

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Administración de créditos y rentabilidad de Iguana Corporativo del
Perú SAC. 2018

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada en
Administración.

Autora : BACH. BRENDA LUCIA SANCHEZ
CARHUAMACA

Asesor : Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros.

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los
Recursos.

Fecha de Inicio y Culminación : 30.05.2019 29.05.2020

Huancayo – Perú

2023

Asesor:

Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros

DEDICATORIA

A: Mi amado hijo Santiago Poma Sanchez, esposo Juan Poma Vera y a mis padres por su apoyo incondicional.

Brenda

AGRADECIMIENTO

A Dios por la vida.

Al Rector de la Universidad Peruana Los Andes, por concederme la oportunidad de optar el título profesional.

Al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes por demostrar ser gestor al interior de la universidad.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes por las sabias enseñanzas.

La autora.

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0057 - FCAC -2023

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Y RENTABILIDAD DE IGUANA CORPORATIVO DEL PERÚ SAC. 2018

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. SANCHEZ CARHUAMACA BRENDA LUCIA**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **DR. AGUADO RIVEROS ULDARICO INOCENCIO**

Fue analizado con fecha **27/10/2023** con el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **16** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 27 de Octubre de 2023.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

ÍNDICE

	Pág.
Portada	1
Sínodo de Jurado	2
Asesoría	3
Agradecimiento	4
Dedicatoria	5
Índice	6
Índice de tablas	7
Índice de gráficos	8
Resumen	9
Abstract	10
Introducción	12
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 REALIDAD PROBLEMATICA	15
1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2.1. Delimitación Espacial	17
1.2.2. Delimitación Temporal	17
1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática	17
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.3.1. Problema General	18
1.3.2. Problemas Específicos	18
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
Rentabilidad.....	19
1.4.2 Justificación Práctica.....	19

1.4.3	Justificación Metodológica.....	19
1.4.4	Justificación Social.....	19
1.4.5	Justificación de Conveniencia.....	20
1.5.	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.5.1.	Objetivo General.....	20
1.5.2.	Objetivos Específicos.....	20
	CAPITULO II.....	21
II	MARCO TEÓRICO.....	21
2.1	ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	21
2.2.	BASES TEÓRICAS.....	27
2.3	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS.....	38
	CAPITULO III.....	41
III.	HIPOTESIS.....	41
3.1.	HIPÓTESIS GENERAL.....	41
3.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	41
3.3.	VARIABLES.....	41
	CAPITULO IV.....	44
IV.	METODOLOGÍA.....	44
4.1.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	44
4.2.	TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
4.3.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	45
4.4.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
4.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	46
4.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	47
4.7.	TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALIIS DE DATOS.....	48
	CAPITULO V.....	50
	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
	CONCLUSIONES.....	86
	RECOMENDACIONES.....	87
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	88
	ANEXOS.....	91

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 : Género	51
Tabla 2 : Grupo Ocupacional	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3:: Es importante que se realice una selección de crédito	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4: ¿Las Políticas de crédito se deben cumplir estrictamente en la empresa?	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5:: ¿Tener establecida las políticas de crédito beneficia a la organización?	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6: ¿Es importante tener un cronograma de cobranza? ...	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 7: ¿Tener un control de las cuentas por cobrar ayuda a no tener cuentas incobrables?	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 8: ¿Al no saber manejar de forma adecuada sus cuentas genera riesgo para la empresa?	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 9: ¿Es importante evaluar la capacidad de pago de sus clientes? ..	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 10; ¿Es necesario evaluar el historial crediticio antes de otorgar un crédito?	60
Tabla 11: ¿Es importante tener el control sobre las evaluaciones de crédito?	61
Tabla 12: ¿Es importante las ventas para la empresa?	62
Tabla 13: ¿Tener liquidez es relevante para la organización?	63
Tabla 14: ¿Llevar un adecuado y eficiente control de las deudas de crédito nos permite tener rentabilidad económica?	64
Tabla 15: ¿Es importante que la organización pueda invertir?	65
Tabla 16: ¿Las cuentas por cobrar nos posibilitan tener rentabilidad financiera?	66
Tabla 17: ¿Es necesario que la empresa genere utilidad?	67

Tabla 18: ¿Es importante que la empresa crezca en el mercado en el que se desarrolla?.....	68
Tabla 19: ¿Tener capital para cualquier imprevisto es necesario?	69
Tabla 20: ¿El administrador debe manejar adecuadamente las cuentas por cobrar para no tener problemas con la liquidez, ni la rentabilidad?	70
Tabla 21: Resumen de casos para la hipótesis general.....	71
Tabla 22: Pruebas de Chi-cuadrado para la hipótesis general.....	71
Tabla 23: Medidas simétricas para la hipótesis general	72
Tabla 24: Resumen de casos para la hipótesis específica 1	73
Tabla 25: Pruebas de Chi-cuadrado para la hipótesis específica 1	74
Tabla 26: Medidas simétricas para la hipótesis general	75
Tabla 27: Resumen de casos para la hipótesis específica 2	76
Tabla 28: Pruebas de Chi-cuadrado para la hipótesis específica 2	76
Tabla 29: Resumen de casos para la hipótesis específica 3	78
Tabla 30: Pruebas de Chi-cuadrado para la hipótesis específica 3	78
Tabla 31: Medidas simétricas para la hipótesis específica 3.....	79

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Género.....	51
Figura 2: grupo ocupacional.....	52
Figura 3: Selección del crédito.....	53
Figura 4:Políticas de crédito.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 5: Beneficia las políticas de crédito	¡Error! Marcador no definido.
Figura 6: Cronograma de cobranza	¡Error! Marcador no definido.
Figura 7: Control de las cuentas por cobrar	¡Error! Marcador no definido.
Figura 8: Riesgo para la empresa	¡Error! Marcador no definido.
Figura 9: Capacidad de pago de los clientes	59
Figura 10: Historial crediticio	60
Figura 11: Control sobre las evaluaciones de crédito	61
Figura 12: Ventas para la empresa	62
Figura 13: Liquidez en la organización.....	63
Figura 14: Control de deudas	64
Figura 15: Importancia de invertir	65
Figura 16: Rentabilidad financiera.....	66
Figura 17: Importancia de utilidad	67
Figura 18: Desarrollo de la empresa	68
Figura 19: Tener capital	69

Figura 20: Manejo adecuado de las cuentas	70
---	----

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad conocer el grado de correlación que existe en cuanto a la administración de créditos y la rentabilidad conjuntamente con sus ratios financieros y sus efectos sobre la empresa Iguana Corporativo del Perú S.A.C. en el año 2018, las cuales le permitirán a la empresa conocer el estado actual de la gestión y administración de cobranzas y la otorgación de créditos de manera eficiente y sostenible, para ello utiliza el método científico y no experimental ya que ninguna variable o indicador financiero se somete a experimentos, siendo el nivel de investigación de nivel correlacional porque buscará encontrar correlaciones entre variables, mientras que el diseño del estudio fue de descriptiva, se optó como instrumento de investigación al cuestionario la cual estuvo comprendida de 18 preguntas y se recolecto los datos por medio de la encuesta, la cual se aplicó a cuarenta trabajadores de diferentes empresas que pertenecen al rubro de ferretería en la ciudad de Huancayo, el estudio llega a la conclusión que hay correlación directa y significativa moderada entre la administración crediticia y la rentabilidad de la empresa.

PALABRAS CLAVES: administración de créditos, rentabilidad, cuentas por cobrar, liquidez, capacidad de pago, utilidad.

ABSTRACT

The purpose of this research work is to know the degree of correlation that exists in terms of credit management and profitability together with their financial ratios and their effects on the company Iguana Corporativo del Perú S.A.C. in the year 2018, which will allow the company to know the current state of the management and administration of collections and the granting of credits in an efficient and sustainable way, for this it uses the scientific and non-experimental method since no variable or indicator financed It is subjected to experiments, being the level of investigation of correlational level because it will seek to find correlations between variables, while the design of the study was descriptive, the questionnaire was chosen as the investigation instrument, which was comprised of 18 questions and the data was collected. Through the survey, which was applied to forty workers from different companies that belong to the hardware industry in the city of Huancayo, the study concludes that there is a direct and moderately significant correlation between credit management and the profitability of the company.

KEYWORDS: credit administration, profitability, accounts receivable, liquidity, ability to pay, utility

INTRODUCCIÓN

Este presente documento tiene como finalidad determinar si hay una relación de los créditos sobre el rendimiento de la empresa Iguana Corporativo del Perú SAC en el año 2018. Como objeto específico tenemos en primer lugar a determinar la relación de las cuentas por cobrar sobre la rentabilidad financiera y la relación de los estándares de crédito sobre la rentabilidad integral en la unidad de análisis señalada. Se ha planteado la hipótesis general dónde existe una relación significativa entre la administración de créditos y la rentabilidad de la empresa Iguana Corporativo del Perú S.A.C. en el año 2018. Las hipótesis específicas se enfocaron en la existencia de relación directa y significativa entre las variables mencionadas.

La relevancia de la investigación se centra en alcanzar alternativas para promover una mejora en la administración de las cobranzas y la otorgación de créditos en forma sostenible, al mismo tiempo y como efecto inmediato generar mayor rentabilidad y disponibilidad de liquidez para un crecimiento permanente de la empresa; por lo que la organización al contar con mayor rentabilidad estará en mejores condiciones de cumplir con su responsabilidad social empresarial en beneficio de sus trabajadores y la población. En este punto la importancia relevante es mayormente cuando una empresa u organización aparte de su servicio comercial debe tener políticas internas para brindar, liquidar y recuperar créditos y así no tener problemas de liquidez.

El estudio se desarrolló bajo los parámetros del método científico, fue de tipo no experimental, puesto que las variables no se sometieron a ningún experimento. El nivel de

la investigación corresponde al nivel correlacional debido a que buscó la determinación de la relación de las variables. En tanto el diseño del estudio fue un diseño descriptivo; aplicamos como técnica de recolección de datos a la encuesta y como instrumento de medición se aplicó un cuestionario de 18 ítems a 40 trabajadores de diferentes empresas del rubro en Ferretería de la ciudad de Huancayo.

La investigación contiene cuatro capítulos, en el primer capítulo se desarrolla el planteamiento y la formulación del problema, el segundo capítulo desarrolla el marco teórico, el capítulo tres corresponde a la metodología utilizada en el desarrollo de la investigación y en el capítulo cuatro se presentan los resultados arribados en el presente estudio.

La autora.

CAPITULO I

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

Los temas escogidos para el presente estudio son la Administración crediticia y la Rentabilidad ya que en nuestra realidad están directamente relacionados, puesto que saber y tener una eficiente administración de créditos nos ayudara a controlar correctamente las cuentas pendientes y no tener dificultades de cobranza, de solvencia y de rentabilidad.

A nivel internacional, Lawrence (2007) dice, Recobrar el capital rápidamente es lo más recomendable si no, las cuentas por pendientes por cobrar causarán carencias a la empresa. Tomando en consideración esta premisa, toda organización debe tener una adecuada administración y supervisión del crédito, caso contrario generará contingencias como cuentas por cobrar convirtiéndose más adelante en incobrables.

Estos problemas se presentan constantemente en las empresas cuando no hay una sistematización controlada de la cartera de clientes, a pesar de tener registrado donde se estipulo el cronograma de pago, por ende, cuando se incumple con lo acordado las deudas afectan a la solvencia de la empresa. Por ello existe el riesgo a parte de disminuir la rentabilidad, ocasionar alta morosidad poniendo en peligro a la empresa

A nivel Nacional, Calderón (2005), Las diferentes empresas existentes (Industriales,

comerciales, de servicios, etc.) brindan crédito al igual que las entidades financieras y bancos para poder llegar a más clientes, obtener más ganancias y hacer crecer su negocio, sin embargo corren el riesgo de morosidad y en el peor de los casos incobrabilidad ya que por muchos motivos ya sea por falta de experiencia, tiempo, y malos manejos no llegan a recuperar su dinero y eso le puede generar grandes pérdidas en la compañía.

Así mismo la empresa Iguana Corporativo del Perú SAC no maneja una adecuada administración de créditos, no tiene un control de sus cuentas por cobrar, tampoco tiene personal específico para realizar las cobranzas, lo que le genera retrasos en el retorno del capital y por ende no poder cumplir con sus obligaciones financieras (letras) y menos aún poder comprar mercadería al contado para atender todas sus ventas.

La empresa Iguana Corporativo del Perú SAC al igual que muchas empresas se ha ido expandiendo paulatinamente llegando a atender en muchas zonas fuera de Huancayo como son: Huánuco, Pasco, Huancavelica, Ucayali, Ayacucho, Cuzco y Junín teniendo el problema de no contar con un personal de cobranza para dichas zonas y por ende no poder presionar en las cobranzas pendientes y verse forzados a volver, lo que genera costos a la empresa afectando a su Rentabilidad.

La empresa Iguana Corporativo del Perú SAC trabaja con el 70% de proveedores previo depósito o al contado, esto también se convierte en un problema al no tener un adecuado control de las cuentas pendientes que afectan de manera directa en la rotación del efectivo, lo que no permite que la empresa pueda reinvertir y generar mayor rentabilidad a la organización.

A nivel Regional, Miñán (2018), Las empresas constructoras de infraestructura, inmobiliarias y proveedores proyectaron que para este año su nivel de operaciones crecería en promedio 3.97%, según la Encuesta de Expectativas del Informe Económico de la Construcción (IEC) de octubre, elaborado por Capeco.

Esto representa una disminución en las expectativas de las compañías respecto al reporte previo (agosto), cuando esperaban alcanzar un crecimiento de 5.21%.

Por lo tanto este informe representa una reducción de las ganancias de la empresa Iguana Corporativo del Perú SAC, ya que se vende productos mas para el sector de construcción, y el porcentaje bajo que da (IEC) , afecta a las ventas de la organización.

Por consiguiente, este estudio permitirá hacer un análisis a la problemática de la empresa Iguana Corporativo del Perú SAC 2018, para luego relacionar con los propósitos de crecimiento empresarial, a fin de presentar algunas alternativas de solución para una eficiente gestión de créditos y minimizar los riesgos y alcanzar los niveles óptimos de rentabilidad.

1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Delimitación Espacial

En la ciudad de Huancayo operan empresas organizadas como Sociedades Anónimas Cerradas en diferentes rubros o líneas de producción.

Para el caso de nuestro trabajo de investigación se delimita a las empresas ferreteras, y se enfoca a la empresa Iguana Corporativo del Perú SAC.

1.2.2. Delimitación Temporal

El análisis que se hizo fue solo para el año económico de 2018, referente a los créditos entregados a los potenciales clientes de acuerdo a la cartera registrada.

1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática

I. La administración crediticia: Para mantener a los clientes y captar nuevos clientes, mayormente las empresas son conscientes de que se necesita brindar créditos.

La naturaleza de crédito puede cambiar entre áreas industriales diversas, sin embargo, las empresas que pertenecen a la misma área industrial casi siempre brindan créditos parecidos. Las cuentas pendientes, casi siempre incorporan créditos que acuerdan la remuneración en un número acordado de días.

II. La rentabilidad: mide el rendimiento de las unidades monetarias beneficiarias y las unidades financiadas ya sean con recursos propios o de terceros.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación de la Administración de créditos y la rentabilidad de la empresa Iguana Corporativo del Perú SAC en el año 2019?

1.3.2. Problemas Específicos

- a) ¿Cuál es la relación de la Política de Crédito y la Rentabilidad Económica de la empresa Iguana Corporativo del Perú SAC en el año 2019?
- b) ¿Cuál es la relación de las Cuentas por Cobrar y la Rentabilidad Financiera de la empresa Iguana Corporativo del Perú SAC en el año 2019?
- c) ¿Cuál es la relación de los Estándares de Crédito y la Rentabilidad Integral de la empresa Iguana Corporativo del Perú SAC en el año 2019?

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Justificación Teórica

Administración crediticia

Calderón (2005), Todas las empresas de diferentes rubros quieren conservar y fidelizar siempre a sus clientes por ende ofrecen créditos. Así generan confianza y atraen nuevos

clientes, sin embargo, el problema está en el momento de cobrar, casi siempre los clientes no cumplen con el día estipulado de cobro y alargan el crédito por el cual las empresas se ven forzadas a esperar o a pedir su mercadería ya que es necesario recuperar el capital para comprar más mercadería.

Rentabilidad

Sanchez (2002), menciona que la rentabilidad es un término que refleja que en una determinada empresa se están usando y gestionando los recursos disponibles de la mejor manera posible, la cual se transforma en términos de beneficio para la empresa. Asimismo, que una empresa sea rentable también es un término que se introduce en cada acción económica-financiera en las cuales intervienen los recursos: financieros, humanos y materiales para alcanzar los resultados esperados.

1.4.2 Justificación Práctica

Al tener los resultados previamente establecidos, el presente estudio ha planteado como objetivo alcanzar opciones para perfeccionar la correcta administración crediticia y las cobranzas de créditos de la empresa Iguana Corporativo del Perú SAC.

1.4.3 Justificación Metodológica

En este estudio investigativo se desarrolló el método científico como método general y al método descriptivo como método específico, por cuyo efecto se usarán e instrumentos para recolectar datos acordes a la investigación de carácter científico, mediante el instrumento del cuestionario, asimismo el análisis y revisión documentaria que se aplicaron de acuerdo a un cronograma establecido.

1.4.4 Justificación Social

Este estudio se aplicó a la empresa Iguana Corporativo del Perú SAC, y de acuerdo a los resultados permitirá alcanzar las posibles soluciones para mejorar sobre la administración de sus créditos y cobranza en forma sostenible, al mismo tiempo y como efecto inmediato tendrá mayor rentabilidad y disponibilidad de liquidez para un crecimiento permanente; asimismo, la empresa al tener mayor rentabilidad estará en condiciones de cumplir la responsabilidad social empresarial en favor de la población.

1.4.5 Justificación de Conveniencia

Este estudio se justifica por convenir a los intereses de empresas similares a Iguana Corporativo del Perú SAC, en este caso, la línea de productos ferreteros.

Con los resultados permitirá tener un mayor enfoque del problema de políticas de crédito y mejores resultados en cobranzas.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación de la administración de créditos y la rentabilidad de la empresa Iguana Corporativo del Perú SAC en el año 2019.

1.5.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar la relación de la Política de Crédito y la Rentabilidad Económica de la empresa Iguana Corporativo del Perú SAC en el año 2019
- b) Determinar la relación de las Cuentas por Cobrar y la Rentabilidad Financiera de la empresa Iguana Corporativo del Perú SAC en el año 2019
- c) Determinar la relación de los Estándares de Crédito y la Rentabilidad Integral de la empresa Iguana Corporativo del Perú SAC en el año 2019

CAPITULO II

II MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Luna & Lozano (2016), realizaron la investigación titulada: Diseño Manual Políticas de cobranzas y créditos para mejorar liquidez de la empresa Quimica S.A 2017, para optar el grado de Contador Público Autorizado, por la Universidad de Guayaquil, la cual tiene como finalidad implementar un manual de normas de cobranzas y créditos para mejorar la solvencia de la empresa. La investigación concluyó que: todas las instituciones cualquiera que sea el rubro al que se dedique, que no disponga de un control interno para dar, recuperar y solventar créditos entregados y para escoger a proveedores, presenta o presentará dificultades para cobrar, liquidar y de rentabilidad.

Luna (2015), hizo una investigación sobre la evaluación de la Gestión Financiera de empresas Importadoras en el rubro de la Ferretería en el periodo 2013 - 2014, para optar el grado de Maestría en Administración de Empresas, por la Universidad de Carabobo, dónde se tuvo como finalidad: hacer un análisis de la administración financiera de las empresas que importan y que venden al por mayor del rubro de ferretería en el municipio libertador. Objetivo número 1 fue el de hacer un diagnóstico del estado económico de las compañías

que importan al por mayor caso de la DFM. Las ventas de la empresa durante la investigación fueron satisfactorias debido a su economía por lo que tuvo un flujo de caja favorable cumpliendo con sus pagos y sus deudas con terceros. Pero en lo que concierne a la estructura de costo sufrió un incremento importante impactando en 153% antes de pagar impuestos, esto sucede por las condiciones económicas internas o externas que enfrenta la empresa ferretera; observando la rentabilidad de la empresa por un impacto negativo por no poder llevar estos incrementos a los precios de ventas como una manera de atenuar el efecto y que sea rentable. En el Objetivo dos se planteó Examinar cómo se desempeña la empresa (DFM) financieramente. El desenvolvimiento de la administración operativa muestra un control adecuado de los costos y gastos que orientaron las actividades en obtener resultados positivos para la empresa. Actualmente el rendimiento de los activos ROA, no significaron la utilidad del negocio después de impuestos siendo interesante tener en consideración que los activos son presentados a valores históricos y la utilidad posterior a los impuestos fue mostrada a valores corrientes, que influyeron en la economía del negocio.

