

# **UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

## **TESIS**

### **POLÍTICAS DE COBRANZAS Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ALFIL COURIER S.A.C., HUANCAYO - 2021**

Para Optar : El Título Profesional de Contador Público

Autor : Bach. Villegas Rojas Carolina Estefhany

Asesor : Mtro. CPC Borja Mucha Carlos Samuel

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los

Recursos  
Fecha de Inicio y  
Culminación : 15.02.2023 – 15.02.2024

Huancayo – Perú  
2022

**Hoja de Aprobación de Jurados****UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas

**TESIS****POLÍTICAS DE COBRANZAS Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ALFIL  
COURIER S.A.C., HUANCAYO - 2021****PRESENTADO POR:**

Bach. Villegas Rojas Carolina Estefhany

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

CONTADOR PÚBLICO

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

**PRESIDENTE**

\_\_\_\_\_

**PRIMER MIEMBRO**

\_\_\_\_\_

**SEGUNDO MIEMBRO**

\_\_\_\_\_

**TERCER MIEMBRO**

\_\_\_\_\_

Huancayo,....de.....del 2022

**Asesor**

Mtro. CPC Borja Mucha Carlos Samuel

### **Dedicatoria**

Al cerrar este nuevo capítulo en nuestras vidas, nos gustaría expresar nuestro eterno agradecimiento a Dios por bendecirnos, por darme vida y sabiduría, a mi familia: mis padres Walter y Benita siendo comprensivos y brindándome todo su apoyo, a mi hermana Melisa por apoyarme moralmente, a mis hermanos Yodiel, Yamir y Litzy por estar ahí alentándome siempre, a mi pareja Luis por brindarme todo su apoyo incondicional para poder alcanzar este objetivo.

Carolina Estefhany.

## **Agradecimiento**

Agradezco a la divinidad por otorgarme bienestar, discernimiento, erudición y una familia maravillosa.

Expreso mi gratitud a la Universidad Peruana Los Andes por permitirme acceder a sus destacados espacios académicos, donde fui nutrido para crecer en mi desarrollo profesional y personal.

A los docentes de la carrera profesional de Contabilidad y Finanzas, por su instrucción y soporte absoluto de cada uno de ellos; Por guiarme a desarrollar mi carrera profesional.

A mi asesor Mtro. CPC Borja Mucha Carlos Samuel por su tiempo, sus conocimientos, su amabilidad que tuvo desde el principio del inicio de mi investigación ahí alentándome para poder culminar un buen trabajo de investigación.

A la empresa ALFIL COURIER S.A.C. representado por su Gerente General el Sr. Chávez Miller Cesar, y al Sr. Ronald Carmona por abrirme la puerta, permitirme ser parte de ella y poder desarrollar investigaciones sobre su maravillosa empresa, de antemano gracias.

Carolina Estefhany.

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0216 - FCAC -2023

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

**POLÍTICAS DE COBRANZAS Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ALFIL COURIER S.A.C., HUANCAYO - 2021**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. VILLEGAS ROJAS CAROLINA ESTEFHANY**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

Asesor(a) : **MG. BORJA MUCHA CARLOS SAMUEL**

Fue analizado con fecha **27/12/2023**; con **149 págs.**; en 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

El documento presenta un porcentaje de similitud de **23 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de Software de Prevención de Plagio. 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, 28 Diciembre de 2023.



**MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI**  
**JEFA**

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## Contenido

Hoja de Aprobación de Jurados .....	ii
Asesor .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Constancia de similitud.....	vi
Contenido de Tablas .....	x
Contenido de Figuras .....	xi
Contenido de Gráficos .....	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract .....	xv
Introducción .....	xvi
Capítulo I: Planteamiento del Problema .....	19
1.1. Descripción de la realidad problemática: .....	19
1.2. Delimitación del Problema:.....	26
1.2.1. Delimitación Espacial.....	26
1.2.2. Delimitación <i>Temporal</i> .....	26
1.2.3. Delimitación <i>Conceptual y Temática</i> .....	26
1.3. Formulación del problema:.....	27
1.3.1. <i>Problema General</i> .....	27
1.3.2. <i>Problemas específicos</i> .....	27
1.4. Justificación.....	27
1.4.1. <i>Social</i> .....	27
1.4.2. <i>Teórica</i> .....	28
1.4.3. <i>Metodológica</i> .....	28
1.5. Objetivos.....	28
1.5.1. <i>Objetivo General</i> .....	28
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i> .....	29
Capitulo II: Marco Teórico .....	30
2.1. Antecedentes nacionales e internacionales .....	30
2.1.1. <i>Antecedentes Internacionales</i> .....	30
2.1.2. <i>Antecedentes Nacionales</i> .....	36
2.1.3. <i>Antecedentes Regionales o Locales</i> .....	41
2.2. Bases teóricas o científicas .....	43
2.2.1. <i>Políticas de cobranzas.</i> .....	43

2.2.1.1. Definición .....	43
2.2.1.2. Elementos de Políticas de Cobranzas:.....	44
2.2.1.3. Dimensiones e Indicador .....	45
2.2.1.4. Normas y Mecanismos de Políticas de Cobranzas .....	48
2.2.1.5. Medidas correctivas de la Política de Cobranza .....	49
2.2.2. Liquidez .....	50
2.2.2.1. Definición: .....	50
2.2.2.2. Dimensiones e Indicadores .....	53
2.2.2.3. Causas de la falta de Liquidez.....	56
2.2.2.4. Análisis de la Competencia .....	57
2.3. Marco Conceptual.....	58
2.3.1. En relación con Políticas de Cobranzas.....	59
2.3.2. En relación a Liquidez .....	64
Capítulo III: Hipótesis.....	67
3.1. Hipótesis General.....	67
3.2. Hipótesis Específicas .....	67
3.3. Variables .....	67
Capítulo IV: Metodología.....	69
4.1. Método de Investigación .....	69
4.2. Tipo de Investigación .....	70
4.3. Nivel de Investigación .....	71
4.4. Diseño de la Investigación .....	71
4.5. Población y Muestra .....	73
4.5.1. Universo .....	73
4.5.2. Población.....	73
4.5.3. Muestra.....	75
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	78
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	79
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	79
Capítulo V: Resultados .....	80
5.1. Descripción de Resultados .....	80
5.1.1. Análisis Descriptivo de la variable 1: Políticas de Cobranzas .....	81
5.1.2. Análisis Descriptivo de la dimensión 1: Políticas Restrictivas .....	82
5.1.3. Análisis Descriptivo de la dimensión 02: Políticas Liberales .....	84
5.1.4. Análisis Descriptivo de la dimensión 03: Políticas Racionales .....	85
5.1.5. Análisis Descriptivo de la variable 02: Liquidez .....	86

5.1.6. <i>Análisis Descriptivo de la dimensión 01: Capital de trabajo</i> .....	88
5.1.7. <i>Análisis Descriptivo de la dimensión 02: Razón circulante</i> .....	89
5.1.8. <i>Análisis Descriptivo de la dimensión 03: Razón prueba del ácido</i> .....	90
5.2. <i>Contrastación de Hipótesis</i> .....	91
5.2.1. <i>Prueba de Normalidad</i> .....	91
5.2.2. <i>Contrastación de Hipótesis</i> .....	93
5.2.3. <i>Contrastación de Hipótesis Políticas de Cobranzas y Liquidez</i> .....	94
5.2.4. <i>Contrastación de hipótesis específicas</i> .....	96
Análisis y Discusión de Resultados.....	104
Conclusiones.....	110
Recomendaciones.....	112
Referencias Bibliográficas.....	113
Anexos.....	119
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	120
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables.....	122
Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento.....	123
Anexo 4: Instrumento de Investigación.....	125
Anexo 5: Confiabilidad y Validez del Instrumento.....	128
Anexo 6: Data de Procesamiento de Datos.....	145
Anexo 7: Consentimiento Informado.....	146
Anexo 8: Fotografías a la encuesta aplicada.....	147

