenta problemas de liquidez, específicamente demoras en la recuperación de la cartera vencida de los clientes por no emplear correctamente los procesos de otorgamiento de crédito y cobranza. Partiendo de este problema se tiene como objetivo determinar la relación del proceso de otorgamiento de crédito y la liquidez en la empresa comercial, en el distrito de Lince, Lima. La metodología de investigación empleada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, de diseño no experimental transversal, de método hipotético deductivo, la recolección de datos se tomó mediante una muestra censal conformado por los 25 trabajadores de la empresa comercial en el distrito Lince, quienes mediante el instrumento del cuestionario respondieron las 25 preguntas en base a la escala de Likert. Seguidamente, se procesan los datos recolectados en el software estadísticos SPSS versión 25, logrando obtener resultados positivos y significativos en las pruebas de hipótesis, la correlación de las variables y de las dimensiones. Posterior a ello, se realiza el análisis de fiabilidad de la variable 1 a través del Alfa de Cronbach obteniendo .745, el cual se encuentra dentro del rango bueno, por ende, el instrumento es fiable, asimismo, la variable 2 tiene .822, el cual se encuentra dentro del rango alta, afirmando que el instrumento es fiable.

Para llevar a cabo el estudio, el trabajo se ha estructurado en cuatro capítulos:

En el capítulo I, se aborda la descripción de la realidad problemática considerando el contexto internacional, nacional y local, asimismo, se plantea el problema general y específicos, los objetivos, la justificación e importancia de la investigación y las limitaciones que surgieron durante la ejecución del presente trabajo.

En el capítulo II, se establecen los antecedentes tanto internacionales como nacionales relacionados al tema de investigación, las cuales aportan significativamente en el desarrollo de este estudio. Además de ello, se efectúan algunas precisiones de las bases teóricas, conceptos de las variables y dimensiones, al igual que las definiciones de términos básicos y relevantes permiten una mayor comprensión.

Dentro del capítulo III, se presenta la metodología de la investigación, la operacionalización de las variables, las hipótesis generales y específicas, el tipo y diseño del estudio, la población y muestra. También las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validación y la confiabilidad de esta.

En el capítulo IV, está compuesto por el análisis de los resultados en base a los datos recolectados y procesados de forma estadística, la discusión de dichos resultados comparando con los datos obtenidos por los autores dentro de nuestros antecedentes.

Por último, se establecen las conclusiones y recomendaciones acorde a los objetivos planteados.

Capítulo I: Problema de investigación

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

A inicios del 2020 la economía global se ve afectada seriamente a causa de la pandemia de la COVID-19, una crisis sanitaria que cobró la vida de millones de personas en el mundo. En el ámbito empresarial este evento ha traído consecuencias como la disminución de la actividad productiva de bienes y servicios, cifras menores en las ventas, cambios y adaptación a la nueva modalidad de trabajo, problemas severos de liquidez y capacidad de pago que obliga a las empresas a recurrir a los financiamientos. A pesar de ello, según cifras de la Superintendencia de Banca, Seguro y AFP (SBS) la economía global durante el tercer trimestre del año 2021 registraría un crecimiento de 5.2%, lo que significa que la recuperación es más rápida de lo esperado producto de la reapertura, tras una larga cuarentena.

Asimismo, la economía peruana en el año 2020 experimentó una de las mayores caídas en América Latina ya que el PBI disminuye a un 12.7%. La severidad del impacto se asocia con la extensión del Estado de Emergencia Nacional que implica que varios sectores económicos importantes suspendan sus actividades. Sin embargo, para el año 2021 se espera obtener un crecimiento de un 10%.

A raíz de esta coyuntura el gobierno mediante diferentes programas buscó dar alivio a las empresas, para que puedan continuar con la cadena de pagos, también brindó facilidades para la reprogramación de créditos con el fin de aminorar de que las empresas quiebren. Además de ello, el gobierno viene impulsando y promoviendo la reactivación económica, particularmente en los sectores más afectados por la pandemia, uno de los programas que se implementó es Reactiva Perú; que es el fondo de apoyo empresarial para las micros y pequeñas empresas, medidas orientadas a salvaguardar la estabilidad del sistema financiero.

Ahora bien, después de describir de manera general la situación del sector financiero por el impacto económico derivado de la crisis sanitaria, cabe mencionar que la empresa comercial en el distrito Lince, Lima; no fue ajena al contexto, ya que también presentó problemas de liquidez que impedía cubrir sus obligaciones a corto plazo. Debido a que las ventas disminuyeron significativamente, se generaron retrasos en la cobranza de los créditos otorgados a los clientes, por ende, la empresa optó acceder al financiamiento del Programa Reactiva Perú para poder cubrir los pagos a proveedores y la planilla de remuneraciones.

Más allá de mitigar las consecuencias de la pandemia, la empresa comercial anteriormente venía presentando problemas en el área de créditos y cobranzas. En los últimos años reflejaba grandes cifras como cartera vencida que sin duda alguna afectaba de forma directa la liquidez de la empresa. Sabemos del papel importante que desempeña el área de crédito y cobranzas, siendo uno de sus objetivos mantener un flujo de efectivo suficiente para hacer frente ante las obligaciones a corto plazo. Sin embargo, hoy en día realizar un proceso de cobranza oportuno continúa siendo uno de los problemas que enfrentan todas las empresas.

El problema parte de que la empresa no aplica de forma idónea las políticas al momento de otorgar un crédito, no se evalúa como corresponde las características del cliente, es decir, si tiene capacidad de pago, historial crediticio, entre otros. Otro factor relevante es la comunicación al cliente de los términos de crédito, debe quedar claro el tiempo de crédito, la fecha de vencimiento, el monto a pagar, etc. Si no se realiza de forma correcta lo mencionado anteriormente, impedirá que se ejecute un proceso de cobranza fluida, ya que habrá demora en las fechas de pago e incluso convertirse dentro de un tiempo en cuentas incobrables. Cuando suceda eso se requiere de mayor dedicación para intentar recuperar dichas deudas, implementando estrategias, un seguimiento constante.

Por lo consiguiente, nos proponemos a realizar el presente trabajo de investigación en busca de posibles soluciones, haciendo uso del método científico.

1.2. Problema de la Investigación

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de otorgamiento de crédito y la liquidez de una empresa comercial en el distrito de Lince, Lima 2021?

1.2.2. Problema Específico

¿En qué medida el proceso de otorgamiento de crédito se relaciona con el riesgo de liquidez de una empresa comercial en el distrito de Lince, Lima 2021?

¿En qué medida el proceso de otorgamiento de crédito se relaciona con el riesgo de gestión de una empresa comercial en el distrito de Lince, Lima 2021?

¿En qué medida el proceso de otorgamiento de crédito se relaciona con los estados financieros de una empresa comercial en el distrito de Lince, Lima 2021?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación del proceso de otorgamiento de crédito y la liquidez de una empresa comercial en el distrito Lince, Lima 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar en qué medida se relaciona el otorgamiento de crédito con el riesgo de liquidez de una empresa comercial en el distrito Lince, Lima 2021.

Determinar en qué medida se relaciona el proceso de otorgamiento de crédito con el riesgo de una empresa comercial en el distrito Lince, Lima 2021.

Comprobar en qué medida el proceso de otorgamiento de crédito se relaciona con los estados financieros de una empresa comercial en el distrito Lince, Lima 2021.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

1.4.1 Justificación teórica

La presente investigación está basada en la teoría de las finanzas, la administración financiera, la gestión de tesorería y las razones financieras de liquidez. La información obtenida de dichas teorías contribuye de forma significativa en la realización de la investigación, puesto que, nos hace presente lo importante que es planificar, organizar y controlar los recursos financieros de la empresa, así obtener una administración de liquidez adecuada que garantice contar siempre con fondos suficientes para cubrir obligaciones. De igual manera, la teoría de las razones financieras de liquidez nos permite identificar a tiempo las causas de las posibles variaciones para proyectarnos a tomar acciones de mejora.

1.4.2 Justificación práctica

La justificación práctica es la búsqueda de estrategias financieras enfocada principalmente en el área de crédito y cobranzas, que permitan optimizar los procesos de otorgamiento de crédito y cobranzas. Posterior al estudio y análisis se pretender establecer tácticas que agilicen la recuperación de las ventas a crédito y a futuro disminuir los índices de cuentas incobrables para evitar la escasez de liquidez en la empresa.

1.4.3 Justificación metodológica

La presente investigación de tipo cuantitativo correlacional de corte transversal, ya que se realiza en un determinado periodo que es el año 2021; será ejecutada, mediante la aplicación de una encuesta validada y fiable. La misma que puede ser utilizada como referencia por otros investigadores. Se espera una vez finalizada la investigación, contar con los datos suficientes para determinar en qué medida el proceso de otorgamiento de crédito se relaciona con la liquidez y en base a ello, analizar y establecer estrategias de solución para la toma de decisiones eficientes.

1.4.4 Importancia

La importancia se basa específicamente en que la empresa no identifica de forma adecuada a sus clientes antes de otorgarle crédito, no ejecuta un plan selectivo que avale de la capacidad de pago, su comportamiento financiero con terceros. Lo que conlleva a que exista retrasos en las cuentas por cobrar, no es posible seguir un proceso de cobranza eficiente debido a que el cliente no tiene claro los términos de crédito. Por ende, se busca identificar y analizar las causas que permitan determinar estrategias de solución que aporten positivamente en optimizar la liquidez de la empresa.

1.5. Limitaciones

Una de las limitaciones fue la carencia de material bibliográfico, por la situación actual a causa de la pandemia no fue posible hacer uso de las bibliotecas físicas. Por tanto, se utilizó las bibliotecas virtuales, pero mayormente el acceso es restringido, luego está la demora en la recolección de datos, debido a que los trabajadores no disponían de tiempo para poder responder el cuestionario. El factor tiempo es otra limitación, ya que trabajar y estudiar es un reto gigante, pero pude organizarme para poder llevar a cabo el presente trabajo.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1. Internacionales

López (2018), presentó la tesis para obtener el título de Ingeniera Financiera, en la Universidad Técnico de Ambato – Ecuador, de título “Política de cobro y la liquidez de la empresa STYLE de la ciudad de Ambato”. La empresa no cuenta con políticas de crédito, dando lugar a que la cartera vencida siga incrementado, no contar con procesos y técnicas de cobro afecta directamente la liquidez. Por tal razón su objetivo general es estudiar las políticas de cobro, desarrollando un plan estratégico en el área de cobranzas a fin de mejorar la liquidez de la empresa. La metodología de investigación es el enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, siendo el tipo de investigación exploratorio, descriptivo y correlacional. Se consideró como población las políticas, manuales y los estados financieros históricos de la empresa y como muestra el estado financiero general de 3 años consecutivos que son del 2014 al 2016. Llegando a la conclusión de que las políticas de cobro se deben enfocar en la recuperación de la cobranza sin afectar la permanencia de los clientes. Se estableció el nivel de liquidez de la empresa siendo un 0.77%, así como el índice de morosidad de 0.81% del total de la cartera de clientes, lo que indica un alto valor del saldo de la cartera de crédito vencida.