Tirado (2015), realizó la investigación titulada: Política crediticias y de Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la Fábrica de calzado Fadicalza, se desarrolló en la Universidad Técnica de Ambato, teniendo por finalidad indicar el impacto de las políticas crediticias y de cobranza en la solvencia de la compañía de calzado para aumentar la productividad en los créditos. La investigación llegó a concluir con el objetivo 1 que la empresa no ha llegado a accionar sobre sus créditos en base a sus políticas de cobranza y crédito, la cual la realiza mediante operaciones empíricas efectuadas por quienes tienen a su cargo el control del directorio y esto ocasiona problemas en las cuentas pendientes por cobrar de la compañía. También se determinó que en la compañía no se capacitan constantemente referente a temas financieros, por lo que hay un desconocimiento de los administradores sobre este tema.

Adicionalmente no hay un correcto manejo de las cuentas pendientes por cobrar, no hay un seguimiento hacia los clientes que adeudan créditos tampoco actualizan su información, haciendo que las cuentas por cobrar sean difíciles de cobrar ya que no tienen datos reales existiendo casos que no tienen un aval documentario que los respalde y facilite el cobro de las deudas. Conforme a los datos en el estudio se contrastó que hay en los empleados de la empresa bastante disposición para tener nuevas formas de crédito y cobranza que figuren en el instructivo que se va a proponer. Mientras que con el tercer objetivo se ha concluido que un manual de cobranzas y créditos es una buena alternativa para dar solución a los problemas ya mencionados. Una vez establecidas las políticas establecidas en el manual, se pasa a determinar actividades específicas para tomar decisiones de carácter administrativos que sean reflejadas financieramente en la empresa. La guía es una herramienta para que, mediante su uso, la empresa tenga una baja tasa de clientes morosos.

ANTECEDENTES NACIONALES

Cobián (2016), realizo la investigación: Gestión de créditos y cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. Trujillo, 2015, teniendo como finalidad indicar el efecto de la gestión de créditos y cobranzas en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: Las comparaciones de los estados financieros en los años 2014 y 2015 nos muestran una rentabilidad positiva, 9.69% para el 2014 y 9.61% para el 2015. Los trámites de cobranzas y créditos de la empresa en estudio son defectuosos puesto que no se hacen evaluaciones respecto al otorgamiento de créditos asimismo no se planifica sobre las cobranzas, la cual ha generado cuentas por cobrar de 15.600 soles para el 2014 y 16.000 sol para el año del 2015. Al observar el rendimiento de la empresa, se pudo ver que el rendimiento sobre el patrimonio en el año 2014 fue de 21.3% y en el 2015 de 24.4% esto se debió a que el patrimonio y la utilidad aumentaron en dicho

año, también la rentabilidad de las ventas en el 2015 fue de 4.1% y de 3.6% respecto al año previo, ya que en el año 2015 se hicieron mayores ventas en efectivo que al crédito.

Chipana (2018), realizó la investigación para evaluar la administración crediticia respecto a la entrega de créditos, teniendo como objetivo evaluar dicha administración crediticia en el proceso de otorgamientos de créditos y como incide en la morosidad. La investigación concluye que: hay un déficit en la gestión crediticia la cual sucede porque no se hace una evaluación a su historial crediticio de la forma adecuada, el 67.4% cumplieron sus créditos, el 35.6% son morosos en el año 2014 y para el año 2015 el 74.6% de los créditos entregados debido a una correcta asignación en función a la normativa de crédito mientras que el 25.3% de los créditos no se han otorgado en función a los parámetros. También se concluye que existen varios riesgos acerca de la gestión crediticia, en el proceso de otorgamiento se observa que existe el 32.5% la cual corresponde a la morosos de la cual el 49.6% tiene un atraso mayor a 120 días, la cual se califica como crédito en pérdida, el 51.4% corresponde a morosidad con atraso de 90 días la cual se denomina como una duda sobre cobranza. La tercera conclusión es que: los colaboradores de la financiera han llegado a incumplir con el manual de procedimiento para la evaluación crediticia siendo el 23.2% quienes han incumplido con los requisitos en el año 2015 el 74.6% de los créditos si se han entregado en función a los requisitos establecidos mientras que el 25.3% no cumplen con los requisitos que se han establecen en el instructivo de la política crediticia financiera .

López (2016), realizó la investigación: La morosidad y su impacto en la rentabilidad en la Cooperativa de ahorro y crédito la Rehabilitadora – Piura, año 2016, Universidad Cesar Vallejo, teniendo como finalidad conocer el impacto de la morosidad en la rentabilidad en la entidad financiera. El estudio llegó a concluir que: Los aspectos internos de la morosidad se encuentran muy abajo respecto al promedio, los empleados no se encuentran satisfechos con las políticas de crédito, por razones de que no se les avisan ni se les entregan el

cronograma de pagos. Los indicadores de morosidad indican que en el año 2013 el Crédito Flexible con el 1.93% y para el año 2014 fue de 2.4% y en el año 2015 se redujo a 1.6% la cual se debe a una alta tasa de morosidad. Las causas externas aumentaron en 71.8% en el año 2015. La percepción de los clientes es de 2.5 debajo de la escala, con la cual podemos inferir que la entidad financiera no otorga la información exacta a los socios. La morosidad tiene una repercusión negativa sobre el rendimiento de la entidad financiera.

ANTECEDENTES REGIONALES

Blancas (2016), realizó la investigación: La cultura financiera y su impacto en la Gestión crediticia de la Agencia El Tambo de la CMAC Huancayo en el año 2014, Universidad Peruana Los Andes, teniendo como finalidad señalar el impacto de la cultura financiera en la administración crediticia en la entidad financiera. la investigación concluyo que: La cultura financiera tiene una repercusión significativamente sobre la gestión crediticia debido a que los resultados señalan que si los clientes tienen más información financiera respecto a otros clientes tienen mejores resultados en un 54.55% Los clientes que tienen más información financiera son preferidos por los analistas, puesto que los clientes son de mayor confianza y el grado de morosidad de ellos es menor. Los clientes que conocen de cultura financiera y de recuperación de créditos según el 100% de los analistas son más fáciles de tratar ya que reduce el costo de recuperar créditos. 4. El grado de morosidad es de 2.9% respecto de la muestra tomada y el total de clientes, mientras que el 2.5% de los clientes concluyen que la cultura financiera tiene una repercusión en el estado moroso de la financiera.

Zanabria (2017), realizó la investigación: Relación del proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L en al Año 2017, Universidad Continental, teniendo por finalidad conocer la relación existente

entre el proceso crediticio y la tasa de morosidad de acuerdo a la perspectiva de los accesorios a crédito de la entidad financiera. La investigación concluyó que el procedimiento de otorgar créditos tiene un impacto con la morosidad con la empresa financiera, asimismo existe una correlación positiva con bajo nivel de incidencia. También menciona que la evaluación crediticia es muy importante para la entidad financiera y es la razón principal de morosidad ya que existen políticas crediticias flexibles.

Apumayta & Jaime (2016), realizaron la investigación: La gestión integral de riesgos y su influencia en la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A – Agencia San Juan de Miraflores – Lima – periodo 2011-2013, Universidad Nacional del Centro del Perú, la finalidad fue conocer la incidencia de la Gestión Integral de Riesgos sobre la entidad de la entidad financiera. La investigación concluyó que un buen manejo del riesgo integral tiene influencia sobre el rendimiento de la CMAC Huancayo, debido a que el riesgo integral incide en el riesgo crediticio. El riesgo crediticio por lo general influye en el rendimiento de la CMAC Huancayo. Esto compromete que las políticas crediticias de la entidad financiera no son realizadas correctamente, ocasionando que el cliente al no estar bien evaluado no se conoce todo su historial crediticio y esto afecta a la entidad financiera puesto que estas personas se niegan a pagar sus créditos puesto que no tienen voluntad ni capacidad de pago. El manejo adecuado de riesgo operativo tiene efecto en el rendimiento de la CMAC Huancayo, las operaciones crediticias que realiza la entidad financiera no son óptimas perjudicando la demanda y la rentabilidad de la entidad financiera, y con ello perjudican el patrimonio de los clientes llevándolos a la incomodidad y un pésimo servicio al cliente. El manejo adecuado de riesgos de mercado repercute sobre el rendimiento de la CMAC Huancayo, la cual demuestra que las tasas de interés que ofrecen las entidades financieras afectan su rentabilidad, asimismo la inflación, el tipo de cambio y los constantes cambios en la tasa de interés perjudican la demanda puesto que existen empresas informales que brindan créditos de menor calidad.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS

A. Antecedentes Generales del Crédito

(Calderón, 2005), dice: Como ya se sabe, las instituciones que dan diferentes tipos de créditos son los bancos y las entidades financieras, por lo que usan diferentes herramientas y procesos para eso, sin embargo, no solo las entidades bancarias brindan créditos, también lo hacen muchas otras empresas (industriales, comerciales y de servicios, etc.); con la finalidad de encontrar individuos con necesidad de incrementar sus ganancias que le permitan continuar vigente a la empresa. Sin embargo, hay un grado de riesgo en el que estas empresas se encuentran, es el riesgo de morosidad y también de créditos que no son cobrables de ciertos créditos que otorgan. Durante el proceso para otorgar un crédito, es muy complejo y demasiado amplio las cuales son:

- Determinar el mercado objetivo Evaluar el crédito
- Evaluar las condiciones otorgadas
- La aprobación del crédito
- Políticas de cobranza
- Desembolso y documentación
- Administración crediticia

B. Historia Mundial del Crédito

A través del desarrollo del riesgo crediticio el concepto nos dice: que desde el comienzo de 1930 la herramienta principal para analizar fue el balance. A comienzo de 1952, variaron los estados de resultados, así como los principales indicadores como las utilidades empresariales. Desde 1952 hasta la actualidad el criterio que se ha usado fue el flujo de

caja, la cual se brinda si un crédito genera suficiente caja para poder pagarlo y esto sucede debido a que los créditos no se pueden pagar con las utilidades, ni con buenas intenciones ni con inventarios, se paga con caja.

C. Definición

Con la finalidad de conservar a los clientes y poder conservarlos, la mayor parte de las empresas se enfocan en ofrecer créditos, las condiciones de los créditos suelen ser diferentes entre ámbitos industriales distintos, sin embargo, las empresas de la misma área industrial en la mayoría de casos son créditos parecidos. Las ventas que no son en efectivo llegan a convertirse en cuentas pendientes por cobrar las cuales no se cobran en el tiempo establecido convirtiéndose en efectivo menor a un año, considerándose como activos circulantes. Toda empresa que brinda créditos mediante cualquier modalidad ya descrita (Calderón, 2005).

D. Sujetos del Crédito

(Calderón, 2005), dice que es la persona jurídica o natural que llega a satisfacer con los requisitos mínimos establecidos por la entidad financiera para su evaluación y para que posteriormente se le asigne un crédito.

E. Finalidad básica de la entrega de créditos:

Empresarialmente el determinar un sistema de créditos tiene como objetivo principal aumentar las ventas a través de la entrega de crédito con las facilidades de pago hacia los clientes, ya sea para cualquier cliente como trabajador industrial, comerciante o trabajador público que no pueda disponer de ingresos disponibles para cierto tipo de consumo o necesidad.

F. Composición de los Créditos:

Se compone de:

- ✚ El que solicita el crédito (Clientes deudores)
- ✚ El que otorga el crédito (Acreedores)
- ✚ Documentos de cobranza: pagares, letras, etc.
- ✚ Deudores con mora
- ✚ Garantías bajo inmuebles.
- ✚ Tasa de Interés la cual ha sido pactada
- ✚ Monto del Crédito
- ✚ cronograma de pago

G. Clasificación de Créditos

Hay una diversidad para la clasificación de tipo de créditos, este trabajo de investigación trata de agruparlos para que pueda servir de guía para clientes que hagan uso de la comercialización de créditos a partir de 2 puntos de vista como los créditos informales y los créditos formales.

i. Créditos Formales

Los créditos formales se caracterizan por basarse en un contrato, puesto que ahí se definen los términos dónde se establece quien está a brindando el crédito, quien está recibiendo el crédito, cuanto es el monto del crédito y en qué tiempo se pagará dicho crédito, lo que no sucede con la definición de un crédito informal.

Los créditos formales son:

- Pueden ser los créditos comerciales o de consumo: estos créditos están destinados al público en general bajo ciertos términos que se establecen en el contrato al momento de ser adquiridos, por lo general estos créditos están destinados para satisfacer una necesidad en un determinado tiempo.
- Créditos Empresariales: Estos créditos a la que las empresas acceden ya sean para incrementar su producción o comercialización de determinado producto, con este crédito puede adquirir insumos, materia prima o suministros para poder acceder a más productos y después de cierto tiempo poder venderlos para prestar servicios.
- Créditos Bancarios: Son créditos que las entidades financieras ofrecen ya sean activos financieros las cuales sirven para aumentar la producción de sus clientes, así como la de su productividad.

DIMENSIONES

A. Política Crediticia

(Calderón, 2005), dice: Son las políticas técnicas que usa el representante financiero de una determinada empresa, para con ello brindar una eficiente atención al cliente acerca de su acceso a un crédito en dicha entidad financiera.

Las normas establecidas de una determinada empresa financiera deben otorgar las claves para establecer si debe otorgar un crédito a un cliente o no se debería entregarle un crédito, en caso se le asigne cual debería ser el monto del crédito brindado. La empresa no debe encargarse solamente de las condiciones de crédito, pues debe hacer uso correcto de estos estándares al decidir qué tipo de crédito se brindará a su cliente. Debe existir una adecuada

información para poder analizar los créditos que se están otorgando. Cada aspecto de la normativa desarrollada es primordial para que exista una buena administración crediticia. La mala o buena ejecución de la política crediticia no siempre garantiza resultados deseados para una empresa.

B. Las Cuentas por Cobrar

(Calderón, 2005), menciona que son los fondos a corto y a largo plazo que tiene una empresa, como resultado de haber realizado ventas a crédito a sus comparadores, para la presentación del balance general se debe considerar el Reglamento de Información Financiera (RIF), dónde se señala que debe estar en el rubro de cuentas por cobrar comerciales para cada rubro se incluyen archivos y cuentas por cada giro de negocio.

C. Estándares de Crédito

Es el criterio establecido para que un individuo pueda aprobar a recibir un crédito en una entidad financiera, la cual comprende cumplir ciertos requisitos específicos la cual se registra en su historial crediticio.

2.2.2. RENTABILIDAD

DEFINICIÓN

Caraballo (2013, p.2-17), dice: La Rentabilidad de la Empresa es un aspecto básico de cualquier análisis. Es muy importante para la empresa, también y para los accionistas para la toma de decisiones de inversiones sobre un determinado patrón. Lo rentable de una compañía se sitúa básicamente en la relación que hay entre los beneficios generados u obtenidos respecto a la financiación o inversión que hizo dicha empresa pudiendo ser con dinero propio o con dinero financiados por terceros.

Pérez & Gardey (2015), menciona que la rentabilidad de una empresa es una condición de generar benéfico, ganancia, provecho y utilidad. La rentabilidad se relaciona con las ganancias de una inversión, por lo general hace referencias a las ganancias económicas.

DIMENSIONES RENTABILIDAD ECONÓMICA

Para Caraballo (2013, p.2-17), es importante hacer una evaluación de la capacidad financiera de una empresa determinada, la cual nos permitirá obtener el capital invertido y recurso disponible. Descartando los aspectos financieros y centrándose en el aspecto económico, la cual hace una medición del rendimiento de los directivos de una empresa. La herramienta básica que se debe usar para medir la rentabilidad económica es el ROI y el ROA puesto que mide relaciones entre el activo total y el resultado del ejercicio de un determinado año.

Ratio de Rentabilidad Económica

Tiene la siguiente fórmula

$$\frac{\textit{Beneficio (resultado del Ejercicio)}}{\textit{Activo Total neto medio}}$$

Es una relación entre cada unidad monetaria obtenida en el ejercicio respecto a cada unidad monetaria financiada. Para comprender mejor la rentabilidad económica se debe observar la estructura financiera de cada empresa, la cual es un reflejo del estado de resultados de una empresa en un tiempo definido, este ratio financiero tiene varios usos según la finalidad que se le quiera brindar, pero funciona mejor si se va analizar de forma individual, una gran dificultad de poder entender este ratio es al momento de comparar empresa de un mismo sector mediante el ratio financiero de la RE, ya que no contrasta si la financiación ha sido realizada por recursos propios o con recursos solicitados a terceros o inversionistas, si

se desea comprar empresas bajo este ratio se debe ajustar el gasto financiero de las empresas a ser comparadas.

Rentabilidad Económica

$$RE = \frac{\textit{Beneficio antes y despues de Intereses (BAIDI)}}{\textit{Activo Total neto medio}}$$

Es la forma más usada al elaborar y usar la ratio de rentabilidad económica.

$$RE = \frac{\textit{Beneficio (RE) + GF + GI}}{\textit{Activo total neto medio}}$$

Dónde:

- RE: también puede ser la utilidad
- GF: El Gasto financiero
- GI: Gasto por impuestos sobre sociedades

en este planteamiento se considera al beneficio ajustado a un propósito determinado, la cual es la Ganancia ante intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones, es un indicador importante para estimar el flujo de caja a su vez que mide la rentabilidad económica y el resultado operativo

$$RE(EBITDA) = \frac{\textit{EBITDA}}{\textit{Activo total neto medio}}$$

Dónde:

EBITDA: Son las ganancias antes de intereses, impuestos depreciaciones y amortizaciones

Cuando ya se decide cómo se va a calcular la rentabilidad económica, un factor básico para poder analizar dicha ratio financiero es tener en cuenta los factores que inciden en su cálculo. Estos factores son el Margen y la Rotación de Activo.

- El margen nos permite medir las unidades monetarias obtenidas sobre las unidades monetarias invertidas.

- La Rotación de los activos mide por lo general la cantidad de las ventas de un activo.

Es por eso que si decidimos incrementar la RE de una empresa debemos incrementar incentivos tanto en la rotación de activos como con el margen.

RENTABILIDAD FINANCIERA (RF)

Caraballo (2013, p.2-17), nos da un análisis del RF mediante el indicador del (ROE) la cual mide la rentabilidad sobre los recursos propios. Tiene una perspectiva financiera de la rentabilidad, porque es una información importante para tomar decisiones, así como para la compañía y sus inversionistas:

- Para la compañía le sirve como información fundamental para tomar decisiones de financiación al momento de generar una nueva inversión.
- Para los accionistas le sirve para tomar decisiones de inversión.

a) Rentabilidad de los Recursos Propios (r_1)

$$r_1 = \frac{\textit{Beneficio neto}}{\textit{Fondos propios medios}}$$

Mide las unidades monetarias en beneficio de cada unidad monetaria financiada por recursos propios de la empresa.

b) Rentabilidad de los Recursos de terceros o Costo Efectivo de la Deuda (r_3):

$$r_3 = \frac{\textit{GF (1 - t)}}{\textit{Pasivo Exigible *}}$$

Mide la cantidad monetarias beneficiada por cada unidad monetaria financiada por terceros.

- El Gasto Financiero (1-t): siendo t la tasa impositiva. Es el importe que se hace sobre los intereses de la financiación.
- El Pasivo Exigible*: es un pasivo de corto y largo plazo que genera obligaciones por pagar, la cual no se le considera elementos del pasivo la cual no genera el pago de

intereses.