## Contenido de Tablas

<b>Tabla 1</b> Resultados de los ratios de Liquidez, periodos 2015-2017.....	20
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de variables .....	68
<b>Tabla 3</b> Total, Población de Trabajadores de la Empresa ALFIL COURIER S.A.C., en la ciudad de Huancayo. ....	74
<b>Tabla 4</b> Muestra de Trabajadores de la Empresa ALFIL COURIER S.A.C. ....	77
Tabla 5 Resultados estadísticos de fiabilidad de la Investigación .....	80
Tabla 6 Resultado porcentual de la variable Políticas de Cobranzas.....	81
Tabla 7 Dimensión Políticas Restrictivas .....	82
Tabla 8 Dimensión Políticas Liberales .....	84
Tabla 9 Dimensión Políticas Racionales.....	85
Tabla 10 Resultado porcentual de la Variable Liquidez .....	86
Tabla 11 Dimensión Capital de trabajo .....	88
Tabla 12 Dimensión Razón Circulante .....	89
Tabla 13 Dimensión Razón prueba del ácido .....	90
Tabla 14 Prueba de Normalidad .....	92
Tabla 15 Grado de relación según coeficiente de correlación .....	93
Tabla 16 Correlaciones Hipótesis General .....	95
Tabla 17 Correlaciones Hipótesis Especifico 1 .....	97
Tabla 18 Correlaciones Hipótesis Especifico 2 .....	99
Tabla 19 Correlaciones Hipótesis Especifico 3 .....	102

## Contenido de Figuras

<b>Figura 1</b> Comparativo de Ventas Brutas anuales, Periodos 2015-2017. ....	21
<b>Figura 2</b> Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi .....	23
<b>Figura 3</b> Medidas correctivas de la Política de Cobranza.....	49

**Contenido de Gráficos**

Gráfico 1 Políticas de Cobranzas .....	81
Gráfico 2 Políticas Restrictivas.....	82
Gráfico 3 Políticas Liberales.....	84
Gráfico 4 Políticas Racionales .....	85
Gráfico 5 Liquidez .....	87
Gráfico 6 Capital de Trabajo.....	88
Gráfico 7 Razón Circulante .....	89
Gráfico 8 Razón Prueba del ácido .....	91
Gráfico 9 Diagrama de Dispersión entre la Variable Políticas de Cobranzas y Liquidez .....	95
Gráfico 10 Diagrama de Dispersión entre Políticas Restrictivas y Liquidez.....	98
Gráfico 11 Diagrama de dispersión entre Políticas Liberales y Liquidez .....	100
Gráfico 12 Diagrama de Dispersión entre Políticas Racionales y Liquidez.....	103

## Resumen

El planteamiento del problema general del trabajo de investigación es ¿Qué coexiste entre políticas de cobranzas y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo – 2021?, asimismo el objetivo general es determinar la correlación que preexiste entre políticas de cobranzas y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo – 2021; por lo tanto el método general del estudio es el método científico, y el método específico es descriptivo, el tipo de investigación es aplicada, su nivel de investigación es correlacional, el diseño de investigación es no experimental, La población de estudio es de 35 trabajadores de la empresa con una muestra de 21 trabajadores de la empresa Alfil Courier S.A.C., se utilizó la técnica de muestreo no probabilística (por conveniencia). La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, Los resultados alcanzados estadísticamente en cuanto a la hipótesis general se obtuvo un coeficiente de correlación con una Rho de Spearman = 0.698, según el baremo de correlación fue positiva considerable, asimismo el nivel de significancia es 0,000, por ende se entiende que existe una relación positiva entre las variables, de acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que existe relación positiva considerable entre las políticas de cobranzas y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo – 2021.