Lozano y Luna (2017), realizaron la tesis para obtener el título de Contador Público Autorizado, en la Universidad de Guayaquil – Ecuador, de título “Diseño manual políticas de créditos y cobranzas para mejorar liquidez Química S. A. 2017”, en ella plantea la problemática que es la recuperación de sus Cuentas por Cobrar, ya que en los últimos años los clientes presentan retraso en los pagos por lo que ha incrementado la morosidad y ha disminuido la liquidez, por no contar con políticas y procedimientos de cobranzas. Basado en ello proponen

como objetivo general diseñar un Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas para mejorar la liquidez. La población de la investigación estuvo conformada por toda la empresa Química S.A., siendo la muestra 15 trabajadores que son: el contador, asistente contable, jefe de ventas, 6 vendedores, jefe de crédito, jefe de cobranzas, asistente de crédito, asistente de cobranza, jefe de compras y asistente de compras. La metodología empleada fue la investigación cualitativa y cuantitativa, tipo de investigación explorativa. Se concluye que la empresa no cuenta con controles internos para el proceso de crédito, por lo que la recuperación de estas se vuelve complicada. Por ende, se propone que se implemente controles internos mediante un manual de política y procedimientos de créditos y cobranzas.

Mancera (2021), presentó la tesis para obtener el título profesional como Ingeniero Financiero en la Universidad Piloto de Colombia, de título “Implementación de un Modelo de Gestión del Riesgo de Liquidez para Crédito y Cartera en ALCO S.A”, la empresa presenta alto nivel de atrasos en la recuperación de su cartera por la falta de gestión administrativa y financiera convirtiendo que las cuentas por cobrar sean difíciles su cobro o recuperación. Por tanto, su objetivo es implementar una política de gestión de riesgos y cobros para reducir las deudas incobrables. Teniendo como población y muestra a los trabajadores, al gerente de administración y financiero y la jefa de contabilidad. La metodología de investigación es el enfoque mixto cualitativo y cuantitativo. Se concluye que con el diseño del modelo de procedimiento y gestión del Riesgo de Liquidez se establecerá lineamientos que permitan controlar los riesgos en el proceso de crédito y cartera, para determinar el grado de cumplimiento se debe tener un plan de seguimiento para medir el desempeño, la participación y dificultades que se presenten en el proceso de ejecución, en caso sean necesarias tomar decisiones a tiempo que garanticen alcanzar los objetivos de la empresa.

Plúas (2017), realizó la tesis para obtener la maestría en Administración de Empresas, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Sistema de Posgrado – Ecuador, de título “Diseño de un modelo de políticas de calificación de crédito y procedimientos efectivos de cobranzas para comercializadora y la disminución de riesgos”. El problema es el elevado índice de morosidad a falta de un modelo de políticas de crédito y cobranzas que afectan la liquidez de la empresa. El objetivo general en base a un estudio de campo es diseñar un modelo de políticas de créditos y procedimientos de cobranzas, la investigación se ejecutó con proveedores y clientes como muestra de la población. La metodología fue un estudio descriptivo con un enfoque cuantitativo y cualitativo. Con las encuestas realizadas se logró recopilar información crucial para definir los parámetros a considerar en el diseño del manual con políticas y procedimientos claros, en el proceso de análisis de créditos, calificación de créditos, procedimientos de cobros, el control de cuentas por cobrar y pagar mediante los indicadores financieros, y el seguimiento continuo del comportamiento de las ventas.

Avelino (2017), realizó la tesis para obtener el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Laica “Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador, de título “Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda”. En ella plantea la problemática en sus cuentas por cobrar debido a la falta de fuentes de información interna y las políticas y procedimientos desactualizados, no contar con un manual de procesos para el control de las cuentas por cobrar, siendo su objetivo general evaluar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda. La población será el conjunto de funcionarios y empleados que laboran dentro de la empresa y como muestra tiene al gerente general, contador de la empresa; y dos asistentes del departamento de Créditos y Cobranzas. La metodología empleada es el enfoque cualitativo, tipo de investigación descriptiva. Llegando a la conclusión de demostrar mediante la aplicación de indicadores financieros que la inadecuada

administración de las Cuentas por Cobrar genera un impacto en la liquidez de la empresa, sin embargo, para el año 2015 se tiene un indicador de 1.86 de razón corriente, lo que significa que se cuenta con liquidez suficiente para poder cubrir obligaciones.

2.1.2. Nacionales

Churampi (2019), presentó la tesis para optar el título profesional de Contador Público, en la Universidad Norbert Wiener, Lima, de título “Sistema de política y procedimientos para mejorar la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2019”. Menciona como objetivo general proponer estrategias para optimizar la liquidez en una empresa de servicios, a raíz de que presenta alto índice de cuentas por cobrar que significa la poca disposición de efectivo. Se utilizó como población los estados financieros específicamente por el estado de situación financiera. La muestra cuantitativa fueron los documentos contables (estados financieros de tres periodos) y con respecto a la muestra cualitativa se obtendrá de realizar la entrevista a las tres personas del área de contabilidad y administración de la entidad de servicios. La metodología es el enfoque mixto cuantitativo y cualitativa, tipo de investigación explicativo. Se llegó a la conclusión de que existen serios problemas de liquidez, la capacidad de pago de la empresa ha ido decreciendo progresivamente según los indicadores de los ratios de liquidez. En cuanto a la rotación de cuentas por cobrar se determinó de que la empresa realiza los cobros 4 a 2 veces al año, confirmando que existe una mala gestión de cobranza, de la misma forma realiza el pago a sus proveedores de 2 a 1 vez al año, lo que significa que tiene deudas acumuladas pendientes por pagar.

Carazas y Soto (2018), presentaron la tesis para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Privada del Norte, Lima, de título “La Gestión de Créditos y Cobranzas y su Incidencia en la Liquidez en Artres S.A.C, San Isidro, 2017”. En ella se plantea

la problemática de que la empresa refleja un déficit de liquidez, debido al desconocimiento y mala aplicación de las políticas de créditos y cobranzas. No se capacita al personal de cobranza, no se realiza la evaluación y seguimiento correspondiente de los créditos otorgados; por la gestión deficiente se tiene un bajo índice de liquidez que repercute de forma directa en la rentabilidad de la empresa. Por ende, su objetivo general es determinar de qué manera incide la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa. La población está representada por el Gerente Financiero y los trescientos clientes frecuentes, para la muestra se tomó en base a la técnica de muestreo siendo el número de ciento sesenta y ocho clientes. La metodología es el enfoque cuantitativo, tipo de investigación descriptivo. Luego de la investigación se obtuvo indicadores de ratios muy bajo, siendo prueba ácida 0.85 en el año 2016 y 0.43 para el 2017, la rotación de cuentas por cobrar comerciales del año 2016 de 5.76 y en el año 2017 de 10.58, concluyéndose de que hubo una inadecuada gestión de las cuentas por cobrar comerciales que generó la demora en convertir sus cuentas por cobrar en efectivo.

Araujo y Estacio (2017), presentaron la tesis para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Privada del Norte, Cajamarca, de título “Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales y su Incidencia en la Liquidez en la Empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., Cajamarca Año 2016”. En ella se plantea la problemática en su cartera de cuentas por cobrar, existe exceso de demora de pago por parte de los clientes. Por la alta cartera vencida la empresa presenta problemas de liquidez, lo que le imposibilita cumplir con los proveedores e incluso reflejar retrasos en el pago de la planilla. Su objetivo general es analizar la incidencia del nivel de cumplimiento de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez en la empresa. La población es el conjunto de Estados Financieros de los años 2015-2016 y la muestra es el Estado de Situación Financiera del año 2016. La metodología es el enfoque cuantitativo y cualitativa, tipo de investigación descriptiva. Se concluye que la gestión de las

cuentas por cobrar comerciales incide directamente en la liquidez de la empresa. Se obtuvo indicadores de ratios muy deficientes; razón corriente 0.96, prueba ácida 0.22 y capital de trabajo de -134 377.65 debido a que el nivel de cumplimiento de la gestión de las cuentas por cobrar es solo del 46.9%. Sin embargo, aplicando un nivel de cumplimiento adecuado del 100% de la gestión de cuentas por cobrar comerciales se obtienen indicadores favorables siendo razón corriente 1.83, prueba ácida 0.93 y capital de trabajo de 384 377.75, lo que permite a la empresa controlar mejor sus cuentas por cobrar, disminuir la cartera vencida y generar mayor liquidez para poder cumplir con sus obligaciones a corto y largo plazo.

Pucutay (2019), presentó la tesis para optar el título profesional de Contador Público, en la Universidad Norbert Wiener, Lima, de título “Implementación de políticas de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez en la empresa Windhaiven SAC, 2018”. El objetivo general es proponer estrategias para mejorar la liquidez en la empresa, teniendo como población y muestra a los colaboradores del área correspondiente, los cuales son la contadora, asistente contable, analista contable, asistente administrativo y la supervisora de contabilidad. En la metodología se manejó un enfoque mixto cuantitativo y cualitativa, tipo de investigación proyectivo. Se demostró que la empresa no tiene procedimientos adecuados que contribuyan al manejo eficiente de la salida e ingreso del dinero, no realizan un análisis de las cuentas por cobrar, otorgan crédito a sus clientes sin respetar las evaluaciones previas, no se aplica correctamente las políticas de crédito que conlleva a tener dificultad y retraso en el proceso de cobranza. Se llegó a la conclusión de usar instrumentos financieros que permitan medir la liquidez y el mejor control del efectivo disponible. Así mismo a través de los ratios de gestión se busca reducir las cuentas por cobrar y aumentar la rotación del inventario.

Chávez (2017), presentó la tesis para optar el título profesional en Administración de Empresas, en la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, de título “Propuesta de Mejora del

Proceso de Créditos y Cobranzas para Optimizar La Liquidez en la Empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C., 2017". Siendo el problema las deficiencias en los procesos de créditos y cobranzas que afectan directamente la liquidez de la empresa, por ello, indica como su objetivo general proponer mejorar el proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez. La metodología es el enfoque mixto cuantitativo y cualitativa, tipo de investigación descriptiva. Llegando a la conclusión de que existen actividades innecesarias propias del desorden de no seguir las políticas, el personal responsable del área de créditos y cobranzas desconoce sus funciones lo cual le imposibilita realizar un trabajo eficiente. Además, el indicador principal de liquidez reporta 0.8 lo indicando que la empresa no tiene la capacidad de cubrir sus obligaciones a corto plazo siendo motivo de recurrir a préstamos bancarios.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Otorgamiento de Crédito

2.2.1.1. Definición de crédito.

Morales, J. & Morales, A. (2014), sostienen que:

El crédito es un préstamo de dinero, donde la empresa se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera. (p.23)

2.2.1.2. Política de crédito.

2.2.1.2.1 Evaluación de crédito.

Según Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012):

La aplicación de técnicas con el propósito de establecer qué clientes merecen recibir crédito, es el proceso de selección para el otorgamiento de crédito. Este

proceso implica evaluar la capacidad crediticia del cliente y compararla con los estándares de crédito de la compañía, es decir, los requisitos mínimos de esta para otorgar crédito a un cliente. (p.558)

Morales, J. & Morales, A. (2014), mencionan:

Existen varios métodos para analizar y evaluar al solicitante de crédito, entre los que podemos mencionar:

Las 5 c del crédito que complementan los factores de riesgo que deberán ser evaluados al realizar un análisis de crédito, las cuales se resumen en la Figura 1.

Primera C: Conducta. – Se evalúa el perfil del cliente en base a la calidad de su información financiera, el historial o experiencia de pago con los bancos o terceros, la capacidad empresarial para optimizar la operación de sus negocios y por efecto obtener un historial exitoso de rentabilidad.

Segunda C: Capacidad de pago: La capacidad de pago se analiza por medio de un análisis de los estados financieros centrado en los flujos de efectivo disponibles para enfrentar los compromisos financieros.