Rentabilidad Financiera Global (r_2):

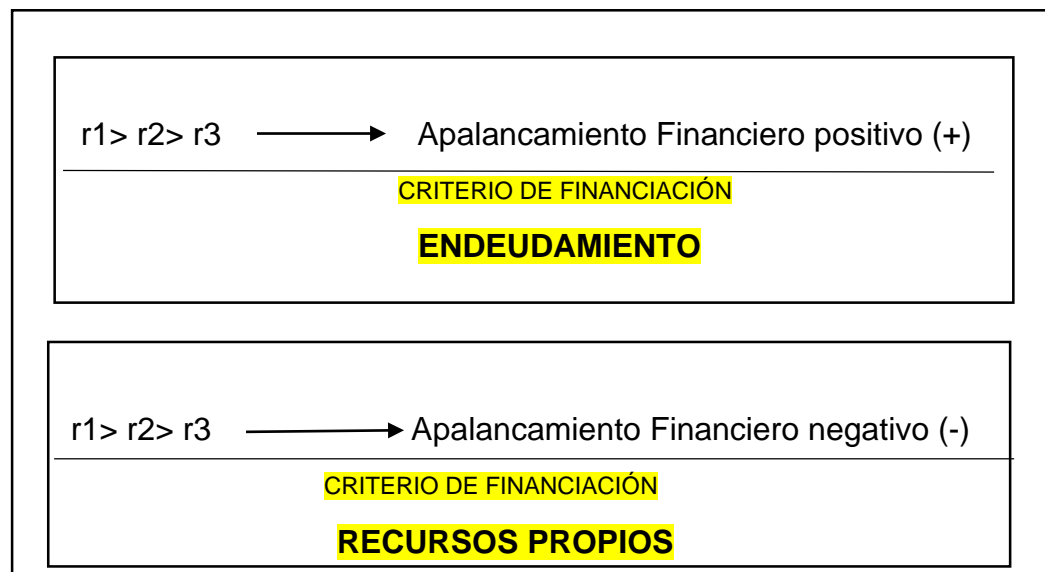
$$r_2 = \frac{\textit{Beneficio} + GF (1 - t)}{\textit{Recursos propios} + \textit{pasivo Exigible} *}$$

Mide la relación de cada unidad monetaria beneficiada respecto a cada unidad monetaria de financiación ya sean de recursos propios o de terceros. Para la empresa no debe ser indiferente respecto al conocimiento si su financiación se da con recursos propios o de terceros puesto que tomar una decisión en cualquiera finalidad será incrementar el rendimiento de la compañía

El **Apalancamiento Financiero** analiza la relación que existe entre la rentabilidad respecto a la cantidad de financiación de recursos propios. Para un buen entendimiento del apalancamiento financiero es necesario saber que la empresa debe repartir su financiación con la administración de su inversión teniendo que atender a cada una de fuentes aportantes, así que podemos observar:

- Cuanto ha generado el negocio;
- Cuánto cuesta la financiación propia, puesto que los accionistas necesitan esta información para poder financiar, cuanto mayor sea el beneficio habrá mayor financiamiento.
- Cuánto cuesta la financiación de terceros, se debe acordar una remuneración entre los acreedores y el monto de financiación, el costo medio debe ser fijo.
- La empresa al ser una entidad jurídica independiente de sus propietarios o accionistas tomará sus decisiones bajo la perspectiva de que cualquier decisión debe incrementar la rentabilidad de los recursos de esta empresa.

De acuerdo a esto se pueden presentar tres situaciones, la tercera es de carácter teórico.



Fuente:

https://ocw.ehu.eus/file.php/245/TEMA_6_ANALISIS_DE_LA_RENTABILIDAD.pdf

❖ **Apalancamiento Financiero Positivo** $r_1 > r_2 < r_3$ -. Esto muestra que hay un transvase del rendimiento financiado por terceros a favor de los términos de rentabilidad de los recursos propios, dicha empresa para mejorar su posición rentable debe financiar dichas inversiones de la financiación de terceros. Este transvase indica que el negocio tiene beneficio superior al coste remunerativo de la financiación de terceros, a medida que este negocio obtenga más ingresos de lo que ha costado su financiamiento de terceros la empresa deberá aumentar su grado de endeudamiento porque con los recursos disponibles podrá conseguir más financiación y podrá invertir en otras inversiones y podrá conseguir una rentabilidad mayor.

❖ **Apalancamiento Financiero Negativo** $r_1 < r_2 < r_3$ -. Indica que hay un cambio de

rendimiento de los recursos propios hacia el rendimiento de recursos financiados por terceros. Para poder financiar nuevos proyectos la empresa con el objetivo de aumentar los beneficios deberá financiar dichas inversiones con la financiación propia. Esto generará un beneficio menor al costo de remunerar la financiación por terceros, lo que significa que los recursos propios serán disminuidos para atender el costo de remuneración de terceros. A medida que la empresa genere menos de su costo financiado por terceros, la empresa tendrá optar por financiar con recursos propios, puesto que si incurre en financiamiento por terceros la empresa incurrirá en transvase de rentabilidad perjudicando los beneficios generados de la empresa.

❖ **Apalancamiento Financiero Nulo o Neutro – $r_1=r_2=r_3$** -. Podemos ver que no hay transvase en la rentabilidad. Esto significa que, al momento de financiar nuevas inversiones, la empresa puede decidir indiferentemente entre financiamiento ajeno o propio.

La RF de recursos propios se calcula de la siguiente manera:

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> RENTABILIDAD DE LOS RECURSOS PROPIOS </div>	=	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> RENTABILIDAD DE LA EMPRESA </div>	±	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> EFECTO DEL APALANCAMIENTO FINANCIERO </div>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto; background-color: #c8e6c9;"> $r_1 = r_2 + (r_2 - r_3) \times PE^* / RP$ </div>				

https://ocw.ehu.eus/file.php/245/TEMA_6_ANALISIS_DE_LA_RENTABILIDAD.pdf

Donde:

- r_1 : rendimiento de los recursos propios.
- r_2 : rendimiento financiero global que genera el negocio.
- r_3 : rendimiento de recursos de terceros
- $(r_2 - r_3)$ indica el signo:

- ✓ $r_2 > r_3$: positivo;
- ✓ $r_2 < r_3$: negativo.
- PE^*/RP es el ratio de endeudarse que puede ser expansiva o restrictiva sobre el apalancamiento financiero.
- $(r_2 - r_3) PE^*/RP$ es el transvase de financiación de terceros en favor de los recursos propios o viceversa, lo cual sirve para justificar la RF de los recursos propios que no solo corresponde a financiamiento si no que también corresponde a la rentabilidad del negocio.

RENTABILIDAD INTEGRAL (RI)

Caraballo (2013, p.2-17), dice: cuando hablamos de la RF y RE también hablamos de la RI, siendo que toda decisión tiene un impacto sobre los beneficios que genera los recursos propios de una empresa.

El ratio de RI está dividido en 4 factores: el endeudamiento, la solvencia, la rotación y el margen. Toda acción contable que realiza la empresa tiene un efecto sobre los activos, pasivos y el neto patrimonial.

2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

A. CRÉDITO

(Calderón, 2005), dice que es una regalía de comprar en el presente para poder pagar en el futuro, actualmente es una forma moderna de comercializar ya que permite poder pagar en el futuro por un bien o servicio que no puede ser pagado en el presente, sucede cuando una persona tiene una necesidad de adquirir bien o servicio para satisfacer una necesidad en el presente pero carece de dinero para poder acceder a dicho bien o servicio, por la cual solicita un crédito, la cual está comprendida por un monto monetario que la persona solicita la cual será pagada en el futuro.

B. COSTO DE CAPITAL

Para Lawrence (2016), el costo de capital es el reflejo del valor que adquirirán los fondos y demás activos que dispone una empresa en el futuro.

C. RENTABILIDAD

(Zamora, s.f.), nos dice que es una relación entre el rendimiento de la compañía y la inversión que se requiere para poder alcanzarla, pues mide la buena administración de la gerencia empresarial, puesto que las utilidades corresponde a un nivel de ventas realizadas por una correcta gestión administrativa con planificación integral de sus costos, el rendimiento es una idea que es aplicable a todo acto económico o financiero en los que interviene recursos monetarios, humanos, materiales para tener los resultados esperados.

D. MOROSIDAD

Según (Economipedia, s.f.), la morosidad es cuando la persona solicitante de crédito la cual puede ser una persona jurídica o natural no ha realizado su obligación financiera para con la institución crediticia.

E. FINANZAS

Wong (1996), nos dice que las finanzas no solo es buscar rentabilidad, puesto que es un equilibrio de varios componentes como la capacidad de generar beneficios (rentabilidad), de poder pagar en el corto plazo (liquidez) y la probabilidad de perder o ganar (riesgo)

F. LIQUIDEZ

Wong (1996), nos dice que la liquidez o solvencia es la suficiencia de poder pagar que tiene

una compañía en el corto plazo de tener activo líquido para sumir obligaciones financieras en el plazo corto, la cual le puede servir para pagar cuenta o asumir costos de riesgos que sufre en el corto plazo.

G. RIESGO

Wong (1996), menciona que el riesgo es la posibilidad que tiene una inversión para poder provocar pérdidas o ganancias en un determinado periodo de tiempo, esta puede ser calculada de manera estadística por la varianza y la desviación estándar de esta inversión.

CAPITULO III

III. HIPOTESIS

3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe la relación significativa entre la Administración de Créditos y la Rentabilidad de la empresa Iguana Corporativo del Perú S.A.C. en el año 2019.

3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- a) Existe relación directa y significativa entre la Política de Crédito y la Rentabilidad Económica de la empresa Iguana Corporativo del Perú S.A.C. en el año 2019.
- b) Existe relación directa y significativa entre las Cuentas por Cobrar y la Rentabilidad Financiera de la empresa Iguana Corporativo del Perú S.A.C. en el año 2019..
- c) Existe relación directa y significativa entre los Estándares de Crédito y la Rentabilidad Integral de la empresa Iguana Corporativo del Perú S.A.C. en el año 2019.

3.3. VARIABLES

Baptista, Fernández & Hernández (2014, p.105), nos señalan que: “La variable es una característica observada y puede ser medida para una investigación. Asimismo, una variable puede adquirir un valor científico y cuantificable o cualitativo si es que esta incide sobre

otra variable”.

Mientras que Carrasco (2009) manifiesta que una variable son aspectos de un problema de investigación y adquiere características de cualidades de individuos, de fenómenos sociales o de grupos sociales, estos atributos pueden estar presentes o no en la unidad de análisis o estas pueden variar en grado o intensidad.

Ejemplos de variables: el color puede ser azul, verde, rojo, etc. Así como el rendimiento escolar de los alumnos pudiendo ser altas, bajas o intermedias.

Estos atributos cambian en cada unidad muestral que se investiga.

a. **Variable 1:** Administración de Créditos DIMENSIONES:

- Políticas crediticias
- Cuentas por cobrar
- Estándares de otorgamiento de crédito

b. **Variable 2:** Rentabilidad DIMENSIONES:

- RE, RF, RI

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Montero & Ramos (2016,p.95) ,menciona que la Operalización de las variables es una descomposición de estas con sus componentes para poder convertir de un aspecto abstracto a un aspecto de tipo observable la cual se pueda medir, es decir que se puedan transformar en indicadores y dimensiones por cada variable.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
ADMINISTRACIÓN CREDITICIA	Según Calderón (2005), Las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito que estipulan el pago en un número determinado de días.	La administración de créditos es tener un correcto manejo de tus cuentas por cobrar, y no te genere problemas de liquidez y rendimiento de la compañía.	POLÍTICAS DE CRÉDITO	Selección del crédito	Ordinal
				Reglas y lineamientos	
				Condiciones de pago	
			CUENTAS POR COBRAR	Cronograma de cobranzas	
			ESTÁNDARES DE CRÉDITO	Capacidad de pago	
				Historial Crediticio	
Evaluaciones de crédito					
RENTABILIDAD	Según Zamora (s.f), nos dice que es una relación entre el rendimiento de la compañía y la inversión que se requiere para poder alcanzarla, pues mide la buena administración de la gerencia empresarial,	Rentabilidad es generar liquidez a la empresa, y de esa forma generar beneficios a la empresa.	RENTABILIDAD ECONÓMICA	Ventas	Ordinal
				Liquidez	
			RENTABILIDAD FINANCIERA	Inversiones	
				Solvencia de la empresa	
				Utilidad	
			RENTABILIDAD INTEGRAL	Nivel de crecimiento	
				Capital	
				Ganancias	

CAPITULO IV

IV. METODOLOGÍA

4.1.MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

A. El Método Científico

En este estudio se usó el método científico que según Oseda, y otros (2015,p.34) es el método que sigue el investigador para investigar y alcanzar objetivos que sirven para realizar la investigación es decir que es un instrumento para hacer realidad y alcanzar los objetivos planteados Así mismo Montero, Ramos (2016,p.105), logran definir al método científico como una metodología investigativa para descubrir y alcanzar los objetivos que sirven para analizar y determinar los conocimientos adquiridos, es una característica fundamental de la ciencia. Señala también que no puede operarse en un vacío de conocimiento ya que no es autosuficiente debido a que necesita un conocimiento previo y esta tendrá que reajustarse, complementarse y elaborarse mediante métodos especiales que han sido adaptados por cada tema.

B. El Método Descriptivo

Oseda, y otros (2015,p.85), mencionan que el método descriptivo permite realizar análisis e interpretaciones de los resultados obtenidos de la investigación la cual servirá para la comprensión y posteriormente darle una solución al problema. El proceso investigativo no es completa hasta que los datos no se hayan sido organizadas la cual nos permitirá

encontrar significancias entre variables de estudio.

C. Método Estadístico

Según Reynaga Obrego (p.17), El método estadístico es la interpretación de los datos que se han resumido y tratado para un definido propósito la cual permite dar resultados y soluciones ante la problemática definida.

D. Método Bibliográfico

Para (López, s.f.), el método bibliográfico es el sistema que se emplea para revisar documentos y archivos que contengan información del planteamiento establecido en la problemática. Con ella se puede localizar, acceder, identificar aquella documentación que contenga información relevante para nuestra investigación.

4.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

A. No experimental

Según Baptista, Fernández & Hernández (2014,p.152-153), la investigación no experimental se realiza cuando carece de manipulación sobre las variables de estudio de la misma forma que no hay variaciones de forma intencionada de las variables independientes para contrastar sus efectos sobre la variable dependiente, en conclusión solo se observa el fenómeno de manera natural tal como se muestra en la realidad para poder ser analizados y además que no se tiene control sobre aquellas variables.

4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

A. Nivel Correlacional

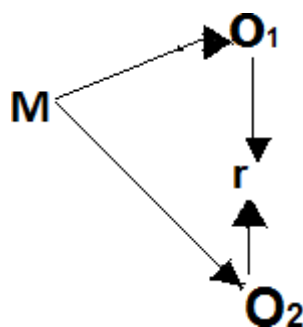
Para Oseda Gago, y otros (2015,p.163), la correlación hace referencia al nivel de relación

que hay entre dos o más variables, principalmente se individualizan porque se hacen mediciones de dichas variables para posteriormente someterla a pruebas de hipótesis, la cual será contrastada con el uso de métodos estadísticos para poder estimar una correlación.

4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

A. Diseño descriptivo - correlacional simple

Según Oseda y otros (2015, p.103), nos dice que el diseño correlacional y descriptivo se aplica sobre una muestra en específico, se aplica solo para dos variables de estudio, a continuación, mostramos correlaciones la cual es calculada por un coeficiente de correlación, muestra el siguiente manera.



Dónde:

M: Muestra

O1: Observación de la variable 1 Administración de Créditos

O2: Observación de la variable 2 Rentabilidad

r: Posible relación de variables.

4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

A. Población

Según Oseda y otros (2015, p.164), menciona que la población corresponde a un conjunto que puede ser infinito o finito las cuales pueden tener características propias entre sí, la cual puede ser limitada por la problemática y objetivos planteados en este estudio, es pocas palabras se utiliza un conjunto de individuos que poseen caracterización similar que estarán sometidos a estudio.

Consecuentemente en el estudio se presenta de forma siguiente.

Hacíamos mención que, en la Región Junín, específicamente en la ciudad de Huancayo, existen numerosas empresas organizadas como sociedades Anónimas Cerradas. Por tanto, la población sería las empresas del rubro ferretero. La muestra por conveniencia será la empresa Iguana Corporativo del Perú S.A.C.

4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

Técnica de encuestas

En el estudio se ha de utilizar la encuesta que para Oseda y otros (2015, p.173), la encuesta es un instrumento que está destinado a obtener datos a la cual se le aplicó una encuesta, estos datos son de suma importancia para el investigador ya que le sirve para poder contrarar hipótesis con los objetivos y la problemática planteada.

4.6.2. Instrumento de Recolección de Datos

Cuestionario

Para Montero & Ramos (2016,p.162), el cuestionario es un instrumento que tiene por contenido una cantidad de interrogantes por la cual obtendremos datos informativos acerca del comportamiento, opiniones de una determinada muestra, lo primordial es la extracción

de información en base a las preguntas formuladas, las cuales se aplican de manera presencial u online las cuales son medios informáticos actuales.

4.7. TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

En este estudio se aplicarán las encuestas para una muestra determinada para posteriormente procesarlos en una base de datos en formato EXCEL, para luego importar al paquete estadístico SPSS, dónde encontraremos y contrastaremos los resultados.

4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para el desarrollo de la investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el reglamento de grados y títulos de la FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES.

La información, los registros, datos que se tomaran para incluir en el trabajo de investigación será fidedigna. Por cuanto, a fin de no cometer fallas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc. Se está considerando fundamentalmente desde la presentación del proyecto, hasta la sustentación de la tesis.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

SANCHEZ CARHUAMACA BRENDA LUCIA

DNI: 74285291

CAPITULO V

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

V. DESCRIPCION DE RESULTADOS

5.1. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.

Los resultados se mostrarán a través de tablas y gráficos que nos permitirán analizar e interpretar dichos datos correspondientemente a los objetivos planteados para este estudio, asimismo se usarán pruebas estadísticas para contrastar las hipótesis generales y específicas, usaremos los test de “Rho de Spearman” y el valor de Cramer.

5.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS, GRAFICOS, FIGURAS, ETC.

RESULTADOS

Género

Tabla N° 1: Género

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	17	42.5
Femenino	23	57.5
TOTAL	40	100.0

Tabla 1 : Género

FUENTE : Encuesta

ELABORACIÓN: Propia

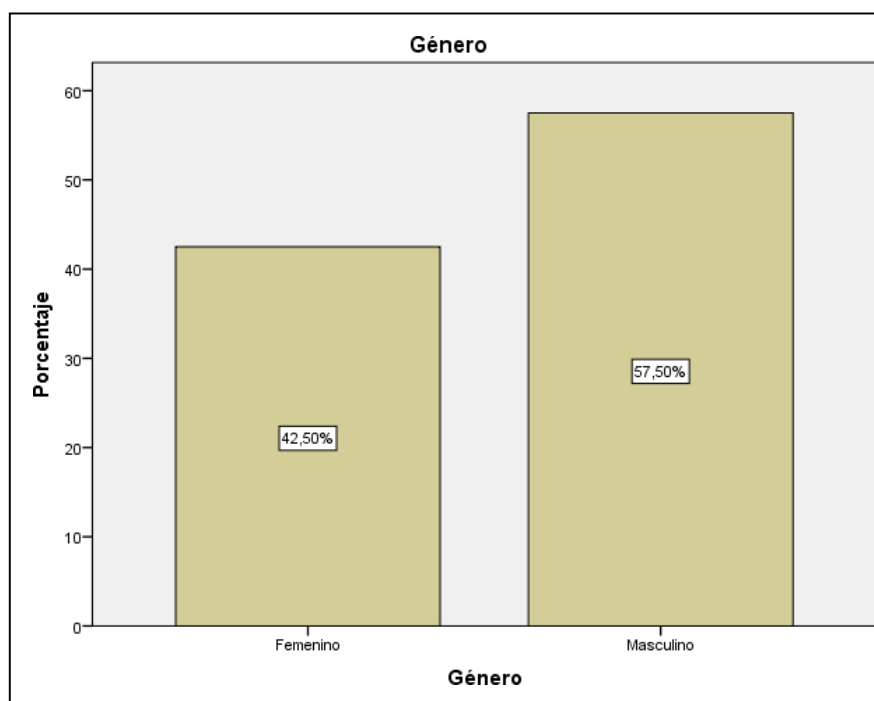


Figure 1: Género

Gráfico N° 1: Género

Figura 1: Género

Interpretación: Al preguntarle a un grupo de 40 trabajadores de los diferentes negocios del sector de Ferretería de la Ciudad de Huancayo, sobre su género, estos respondieron ser de género femenino 42.50% y del masculino un 57.50%.

Grupo ocupacional
Tabla N° 2: Cargo que ocupan

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gerente general	9	22.5
Supervisor	7	17.5
Vendedor	16	40.0
Personal Logístico	6	15.0
Prevención	2	5.0
TOTAL	40	100.0

FUENTE : Encuesta

ELABORACIÓN: Propia

Figura 2: grupo ocupacional

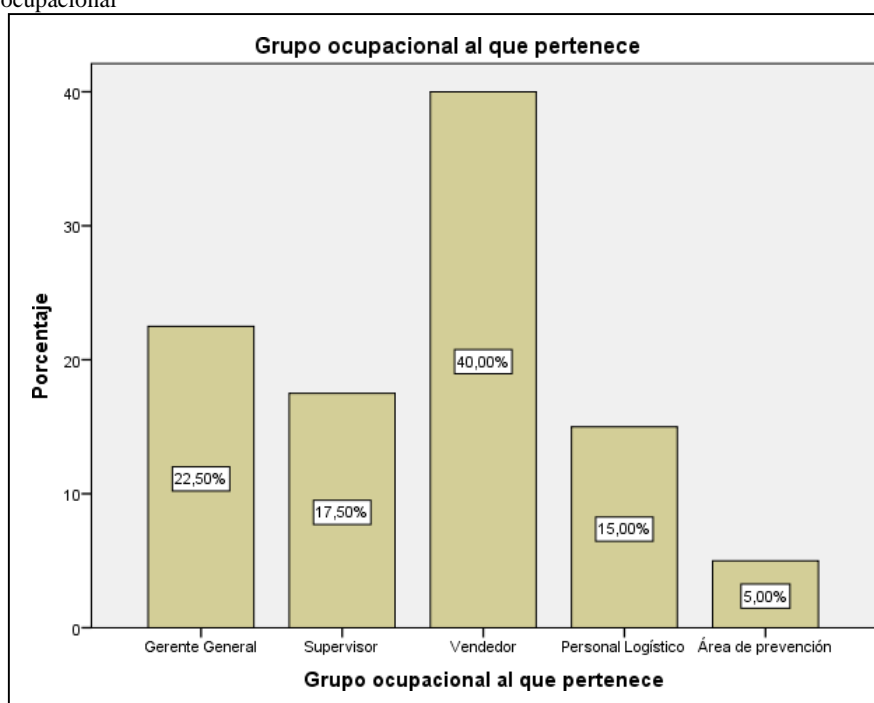


Figure2: Grupo ocupacional

Gráfico N° 2: Grupo ocupacional

Interpretación: Al preguntarle a un grupo de 40 trabajadores de las diferentes negocios de Ferretería de la ciudad de Huancayo, sobre su grupo ocupacional, estos respondieron estar en la gerencia en un 22.50%, de supervisores un 17.50%, de vendedores un 40%, de personal logístico un 15% y en el área de prevención un 5%.

Pregunta N° 1: ¿Es importante que se realice una selección de crédito?

Tabla N° 3: Importancia de la selección de créditos

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	4	10.0
A veces	5	12.5
Casi siempre	13	32.5
Siempre	18	45.0
Total	40	100.0

FUENTE : Encuesta

ELABORACIÓN: Propia

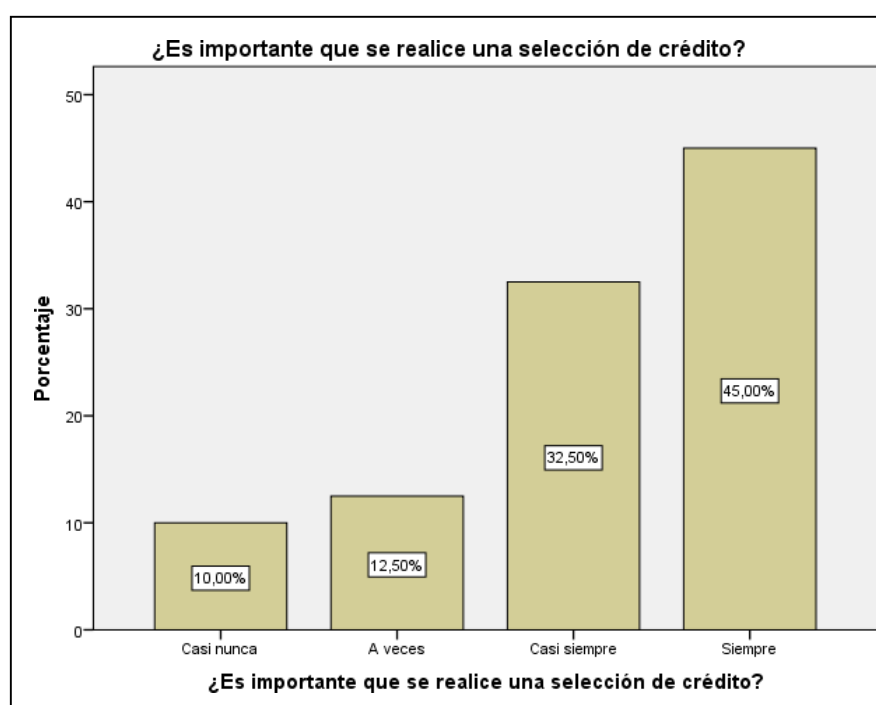


Figura 3: Selección del crédito

Gráfico N° 3: Importancia de la selección de créditos

Fuente: Encuesta

Interpretación: Al preguntarle a un grupo de 40 trabajadores de las diferentes negocios de Ferretería de la ciudad de Huancayo, sobre si es importante que se realice una selección de crédito, estos respondieron que Casi nunca en un 10% , A veces en un 12.50%, Casi siempre en un 32.50% y Siempre en un 45%.

Pregunta N° 2: ¿Las políticas de crédito se deben de cumplir estrictamente en la empresa?

Tabla N° 4: Cumplimiento de las políticas crediticia

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	2.5
Casi nunca	2	5.0
A veces	5	12.5
Casi siempre	10	25.0
Siempre	22	55.0
Total	40	100.0

FUENTE : Encuesta

ELABORACIÓN: Propia

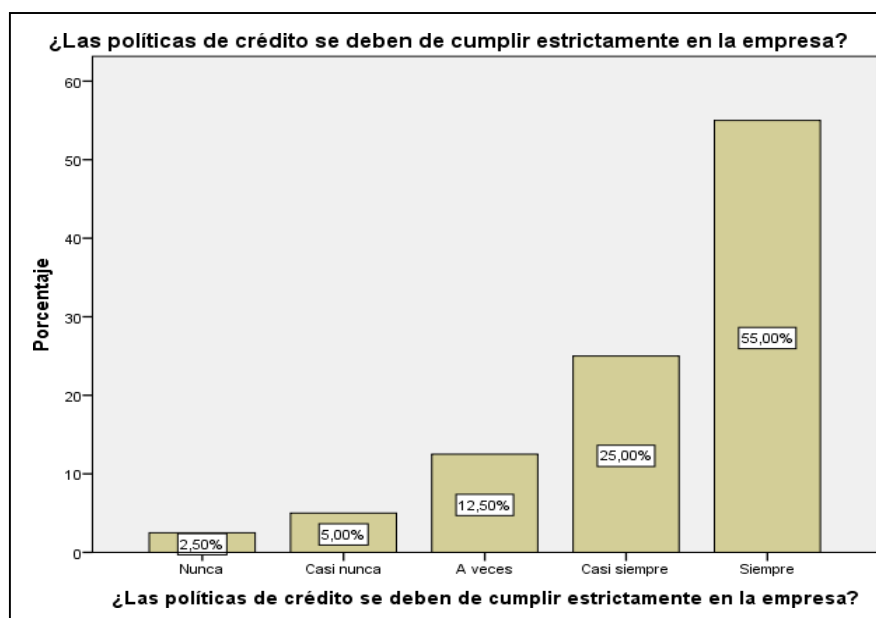


Gráfico N° 4: Cumplimiento de las políticas crediticias

Fuente: Encuesta

Interpretación: Al preguntarle a un grupo de 40 trabajadores de las diferentes negocios de Ferreteria de la ciudad de Huancayo, sobre si las políticas de crédito se deben de cumplir estrictamente en la empresa, estos respondieron que Nunca en un 2.50%, Casi nunca en un 5% , A veces en un 12.50%, Casi siempre en un 25.00% y Siempre en un 55%.

Pregunta N° 3: ¿Tener establecidas las políticas de crédito beneficia a la organización?

Tabla N° 5: Las políticas crediticias influyen en el beneficio organizacional

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Casi nunca	2	5.0
A veces	3	7.5
Casi siempre	13	32.5
Siempre	22	55.0
TOTAL	40	100.0

FUENTE : Encuesta

ELABORACIÓN: Propia

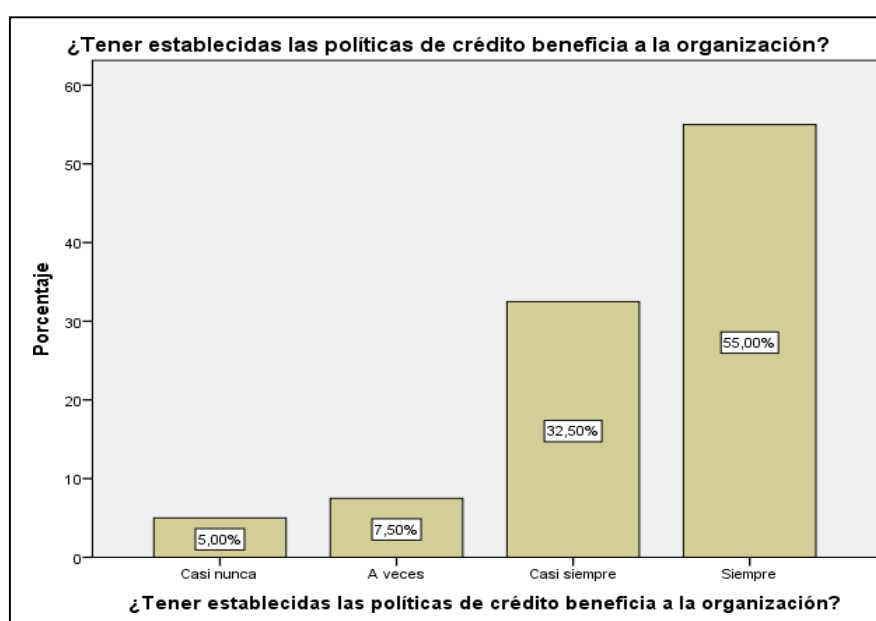


Gráfico N° 5: Las políticas crediticias influyen el beneficio organizacional.

Fuente: Encuesta

Interpretación: Al preguntarle a un grupo de 40 trabajadores de los diferentes negocios de Ferretería de la ciudad de Huancayo, sobre si tener establecidas las políticas de crédito beneficia al negocio, estos respondieron que Casi nunca en un 5%, A veces en un 7.50%, Casi siempre en un 32.50% y Siempre en un 55%.

Pregunta N° 4: ¿Es importante tener un cronograma de cobranza

Tabla N° 6: Importancia de un cronograma de cobranzas

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A veces	1	2.5
Casi siempre	12	30.0
Siempre	27	67.5
Total	40	100.0

FUENTE : Encuesta

ELABORACIÓN: Propia

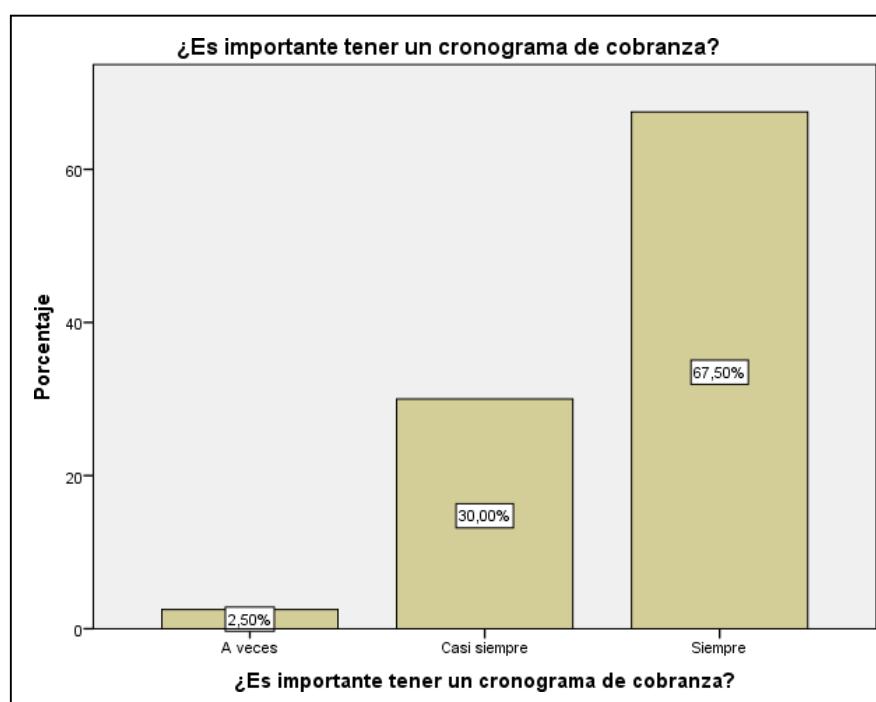


Gráfico N° 6: Importancia de un cronograma de cobranzas

Fuente: Encuesta

Interpretación: Al preguntarle a un grupo de 40 trabajadores de los diferentes negocios de Ferretería de la ciudad de Huancayo, sobre si es importante tener un cronograma de cobranza, estos respondieron que A veces en un 2.50%, Casi siempre en un 30% y Siempre en un 67.50%.

Pregunta N° 5: ¿Tener un control de las cuentas por cobrar ayuda a no tener cuentas incobrables?

Tabla N° 7: Control de cuentas por cobrar ayuda a no tener cuentas incobrables

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A veces	3	7.5
Casi siempre	14	35.0
Siempre	23	57.5
TOTAL	40	100.0

FUENTE : Encuesta

ELABORACIÓN: Propia

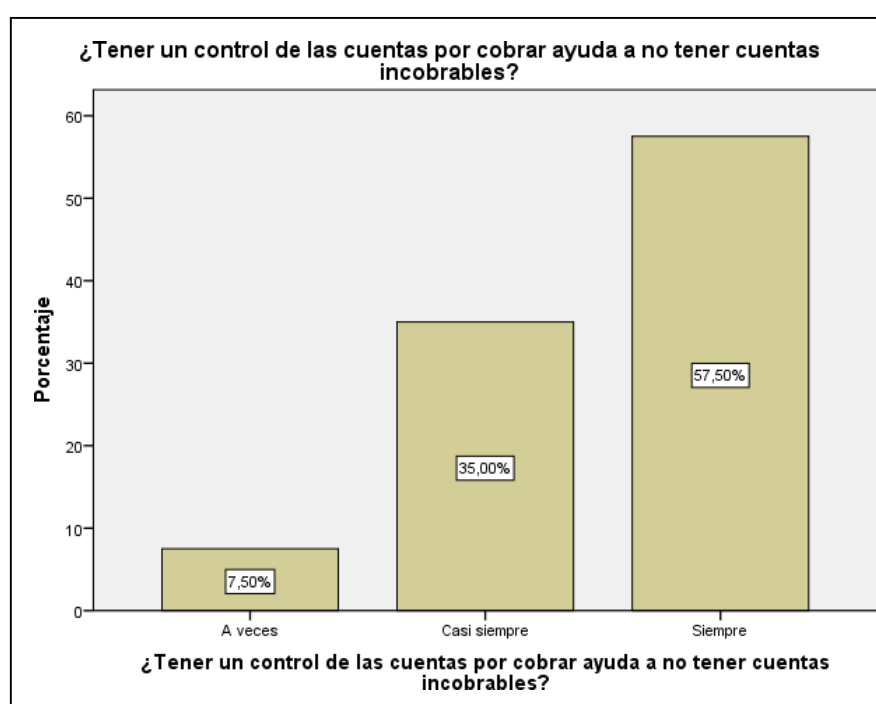


Gráfico N° 7: Control de cuentas por cobrar ayuda a no tener cuentas incobrables

Fuente: Encuesta

Interpretación: Al preguntarle a un grupo de 40 trabajadores de las diferentes negocios de Ferretería de la ciudad de Huancayo, sobre si tener un manejo de las cuentas pendientes ayuda a no tener cuentas incobrables, estos respondieron que A veces en un 7.50%, Casi siempre en un 35% y Siempre en un 57.50%.

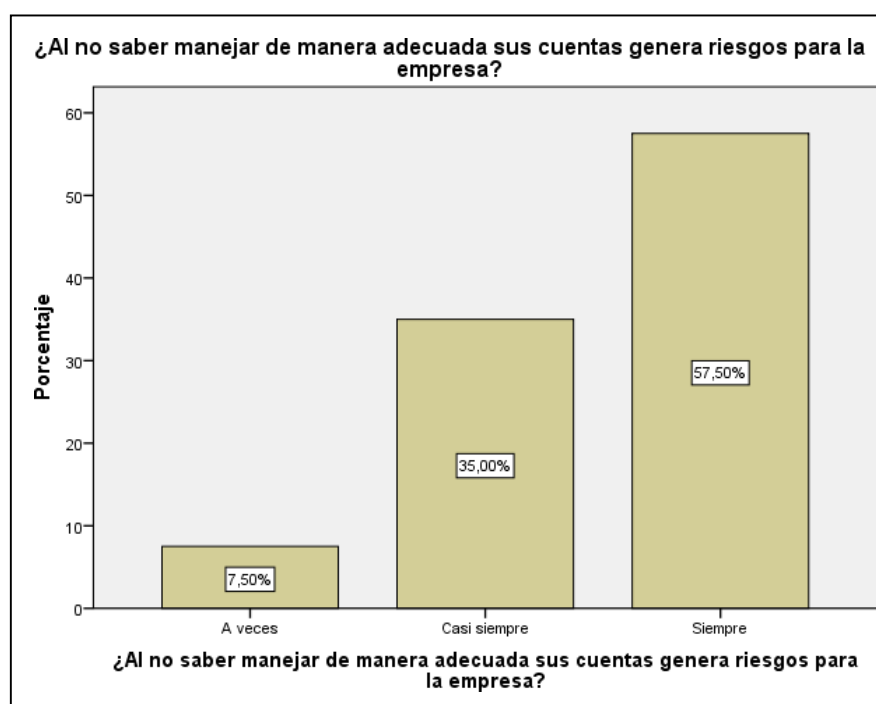
Pregunta N° 6: ¿Al no saber manejar de manera adecuada sus cuentas genera riesgos para la empresa?

Tabla N° 8: El manejo de las cuentas aumenta el nivel de riesgos

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A veces	3	7.5
Casi siempre	14	35.0
Siempre	23	57.5
TOTAL	40	100.0

FUENTE : Encuesta

ELABORACIÓN: Propia

**Gráfico N° 8: El manejo de las cuentas aumenta el nivel de riesgos**

Fuente: Encuesta

Interpretación: Al preguntarle a un grupo de 40 trabajadores de las diferentes negocios de Ferretería de la ciudad de Huancayo, sobre si al no saber manejar de manera adecuada sus cuentas genera riesgos para la empresa, estos respondieron que A veces en un 7.50%, Casi siempre en un 35% y Siempre en un 57.50%.

Pregunta N° 7: ¿Es importante evaluar la capacidad de pago de sus clientes?

Tabla N° 9: Importancia de la evaluación crediticia de los clientes

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Casi nunca	2	5.0
A veces	2	5.0
Casi siempre	7	20.0
Siempre	28	70.0
TOTAL	40	100.0

FUENTE : Encuesta

ELABORACIÓN: Propia

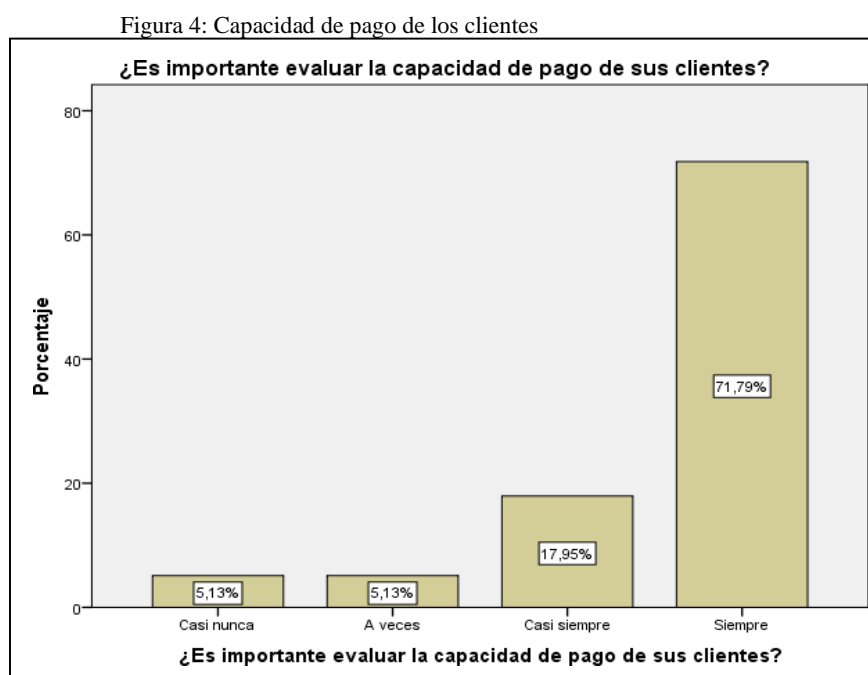


Gráfico N° 9: Importancia de la evaluación crediticia de los clientes

Fuente: Encuesta

Interpretación: Al preguntarle a un grupo de 40 trabajadores de las diferentes negocios de Ferretería de la ciudad de Huancayo, sobre si es importante evaluar la capacidad de pago de sus clientes, estos respondieron que Casi nunca en un 5.13% , A veces en un 5.13%, Casi siempre en un 17.95% y Siempre en un 71.79%.