Tercera C: Capacidad de endeudamiento: Se mide la solidez de la estructura financiera del solicitante, a través de un análisis cuantitativo de los estados financieros. Se evalúa principalmente los índices de liquidez, apalancamiento, rentabilidad y eficiencia.

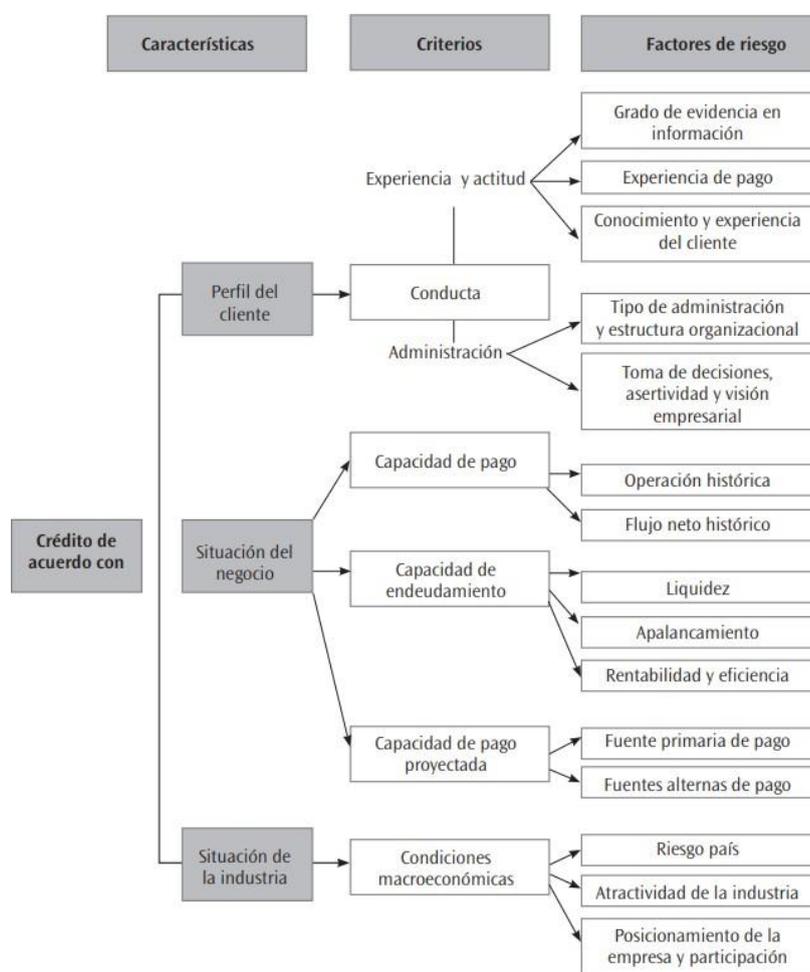
Cuarta C: Condiciones macroeconómicas: Se determinan el comportamiento de la industria en su conjunto, se evalúa el riesgo, la situación y perspectiva de crecimiento de la industria al que pertenece el solicitante mediante el factor económico y financiero. Así mismo se considera el posicionamiento en el

mercado para determinar sus ventajas competitivas y las desventajas frente a sus competidores.

Quinta C: Capacidad de pago proyectado: En base a la viabilidad empresarial, se analiza la capacidad que tiene el cliente de generar efectivo suficiente en el futuro para cumplir con sus obligaciones de pago.

Algunos de estos métodos contienen elementos financieros que permiten disminuir el incumplimiento de los deudores. (p.23-34)

Figura 1 Las 5 c de crédito



Nota: La figura muestra las 5 dimensiones claves que permiten tener un análisis detallado del crédito. Adaptado de Crédito y Cobranzas (p.26), por Castro, J., & Castro, A. (2014) Patria.

2.2.1.2.2 *Proceso para otorgar crédito.*

Castro, J., & Castro, A. (2014) consideran que:

Independientemente de cómo se encuentra estructurada las empresas, ya que es posible que cuenten con un departamento específico para el otorgamiento de créditos y otro para la cobranzas, o que ambas áreas es ejecutada por el departamento de finanzas, estas definen de alguna manera sus reglas para conceder y administrar los créditos a los clientes.

Tratándose del otorgamiento de créditos generalmente se establecen las pautas para la investigación sobre el cliente, reglas para fijar los parámetros de crédito, el monto del crédito, los pagos periódicos y la asignación de responsabilidades para administrar el proceso. Se compone de la siguiente forma:

1.- Investigación: previa a la autorización de crédito se requiere una correcta información del cliente; el informe comercial de una agencia especializada; referencia de riesgos concedidos por bancos entre otros.

2.- Análisis: se analiza si los hábitos de pago del cliente son buenos o irregulares; si tiene capacidad económica para cubrir sus compromisos. El estudio de estos informes nos facilitará decidir si se otorga o niega la solicitud.

3.- Aceptación: Posterior a la investigación y el análisis del perfil del cliente, en caso se decide otorgarle la línea de crédito, se le calcula de acuerdo al potencial de compras y capacidad de pago un límite de crédito.

Se puede evaluar medidas alternativas si el cliente tiene una evaluación negativa, de acuerdo al grado de calificación se puede solicitar garantías

adicionales como: avales bancarios, ventas limitadas a plazo o cantidad, cheque contra entrega de mercadería, etc.

2.2.1.2.3 Términos de crédito

Según Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012), “Los términos de crédito son las condiciones de venta para clientes a quienes la empresa otorga un crédito”. (p.563)

López, F., & Soriano, N. (2014), indica que “las condiciones de venta tienen dos vertientes: comercial y financiera”.

Los aspectos comerciales de la venta son: las ventas al contado y los días de crédito que se le otorga a los clientes, que pueden ser 30 días, 60 días, 90 días, etc.

Los aspectos financieros:

- La fecha de cómputo del crédito; que puede ser la de emisión de la factura, la de recepción de la factura por el cliente, la de recepción del producto.
- Las opciones de agrupación de la facturación; que viene a ser de forma mensual, quincenal o semanal.
- Los días fijos de pago; una vez al mes, dos veces al mes, 1 vez a la semana. Justificadas como políticas de organización de la tesorería.

Los medios y canales de cobro:

- Cheque
- Efectivo
- Transferencia bancaria
- Pagaré
- *Factoring*

2.2.1.2.4 Seguimiento de crédito.

Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012), expresa que toda “empresa debe ejercer una óptima administración de las cuentas por cobrar supervisando y realizando un seguimiento continuo de los créditos otorgados a los clientes para determinar si están pagando de acuerdo con los términos de crédito establecidos”. (p.565)

Dentro de la etapa de seguimiento López, F., & Soriano, N. (2014), menciona las técnicas comunes de cobro:

- **Cartas:** la empresa envía una carta formal y cortés, recordando al cliente la cuenta vencida.
- **Llamadas telefónicas:** Si las cartas no tienen éxito, se puede realizar una llamada telefónica al cliente para solicitar el pago inmediato.
- **Visitas personales:** se envía de un vendedor o persona de cobranza para confrontar al cliente deudor.
- **Cobro mediante entidades bancarias:** que utilizan su red de sucursales para solicitar el cobro o compensación de la deuda del cliente con nuestra empresa.
- **Cobro por venta del crédito a un tercero:** Una compañía de *factoring*. Nos pagan un precio por nuestra deuda deduciendo una comisión y ellos se encargan de hacer el cobro de la deuda al cliente.
- **Acción legal:** Es el paso más radical. La acción legal no solo es costosa sino puede no garantizar el cobro total de la deuda vencida. (p.51-53)

2.2.1.3. Cuentas por cobrar.

Según Herz, J. (2018): “Las cuentas por cobrar son derechos exigibles de cobro de dinero, que tiene la empresa con terceros resultantes de transacciones propias, es decir, de las

ventas que realiza la empresa. Se reflejan en el Estado de Situación Financiera en el activo corriente o en el no corriente, dependiendo de la fecha en que se cobrarán”. (p.145)

2.2.1.3.1 Proceso de cobranza.

Según López, F., & Soriano, N. (2014):

El cobro es el resultado de una serie de cinco acciones o procesos que se desarrollan de manera encadenada e interdependiente:

- A. Venta.** Dentro de este proceso se deben dejar bien definidas las condiciones de venta y de cobro, es esencial ya que depende de ello el éxito del cobro final. La gestión ineficaz puede generar un volumen no favorable de ventas no procesadas, con el impacto directo en la liquidez.
- B. Entrega.** Inicia en el momento del procesamiento del pedido hasta la fecha de entrega. Cumplir con la entrega a tiempo, sin incidencias nos permitirá tener una facturación exitosa y por ende un cobro puntual.
- C. Facturación.** Va desde la fecha de entrega, la fecha de la factura hasta la fecha de vencimiento del plazo de crédito que concedemos al cliente. Se debe vigilar cuidadosamente que transcurran el mínimo de días por encima del plazo de crédito acordado en el contrato de venta.
- D. Cobro.** Desde la fecha de vencimiento hasta la fecha de recepción del cobro del cliente. Se recomienda que todas las facturas lleven textualmente la fecha de vencimiento.
- E. Ingreso.** En el momento que se hace efectivo o disponible el abono.

2.2.1.3.2 Cartera vencida.

SBS - PERÚ. (2015), “La cartera vencida o atrasada son créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento y que se encuentren en situación de vencidos o en cobranza judicial”. (p.1)

Así mismo, López, F., & Soriano, N. (2014), define “hay incidencia de cobro desde el momento en que no cobramos una deuda exactamente el día de su vencimiento, recibiendo el concepto de impagos y morosos; siendo el último en caso se supere 90 días sin cobrar”. (p.60)

2.2.2. Liquidez

2.2.2.1. Definición de Liquidez.

La liquidez para cualquier tipo de empresa se convierte en una parte integral muy importante de su capacidad estratégica para adquirir y/o desarrollar habilidades y competencias claves que le permitirán crear y ofrecer productos y servicios diferenciados frente a los de su competencia.

Según Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012):

La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas. El precursor común de los problemas financieros y la bancarrota es una liquidez baja o decreciente, estas razones dan señales tempranas de problemas de flujo de efectivo y fracasos empresariales inminentes. Desde luego, es deseable que una compañía pueda pagar sus cuentas, de modo que es muy importante tener suficiente liquidez para las operaciones diarias. Sin embargo, los activos líquidos, como el efectivo

mantenido en bancos y valores negociables, no tienen una tasa particularmente alta de rendimiento, de manera que los accionistas no querrán que la empresa haga una sobreinversión en liquidez. Las empresas tienen que equilibrar la necesidad de seguridad que proporciona la liquidez contra los bajos rendimientos que los activos líquidos generan para los inversionistas. Las dos medidas básicas de liquidez son la liquidez corriente y la razón rápida (prueba ácida). (p.65)

De la misma forma Actualidad Empresarial. (2018), indica que “la liquidez es una de las características que representa la agilidad en que un activo se convierte en dinero o efectivo de manera inmediata sin que pierda su valor. Es así que, mientras más fácil sea esta conversión, mayor liquidez presentará”.

2.2.2.2. Objetivos de Liquidez.

García (2014), “Medir la capacidad disponible de la empresa, medir la habilidad para cubrir compromisos inmediatos, medir el índice de solvencia inmediata, medir la habilidad para cubrir costos inmediatos y medir las inversiones de acreedores y propietarios” (p.193).