Pregunta N° 8: ¿Es necesario evaluar el historial crediticio antes de otorgar un crédito?

Tabla 2; Necesidad de evaluación crediticia antes de otorgar un crédito

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Casi nunca	2	5.0
A veces	6	15.0
Casi siempre	12	30.0
Siempre	20	50.0
TOTAL	40	100.0

FUENTE : Encuesta

ELABORACIÓN: Propia

Figura 5: Historial crediticio

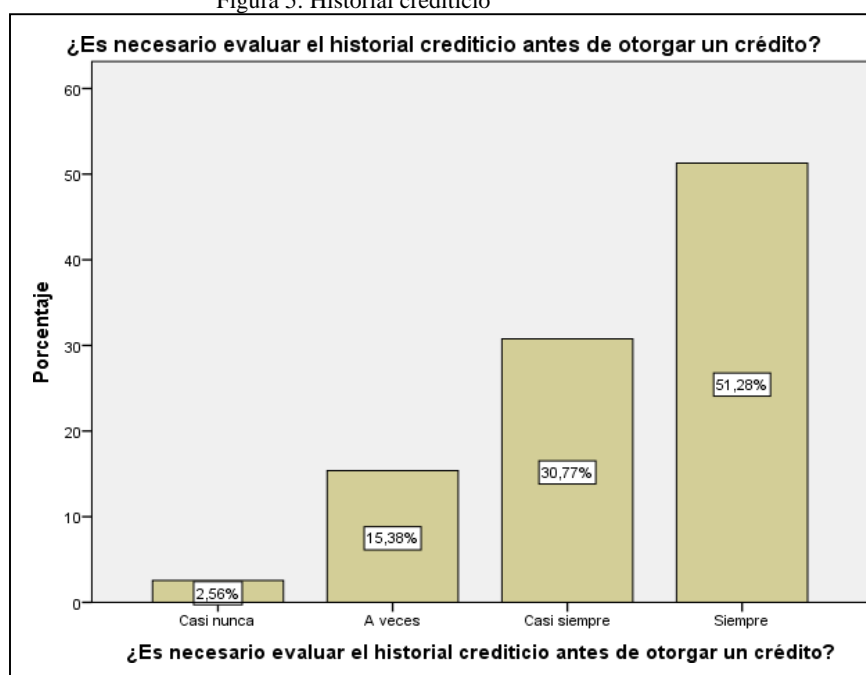


Gráfico N° 10: Necesidad de evaluación crediticia antes de otorgar un crédito

Fuente: Encuesta

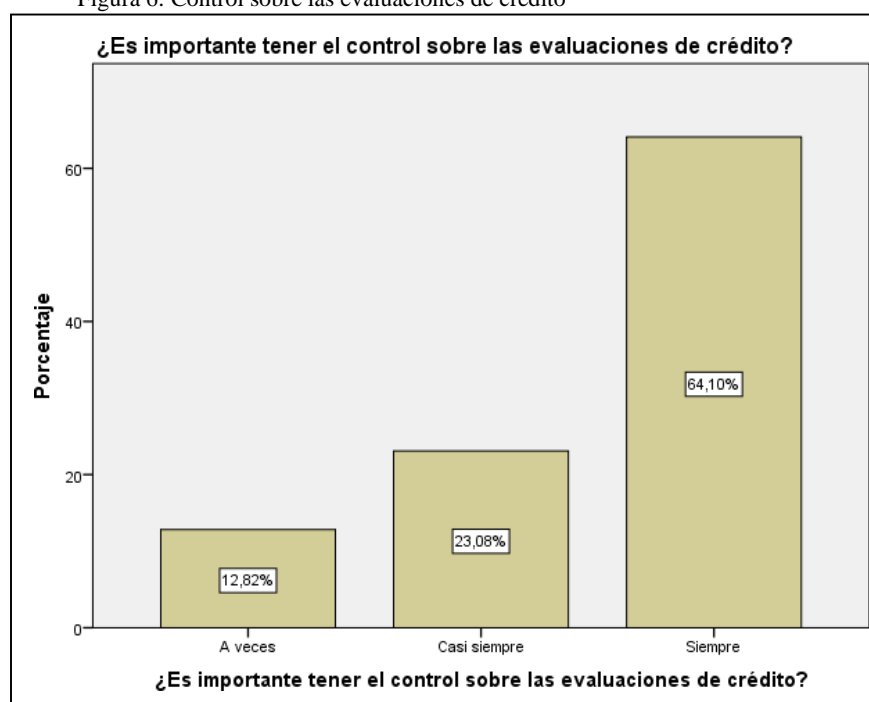
Interpretación: Al preguntarle a un grupo de 40 trabajadores de las diferentes negocios de Ferretería de la ciudad de Huancayo, sobre si es necesario evaluar el historial crediticio antes de otorgar un crédito, estos respondieron que Casi nunca en un 2.56% , A veces en un 15.38%, Casi siempre en un 30.77% y Siempre en un 51.28%.

Pregunta N° 9: ¿Es importante tener el control sobre las evaluaciones de crédito?Tabla 3: **Importancia de tener un control de evaluaciones de crédito**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A veces	5	12.5
Casi siempre	10	25.0
Siempre	25	62.5
TOTAL	40	100.0

FUENTE : Encuesta**ELABORACIÓN:** Propia

Figura 6: Control sobre las evaluaciones de crédito

**Gráfico N° 11:** *Importancia de tener un control de evaluaciones de crédito***Fuente:** Encuesta

Interpretación: Al preguntarle a un grupo de 40 trabajadores de los diferentes negocios de Ferretería de la ciudad de Huancayo, sobre si es importante tener el control sobre las evaluaciones de crédito, estos respondieron que A veces en un 12.82%, Casi siempre en un 23.08/% y Siempre en un 64.10%.

Pregunta N° 10: ¿Es importante las ventas para la empresa?

Tabla 4: **Importancia de las ventas de una empresa**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A veces	5	12.5
Casi siempre	9	22.5
Siempre	26	65.0
TOTAL	40	100.0

FUENTE : Encuesta

ELABORACIÓN: Propia

Figura 7: Ventas para la empresa

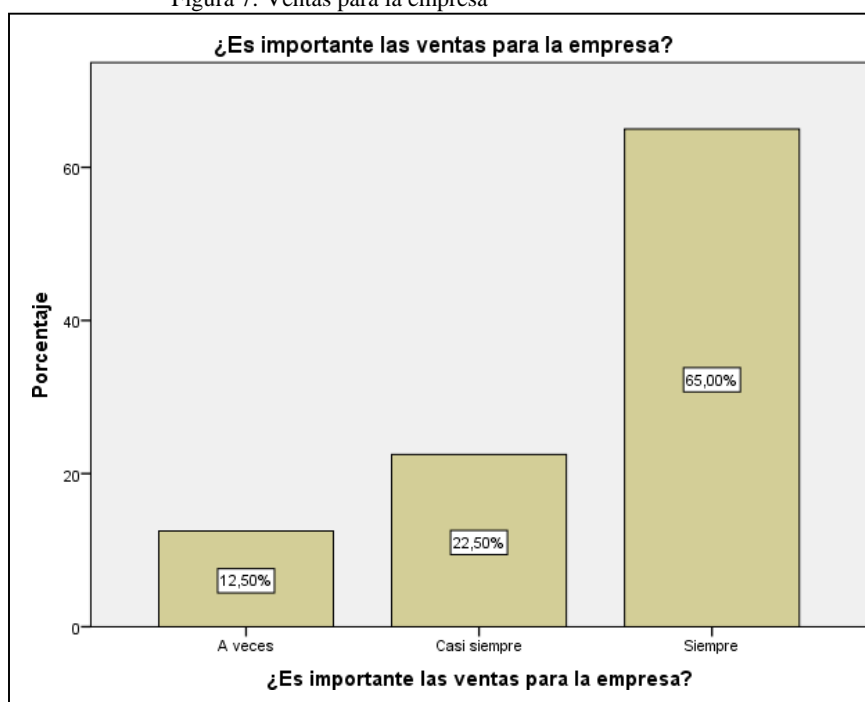


Gráfico N° 12: Importancia de las ventas de una empresa

Fuente: Encuesta

Interpretación: Al preguntarle a un grupo de 40 trabajadores de las diferentes negocios de Ferretería de la ciudad de Huancayo, sobre si es importante las ventas para la empresa, estos respondieron que A veces en un 12.50%, Casi siempre en un 22.50% y Siempre en un 65%.

Pregunta N° 11: ¿Tener liquidez es relevante para la organización?Tabla 5: **Importancia de la liquidez**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A veces	3	7.5
Casi siempre	15	37.5
Siempre	22	55.0
TOTAL	40	100.0

FUENTE : Encuesta**ELABORACIÓN:** Propia

Figura 8: Liquidez en la organización

**Gráfico N° 13:** Importancia de la liquidez**Fuente:** Encuesta

Interpretación: Al preguntarle a un grupo de 40 trabajadores de las diferentes negocios de Ferretería de la ciudad de Huancayo, sobre si tener liquidez es relevante para la organización, estos respondieron que A veces en un 7.50%, Casi siempre en un 37.50% y Siempre en un 55%.

Pregunta N° 12: ¿Llevar un adecuado y eficiente control de las deudas de crédito nos permite tener rentabilidad económica?

Tabla 6: **El control de la deuda permite generar rentabilidad económica**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Casi nunca	1	2.5
A veces	3	7.5
Casi siempre	14	35.0
Siempre	22	55.0
TOTAL	40	100.0

FUENTE : Encuesta

ELABORACIÓN: Propia

Figura 9: Control de deudas

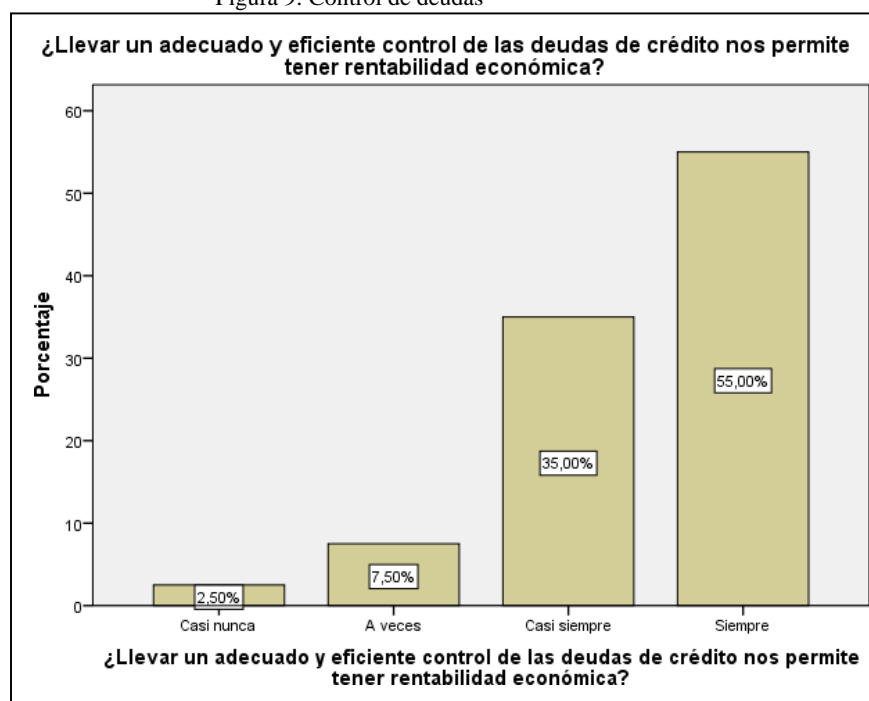


Gráfico N° 14: El control de la deuda permite generar rentabilidad económica

Fuente: Encuesta

Interpretación: Al preguntarle a un grupo de 40 trabajadores de las diferentes negocios de Ferretería de la ciudad de Huancayo, sobre si llevar un óptimo manejo de las deudas de crédito nos permite tener rentabilidad económica, estos respondieron que Casi nunca en un 2.50% , A veces en un 7.50%, Casi siempre en un 35% y Siempre en un 55%.

Pregunta N° 13: ¿Es importante que la organización pueda invertir?

Tabla 7: **Importancia de la inversión**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A veces	6	15.0
Casi siempre	16	40.0
Siempre	18	45.0
TOTAL	40	100.0

FUENTE : Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

Figura 10: Importancia de invertir



Gráfico N° 15: Importancia de la inversión

Fuente: Encuesta

Interpretación: Al preguntarle a un grupo de 40 trabajadores de las diferentes negocios de Ferreteria de la ciudad de Huancayo, sobre si es importante que la organización pueda invertir, estos respondieron que A veces en un 15%, Casi siempre en un 40% y Siempre en un 45%.

Pregunta N° 14: ¿Las cuentas por cobrar nos posibilitan tener rentabilidad financiera?

Tabla 8: **Rentabilidad financiera permite Rentabilidad Financiera**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Casi nunca	2	5.0
A veces	7	17.5
Casi siempre	17	42.5
Siempre	14	35.0
TOTAL	40	100.0

FUENTE : Encuesta

ELABORACIÓN: Propia

Figura 11: Rentabilidad financiera

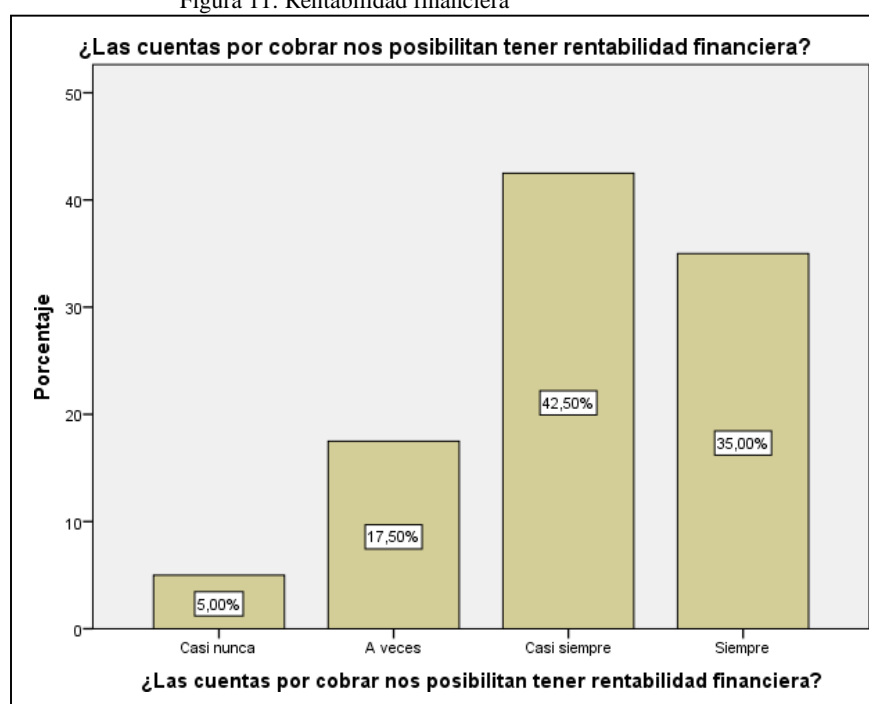


Gráfico N° 16: *Rentabilidad financiera permite Rentabilidad Financiera*

Fuente: Encuesta

Interpretación: Al preguntarle a un grupo de 40 trabajadores de las diferentes negocios de Ferretería de la ciudad de Huancayo, sobre si las cuentas por cobrar nos posibilitan tener rentabilidad financiera, estos respondieron que Casi nunca en un 5% , A veces en un 17.50%, Casi siempre en un 42.50% y Siempre en un 35%.

Pregunta N° 15: ¿Es necesario que la empresa genere utilidad?

Tabla 9: ¿Es necesario que la empresa genere utilidad?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A veces	6	15.0
Casi siempre	8	20.0
Siempre	26	65.0
TOTAL	40	100.0

FUENTE : Encuesta

ELABORACIÓN: Propia

Figura 12: Importancia de utilidad

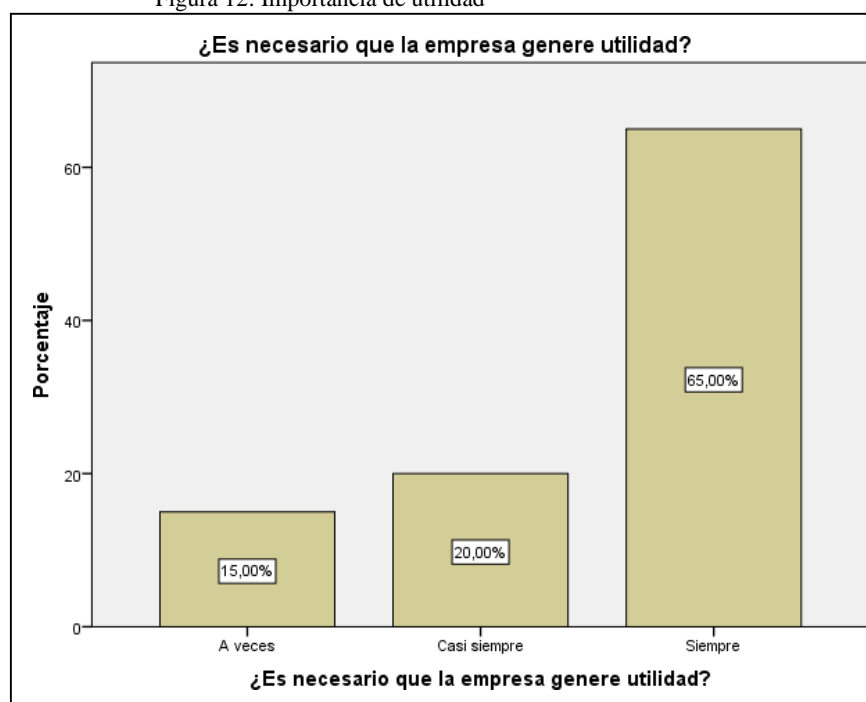


Gráfico N° 17: ¿Es necesario que la empresa genere utilidad?

Fuente: Encuesta

Interpretación: Al preguntarle a un grupo de 40 trabajadores de las diferentes empresas del rubro Ferretero de la ciudad de Huancayo, sobre si es necesario que la empresa genere utilidad, estos respondieron que A veces en un 15%, Casi siempre en un 20% y Siempre en un 65%.

Pregunta N° 16: ¿Es importante que la empresa crezca en el mercado en el que se desarrolla?