Ricra (2014) menciona los objetivos más importantes: “Servir de herramienta para generar mayor capital de la empresa, evaluar la efectividad de la administración financiera de un proyecto, evaluar incentivos locales para determinar la conveniencia de asumir, un cambio en la empresa con relación al ingreso incremental que deja el mismo” (p.10).

2.2.2.3. Importancia de liquidez.

Caraballo, (2013) sobre la importancia de la liquidez señala lo siguiente:

Determinar las fortalezas y debilidades propias de la organización y del producto a los efectos de diseñar una buena estrategia competitiva, contar con elementos firmes que permitan trabajar con un cierto grado de certidumbre respecto a los objetivos comerciales planteados y elaborar el plan comercial que al ser factible se convierte en una mayor probabilidad de éxito para la organización. (p.14-15)

2.2.2.4. Riesgo de liquidez.

BBVA Banco Continental. (2021), define que:

El riesgo de Liquidez se produce cuando una de las partes contractuales tiene activos pero no posee la liquidez suficiente con la que pueda cubrir sus obligaciones. Una empresa se encuentra en riesgo de liquidez cuando a pesar de vender su activo corriente no puede hacer frente a sus deudas a corto plazo. Situaciones como pérdida continua de cartera, puede llevar a la empresa al punto de no poder pagar a sus trabajadores.

2.2.2.5. Riesgo de gestión.

Brito, D. (2018), explica que:

En toda actividad empresarial el riesgo es inherente, está ligado a la incertidumbre sobre eventos futuros, y resulta imposible eliminarlo. Por ello, la única forma de enfrentarlo es administrándolo, identificando las causas, midiendo el grado de exposición y eligiendo las mejores estrategias disponibles para controlarlo. Se busca disminuir en lo posible los escenarios con posibilidad de pérdida que impida la obtención de una rentabilidad por debajo de los índices esperados.

2.2.2.6. Estados Financieros.

2.2.2.6.1 Definición e importancia.

Según la Norma Internacional de Contabilidad 1: Presentación de los Estados Financieros, (modificada en el 2005) define que: “Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad”.

Mendoza, C., & Ortiz, O. (2016), mencionan que: “Los estados financieros se realizan con el fin de conocer la situación financiera y los resultados económicos producto de las actividades de un periodo determinado”. (p 40-41)

Así mismo cabe mencionar que los estados financieros básicos son:

- a) El balance general
- b) El estado de resultados
- c) El estado de cambio en la situación financiera
- d) El estado de flujos de efectivo, y
- e) Estado de cambios en el Patrimonio.

2.2.2.6.2 *Objetivos.*

NIC 1, (modificada en el 2005), expresa que:

El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de una entidad: Activos; pasivos; patrimonio; ingresos y gastos; aportaciones de los propietarios; y el flujo de efectivo”.

2.2.2.6.3 *Estados de Flujo de Efectivo.*

Según Ortiz, H. (2011), define que:

El flujo de caja es un estado financiero básico que presenta de una manera dinámica, el movimiento de entradas y salidas de efectivo de una empresa. Su preparación para periodos cortos refleja resultados más precisos que conlleven a un análisis más satisfactorio. (capítulo noveno p.1)

2.2.2.6.4 *Propósitos del Estado de Flujo de Efectivo*

Ortiz, H. (2011), menciona:

El flujo de caja tiene como propósitos primordiales, entre otros, los siguientes:

- Presentar la información correspondiente a las entradas y salidas de efectivo de la empresa, durante un periodo de tiempo.
- Evaluar la capacidad de la empresa para generar futuros flujos de efectivo.
- Prever las necesidades de efectivo, así como la forma de cubrirlas adecuada y oportunamente.
- Analizar la viabilidad de realizar futuros reparos de utilidades o pago de dividendos. (capítulo noveno p.1)

2.2.2.6.5 *Estructura del Estado de Flujo de Efectivo*

Espinosa, N. (2021), expresa que:

En el Estado de Flujo de Efectivo las entradas y salidas de efectivo ocurridas en un periodo deben ser clasificados según su naturaleza, de acuerdo, a actividades de operación, inversión y de financiamiento.

De acuerdo a la NIC N°7, la clasificación de los flujos según las actividades mencionadas proporciona información que permite a los usuarios evaluar el impacto de las mismas en la posición financiera de la entidad, así como el monto de su efectivo y efectivo equivalente. A continuación se detalla las entradas y salidas de efectivo según a cada actividad:

- a. **Actividad de operación.** Constituyen la principal fuente de ingresos ordinarios de la empresa, como la cobranza de facturas de ventas de bienes o la prestación de servicios. También se consideran los pagos a proveedores, pago de tributos, remuneraciones.
- b. **Actividad de inversión.** Hacen referencia a las operaciones de adquisiciones o enajenación de activos a largo plazo, inversiones en título de valores.
- c. **Actividad de financiación.** Es la adquisición de recursos para la empresa, que puede ser de terceros (pasivos) o de sus socios (patrimonio). La capitalización de la empresa es una actividad de financiación, ya que se realiza mediante nuevos aportes de los socios o mediante la incorporación de nuevos socios mediante la venta de acciones. (p.119-122)

2.2.2.6.6 Formas de presentación del Estado de Flujo de Efectivo

Espinosa, N. (2021), expresa que:

De acuerdo a la NIC N°7 existen dos formatos de presentación para este estado financiero, siendo libre para las empresas que formato elegir. Los dos métodos son: Método directo y Método Indirecto. (p.125)

La diferencia entre ambos métodos está en la forma de presentar los flujos de efectivo de las actividades de operación. En el primero se presentan en forma detallada las principales entradas y salidas de efectivo que son parte de esta actividad. En cambio, en el segundo se obtiene el flujo neto de las actividades de operación a partir de la Utilidad o pérdida del ejercicio, a la cual se deben hacer serie de ajustes.

A. **Método directo:** En este método las actividades de operación se presentan como si se tratara de un estado de resultados por el sistema de caja. Se debe informar por separado los siguientes movimientos:

- Efectivo cobrado a clientes.
- Efectivo recibido por intereses, dividendos y otros rendimientos sobre inversiones.
- Otros cobros de operación.
- Efectivo pagado a empleados y proveedores.
- Efectivo pagado por intereses.
- Pagos por impuestos.
- Otros pagos de operación.

B. **Método indirecto:** En este método se prepara una conciliación entre la utilidad neta y el flujo de efectivo neto de las actividades de operación. El punto de partida es la utilidad neta del periodo, valor al cual se adicionan o deducen las partidas incluidas en el estado de resultados que no implica un cobro o un pago en efectivo. Se encuentran los siguientes puntos:

- Depreciación, amortización y agotamiento.
- Provisiones para protección de activos.

- Diferencias por fluctuaciones bancarias.
- Utilidades o pérdidas en venta de activos fijos, inversiones u otros activos operacionales.
- Cambios en rubros operacionales. (p.125-127)

2.2.2.7. Ratios Financieros.

2.2.2.7.1 Concepto.

FAMP. (2017). “Un ratio es un coeficiente que permite evaluar la situación de la empresa, en función de dicho se conoce la evolución a largo de un periodo, se compara con los objetivos planteados inicialmente. Se procede al análisis de las causas de las posibles variaciones para proyectarnos a tomar acciones de mejora”. (p.39)

2.2.2.7.2 Ratios de liquidez

Herz, J. (2018) define que, “Las razones de liquidez mide la capacidad que tiene la empresa para cubrir sus deudas a corto plazo. Mediante los indicadores se busca detectar a tiempo escenas de liquidez baja o problemas de flujo de efectivo”. (p.297)

Según Saenz, L., & Saenz, L. (2019):

Mediante los indicadores de las razones financieras de liquidez, se mide la capacidad de la empresa para solventar sus obligaciones corrientes o también denominadas inmediatas. Se garantiza el pago de las deudas si el índice de efectivo es considerable. Las razones que forman parte de esta categoría son: capital neto de trabajo, liquidez corriente, prueba ácida o razón rápida. (p.81-90)

- a) **Razón corriente.** – Es la capacidad de pago a corto plazo se obtiene aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Si el indicador > 1, tiene buena capacidad de pago.

Si el indicador = 1, logra pagar sus obligaciones.

Si el indicador < 1, tiene insuficiencia de liquidez.

- b) **Prueba ácida.** – También conocida como “razón rápida” a diferencia de la razón corriente se elimina del activo los inventarios.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$$

- c) **Prueba defensiva.** – Esta prueba es la más rígida, muestra si la empresa es capaz de operar a corto plazo con sus activos más líquidos.

$$\text{Prueba defensiva} = \frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo}}{\text{Pasivo corriente}}$$

- d) **Capital de trabajo.** – Mide la capacidad de cubrir sus pasivos corrientes con el activo corriente disponible.

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

2.2.2.7.3 Ratios de gestión o actividad

Actualidad Empresarial. (2018), define que:

Estos índices permiten evaluar el nivel de actividad de la empresa y la eficacia con la cual está utilizando sus recursos disponibles, a partir del cálculo del número de rotaciones de determinadas partidas del balance general durante el año, de la estructura de inversiones y gastos, sobre los ingresos que genera la empresa a través de las ventas.

Obtener los mejores niveles de rentabilidad será el resultado de una gestión eficaz de las políticas de inversión, ventas y cobranzas aplicadas. Los más utilizados son:

- a) **Rotación cuentas por cobrar:** Indica qué tan rápido una empresa convierte sus cuentas por cobrar en efectivo.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} * 360}{\text{Ventas}}$$

- b) **Rotación de inventarios:** Mide la eficiencia a través de la velocidad promedio en que estas las existencias entran y salen del negocio y se convierten en efectivo.

$$\text{Rotación de inventarios} = \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Inventario promedio} * 360}$$

- c) **Rotación de cuentas por pagar:** Calcula el número de veces que han sido renovadas las cuentas por pagar.

$$\text{Rotación cuentas por pagar} = \frac{\text{Promedio de cuentas por pagar} * 360}{\text{Costo de ventas}}$$

- d) **Rotación de caja y bancos:** Nos indica en términos porcentuales, la capacidad de la empresa para operar con sus activos más líquidos, sin recurrir a sus ventas.

$$\text{Rotación de caja y bancos} = \frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo}}{\text{Pasivo corriente}}$$

- e) **Rotación de activos:** Mide cuantas veces la empresa puede colocar entres sus clientes, un valor igual a la inversión realizada.

$$\text{Rotación de Activos} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Fijo}}$$

2.3. Definiciones de Términos Básicos

Activo Circulante: Es un derecho de una entidad que puede convertirse en dinero en menos de doce meses o un año.

Estándares de crédito: Requisitos mínimos que solicita la empresa para otorgar crédito a un cliente.

Balance general: Declaración de la situación financiera de una empresa a una fecha determinada. Los activos, pasivos y patrimonio.

Calificación de crédito: Método de selección para el otorgamiento de crédito de acuerdo al potencial de compras y capacidad de pago un límite.

Capital de trabajo: Inversión de la empresa en activo a corto plazo, efectivo, títulos negociables, inventarios y cuentas por cobrar.

Capitalización: Proceso para determinar el valor futuro de un pago o de una serie de pagos.

Crédito: Término utilizado en el comercio y finanzas para referirse a las transacciones que implican una transferencia de dinero que debe devolverse transcurrido cierto tiempo.

Cuenta por cobrar: Representa el importe que un cliente le debe a la empresa cuando le otorga un crédito al comprador de un producto o servicio.