Tabla 10: **Importancia de que la empresa se desarrolle en el mercado**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A veces	2	5.0
Casi siempre	12	30.0
Siempre	26	65.0
TOTAL	40	100.0

FUENTE : Encuesta

ELABORACIÓN: Propia

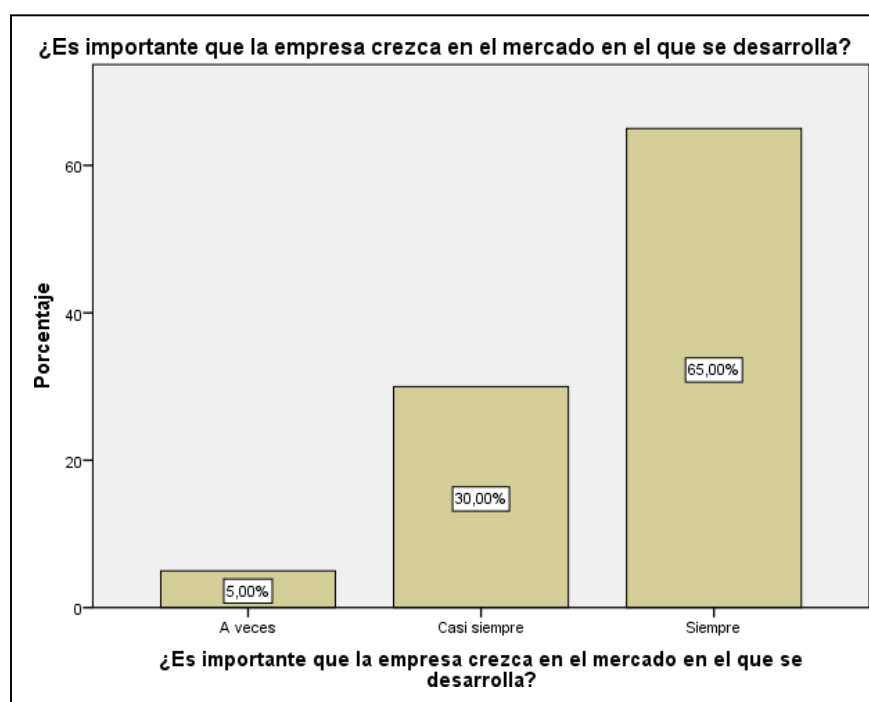


Figura 13: Desarrollo de la empresa

Figure 18: ¿Es importante que la empresa crezca en el mercado en que se desarrolla?

Gráfico N° 18: *Importancia de que la empresa se desarrolle en el mercado*

Fuente: Encuesta

Interpretación: Al preguntarle a un grupo de 40 trabajadores de las diferentes negocios de Ferretería de la ciudad de Huancayo, sobre si es importante que la empresa crezca en el mercado en el que se desenvuelve, estos respondieron que A veces en un 5%, Casi siempre en un 30% y Siempre en un 65%.

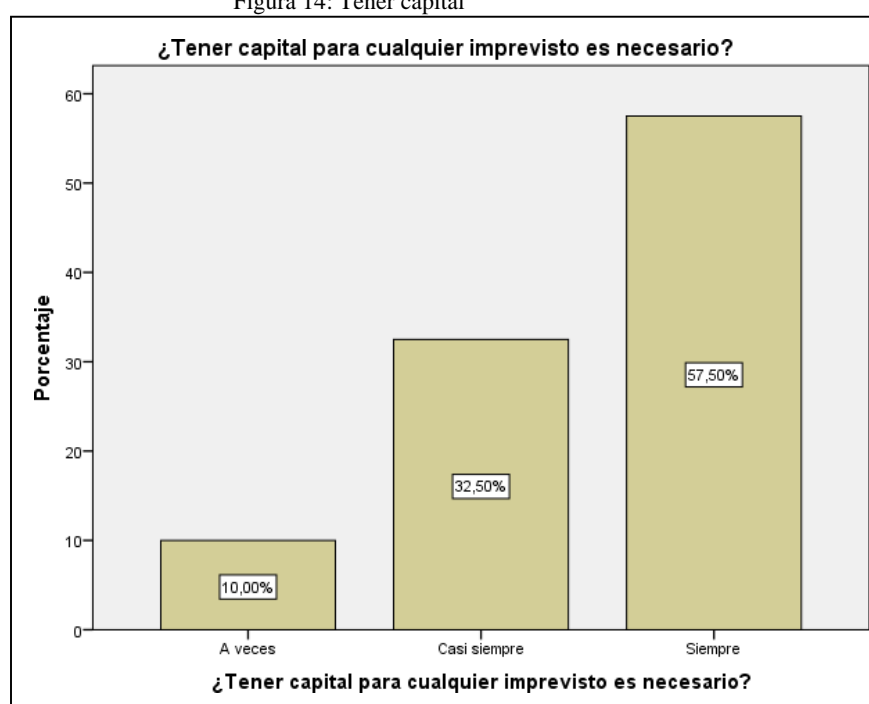
Pregunta N° 17: ¿Tener capital para cualquier imprevisto es necesario?

Tabla 11: ¿Tener capital para cualquier imprevisto es necesario?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A veces	4	10.0
Casi siempre	13	32.5
Siempre	23	57.5
TOTAL	40	100.0

FUENTE : Encuesta
ELABORACIÓN: Propia

Figura 14: Tener capital

**Gráfico N° 19:** ¿Tener capital para cualquier imprevisto es necesario?

Fuente: Encuesta

Interpretación: Al preguntarle a un grupo de 40 trabajadores de las diferentes negocios de Ferretería de la ciudad de Huancayo, sobre si tener capital para cualquier imprevisto es necesario, estos respondieron que A veces en un 10%, Casi siempre en un 32.50% y Siempre en un 57.50%

Pregunta N° 18: ¿El administrador debe manejar adecuadamente las cuentas por cobrar para no tener problemas con la liquidez, ni la rentabilidad?

Tabla 12: Manejo adecuado de las ventas

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A veces	2	5.0
Casi siempre	13	32.5
Siempre	25	62.5
TOTAL	40	100.0

FUENTE : Encuesta

ELABORACIÓN: Propia

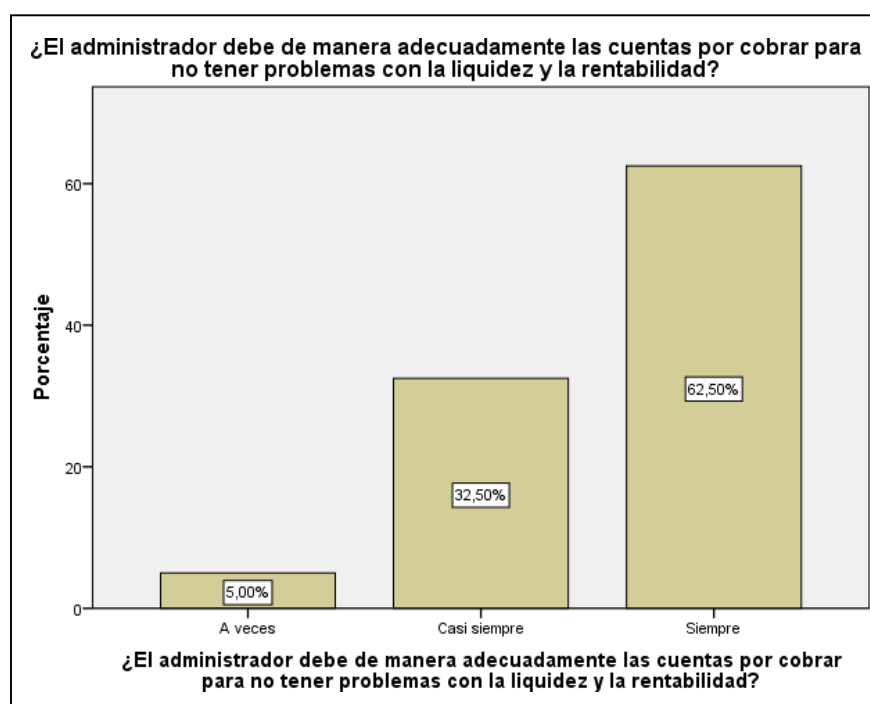


Figura 15: Manejo adecuado de las cuentas

Gráfico N° 20: Manejo adecuado de las ventas

Fuente: Encuesta

Interpretación: Al preguntarle a un grupo de 40 trabajadores de los diferentes negocios de Ferretería de la ciudad de Huancayo, sobre si el administrador debe manejar adecuadamente cuentas por cobrar para no tener problemas con la liquidez, ni la rentabilidad, estos respondieron que A veces en un 5%, Casi siempre en un 32.50% y Siempre en un 62.50%.

5.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS

A. Hipótesis Alterna

Existe relación significativa entre la Administración crediticia y la Rentabilidad de la empresa Iguana Corporativo del Perú S.A.C. en el año 2018.

B. Hipótesis Nula

No existe relación significativa entre la Administración crediticia y la Rentabilidad de la empresa Iguana Corporativo del Perú S.A.C. en el año 2018.

Tabla 13: Resumen de casos para la hipótesis general

		Rentabilidad			Total
		A veces	Casi siempre	Siempre	
Administración de Créditos	A veces	0	3	0	3
	Casi siempre	2	10	5	17
	Siempre	0	4	16	20
	Total	2	17	21	40

Fuente: Propia

Resumen de los datos procesados de la hipótesis general

Tabla 14: Pruebas de Chi-cuadrado para la hipótesis general

Tabla N° 22: Pruebas de Chi-cuadrado para la hipótesis general			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	14,670 ^a	4	,005
Razón de verosimilitud	16,712	4	,002
Asociación lineal por lineal	11,111	1	,001
N de casos válidos	40		

Fuente: Propia

De la tabla precedente entonces se sabe que:

Si el p valor es menor que 0.05 existe correlación entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta Hipótesis alternativa

Si el p valor es mayor que 0.05 no existe correlación entonces se rechaza Hipótesis alternativa

y se acepta Hipótesis nula.

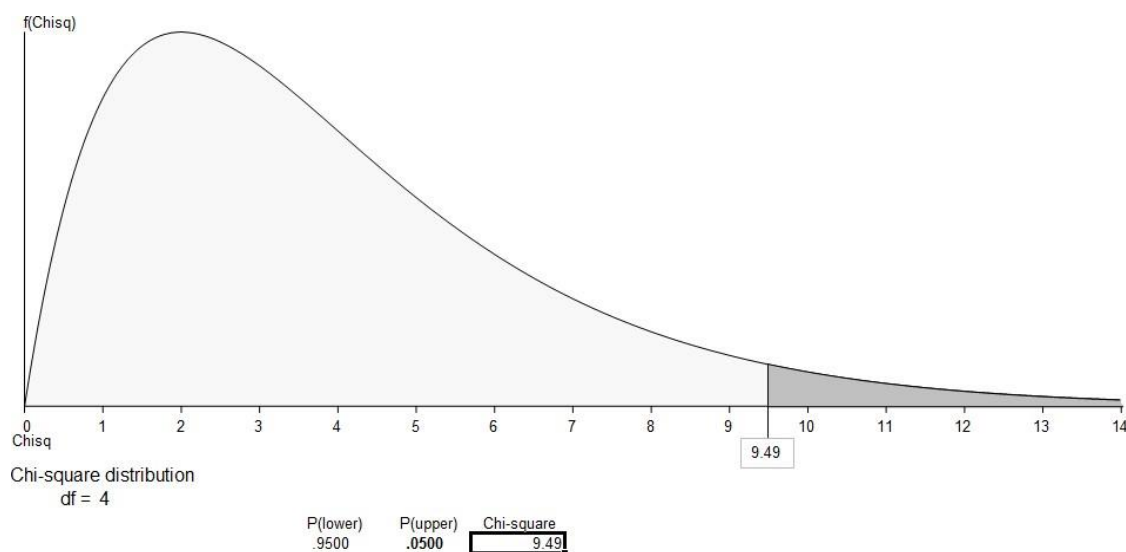


Gráfico N° 21: Valor crítico de distribución de Chi cuadrado para la hipótesis general

Fuente: Propia

La figura muestra que el valor de Chi cuadrado es de 14.760, siendo mayor al valor del factor crítico que es de 4 grados de libertad de 9.49, por lo que se concluye que hay correlación entre las variables

Los datos observables muestran que el p valor es menor que 0.05 por lo que se puede aseverar que hay una alta significancia con correlación directa, con la que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa.

Tabla 15: Medidas simétricas para la hipótesis general

Tabla N° 23: Medidas simétricas para la hipótesis general

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por	Phi	,606	,005
Nominal	V de Cramer	,428	,005
N de casos válidos		40	

Fuente: Propia

En la tabla de resumen se puede señalar que el coeficiente de Cramer la cual mide la intensidad correlativa entre las variables en estudio, si el valor del coeficiente se aproxima a uno quiere decir que existe mayor intensidad en la correlación entre variables, para este caso es de 0.606 la cual se aproxima a uno, lo que equivale a decir que hay una correlación de nivel moderado

pero significativa.

CONCLUSIÓN:

Existe demostración estadística para poder aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula, debido a que se puede asegurar que hay una correlación directa y significativa entre la Administración de Créditos y la Rentabilidad de la empresa Iguana Corporativo del Perú S.A.C. en el año 2018.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS ESPECÍFICA 1:

A. Hipótesis Alterna 1

Existe relación directa y significativa entre la Política crediticia y la Rentabilidad Económica de la empresa Iguana Corporativo del Perú S.A.C. en el año 2018.

B. Hipótesis Nula 1

No existe relación directa y significativa entre la Política crediticia y la Rentabilidad Económica de la empresa Iguana Corporativo del Perú S.A.C. en el año 2018.

Tabla 16: Resumen de casos para la hipótesis específica 1

		Rentabilidad Económica			Total
		A veces	Casi siempre	Siempre	
Políticas de créditos	Casi nunca	1	1	1	3
	A veces	2	2	0	4
	Casi siempre	0	7	8	15
	Siempre	0	5	13	18
Total		3	15	22	40

Fuente: Propia

Tabla de resumen de datos para la hipótesis específica 1

Tabla 17: Pruebas de Chi-cuadrado para la hipótesis específica 1

Tabla N° 25: Pruebas de Chi-cuadrado para la hipótesis específica 1

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	19,182 ^a	6	,004
Razón de verosimilitud	17,136	6	,009
Asociación lineal por lineal	9,452	1	,002
N de casos válidos	40		

Fuente: Propia

Si el p valor es menor que 0.05 existe correlación entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta Hipótesis alternativa

Si el p valor es mayor que 0.05 no existe correlación entonces se rechaza Hipótesis alternativa y se acepta Hipótesis nula.

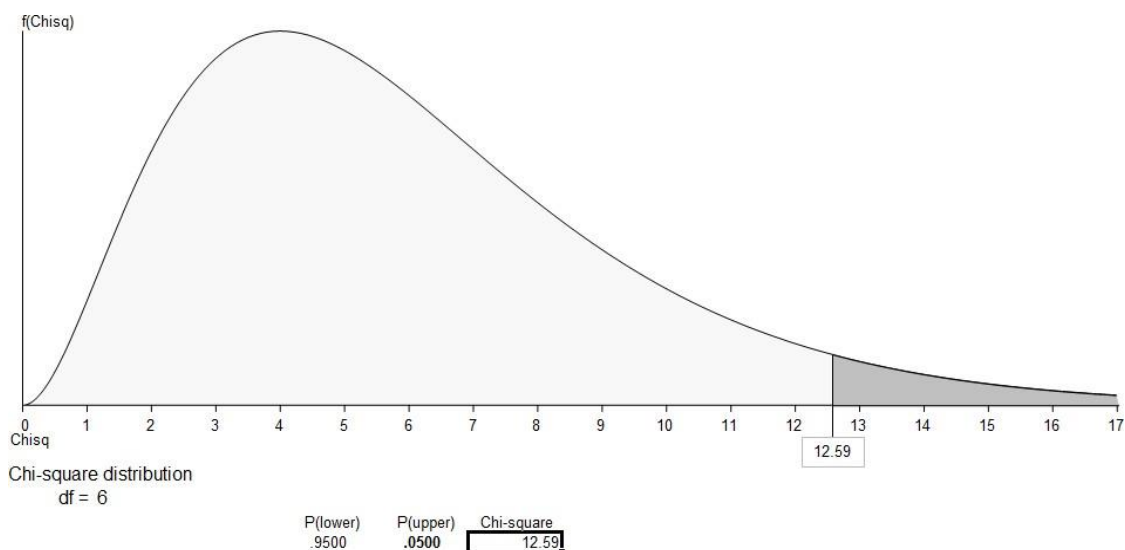


Gráfico N° 22: Valor crítico de distribución de Chi cuadrado para la hipótesis específica 1

Fuente: Propia

La figura muestra que el valor del Chi cuadrado es de 19.182, siendo mayor al valor del punto crítico de 6 grados de libertad de 12.59, por lo que podemos asegurar que existe correlación entre estas variables.

Además, que se observa que el p valor es mejor que 0.05 por consiguiente hay correlación; de modo que se rechaza la hipótesis nula 1 y se acepta la hipótesis alternativa 1.

Tabla 18: Medidas simétricas para la hipótesis general

Tabla N° 26: Medidas simétricas para la hipótesis general			
		Valor	Aprox. Sig.
Nominal	porPhi	,693	,004
Nominal	V de Cramer	,490	,004
N de casos válidos		40	

En la tabla se observa el coeficiente de Cramer la cual mide la intensidad de correlación entre las variables en estudio si el valor del coeficiente se aproxima a uno quiere decir que existe mayor intensidad en la correlación entre variables, que en este caso es de 0.490 la cual se aproxima uno, lo que equivale a decir que hay una correlación de nivel moderado pero significativa.

CONCLUSIÓN:

Existe demostración estadística para poder aceptar la hipótesis alternativa 1 y rechazar la hipótesis nula 1, debido a que se puede asegurar que hay una correlación directa y significativa entre la política crediticia y la Rentabilidad de la empresa Iguana Corporativo del Perú S.A.C. en el año 2018.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS ESPECÍFICA 2:

A. Hipótesis Alterna 2

Existe relación directa y significativa entre las Cuentas por Cobrar y la Rentabilidad Financiera de la empresa Iguana Corporativo del Perú S.A.C. en el año 2018.

B. Hipótesis Nula 2

No existe relación directa y significativa entre las Cuentas por Cobrar y la Rentabilidad Financiera de la empresa Iguana Corporativo del Perú S.A.C. en el año 2018.

Tabla 19: Resumen de casos para la hipótesis específica 2

		Rentabilidad		Financiera Total	
		Casi siempre	Siempre		
A veces					
Cuentas cobrar	por A veces	0	0	1	1
	Casi siempre	2	9	4	15
	Siempre	2	12	10	24
Total		4	21	15	40

Fuente: Propia

Tabla de resumen de datos de la hipótesis específica 2.

Tabla 20: Pruebas de Chi-cuadrado para la hipótesis específica 2

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado Pearson	de 2,670 ^a	4	,615
Razón de verosimilitud	2,995	4	,559
Asociación lineal por lineal	por,094	1	,759
N de casos válidos	40		

Fuente: Propia

Si el p valor es menor que 0.050 existe correlación entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta Hipótesis alternativa

Si el p valor es mayor que 0.050 no existe correlación entonces se rechaza Hipótesis alternativa y se acepta Hipótesis nula.

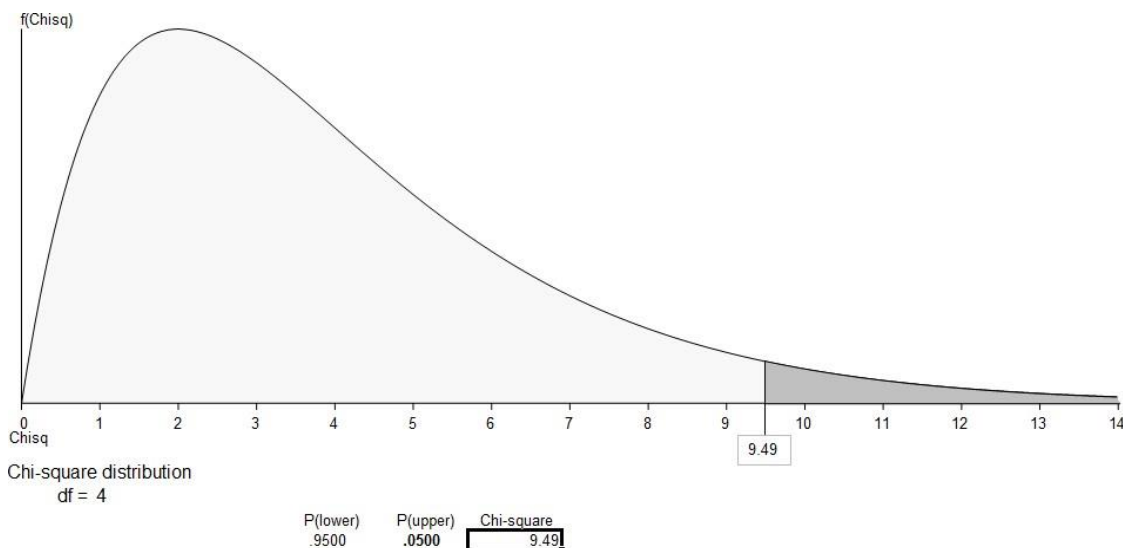


Gráfico N° 23: Valor crítico de distribución de Chi cuadrado para la hipótesis específica 2

Fuente: Propia

La figura muestra que el valor de Chi cuadrado para hipótesis específica 2 es de 2.670, que en este caso es menor al valor del factor crítico para 4 grados de libertad que tiene un valor de 9.49, con la que podemos mencionar que hay correlación inexistente entre las variables.

Asimismo la figura muestra que el p valor es de 0.615 la cual es mayor que 0.05, con lo que concluimos que no hay correlación con la que se rechaza la hipótesis alternativa 2 y se acepta la hipótesis nula 2.

CONCLUSIÓN:

No hay ninguna demostración estadística que nos permita poder aceptar la hipótesis alternativa 2 y rechazar la hipótesis nula 2, debido a que se puede asegurar que no hay existencia de una correlación directa y significativa entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad financiera de la empresa Iguana Corporativo del Perú S.A.C. en el año 2018.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3:

1. Hipótesis Alterna 3

Existe relación directa y significativa entre los Estándares de Crédito y la Rentabilidad Integral de la empresa Iguana Corporativo del Perú S.A.C. en el año 2018.

2. Hipótesis Nula 3

No existe relación directa y significativa entre los Estándares de Crédito y la Rentabilidad Integral de la empresa Iguana Corporativo del Perú S.A.C. en el año 2018.

Tabla 21: Resumen de casos para la hipótesis específica 3

		Tabla N° 29: Resumen de casos para la hipótesis específica 3			
		<u>Rentabilidad Integral</u>		Total	
		A veces	Casi siempre	Siempre	
Estándares de Crédito	A veces	0	2	1	3
	Casi siempre	2	9	2	13
	Siempre	0	4	20	24
Total		2	15	23	40

Fuente: Propia

Tabla de resumen de los datos procesados para la hipótesis específica 3

Tabla 22: Pruebas de Chi-cuadrado para la hipótesis específica 3

Tabla N° 30: Pruebas de Chi cuadrado para la hipótesis específica 3			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	18,203 ^a	4	,001
Razón de verosimilitud	19,824	4	,001
Asociación lineal por lineal	11,110	1	,001
N de casos válidos	40		

Si el p valor es menor que 0.05 existe correlación entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta Hipótesis alternativa

Si el p valor es mayor que 0.05 no existe correlación entonces se rechaza Hipótesis alternativa y se acepta Hipótesis nula.

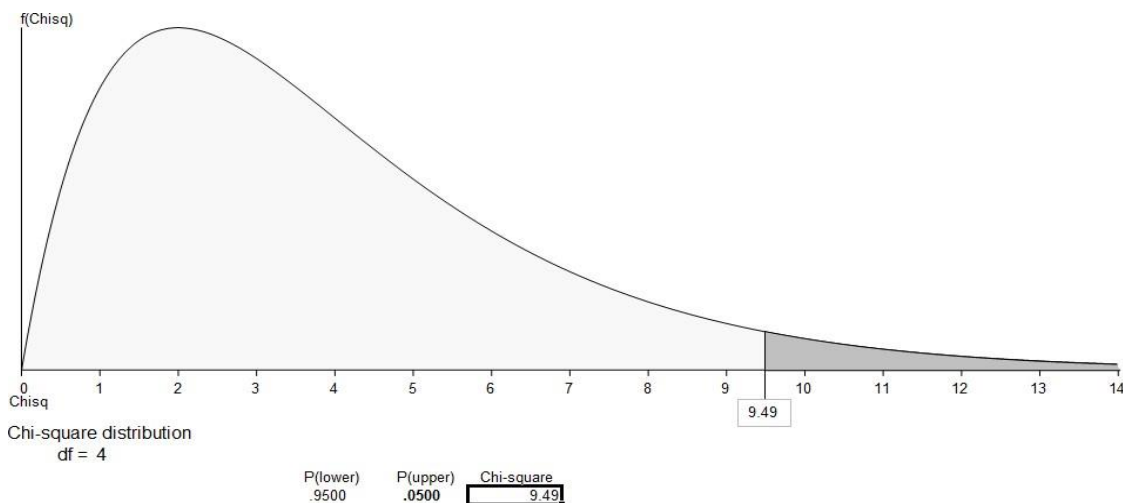


Gráfico N° 24: Valor crítico de distribución de Chi cuadrado para la hipótesis específica 3

Fuente: Propia

La figura muestra que el valor de Chi cuadrada es de 18.203 la cual es mayor al valor del factor crítico de 4 grados de libertad que tiene un valor de 9.49 con la que se afirma que hay una correlación entre las variables.

Asimismo la figura muestra el valor del p valor que es menor que 0.005 con la que se afirma hay una correlación rechazando la hipótesis nula 3 y aceptamos la hipótesis alternativa 3.

Tabla 23: Medidas simétricas para la hipótesis específica 3

Tabla N° 31: Medidas simétricas para la hipótesis específica 3

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por	Phi	,675	,001
Nominal	V de Cramer	,477	,001
N de casos válidos		40	

En la tabla se puede apreciar el coeficiente de Cramer la cual mide la intensidad de correlación entre las variables en estudio si el valor del coeficiente se aproxima a uno quiere decir que existe mayor intensidad en la correlación entre variables, que en este caso es de 0.675 la cual se aproxima uno, lo que equivale a decir que hay una correlación de nivel moderado pero significativa.

CONCLUSIÓN:

Existe demostración estadística para poder aceptar la hipótesis alternativa 3 y rechazar la hipótesis nula 3, debido a que se puede asegurar que existe una correlación directa y

significativa entre los estándares de calidad y la rentabilidad integral de la empresa Iguana Corporativo del Perú S.A.C. en el año 2018.

ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente estudio, ha tenido como finalidad primordial encontrar la relación que existe entre la administración de créditos y la rentabilidad de la empresa Iguana Corporativo del Perú SAC en el año 2018, aplicándose una encuesta dirigida a 40 trabajadores de las diferentes compañías del sector Ferretero de la ciudad de Huancayo, de la cual se han obtenido hallazgos importantes como los que señalaremos a continuación. En primer lugar, respecto al género, un porcentaje algo menor ha señalado ser del femenino 42.50%, mientras que del género masculino hay un porcentaje algo con 57.50%. Del mismo modo, al preguntarles sobre su grupo ocupacional en el que se encuentran, estos respondieron estar en la gerencia un 22.50%, de supervisores un 17.50%, de vendedores un 40%, de personal logístico un 15% y en el área de prevención un 5%.

Respecto de las preguntas puntuales que miden nuestras variables de investigación, al preguntarles a los mencionados trabajadores sobre si para ellos, es importante que se realice una selección de crédito, estos respondieron que Casi nunca en un 10% , A veces en un 12.50%, Casi siempre en un 32.50% y Siempre en un 45%, por lo que se puede resumir que los trabajadores encuestados si consideran necesario la realización de una selección de crédito previa, como un signo de buena administración de los créditos en la entidad en la que laboran.

Por otro lado, cuando se les ha consultado sobre si las políticas de crédito se deben de cumplir estrictamente en la empresa, estos respondieron que Nunca en un 2.50%, Casi nunca en un 5%, a veces en un 12.50%, Casi siempre en un 25.00% y Siempre en un 55%; por lo que podemos

concluir que, del mismo modo, los trabajadores también consideran esencial el cumplimiento estricto de las normas aplicadas a los clientes, como un signo de buena administración. Ahora bien, los trabajadores también consideran que tener establecidas las políticas de crédito sí representan un beneficio para la organización, ya que, al ser consultados por este aspecto, ellos respondieron que Casi nunca en un 5%, A veces en un 7.50%, Casi siempre en un 32.50% y Siempre en un 55%. Respecto de la importancia de tener un cronograma de cobranza, los trabajadores encuestados también consideran que este aspecto también es de vital importancia, dado que estos respondieron que A veces en un 2.50%, Casi siempre en un 30% y Siempre en un 67.50%. Este mismo aspecto positivo se ha denotado cuando han sido consultados sobre el administración de las cuentas pendientes por cobrar y la relación de este aspecto sobre la disolución de cuentas incobrables, de modo que un gran número de trabajadores está de acuerdo con el control, al responder que A veces en un 7.50%, Casi siempre en un 35% y Siempre en un 57.50%. Ahora bien, al ser consultados si al no saber manejar de manera adecuada sus cuentas genera riesgos para la empresa, estos respondieron que A veces en un 7.50%, Casi siempre en un 35% y Siempre en un 57.50%, por lo que consideran mayoritariamente como un factor de riesgo bastante elevado este aspecto.

Así también, al preguntarle a los encuestados si para ellos resulta importante hacer una evaluación de la condición de pago de sus compradores, estos respondieron que casi nunca en un 5.13%, A veces en un 5.13%, Casi siempre en un 17.95% y Siempre en un 71.79%; por lo que las condiciones crediticias del cliente, partiendo del punto de vista de los trabajadores, son fundamentales para acceder a los servicios crediticios de la entidad. Desde un punto de vista similar, los empleados también consideran que es necesario evaluar el historial crediticio antes de otorgar un crédito, ya que respondieron al respecto que casi nunca en un 2.56%, A veces en un 15.38%, Casi siempre en un 30.77% y Siempre en un 51.28%.

Por último, respecto de la variable de administración de créditos, los trabajadores sometidos a encuesta, consideran del mismo modo, que es importante tener el control sobre las evaluaciones de crédito, respondiendo que a veces en un 12.82%, Casi siempre en un 23.08% y Siempre en un 64.10%.

Ahora, respecto de la otra variable de estudio, esto es, respecto al rendimiento de una compañía, los empleados consideran de que si es importante las ventas para la empresa, ya que respondieron que A veces en un 12.50%, Casi siempre en un 22.50% y Siempre en un 65%; siendo como puede verse, la inclinación positiva, la mayoritaria. Otro aspecto importante que ha sido evaluado y sometido a juicio de los trabajadores es el de la liquidez, siendo que para los encuestados esta resulta ser de verdad relevante para la organización, respondiendo los encuestados que a veces en un 7.50%, Casi siempre en un 37.50% y Siempre en un 55%. Así también, respecto del control de las deudas de crédito, ya que permite tener rentabilidad económica, los trabajadores encuestados señalaron que este sí es realmente importante, respondiendo que Casi nunca en un 2.50% , A veces en un 7.50%, Casi siempre en un 35% y Siempre en un 55%.

Respecto a la importancia que en la organización se pueda invertir, estos respondieron que A veces en un 15%, Casi siempre en un 40% y Siempre en un 45%. Así también al ser consultados sobre si las cuentas por cobrar nos posibilitan tener rentabilidad financiera, estos respondieron que Casi nunca en un 5%, A veces en un 17.50%, Casi siempre en un 42.50% y Siempre en un 35%. Sobre la necesidad que la empresa genere utilidad, estos respondieron que A veces en un 15%, Casi siempre en un 20% y Siempre en un 65%. Sobre la importancia que la compañía crezca en el mercado dónde se desenvuelve, estos respondieron que A veces en un 5%, Casi siempre en un 30% y Siempre en un 65%. Respecto a la tenencia de capital para cualquier

imprevisto es necesario, los encuestados respondieron que A veces en un 10%, Casi siempre en un 32.50% y Siempre en un 57.50%. Por último, al ser consultados sobre si el administrador debe manejar de manera óptima las cuentas pendientes por cobrar para no tener problemas con la solvencia, ni rentabilidad, estos respondieron que A veces en un 5%, Casi siempre en un 32.50% y Siempre en un 62.50%. Estos resultados obtenidos, permiten entre tanto poder confirmar o desestimar nuestras hipótesis planteadas, siendo ello así, hemos podido confirmar casi la totalidad de los supuestos de investigación que se han expuesto en nuestra tesis. En ese sentido, se ha podido concluir en primer lugar, hay suficiencia estadística para poder mencionar que hay una correlación directa y significativa entre la administración de créditos y la rentabilidad de la empresa Iguana Corporativo del Perú S.A.C. en el año 2018, ya que se ha conseguido un valor de Chi cuadrado de 14.670, con un valor de significancia de p valor de 0.005. Del mismo modo, se ha podido concluir la existencia de suficiente evidencia estadística para poder afirmar una correlación significativa entre la política de crédito y la rentabilidad económica de la compañía, ya que se ha obtenido un valor de Chi cuadrado de 19.182, con un valor de significancia de p valor de 0.004. Sin embargo, también se ha podido concluir que no existe suficiente evidencia estadística para poder afirmar la existencia de una correlación entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad financiera de la compañía, ya que se ha obtenido un valor de Chi cuadrado de 2.670, con un valor de significancia de p valor de 0.615. Finalmente, también se concluye que existe suficiente evidencia estadística para afirmar una correlación entre los estándares de crédito y la rentabilidad integral de la compañía, ya que se ha obtenido un valor de Chi cuadrado de 18.203, con un valor de significancia de p valor de 0.001.

Así pues, tanto los resultados obtenidos, como las conclusiones a las que se han arribado, pueden ser contrastadas con los diferentes estudios previamente consultados y que han sido citados en los antecedentes de nuestras bases teóricas. En ese sentido, en la tesis de Lozano &

Luna (2016), se concluye de manera elemental que la inexistencia de controles internos para seleccionar proveedores, liquidar créditos, recuperar y entregar créditos, provoca problemas de cobranza, de solvencia y de rendimiento en una empresa. Por otro lado, en la tesis de Luna (2015), se pudo concluir de que la existencia de un buen gestión de gastos y costos permitió hacer una orientación de las actividades en consecución de alcanzar resultados a favor para la empresa. De modo símil se concluye en la investigación de Tirado (2015). Quien sostiene que con la implementación de políticas dentro del manual se pueden definir y desarrollar actividades para que los administrativos puedan decidir. En las tesis de nuestro ámbito territorial también se pueden extraer un conjunto de contrastaciones, como es el caso de la investigación de Cobián (2016), donde el investigador concluye que el manejo adecuado de créditos y de cobranzas es deficitario cuando no se hacen evaluaciones al momento de brindar créditos. En el caso de la tesis de Chipana (2018), llega a concluir que hay un déficit de gestión de créditos la cual sucede en el proceso de brindar créditos a los clientes, en primer lugar, no se llevan a cabo las evaluaciones crediticias correspondientes como las de voluntad de pago, incapacidad para cumplir pagos o si el cliente experimentó fracasos empresariales. En la tesis López (2016) ha llegado a concluir que ser morosos genera impacto negativo en el rendimiento de la entidad financiera. Mientras que en la tesis de Blancas (2016), se llega a concluir que la cultura financiera de los compradores impacta de manera significativa en la gestión crediticia, debido que si los clientes mayor información crediticia tienen mayores beneficios en caja. La tesis de Zanabria (2017) concluye que a medida que el procedimiento de otorgamiento de créditos mejora la morosidad se reducirá. Y en la tesis de Apumayta & Jaime (2016) donde se llega a concluir que el manejo adecuado de los riesgos integrales incide sobre el rendimiento de una empresa crediticia debido a que el riesgo integral también conlleva al riesgo de mercado, operativo y crediticio, y al ser una amplia cantidad de riesgos no se discierne bien la forma en que se puedan realizar para poder observar los resultados sobre la rentabilidad que puede ser

negativa o positiva, tener rentabilidad implica que la empresa perdure en el tiempo y poder cumplir con sus obligaciones financiera y económicas para con sus trabajadores

CONCLUSIONES

1. Los resultados han podido demostrar que hay una correlación directa y significativa moderada entre la Administración crediticia y el rendimiento del negocio Iguana Corporativo del Perú S.A.C, 2018.
2. De la misma manera que los resultados arrojaron que hay una correlación directa y significativa moderada entre la política crediticia y la rentabilidad económica de la empresa Iguana Corporativo del Perú S.A.C, 2018.
3. Asimismo, los resultados demostraron que no existe ninguna correlación de ningún tipo entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad financiera de la empresa Iguana Corporativo del Perú S.A.C, 2018
4. Para la tercera hipótesis específica los resultados arrojaron que, si hay una correlación entre las variables de Estándares de Crédito y la rentabilidad integral de la empresa Iguana Corporativo S.A., 2018.
5. Los resultados demostraron que no todas las hipótesis planteadas en este trabajo de investigación han sido contrastadas bajo la evidencia empírico- estadística, con lo que podemos concluir que la empresa Iguana Corporativo S.A.C. no tiene control adecuado sobre sus cuentas por cobrar y al hacer un mal manejo de este indicador hace que no tenga incidencia sobre la rentabilidad financiera, cuando la teoría menciona que debe haber una correlación entre variables, ya que con esta información la empresa puede decidir si se puede endeudar con capital propio o de terceros para realizar nuevas inversiones.

RECOMENDACIONES

1. Evidenciándose una relación entre la administración de créditos y la rentabilidad se recomienda delinear acciones sistematizadas de control interno que permitan evaluar el estado crediticio, el control de gastos, los márgenes de ganancia entre otros factores.
2. Evidenciándose una relación entre la política de créditos y la rentabilidad económica, se recomienda el diseño e implementación de políticas claras y factibles con respecto a la administración de los créditos y la gestión de cobranzas.
3. Se recomienda generar mecanismos que permitan que los clientes de la empresa paguen los créditos en los plazos previstos. En concatenación a ello, mejorar la administración de las cuentas por cobrar incidiendo en una idónea política de crédito que permita el cobro preciso, además de contar con un mecanismos de cobertura de riesgo y no tener problemas de liquidez que afecten el funcionamiento de la empresa.
4. Se recomienda a la dirección de la empresa que antes de delinear estándares de crédito más flexibles deben evaluar los posibles efectos en las utilidades marginales tanto en las ventas como en el costo generado por las cuentas por cobrar.
5. Se recomienda la implementación constante de capacitaciones a todo el personal a fin de permitir la ejecución de las políticas y disposiciones en aras de mejorar la administración de créditos y la rentabilidad de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Apumayta, F., & Jaime, O. (2016). La gestión integral de riesgos y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito Hiancayo S.A- Agencia San Juan de Miraflores- Lima- periodo 2011-2013. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.

Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1279/TEISIS%20%20APUMAYTA%20%20Y%20JAIME.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Blancas, Y. (2016). La cultura financiera y su impacto en la gestión crediticia de la agencia El Tambo de la CMAC Huancayo en el año 2014. Universidad Peruana los Andes , Huancayo. Obtenido de

http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/191/Yuliana_Blancas_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calderón, R. (2005). Administración, análisis y políticas de crédito.

Caraballo, Z. (2013). Análisis de la rentabilidad . En T. Caraballo, Análisis contable (págs. 2-17).

Vasco: Open Course Ware. Obtenido de https://ocw.ehu.eus/file.php/245/TEMA_6_ANALISIS_DE_LA_RENTABILIDAD.pdf

Chipana, Y. (2018). Evaluación de la gestión crediticia en el otrogamiento de créditos en la Financiera Credinka Agencia Yunguyo periodo 2015 - 2016. Título profesional de Contador Público , Universidad Nacional del Altiplano , Puno. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7275/Chipana_Huanca_Yeny_Elvina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cobián, K. (2016). Gestión de créditos y cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la Mype San Pedro

- EIRL. Trujillo, 2015. Tesis para obtener el título profesional de Contador Público , Universidad César Vallejo , Trujillo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/341/cobian_sk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Economipedia. (s.f.). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Lawrence, G. (2007). Principios de administración financiera. Ciudad de México: Pearson Educación .
- Lawrence, G. (2016). Principios de administración financiera (Decimocuarta ed.). México: Pearson Educación.
- López, R. (2016). La morosidad y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora - Piura, año 2016. Universidad Cesar Vallejo, Piura. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12310/lopez_lr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lopez, R. (s.f.). El metodo de investigacion bibliografica. Recuperado el Martes de Agosto de 2017, de El metodo de investigacion bibliografica: <http://www.oocities.org/zaguan2000/metodo.html#defi>
- Lozano, G., & Luna, I. (2016). Diseño manual políticas de créditos y cobranzas para mejorar liquidez química S.A 2017. Tesis de contador público autorizado , Universidad de Guayaquil , Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14691/1/TESIS%20Cpa%20174%20-%20Dise%C3%B1o%20manual%20politic%20de%20credit%20y%20cobranzas.pdf>
- Luna, R. (2015). Evaluación de la gestión financiera de empresas importadoras- mayoristas del ramo ferretero periodo de estudio años 2013-2014. Tesis de maestría, Universidad de Carabobo , La Morita. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2605/Maestr%C3%ADa%20Re>

beca%20Luna.pdf?sequence=1

Miñán, W. (14 de Noviembre de 2018). Constructoras disminuyen sus expectativas de crecimiento.