Cuenta por pagar: Representa el importe que una empresa le debe a un proveedor cuando adquiere un producto o servicio con un crédito otorgado por el vendedor. Es un pasivo circulante desde la perspectiva del comprador y un activo circulante para el vendedor.

Deducción: procedimiento que parte de enunciados o premisas, de las cuales se hacen inferencias por medio del razonamiento, es decir, parte de hechos generales para explicar particularidades.

Estado de flujos de efectivo: Reporta el efecto de las actividades operativas, financieras y de inversión de la empresa sobre los flujos de efectivo en un periodo contable.

Estado de resultados: Resume los ingresos y gastos de una empresa en un periodo contable. Las ventas netas aparecen al inicio de cada reporte y se restan varios costos, como el impuesto sobre la renta, para obtener la utilidad neta disponible para los accionistas.

Estándares de crédito: Requisitos mínimos de la empresa para otorgar crédito a un cliente.

Investigación: Actividad humana que consiste en estudiar de forma sostenida algún fenómeno de la realidad con la intención de comprenderlo y explicarlo.

Línea de crédito: Acuerdo en el que el banco acepta prestar un importe determinado de sus fondos por un periodo de tiempo. Con frecuencia cuenta con una cláusula de saneamiento o limpieza que requiere que el saldo sea cero, por lo menos una vez al año.

Liquidez: Se refiere al efectivo y la posición de los valores negociables de una empresa y su capacidad para cumplir sus obligaciones dentro de los plazos.

Otorgamiento de créditos: Es una operación de préstamo de recursos financieros por confianza y análisis a un sujeto y a una empresa disponibles contra una promesa de pago. Otorgar un crédito significa adelantar fondos, o bien, conceder un plazo para recibir un pago exigible.

Pagaré: Documento que especifica los términos y condiciones de un préstamo e incluye el importe, la tasa de interés y el programa de pagos. Es firmado por el prestatario cuando el banco aprueba su solicitud de préstamo.

Plazo del crédito: La duración del periodo del tiempo por el que se otorga un crédito.

Políticas de cobro: Son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes.

Políticas de crédito: Las políticas de créditos son las normas bajo las cuales se efectúa el crédito a los clientes.

Ratios Financieros: Son indicadores que permiten ver un diagnóstico de la situación financiera de una empresa, producto de datos numéricos basados en el Balance General.

Rentabilidad: La rentabilidad es el resultado de la actuación de la administración en la empresa para dirigirla adecuadamente. Las razones de rentabilidad muestran la influencia que tienen la liquidez, la administración de activos y la deuda sobre los resultados de las operaciones y que precisamente se reflejan en las utilidades de la corporación.

Riesgo: Exposición a la probabilidad de un acontecimiento desfavorable.

Términos de crédito: Condiciones de venta para clientes a quienes la empresa otorga un crédito.

Supervisión de crédito: Revisión continua de las cuentas por cobrar de una empresa para determinar si los clientes están pagando de acuerdo con los términos de crédito establecidos.

Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1. Enfoque de la Investigación

Según Martínez (2018), define:

El término *metodología* se compone de dos vocablos: método (camino a seguir) y logos (estudio, tratado racional), por lo que significa estudio de los métodos o pasos a seguir en cualquier investigación. Por otro lado, el término *investigación* deriva de la voz latina *investigare*, cuyo significado etimológico es *en búsqueda*. Por ende, la investigación se refiere a la acción de investigar, con fines de construir conocimiento y resolver problemas. (p.8-9)

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo debido que comprenderá la recolección de datos para probar hipótesis mediante pruebas estadísticas, asimismo se aplicó el diseño no experimental de tipo transversal y de nivel correlacional.

Respecto a los modelos y métodos de investigación Martínez (2018), indica que:

El método deductivo; surgió ante la necesidad de elaborar hipótesis que explicaran el origen de las leyes y teorías. Sostiene que las hipótesis científicas no proceden de la observación, sino que son creaciones humanas, propuestas a modo de conjeturas. Se contrasta con los hechos de la realidad para llegar a una conclusión en forma de supuesto tentativo, para posteriormente determinar si se confirma o rechaza la hipótesis.

El modelo cuantitativo; tiene un carácter nomotético, ya que su objetivo es llegar a formular leyes generales. Por lo general emplea estudios de muestreo probabilístico y aplicación de cuestionarios. Se enfoca principalmente en obtener datos que pueden ser medidos y abordados de forma estadística. Dentro

de los métodos de investigación del modelo cuantitativo están el experimental y el no experimental.

Los métodos no experimentales; son usados cuando no existe la manipulación de variables. Se estudia los fenómenos sociales tal como se presentan en la realidad, para luego analizarlos, comprenderlos y explicarlos. Los métodos no experimentales se pueden clasificar en transversales y longitudinales.

El método transversal; trata sobre la relación entre diversas variables de estudio. Es el instrumento que más utiliza la encuesta. La recolección de datos se realiza por única vez, busca identificar variables, describir y analizar la incidencia e interrelación. La investigación transversal no experimental puede ser descriptiva y correlacional.

El estudio descriptivo; especifica las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, pretenden medir o recabar información sobre las variables, pero no indican cómo se relacionan. En este tipo de estudio el investigador tiene claro, qué se medirá y de qué o quiénes se recolectarán los datos.

El estudio correlacional; se busca responder preguntas para medir el grado de relación que existe entre dos o más variables en un tiempo determinado. También son descripciones, pero lo que se mide y analiza (enfoque cuantitativo) o evalúa y analiza (enfoque cualitativo) es la relación entre dichas variables, ya sean correlacionales o relaciones casuales. (p.46-57)

3.2. Variables

3.2.1. Operacionalización de las Variables

Tabla 1 Matriz de operacionalización de las Variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	ITEMS
Otorgamiento De Créditos	La selección para el otorgamiento de crédito consiste en la aplicación de técnicas con la finalidad de determinar qué clientes merecen recibir crédito y la cobranza viene a ser la recuperación de los créditos concedidos previamente. Según Gitman y Zutter (2012).	✓ Política de crédito	<ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluación de crédito ○ Seguimiento de crédito 	1 al 4 5 al 7
		✓ Nivel de cuentas por cobrar	<ul style="list-style-type: none"> ○ Proceso de cobranza ○ Análisis de la cartera vencida 	8 al 10 11 al 13
Liquidez	La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento. Según Gitman y Zutter (2012).	✓ Riesgo de Liquidez	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ratios de Liquidez 	14 al 17
		✓ Riesgo de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ratios de gestión 	18 al 21
		✓ Estados financieros	<ul style="list-style-type: none"> ○ Flujos de efectivo 	22 al 25

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis General

El proceso de otorgamiento de crédito se relaciona significativamente con la liquidez de una empresa comercial en el distrito de Lince, Lima 2021.

3.3.2. Hipótesis Específicas

El proceso de otorgamiento de crédito se relaciona con el riesgo de liquidez de una empresa comercial en el distrito de Lince, Lima 2021.

El proceso de otorgamiento de crédito se relaciona con el riesgo de gestión de una empresa comercial en el distrito de Lince, Lima 2021.

El proceso de otorgamiento de crédito se relaciona con los estados financieros de una empresa comercial en el distrito de Lince, Lima 2021.

3.4. Tipo de Investigación

La investigación realizada fue con tipo correlacional, porque se busca medir el grado de relación que existe entre la variable de otorgamiento de crédito y la liquidez de una empresa comercial en el distrito Lince, Lima.

Respecto al tipo de investigación correlacional las autoras Ferreyra, A., & De Longhi, A. (2014), nos indican que:

Estos estudios pretenden, en un contexto particular, evaluar o determinar la relación entre dos o más variables, conceptos, magnitudes, o categorías que intervienen en un dado fenómeno social o natural. Así, nos permiten comprender la complejidad de los problemas estudiados, indagando sobre el entramado de relaciones entre las variables que contiene. En base al grado de relación, se determina si existe algún tipo de correlación entre dichas variables. Habitualmente, primero se mide cada variable de

forma independiente, y luego también se mide y analiza presuntas correlaciones entre ellas. Dichas correlaciones se expresan en conjeturas, o hipótesis que se ponen a prueba.

La importancia o propósito de los estudios correlacionales radica en que estos hacen posible saber cómo puede comportarse un concepto o variable, conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas.

En el caso que se compruebe una dada correlación entre dos o más variables, se sientan bases para poder realizar predicciones sobre casos que todavía no han ocurrido. (p.97-99)

3.5. Diseño de la Investigación

Esta investigación emplea el diseño no experimental transversal correlacional basado en objetivos específicos. No se tiene control alguno de las variables, es decir, la investigación se centra en identificar, analizar y medir la interrelación entre ellas, tal y como se presentan en el contexto estudiado.

Sobre el diseño no experimental transversal los autores Perez, R., Seca, M., & Perez, L. (2020), expresan que:

Se utiliza este tipo de diseño mayormente cuando las investigaciones se enfocan en la medición de impacto, es decir, tratan de dilucidar cuál es el impacto, el efecto, de algún fenómeno social en un contexto determinado. En este tipo de diseño se toman los datos una sola vez y los resultados que se obtengan serán válidos para explicar el estado de situación en ese momento específico. Posterior a la obtención de datos, se procede a analizar, describir el problema, poner la hipótesis a prueba si corresponde. Una clara diferencia del diseño

transversal con el longitudinal es que, este último se toman datos de las mismas unidades de análisis a lo largo de un periodo de tiempo, que pueden ser meses o incluso años. (p.5-9)

3.6. Población y Muestra

3.6.1. Población

Según los autores Pimienta , J., De La Orden, A., & Estrada , R. (2018), definen que:

En toda investigación es necesario tener claro quiénes son los individuos involucrados en el tema o problema que queremos solucionar, y que poseen características similares, pues éstos serán la base de dicho estudio. A este conjunto, compuesto por la totalidad de los elementos, individuos o factores que forman parte de nuestro objeto de estudio y, en un lugar y tiempo determinados, que poseen cualidades similares y observables, se le denomina población. (p.59)

Lerma (2009), indica la población como “conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan una característica determinada o que corresponden a una misma definición y cuyas características o relaciones serán estudiadas” (p.71).

En base a los argumentos planteados se tiene como población a los veinticinco (25) trabajadores del departamento de créditos y cobranzas de una empresa comercial en el distrito de Lince, Lima.

3.6.2. Muestra

Es fundamental identificar el tamaño total de la población, para saber si es observable en su totalidad o es necesario recurrir a una muestra. Según Pimienta , J., De La Orden, A., & Estrada , R. (2018), indican que “la muestra es una parte del total de la población, cuyas

características resultan similares y, por tanto, representativas de la totalidad de la población” (p.59).

Considerando que la población cuenta con un número pequeño será tomada para la muestra en su totalidad; siendo una muestra censal, es decir, los 25 trabajadores que conforman el departamento de crédito y cobranzas.

Tabla 2 Descripción de la muestra

Cargo Laboral	N de Trabajadores
Contador	1
Gerente financiero	1
Administradora	1
Analista contable	1
Asistente contable	1
Jefa de créditos y cobranzas	1
Asistente administrativo	1
Comerciales de ventas	18
TOTAL	25

Fuente: Elaboración propia

3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas por emplear es la encuesta y el instrumento de recolección de datos es el cuestionario; que fue elaborado en base a la escala de Likert. El procedimiento estandarizado nos permitirá recabar la información necesaria para la investigación, la cual será tratada de forma cuantitativa.