Diario Gestión, pág. 14.

Pérez, J., & Gardey, A. (2015). Obtenido de <https://definicion.de/rentabilidad/> Sanchez, J. (2002).

Ánalysis de rentabilidad de la empresa .

Tirado, M. (2015). Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de

calzado Fadicalza. Universidad Técnica de Ambato , Ambato. Obtenido de

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18293/1/T3214e.pdf>

Wong, D. (1996). Finanzas en el Perú: Un enfoque de liquidez, rentabilidad y riesgo. Lima, Perú.

Obtenido de

<http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/67/AE16.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

wed=y

Zamora, Á. (s.f.). Obtenido de [http://www.eumed.net/libros-](http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html)

[gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html)

Zanabria, A. (2017). Relación del proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes

de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L en el año 2017. Universidad Continental,

Huancayo.

Obtenido

de

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/4892/1/INV_FCE_316_TE

[_Zanabria_Porras_2017.pdf](#)

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA IGUANA CORPORATIVO DEL PERÚ S.A.C. EN EL AÑO 2018

MATRIZ DE CONSISTENCIA: TÍTULO: Administración de créditos y rentabilidad de Iguana Corporativo del Perú SAC. 2018

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES/DIMENSIONES	DISEÑO
¿Cuál es la relación de la Administración de Créditos y la Rentabilidad de la empresa Iguana Corporativo del Perú S.A.C en el año 2018?	Determinar la relación de la Administración de Créditos y la Rentabilidad de la empresa Iguana Corporativo del Perú S.A.C en el año 2018	Luna & Lozano (2016), realizaron la investigación titulada: Diseño Manual Políticas de cobranzas y créditos para mejorar liquidez de la empresa Quimica S.A 2017, para optar el grado de Contador Público Autorizado, por la Universidad de Guayaquil, la cual tiene como finalidad implementar un manual de normas de cobranzas y créditos para mejorar la solvencia de la empresa. La investigación concluyó que: todas las instituciones cualquiera que sea el rubro al que se dedique, que no disponga de un control interno para dar, recuperar y solventar créditos	Existe relación significativa entre la Administración de Créditos y la Rentabilidad de la empresa Iguana Corporativo del Perú SAC en el año 2018.	Variable 1: ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Dimensiones: -Políticas de Crédito -Cuentas por Cobrar Estándares de Crédito	TIPO DE INVESTIGACIÓN No experimental NIVEL CORRELACIONAL DISEÑO: Descriptivo correlacional DONDE: - M: Muestra de variable 1 Administración de créditos - O1: Observación de variable 2 Rentabilidad - O2: Observación de variable 2 Rentabilidad - R: Coeficiente de correlación - POBLACION:
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
2018? -¿Cuál es la relación de la Política de Crédito y la Rentabilidad Económica de la empresa Iguana Corporativo del Perú SAC en el año 2018? -¿Cuál es la relación de las	-Determinar la relación de la Política de Crédito y la Rentabilidad Económica de la empresa Iguana Corporativo del Perú SAC en el año 2018 -Determinar la relación de las Cuentas por Cobrar y la Rentabilidad Financiera de la		-Existe relación directa y significativa entre la Política de Crédito y la Rentabilidad Económica de la empresa Iguana Corporativo del Perú SAC en el año 2018 -Existe relación directa y significativa entre las Cuentas	VARIABLE 2:	

<p>Cuentas por Cobrar y la Rentabilidad Financiera de la empresa Iguana Corporativo del Perú SAC en el año 2018?</p> <p>-¿Cuál es la relación de los Estándares de Crédito y la Rentabilidad Integral de la empresa Iguana Corporativo del Perú SAC en el año 2018?</p>	<p>empresa Iguana Corporativo del Perú SAC en el año 2018</p> <p>-Determinar la relación de los Estándares de Crédito y la Rentabilidad Integral de la empresa Iguana Corporativo del Perú SAC en el año 2018</p>	<p>entregados y para escoger a proveedores, presenta o presentará dificultades para cobrar, liquidar y de rentabilidad.</p>	<p>por Cobrar y la Rentabilidad Financiera de la empresa Iguana Corporativo del Perú SAC en el año 2018</p> <p>-Existe relación directa y significativa entre los Estándares de Crédito y la Rentabilidad Integral de la empresa Iguana Corporativo del Perú SAC en el año 2018</p>	<p>RENTABILIDAD</p> <p>Dimensiones:</p> <p>-Rentabilidad Económica</p> <p>-Rentabilidad Financiera</p> <p>-Rentabilidad Integral</p>	<p>Empresas del rubro ferretero</p> <p>- TECNICA: Encuesta</p> <p>- INSTRUMENTO: Cuestionario.</p> <p>- ESCALA DE MEDICION: Ordinal</p> <p>- ANALISIS ESTADISTICO: SPSS-Versión 21 Excel</p>
---	---	---	---	---	--

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS	Según Calderón (2005), Las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito que estipulan el pago en un número determinado de días.	La administración de créditos es tener un correcto control de tus cuentas por cobrar, y no te genere problemas de liquidez y rentabilidad a la empresa.	POLÍTICAS DE CRÉDITO	Selección del crédito	Ordinal
				Reglas y lineamientos	
				Condiciones de pago	
			CUENTAS POR COBRAR	Cronograma de cobranzas	
			ESTÁNDARES DE CRÉDITO	Capacidad de pago	
				Historial Crediticio	
Evaluaciones de crédito					
RENTABILIDAD	Según Zamora (s.f), nos dice que es una relación entre el rendimiento de la compañía y la inversión que se requiere para poder alcanzarla, pues mide la buena administración de la gerencia empresarial	Rentabilidad es generar liquidez a la empresa, y de esa forma generar beneficios a la empresa.	RENTABILIDAD ECONÓMICA	Ventas	Ordinal
				Liquidez	
			RENTABILIDAD FINANCIERA	Inversiones	
				Solvencia de la empresa	
				Utilidad	
			RENTABILIDAD INTEGRAL	Nivel de crecimiento	
				Capital	
				Ganancias	

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS	Políticas de crédito	Selección del crédito	1.Es importante que se realice una selección de crédito	Ordinal
		Reglas y lineamientos	2.Las políticas de crédito se deben de cumplir estrictamente en la empresa	
		Condiciones de pago	3.Tener establecida las políticas de crédito beneficia a la organización	
	Cuentas por cobrar	Cronograma de cobranzas	4.Es importante tener un cronograma de cobranza	
			5.Tener un control de las cuentas por cobrar ayuda a no tener cuentas incobrables	
			6.Al no saber manejar de forma adecuada sus cuentas genera riesgo para la empresa	
Estándares de crédito	Capacidad de pago	7.Es importante evaluar la capacidad de pago de sus clientes		
		Historial crediticio	8.Es necesario evaluar el historial crediticio antes de otorgar un crédito	
		Evaluaciones de crédito	9.Es importante tener un control sobre las evaluaciones de crédito	
RENTABILIDAD	Rentabilidad económica	Ventas	10.Es importante las ventas para la empresa	Ordinal
		Liquidez	11.Tener liquidez es relevante en la organización	
			12.Llevar un adecuado y eficiente control de las deudas de crédito nos permite tener rentabilidad económica	
	Rentabilidad financiera	Inversiones	13.Es importante que la organización pueda invertir	
		Solvencia de la empresa	14.Las cuentas por cobrar nos imposibilitan tener rentabilidad financiera	
		Utilidad	15.Es necesario que la empresa genere utilidad	

	Rentabilidad integral	Nivel de crecimiento	<p>16. Es importante que la empresa crezca en el mercado en que se desarrolla</p> <p>17. Tener capital para cualquier imprevisto es necesario</p> <p>18. El administrador debe manejar adecuadamente cuentas por cobrar para no tener problemas con la liquidez, ni la rentabilidad</p>	
		Capital		
		Ganancias		

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

CUESTIONARIO

Se le agradece anticipadamente por su colaboración, y dar su opinión sobre algunos aspectos, para el trabajo de investigación intitulado: ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA IGUANA CORPORATIVO DEL PERÚ SAC, 2018.

I.DATOS GENERALES:

1.1. Género: a) Femenino () b) Masculino ()

1.2 Usted a qué grupo ocupacional pertenece:

- a) Gerente General ()
- b) Supervisor ()
- c) Vendedores ()
- d) Personal logístico ()
- e) Área de Prevención ()
- f) Personal de Limpieza ()

Para evaluar las variables, marca con una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, las preguntas estarán determinadas del siguiente modo, y el rango de las respuestas son de 1 a 5.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS						
N°	ITEMS	RANGO				
	Políticas de Crédito	1	2	3	4	5
1	¿Es importante que se realice una selección de crédito?					
2	¿Las políticas de crédito se deben de cumplir estrictamente en la empresa?					
3	¿Tener establecida las políticas de crédito beneficia a la organización?					
	Cuentas por Cobrar	1	2	3	4	5
4	¿Es importante tener un cronograma de cobranza?					
5	¿Tener un control de las cuentas por cobrar ayuda a no tener cuentas incobrables?					
6	¿Al no saber manejar de forma adecuada sus cuentas genera riesgo para la empresa?					
	Estándares de Crédito	1	2	3	4	5
7	¿Es importante evaluar la capacidad de pago de sus clientes?					
8	¿Es necesario evaluar el historial crediticio antes de otorgar un crédito?					

9	¿Es importante tener un control sobre las evaluaciones de crédito?					
RENTABILIDAD						
N°	ITEMS	RANGO				
	Rentabilidad Económica	1	2	3	4	5
10	¿Es importante las ventas para la empresa?					
11	¿Tener liquidez es relevante en la organización?					
12	¿Llevar un adecuado y eficiente control de las deudas de crédito nos permite tener rentabilidad económica?					
	Rentabilidad Financiera	1	2	3	4	5
13	¿Es importante que la organización pueda invertir?					
14	¿Las cuentas por cobrar nos imposibilitan tener rentabilidad financiera?					
15	¿Es necesario que la empresa genere utilidad?					
	Rentabilidad Integral	1	2	3	4	5
16	¿Es importante que la empresa crezca en el mercado en que se desarrolla?					
17	¿Tener capital para cualquier imprevisto es necesario?					
18	¿El administrador debe manejar adecuadamente cuentas por cobrar para no tener problemas con la liquidez, ni la rentabilidad?					

Huancayo 2 de Enero 2019

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN

Previa a un cordial saludo de la empresa IGUANA CORPORATIVO DEL PERÚ SAC con RUC 20600434617, Yo Juan Edgar Poma Vera identificado con DNI 46706473 en mi calidad de Gerente General.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la Srt. Brenda Lucia Sanchez Carhuamaca identificada con DNI 74285291 bachiller de la carrera de administración y sistemas de la Universidad Peruana Los Andes para que utilice información de la empresa con la finalidad de que pueda desarrollar la elaboración de su tesis titulada "ADMINISTRACIÓN DE CREDITOS Y RENTABILIDAD DE IGUANA CORPORATIVO DEL PERU SAC".

Atentamente,

IGUANA CORPORATIVO DEL PERÚ SAC
RUC 20600434617

Juan E. Poma Vera
GERENTE GENERAL

JUAN EDGAR POMA VERA

Data de procesamiento

ADMINISTRACION DE CREDITOS								RENTABILIDAD																	
DE	CUENTAS POR COBRAR			ESTANDARES DE CRÉDITO				RENTABILIDAD FINANCIERA			RENTABILIDAD ECONÓMICA			RENTABILIDAD INTEGRAL			ADMINISTRACIÓN DE CREDITOS	RENTABILIDAD	POLITICAS DE CRÉDITO	CUENTAS POR COBRAR	ESTANDARES DE CRÉDITO	RENTABILIDAD FINANCIERA	RENTABILIDAD ECONÓMICA	RENTABILIDAD INTEGRAL	
3	4	1	3	3	4	4	29	4	3	4	3	1	3	3	3	3	27	29	27	10	8	11	11	7	9
4	4	4	4	4	4	4	33	4	2	4	2	4	4	3	3	3	29	33	29	9	12	12	10	10	9
5	5	5	5	4	5	4	43	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39	43	39	15	15	13	13	13	13
3	4	4	3	5	4	4	37	5	5	4	4	4	4	4	2	1	33	37	33	13	11	13	14	12	7
3	3	3	3	4	3	4	31	5	4	4	3	4	3	4	4	4	35	31	35	11	9	11	13	10	12
4	5	5	5	3	4	3	39	5	5	5	4	4	4	3	4	3	37	39	37	14	15	10	15	12	10
4	4	4	4	3	3	3	32	5	5	5	3	3	3	3	3	3	33	32	33	11	12	9	15	9	9
4	3	3	3	5	5	5	37	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29	37	29	13	9	15	10	10	9
4	4	4	4	3	3	3	33	4	3	4	3	3	4	4	3	3	31	33	31	12	12	9	11	10	10
4	3	3	3	4	3	4	34	4	3	3	3	3	2	3	3	3	27	34	27	14	9	11	10	8	9
3	5	4	5	5	3	4	36	4	3	4	4	3	4	4	3	3	32	36	32	10	14	12	11	11	10
3	5	4	5	3	3	4	34	4	4	3	4	3	4	4	3	3	32	34	32	10	14	10	11	11	10
4	4	4	4	4	3	3	36	4	3	3	3	3	2	3	3	3	27	36	27	14	12	10	10	8	9
4	3	4	4	4	4	4	33	4	4	4	5	4	5	4	5	5	40	33	40	10	11	12	12	14	14
5	4	5	5	5	4	4	42	4	4	5	5	5	4	4	5	5	41	42	41	15	14	13	13	14	14
5	4	4	5	5	5	5	42	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44	42	44	14	13	15	15	14	15
4	5	4	5	4	4	5	39	5	5	5	5	4	5	4	4	5	42	39	42	12	14	13	15	14	13
5	5	4	4	5	5	4	42	5	5	5	4	5	4	5	5	5	43	42	43	15	13	14	15	13	15
2	3	3	3	3	2	4	25	5	4	3	2	2	2	3	2	2	25	25	25	7	9	9	12	6	7

Fotos de la aplicación del instrumento

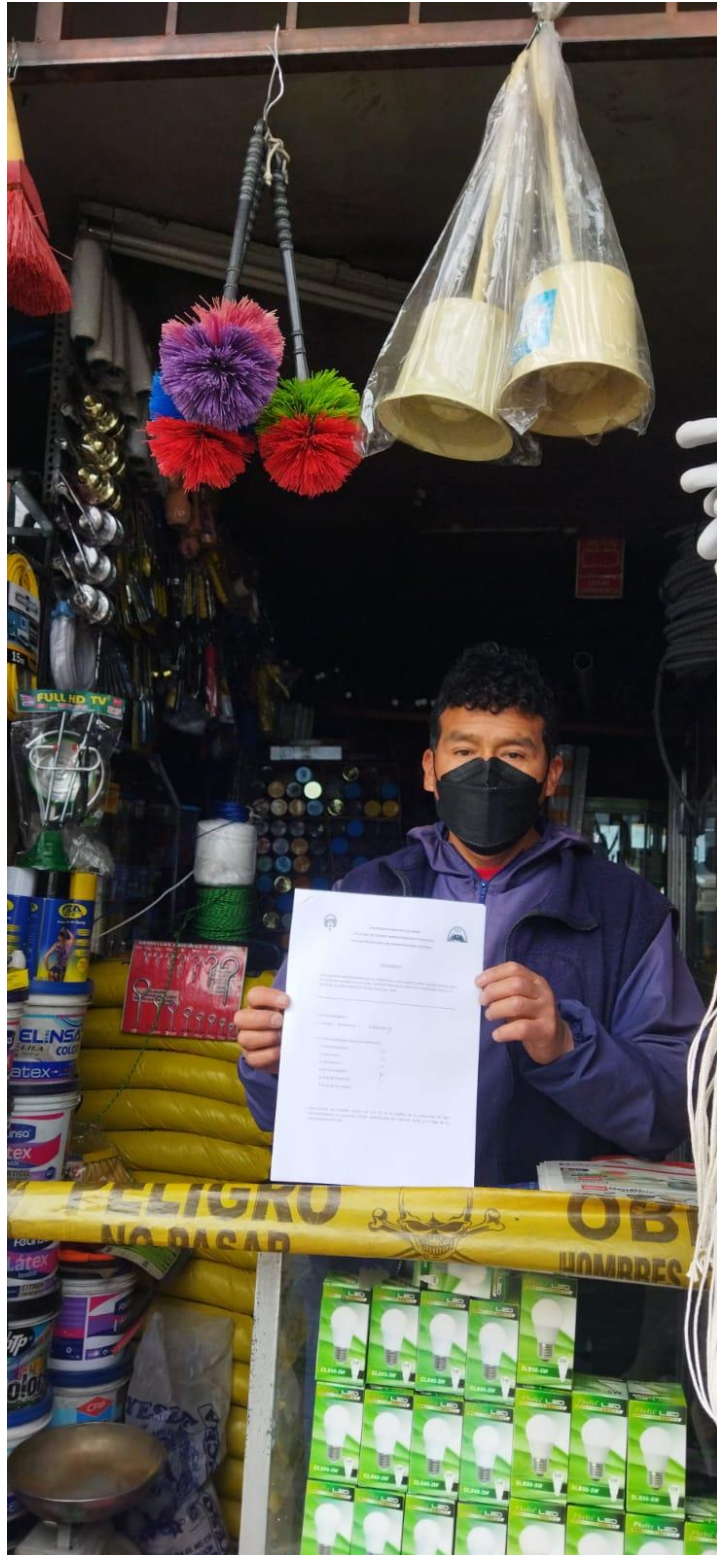
















UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS



CUESTIONARIO

Se le agradece anticipadamente por su colaboración, y dar su opinión sobre algunos aspectos, para el trabajo de investigación intitulado: ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA IGUANA CORPORATIVO DEL PERÚ SAC, 2018.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género: a) Femenino () b) Masculino (X)

1.2. Usted a qué grupo ocupacional pertenece:

- | | |
|-------------------------|-----|
| a) Gerente General | () |
| b) Supervisor | () |
| c) Vendedores | (X) |
| d) Personal logístico | () |
| e) Área de Prevención | () |
| f) Personal de Limpieza | () |

Para evaluar las variables, marca con una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, las preguntas estarán determinadas del siguiente modo, y el rango de las respuestas son de 1 a 5.



1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE



ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS						
N°	ITEMS	RANGO				
	Políticas de Crédito	1	2	3	4	5
1	¿Es importante que se realice una selección de crédito?			✓	✓	
2	¿Las políticas de crédito se deben de cumplir estrictamente en la empresa?					✓
3	¿Tener establecida las políticas de crédito beneficia a la organización?					✓
	Cuentas por Cobrar	1	2	3	4	5
4	¿Es importante tener un cronograma de cobranza?					✓
5	¿Tener un control de las cuentas por cobrar ayuda a no tener cuentas incobrables?					✓
6	¿Al no saber manejar de forma adecuada sus cuentas genera riesgo para la empresa?					✓
	Estándares de Crédito	1	2	3	4	5
7	¿Es importante evaluar la capacidad de pago de sus clientes?					✓
8	¿Es necesario evaluar el historial crediticio antes de otorgar un crédito?					✓
9	¿Es importante tener un control sobre las evaluaciones de crédito?					✓
RENTABILIDAD						
N°	ITEMS	RANGO				
	Rentabilidad Económica	1	2	3	4	5
10	¿Es importante las ventas para la empresa?					✓
11	¿Tener liquidez es relevante en la organización?					✓
12	¿Llevar un adecuado y eficiente control de las deudas de crédito nos permite tener rentabilidad económica?					✓
	Rentabilidad Financiera	1	2	3	4	5
13	¿Es importante que la organización pueda invertir?					✓
14	¿Las cuentas por cobrar nos imposibilitan tener rentabilidad financiera?				✓	
15	¿Es necesario que la empresa genere utilidad?					✓
	Rentabilidad Integral	1	2	3	4	5
16	¿Es importante que la empresa crezca en el mercado en que se desarrolla?					✓
17	¿Tener capital para cualquier imprevisto es necesario?					✓
18	¿El administrador debe manejar adecuadamente cuentas por cobrar para no tener problemas con la liquidez, ni la rentabilidad?					✓