La encuesta

Martínez (2018), define:

La encuesta es una técnica efectiva para obtener información representativa de algún fenómeno que se presenta en una población, por lo que suele considerarse como propia del modelo cuantitativo. Por medio de ella se facilita

la recolección de datos de una muestra, los cuales pueden reflejar la tendencia que caracteriza a la población en su totalidad o universo. Realizar una encuesta nos ayuda a saber qué ocurre, qué está pasando o qué saben las personas sobre el tema. (p.112-113)

“La encuesta consiste en la elaboración de un cuestionario compuesto por un conjunto de preguntas estandarizadas, es decir, ajustadas a un modelo o norma común, para conocer la opinión de un grupo amplio de personas” (Pimienta , J., De La Orden, A., & Estrada , R., 2018, p.61)

El cuestionario

El cuestionario es “el instrumento que más contiene los detalles del problema que se investiga, subvariables, dimensiones, indicadores, ítems. A través de ella el investigador conoce lo que se piensa y dice del objeto en estudio, para posteriormente verificar las hipótesis consideradas” (Bavaresco, 2013, p.100).

Según Martínez (2018):

Es el instrumento más común empleado para recolectar y registrar información por medio de la encuesta. El cuestionario es un formulario elaborado a modo de preguntas relacionado con las variables que se quiere medir. Las preguntas pueden ser abiertas, cerradas o ambas; así como las respuestas que pueden ser del tipo abiertas, selección de alternativas, escala de *Likert*, escala de *Thurstone*, escala de *Guttman*. Se debe minimizar el error de respuesta, adaptando las preguntas al informante y en un formato o escala cuyas preguntas no generen confusión. (p.115)

3.7.1 Validación del Instrumento

La aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos, nos permitirá captar de manera significativa y con un grado de exactitud suficiente y satisfactoria

la información que requerimos para nuestra investigación. Para ello procedemos a recurrir a la opinión y validez de los jueces expertos.

Tabla 3 Validez del instrumento por jueces expertos

	Criterios	Jueces			Total
		J1	J2	J3	
1	Claridad	5	5	4	14
2	Objetividad	5	5	4	14
3	Actualidad	5	4	4	13
4	Suficiencia	4	4	4	12
5	Organización	5	4	5	14
6	Intencionalidad	4	4	5	13
7	Consistencia	5	4	5	14
8	Coherencia	5	4	4	13
9	Metodología	5	4	5	14
10	Aplicabilidad	5	4	5	14
Totales		48	42	45	135

Fuente: Elaboración propia

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1	2	3	4	5

Cálculo del coeficiente de validez

$$\frac{\sum \text{Puntaje obtenido}}{\sum \text{Puntaje máximo}} = \frac{135}{150} = 90\%$$

Interpretación: Posterior a la validación del instrumento por tres (3) jueces expertos, se obtiene el coeficiente de veracidad de la encuesta del 90%, reflejando una excelente validez.

Lo que significa que se puede aplicar la técnica de la encuesta a los trabajadores de una empresa comercial en el distrito de Lince, Lima.

3.7.2 Confiabilidad

Para determinar la fiabilidad de la escala de medida, se utilizó el Alfa de Cronbach; que es un coeficiente que nos permite calcular la correlación entre variables, mediante el software SPSS v25.

Tabla 4 Validez de la Variable 1: Otorgamiento de Crédito

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,745	13

Nota. - Habiendo realizado el análisis de fiabilidad del Alfa de Cronbach a la variable “Otorgamiento de crédito”, el resultado fue 0,745, el cual se encuentra dentro del rango “bueno”, por lo tanto, el instrumento utilizado es fiable.

Tabla 5 Validez de la variable 2: Liquidez

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	12

Nota. - Habiendo realizado el análisis de fiabilidad del Alfa de Cronbach a la Variable

Liquidez el resultado fue =,822, el cual se encuentra dentro del rango “alta”, por lo tanto, el instrumento utilizado es fiable

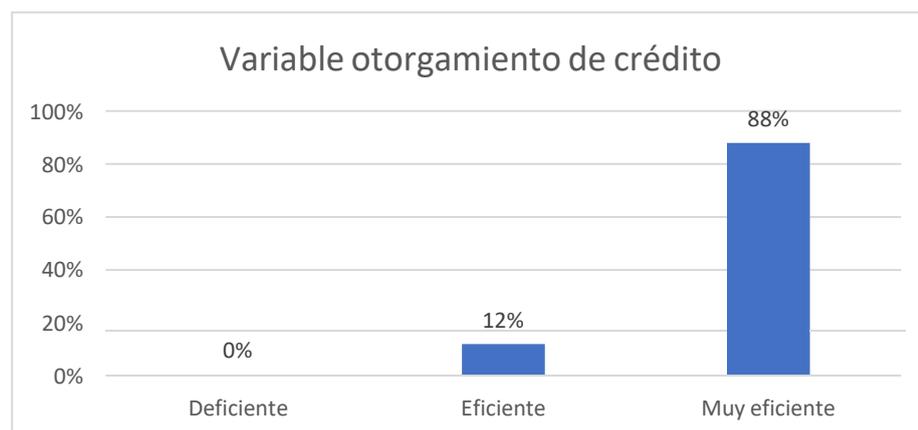
Capítulo IV: Resultados

4.1. Resultados Descriptivos

Tabla 6 Variable Independiente

Variable otorgamiento de crédito					
NIVELES	V.INICIAL	V.FINAL	FREC. ABS	FREC. REL	
Deficiente	13	30	0	0%	
Eficiente	31	48	3	12%	
Muy eficiente	49	65	22	88%	

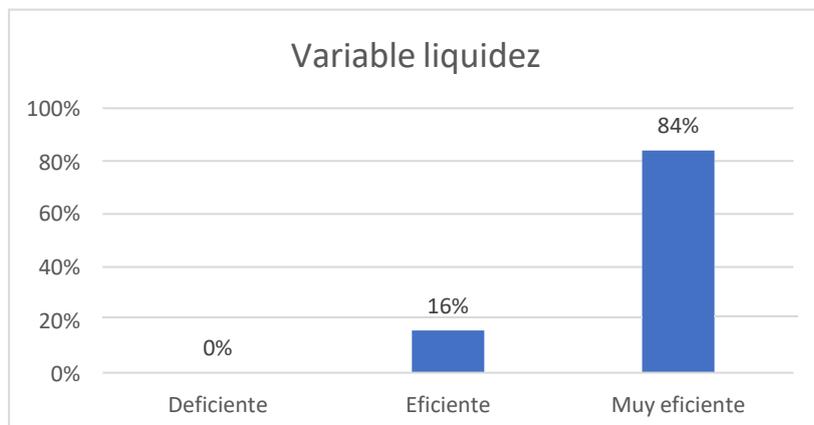
Figura 2 Variable Otorgamiento de crédito



Nota. de acuerdo con los resultados observamos que el 88% de los encuestados considerando que el otorgamiento de crédito es muy eficiente.

Tabla 7 Variable Dependiente

Variable liquidez					
NIVELES	V.INICIAL	V.FINAL	FREC. ABS	FREC. REL	
Deficiente	12	28	0	0%	
Eficiente	29	45	4	16%	
Muy eficiente	46	60	21	84%	

Figura 3 Variable Liquidez

Nota. de acuerdo con los resultados observamos que el 84% de los encuestados considerando que la liquidez se encuentra en muy eficiente.

4.2. Resultados Inferenciales

Prueba de normalidad

Tabla 8 Prueba de Normalidad

		Pruebas de normalidad ^{a,d}					
		Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	variables	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Otorgamiento de 1 crédito.		,125	25	,200*	,960	25	,415
Liquidez	1	,102	25	,200*	,951	25	,265

Nota. De acuerdo con los resultados de p-valor se acepta la normalidad de las variables.

Interpretación: Se aplica el Shapiro – Wilk, ya que el número de los encuestados es menor que 50.

La significancia de Otorgamiento de crédito es de ,415 > 0,05 y la significancia de Liquidez es de ,265 > 0,05, según los datos obtenidos se concluye que ambas variables presentan distribución normal. Por lo tanto, se aplica la prueba de correlación de Rho de Spearman.

4.3. Análisis de los Resultados

Tabla 9 Hipótesis General

Correlaciones			V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	1,000	,638**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	25	25
	V2	Coefficiente de correlación	,638**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	25	25

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

Nota. - de acuerdo con los resultados obtenidos del p-valor =0.001 < 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe relación significativa entre las variables y asimismo la correlación es moderada de= 0.638.

Tabla 10 Hipótesis Especifico 1

Correlaciones			V1	D1
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	1,000	,540**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	25	25
	D1	Coefficiente de correlación	,540**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	25	25

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

Nota. - de acuerdo con los resultados obtenidos del p-valor =0.005 < 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe relación significativa entre las variables y asimismo la correlación es moderada de= 0.540.

Tabla 11 Hipótesis Especifico 2

Correlaciones				
			V1	D2
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	1,000	,668**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	D2	Coefficiente de correlación	,668**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

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

Nota. - de acuerdo con los resultados obtenidos del p-valor =0.000 < 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe relación significativa entre las variables y asimismo la correlación es moderada de= 0.668.

Tabla 12 Hipótesis Especifico 3

Correlaciones				
			V1	D3
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	1,000	,404*
		Sig. (bilateral)	.	,045
		N	25	25
	D3	Coefficiente de correlación	,404*	1,000
		Sig. (bilateral)	,045	.
		N	25	25

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. - de acuerdo con los resultados obtenidos del p-valor =0.045 < 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe relación significativa entre las variables y asimismo la correlación es moderada de= 0.404.

4.4. Discusión

A partir de los hallazgos encontrados de la investigación titulada “Procesos de otorgamiento de crédito y la relación con la liquidez de una empresa comercial en el distrito

Lince, Lima 2021”, cuyo objetivo es determinar la relación del proceso de otorgamiento de crédito y la liquidez, aceptamos la hipótesis alterna general que determina que existe relación significativa entre el otorgamiento de crédito y la liquidez en la empresa comercial, con un grado de correlación moderada de 0.638.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Churampi (2019), en su tesis titulada “Sistema de política y procedimientos para mejorar la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2019”, la inadecuada gestión del área de cobranzas; que otorga demasiado plazo a los créditos, la falta de estrategias de cobro, no ejecutar el manual o procedimiento de cobranza establecida conlleva a que la empresa presente serios problemas de liquidez, teniendo un nivel de endeudamiento muy alto y una baja rotación de sus cuentas por cobrar impidiendo cumplir oportunamente con sus obligaciones de planilla, pago a proveedores. Por ende, se busca proponer estrategias para optimizar la liquidez a través de la reestructuración del sistema de políticas y cobranzas. Todo ello es acorde con lo que en este estudio se halla, claramente una mala gestión del área de créditos y cobranzas conexas significativamente con la liquidez de toda empresa.

Asimismo, los autores Lozano y Luna (2017) y Chávez (2017), expresan sobre la importancia de contar con políticas y procedimientos de cobranzas, con controles internos de crédito, para que en base a ello podamos optimizar la liquidez y la rentabilidad de la empresa.

En lo que respecta a la relación entre el proceso de otorgamiento de crédito y el riesgo de liquidez, siendo esta la primera hipótesis específica; en este estudio también se comprueba que existe una relación significativa en base al indicador del p valor de 0.005 y asimismo se refleja una correlación moderada de 0.540. Este resultado coincide con lo que mantiene Mancera (2021), en su investigación titulada “Implementación de un Modelo de Gestión del Riesgo de Liquidez para Crédito y Cartera en ALCO S.A - Colombia”, donde afirma que, mediante la implementación de un modelo de procedimiento y gestión del riesgo de liquidez,

se podrá controlar los riesgos en el proceso de crédito y cartera, garantizando la recuperación oportuna de la cartera y/o la disminución de sus cuentas incobrables. Sin embargo, si la empresa sigue vendiendo sin tener en cuenta los riesgos es más probable que no pueda recuperar a tiempo sus cuentas a crédito y en peor de los escenarios se vea obligada a declararse en quiebra.

De la misma manera, se determina en la segunda hipótesis específica la existencia de relación significativa entre el proceso de otorgamiento de crédito y los riesgos de gestión. Siendo el p valor igual a 0.000 y la correlación moderada igual a 0.668. Estos resultados guardan relación con lo que establecen las autoras Carazas y Soto (2018), en su trabajo de investigación de título “La Gestión de Créditos y Cobranzas y su Incidencia en la Liquidez en Artres S.A.C, San Isidro, Lima 2017”, la mala gestión de las políticas de créditos y cobranzas añadiendo la falta de capacitación al personal y la falta de seguimiento a los créditos otorgados conlleva a que la empresa tenga déficit de liquidez. Lo cual se comprueba a través de los indicadores de ratio donde la prueba ácida es 0.85 en el 2016 y 0.43 en el 2017, es decir, la empresa por cada sol de deuda tiene S/.0.85 céntimos en el 2016 y S/.0.43 en el 2017 para hacer frente sus obligaciones a corto plazo y se observa claramente que el indicador ha disminuido para el año 2017 afirmando la deficiente gestión de las políticas de crédito.

Además, el autor Plúas (2017) en su tesis sobre “Diseño de un modelo de políticas de calificación de crédito y procedimientos efectivos de cobranzas para comercializadora y la disminución de riesgos”, logra recopilar información relevante para definir los parámetros a considerar en el diseño de manual con políticas y procedimiento claros, pautas a considerar en el análisis, calificación, seguimiento de los créditos para aminorar los índices de morosidad.

En lo referido a la tercera hipótesis específica, según el resultado obtenido también se indica que existe relación significativa entre el proceso de otorgamiento de crédito y los

estados financieros, siendo el p valor igual a 0.045 y la correlación moderada de 0.404. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Los datos mencionados concuerdan con los resultados obtenidos por el autor López (2018), quien presentó la tesis de título “Política de cobro y la liquidez de la empresa STYLE de la ciudad de Ambato – Ecuador”, se decide analizar el estado financiero general de 3 años consecutivos que son del 2014 al 2016. El balance muestra la información consolidada de toda la actividad económica de la empresa, donde resalta los rubros más importantes como el activo exigible donde el índice de morosidad es 0.81% del total de la cartera vencida de clientes, también el nivel de liquidez de 0.77% y dentro del grupo del pasivo y patrimonio, en la cuenta de proveedores se concentra un 62%, porcentaje preocupante ya que significa que será imposible cubrir los pagos a corto plazo. Esta situación financiera es debido a que la empresa no cuenta con políticas de crédito.

Del mismo modo los autores Araujo y Estacio (2017), Avelino (2017) y Pucutay (2019), exponen que los indicadores financieros juegan un papel importante al momento de la toma de decisiones, ya que nos facilita identificar los riesgos en tiempos determinados, a realizar comparaciones con periodos anteriores para tomar acciones de mejora.

Conclusiones

Respecto al objetivo general planteado, se determinó que existe relación significativa entre el proceso de otorgamiento de crédito y la liquidez de una empresa comercial en el distrito Lince, Lima 2021. Se obtuvo un grado de correlación igual a 0.638, considerada moderada. Además de ello, mencionamos que las políticas de crédito y los niveles de cuentas por cobrar se vinculan directa y significativamente con los riesgos de liquidez, riesgos de gestión y los estados financieros.

Respondiendo al primer objetivo específico, se determinó que existe relación significativa entre los procesos de otorgamiento de crédito y el riesgo de liquidez, obteniendo un resultado de grado correlacional igual a 0.540, considerada moderada. Asimismo, va de la mano con los ratios de liquidez, siendo indicadores que permiten a la empresa obtener solvencia y liquidez para cumplir con las obligaciones a corto y largo plazo.

En tanto, respecto al segundo objetivo específico, se afirma que existe relación significativa entre los procesos de otorgamiento de crédito y el riesgo de gestión. Con un grado de correlación igual a 0.668, siendo moderada. Igualmente se vincula con los ratios de gestión, los índices que miden el nivel de actividad de la empresa a través de la rotación de las cuentas por cobrar, inventarios, cuentas por pagar y activos.

Dando respuesta al tercer objetivo específico, se afirma que existe relación significativa entre los procesos de otorgamiento de crédito y los estados financieros de una empresa comercial en el distrito Lince, Lima 2021, según el grado de correlación igual a 0.404, considerada moderada. Es por ello, que se debe de seguir un proceso selectivo al momento de otorgar crédito a los clientes para que no surjan contratiempos en el proceso de cobranza y este afecte directamente los resultados financieros.

Recomendaciones

El gerente financiero de la empresa comercial en el distrito Lince, Lima, debe replantear las políticas de créditos y cobranzas haciendo énfasis en las pautas a considerar al momento de evaluar a un cliente, se recomienda hacer uso de plataformas digitales, de una central de riegos que le permitan tener un panorama más completo y seguro del perfil del cliente con relación a su historial crediticio y el reporte de sus deudas. De esta forma, evitar otorgar créditos a clientes morosos. Considerando que el proceso de otorgamiento de crédito se relaciona significativamente con la liquidez de la empresa, las estas estrategias de mejora mencionadas aportarán en obtener un flujo de efectivo eficiente.

Al departamento de créditos y cobranzas se le sugiere realizar reportes continuos de los ratios de liquidez, para medir la capacidad de pago de la empresa a corto plazo y en caso se obtiene indicadores bajos comunicar a gerencia para analizar las causas y evaluar las posibles soluciones en busca de mitigar los riesgos que puedan surgir por la escasez de liquidez.

La gerencia debe considerar la posibilidad de implementar un *software* que permita incrementar la liquidez y rentabilidad de la empresa, un sistema que facilite la facturación, la gestión de almacenes o inventario. El uso de dicha tecnología aportará positivamente en el mejor control de las cuentas por cobrar, ya que se podrá generar reportes a tiempo real de los créditos vencidos, próximos a vencer y el comportamiento global de las ventas dentro de un determinado tiempo. Asimismo, podremos acceder al stock real del inventario en base a ello determinar si la rotación del inventario es positiva.

Del mismo modo se recomienda que el gerente financiero solicite reportes periódicos de los estados financieros, con el fin de realizar las comparaciones con los reportes anteriores y tomar decisiones. Además de ello, enfocarse en la información que refleja el estado de flujo

de efectivo, analizar el comportamiento de las entradas y salidas de efectivo, que le permitan prever las necesidades de efectivo, así como la forma de cubrirlas adecuada y oportunamente.

Aporte de la Investigación

El aporte es a las investigaciones relacionadas con las ciencias contables. Posterior al estudio y análisis se pretende establecer tácticas que agilicen la recuperación de las ventas a crédito y a futuro disminuir los índices de cuentas incobrables para evitar la escasez de liquidez en la empresa.

Asimismo, la presente investigación puede ser utilizada como referencia por otros investigadores, ya que es ejecutada mediante la aplicación de una encuesta validada y fiable

Referencias

- Actualidad Empresarial. (2018). *Análisis Financiero en las Empresas*. Lima: Instituto Pacífico.
- Araujo y Estacio. (2017). *Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales y su Incidencia en la Liquidez en la Empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., Cajamarca Año 2016*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Realizaron la tesis para obtener el título de Contador Público. Se enfocan en la problemática de la cartera de las cuentas por cobrar.
- Avelino, M. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.* Obtenido de Repositorio de la Universidad Laica "Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador".
- Bavaresco, A. (2013). *Proceso Metodológico en la Investigación, Sexta edición*. Venezuela: Imprenta Internacional, CA.
- BBVA Banco Continental. (2021). *Riesgos Financieros*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/puedo-pedir-un-prestamo-si-estoy-en-el-rai-o-en-el-asnef-si-no-tal-vez-i/>
- Brito, D. (2018). El riesgo empresarial. *Universidad y Sociedad*, Vol.10 n°1, 269-277.
- Carazas y Soto. (2018). *La Gestión de Créditos y Cobranzas y su Incidencia en la Liquidez en Artres S.A.C, San Isidro, 2017*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
- Castro Morales, Jose Antonio; Castro, Morales Arturo. (2014). *Crédito y Cobranzas*. México: Patria.

- Chávez. (2017). *Propuesta de Mejora del Proceso de Créditos y Cobranzas para Optimizar La Liquidez en la Empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C., 2017*. Obtenido de Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Se presentó la tesis para optar el título profesional en Administración de Empresas.
- Churampi. (2019). *Sistema de política y procedimientos para mejorar la liquidez en una empresa de servicios, Lima 2019*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Norbert Wiener, Lima. En situaciones de problemas de liquidez es necesario replantear las estrategias de gestión, políticas y procedimientos ya establecidas para optimizar la liquidez de una empresa.
- Espinosa, N. (2021). *Contabilidad básica*. Santiago, Chile: Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
- FAMP. (2017). *Gestión Financiera*. En *Cuaderno para emprendedores y Empresarios - Biblioteca de Socioeconomía Sevillana*. España: Diputación de Sevilla.
- Ferreya, A., & De Longhi, A. (2014). *Metodología de la investigación, 1ra edición*. Argentina: Encuentro Grupo Editor.
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principio de Administración Financiera*. En *Principio de Administración Financiera Decimosegunda edición*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Herz, J. (2018). *Apuntes de Contabilidad Financiera*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (Mayo de 2020). *Encuesta del Impacto del COVID-19 en las Empresas de Lima Metropolitana 2020*. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/encuestas/>

- Lerma, H. (2009). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto, proyecto (4a ed.)*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- López, F., & Soriano, N. (2014). *La gestión de la tesorería*. Barcelona, España: Libros de Cabecera.
- Lozano y Luna. (2016). *Diseño de manual de políticas de créditos y cobranzas para mejorar liquidez Química S. A. 2017*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Guayaquil - Ecuador. Los autores sostienen que las empresas deben tener directrices y controles para conocer, seleccionar y escoger a sus clientes; para que eviten tener cuentas incobrables.
- Martinez, H. (2018). *Metodología de la Investigación* . México: Cengage Learning Editores SA de CV.
- MEF. (2005). *Ministerio de Economía y Finanzas*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/1_NIC.pdf
- Mendoza, C., & Ortiz, O. (2016). *Contabilidad Financiera para contaduría y administración* . Colombia: Universidad del Norte.
- Ortiz, H. (2011). *Análisis financiero aplicado y principios de administración financiera, 14ªed.* Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Perez, R., Seca, M., & Perez, L. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Argentina: Editorial Maipue.
- Pimienta , J., De La Orden, A., & Estrada , R. (2018). *Metodología de la Investigación, Primera edición*. México : Pearson Educación de México S.A de C.V. .
- Pucutay. (2019). *Implementación de políticas de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez en la empresa Windhaiven SAC, 2018*. Obtenido de Repositorio de la

Universidad Norbert Wiener. El autor busca proponer estrategias ya que la empresa tiene problemas por la falta de liquidez.

Romo. (2016). *Propuesta de Diseño e Implementación de un Manual de Control Interno en el Manejo de Créditos y Cobranzas para la Empresa DIFILCOM*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Católica del Ecuador - Quito. Se resalta la importancia de implementar políticas de control interno para mejorar la liquidez de la empresa.

Saenz, L., & Saenz, L. (2019). Razones Financieras de Liquidez, Volumen 3 (1), 81-90.

Revista Científica Orbis Cognita,

https://revistas.up.ac.pa/index.php/orbis_cognita/article/view/376/327.

SBS - PERÚ. (2015). *Glosario de Términos e Indicadores Financieros*.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). (Mayo de 2021). *Informe de Estabilidad del Sistema Financiero*. Obtenido de

https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera_2021-I.pdf

Vera. (2013). *Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011*. Obtenido de Repositorio Universidad Internacional del Ecuador.

Apéndice 1: Matriz de consistencia de la operacionalización de las variables

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES / DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de otorgamiento de crédito y la liquidez de una empresa comercial en el distrito de Lince, Lima 2021?	Determinar la relación del proceso de otorgamiento de crédito y la liquidez de una de una empresa comercial en el distrito de Lince, Lima 2021.	Hi: El proceso de otorgamiento de crédito se relaciona significativamente con la liquidez de una empresa comercial en el distrito de Lince, Lima 2021.	Proceso otorgamiento de crédito y sus dimensiones: Política de crédito Nivel de cuentas por cobrar	Tipo Correlacional Diseño No experimental Enfoque Cuantitativo Población Los 25 trabajadores que conforman el departamento de crédito y cobranzas de la empresa comercial en el distrito Lince, Lima. Muestra censal Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
¿En qué medida el proceso de otorgamiento de crédito se relaciona con el riesgo de liquidez de una empresa comercial en el distrito de Lince, Lima 2021?	Determinar en qué medida se relaciona el otorgamiento de crédito con el riesgo de liquidez de una empresa comercial en el distrito de Lince, Lima 2021.	He1: El proceso de otorgamiento de crédito se relaciona con el riesgo de liquidez de una empresa comercial en el distrito de Lince, Lima 2021.	Liquidez y sus dimensiones: Riesgo de liquidez Riesgo de gestión Estados financieros	
¿En qué medida el proceso de otorgamiento de crédito se relaciona con el riesgo de gestión de una empresa comercial en el distrito de Lince, Lima 2021?	Determinar en qué medida se relaciona el proceso de otorgamiento de crédito con el riesgo de gestión de una empresa comercial en el distrito de Lince, Lima 2021.	He2: El proceso de otorgamiento de crédito se relaciona con el riesgo de gestión de una empresa comercial en el distrito de Lince, Lima 2021.		
¿En qué medida el proceso de otorgamiento de crédito se relaciona con los estados financieros de una empresa comercial en el distrito de Lince, Lima 2021?	Comprobar en qué medida el proceso de otorgamiento de crédito se relaciona con los estados financieros de una empresa comercial en el distrito de Lince, Lima 2021.	He3: El proceso de otorgamiento de crédito se relaciona con los estados financieros de una empresa comercial en el distrito de Lince, Lima 2021.		

Apéndice 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

“Procesos de otorgamiento de crédito y la relación con la liquidez de una empresa comercial en el distrito Lince, Lima 2021”

PRESENTACIÓN: El presente instrumento tiene por finalidad recopilar información sobre los procesos de otorgamiento de crédito y su relación con la liquidez de una empresa comercial.

AUTORA: Lady Morales Silva

DATOS BÁSICOS:

Cargo o puesto en el que se desempeña:	
Nombres y Apellidos:	
Fecha:	
Código de entrevista:	N.º

INSTRUCCIONES:

- ✓ Desarrolla todos los reactivos.
- ✓ Tome su tiempo necesario
- ✓ Por favor desarrolle el instrumento con la sinceridad que a usted la caracteriza.
- ✓ Para calificar cada reactivo, marque (X) teniendo en cuenta la siguiente leyenda:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	En total desacuerdo
5	4	3	2	1

EJECUCIÓN:

N.º	OTORGAMIENTO DE CRÉDITO	VALORACION				
		5	4	3	2	1
1	¿Es importante seguir un proceso selectivo al momento de otorgar crédito a los clientes?					
2	¿Qué opina de que se le suspenda la línea de crédito a los clientes por pago tardío y solo se le autorice nuevas compras al contado?					
3	¿Está Ud. de acuerdo que la empresa exija un pagaré como garantía al otorgar el crédito?					
4	¿Es indispensable transmitir de forma clara y sencilla los términos de crédito a los clientes?					
5	¿Se debe revisar de forma continua las cuentas por cobrar para comprobar si los clientes están pagando bajo los términos de crédito?					
6	¿El incremento de las cuentas por cobrar se relaciona con el nivel de exigencia en hacer cumplir los términos de					

	crédito?					
7	¿El personal encargado debe ser capacitado constantemente sobre el manejo del otorgamiento de créditos?					
8	¿Será eficiente comunicarse con el cliente días previos al vencimiento de una factura?					
9	¿Se relaciona el tipo de comunicación que se mantiene con los clientes en el retraso de pagos?					
10	¿La implementación de un sistema apropiado contribuye en un mejor control de las cuentas por cobrar?					
11	¿Se debe evaluar habitualmente la cartera vencida?					
12	¿Aplicar correctamente el proceso de cobranza disminuirá el nivel de la cartera vencida?					
13	¿En caso de las deudas incobrables recomienda replantear las estrategias de cobro y/o acciones estrictas?					

N.º	LIQUIDEZ	VALORACION				
		5	4	3	2	1
14	¿Tener solvencia y liquidez es crucial para cumplir con las obligaciones a corto y largo plazo?					
15	¿El área responsable debe presentar regularmente los ratios de liquidez junto con la interpretación de los indicadores?					
16	¿La interpretación de los ratios de liquidez debe ser con un lenguaje sencillo de comprender?					
17	¿Está de acuerdo Ud. Que en base a los indicadores de los ratios de liquidez se puede facilitar la toma de decisiones?					
18	¿Ejecutar medidas estratégicas con la finalidad de que la empresa sea viable económicamente es el reflejo de una gestión empresarial eficiente?					
19	¿La gerencia debe establecer alternativas de solución ante eventos de riesgo para asegurar el logro de los objetivos de la empresa?					
20	¿Se debe realizar un análisis de forma periódica sobre las ratios de rotación de cartera para medir la capacidad de pago?					
21	¿Recomienda establecer la emisión de un informe de los clientes deudores?					
22	¿El análisis de los estados financieros disminuye la incertidumbre, ayudando a comprender la liquidez y solvencia de la empresa?					
23	¿El Estado de Flujo de Efectivo proporciona información útil que permite evaluar la capacidad de la empresa para generar efectivo y equivalente de efectivo?					
24	¿Contribuye positivamente que el Estado de Flujo de Efectivo proporcione estimaciones de los flujos de caja futuros?					
25	¿Con la información del flujo de efectivo se puede utilizar los recursos de la empresa de forma más eficiente?					

Apéndice 3: Ficha validación de expertos

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: Angulo Pomiano William Peter

1.2. Grado Académico: Doctor

1.3. Institución donde labora: Universidad Peruana de las Américas

1.3.1. Especialidad del validador: Contador Público

1.3.2. Título de la investigación: Procesos de otorgamiento de crédito y la relación con la liquidez de una empresa comercial en el distrito Lince, Lima 2021.

1.3.3. Autor del Instrumento: Lady Morales Silva

1.3.4. Instrumento: Cuestionario

ASPECTO GLOBAL DEL CUESTIONARIO
VARIABLE N°1: OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN 48 OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 21 de abril de 2022



 Firma del Experto Informante
 DNI. N.º 43590201
 Teléfono N.º 994643705

ASPECTO GLOBAL DEL CUESTIONARIO

VARIABLE N°2: LIQUIDEZ

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN 48 OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Lugar y fecha: Lima, 21 de abril de 2022

Firma del Experto Informante
DNI. N.º 43590201
Teléfono N.º 994643705

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: Mg CPCC Victoria Vélez de Villa Rojas

1.2. Grado Académico: Magíster

1.3. Institución donde labora: Ministerio de Salud – Dirección de Recursos Humanos

1.3.1. Especialidad del validador: Maestra en Desarrollo Organizacional y Alta Dirección

1.3.2. Título de la investigación: Procesos de otorgamiento de crédito y la relación con la liquidez de una empresa comercial en el distrito Lince, Lima 2021.

1.3.3. Autor del Instrumento: Lady Morales Silva

1.3.4. Instrumento: Cuestionario

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

VARIABLE N°1: OTORGAMIENTO DE CREDITO

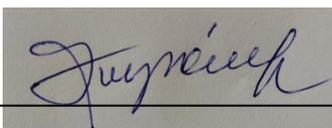
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN ...42.... OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 10 de MAYO del 2022



Firma del Experto Informante
DNI. N°07507763
Teléfono N°993421887

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

VARIABLE N°2: LIQUIDEZ

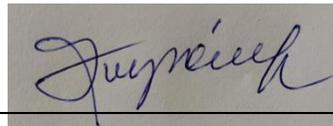
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN ...42.... OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 10 de MAYO del 2022



Firma del Experto Informante
DNI. N°07507763
Teléfono N°993421887

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: Loli Bonilla César Enrique

1.2. Grado Académico: Maestro

1.3. Institución donde labora: Universidad Peruana de las Américas

1.3.1. Especialidad del validador: Auditor Contador

1.3.2. Título de la investigación: Procesos de otorgamiento de crédito y la relación con la liquidez de una empresa comercial en el distrito Lince, Lima 2021.

1.3.3. Autor del Instrumento: Lady Morales Silva

1.3.4. Instrumento: Cuestionario

VALIDACION CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Tema: Procesos de otorgamiento de créditos y su relación con la liquidez de una empresa comercial del distrito de Lince, Lima 2021.

Bachiller: Lady Morales Silva

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
 2. Marque con aspa "X" dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión para el cuestionario.
- 1: Muy Malo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				x	
2	Objetividad Permite mediros observables				x	
3	Actualidad Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				x	
4	Organización Presentación Ordenada				x	
5	Suficiencia Comprende los aspectos en cantidad y claridad					x
6	Pertinencia Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					x
7	Consistencia Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					x
8	Coherencia Hay coherencia entre las variables indicadores y ítems				x	
9	Metodología La estrategia responde al propósito de la investigación					x
10	Aplicación Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					x

El instrumento está aprobado con 45 puntos,



DNI 25406615
Apellidos y nombres del Experto: César Enrique Loli Bonilla
Grado del Experto: Maestro
Especialidad: Auditor Contador
Lugar de trabajo Universidad Peruana de la Américas

Apéndice 4: Base de datos

ENCUESTADOS	V1: OTORGAMIENTO DE CREDITO													V2: LIQUIDEZ											
	D1. Política de Credito							D2. Nivel de cuentas por cobrar						D3. Riesgo de Liquidez				D4. Riesgo de gestion				D5. Estados Financieros			
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22	P.23	P.24	P.25
1	5	2	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
2	5	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	3	3	5
3	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	5	4	3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
6	3	3	4	5	4	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4
7	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
8	5	5	1	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
9	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
10	5	4	4	5	5	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5
11	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
12	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
13	5	3	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4
14	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4
15	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
16	5	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
18	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
19	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	3	3	2	2
20	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5
21	5	4	4	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	2
22	5	2	3	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
23	4	2	3	4	4	4	5	4	2	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
24	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3
25	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	2	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5