Palabras Claves: Políticas de Cobranzas, Políticas Restrictivas, Políticas Liberales, Políticas Racionales y liquidez.

## Abstract

The approach to the general problem of the research work is: What relationship exists between collection policies and liquidity in the enterprise Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021? Likewise, the general objective is to determine the relationship that exists between collection policies and liquidity in the company Alfil Courier S.A.C., Huancayo – 2021; therefore the general method of the study is the scientific method, and the specific method is descriptive, the type of research is applied, its level of research is correlational, the research design is non-experimental, the study population is 35 workers of the company with a sample of 21 workers from the company Alfil Courier S.A.C., the non-probabilistic sampling technique (for convenience) was used. The data collection technique was the survey and the data collection instrument was the questionnaire. The results achieved statistically in terms of the general hypothesis, a correlation coefficient was obtained with a Spearman's Rho = 0.698, according to the correlation scale it was Considerable positive, likewise the level of significance is 0.000, therefore it is understood that there is a positive relationship between the variables, according to the results obtained it is concluded that there is a considerable positive relationship between the collection and liquidity policies in the company Alfil Courier S.A.C., Huancayo-2021.

Keywords: Collection Policies, Restrictive Policies, Liberal Policies, Rational Policies and liquidity.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulada “POLÍTICAS DE COBRANZAS Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ALFIL COURIER S.A.C., HUANCAYO - 2021”.La investigación de esta problemática se realizó dentro de las instalaciones de la empresa Alfil Courier S.A.C. y se verifico las causas que conlleva, una de ellas es la liquidez por las inadecuadas actividades de las cobranzas que realiza el personal encargado, debido a ello la empresa es afectada a la vista de entidades financieras y proveedores, por ende aplicaremos las políticas de cobranzas para mejorar el proceso y seguimiento de las cobranzas ante nuestros clientes y así reducir clientes morosos.

Tiene como objetivo establecer la correlación que preexiste entre políticas de cobranzas y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021.

En la sección de metodología, se empleará el método científico como enfoque general, mientras que el método específico consistirá en un enfoque descriptivo de naturaleza cuantitativa. La investigación se clasifica como aplicada, adoptando un nivel correlacional y un diseño no experimental. En cuanto a la recopilación de datos, se utilizará la técnica de encuesta, empleando un cuestionario como instrumento. La población objetivo consta de 35 colaboradores pertenecientes a la empresa ALFIL COURIER S.A.C., y la muestra se conformará por 21 colaboradores asignados en la ciudad de Huancayo.

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se organizó y preciso según los lineamientos de presentación que nuestra Universidad tiene como normas, de la siguiente manera:

En el primer capítulo se examina la problemática, englobando la descripción y delimitación del problema, formulación, justificación y objetivos.

En el segundo capítulo se expone el marco teórico, abordando los antecedentes, bases científicas de las variables y marco conceptual.

El tercer capítulo establece la hipótesis general y específicas, junto con las variables, para aportar claridad al estudio.

En el cuarto capítulo se especifica la metodología, incluyendo método, tipo y nivel de investigación, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos, así como aspectos éticos.

En el quinto capítulo se presentan los resultados mediante la descripción de hallazgos y la comprobación de hipótesis.

Finalmente, se lleva a cabo el análisis y discusión de resultados, se presentan conclusiones y recomendaciones, respaldadas por referencias bibliográficas, junto con los anexos correspondientes.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática:

La compañía ALFIL COURIER S.A.C. opera en el sector de transporte de carga, abarcando tanto mercancías pesadas como ligeras. Se especializa en el traslado de paquetes, encomiendas y servicios de mensajería, ofreciendo una extensa cobertura que incluye transporte ligero y especializado. La empresa atiende rutas tanto a nivel local como nacional.

A nivel local de acuerdo al investigador (Mori Pumajulca, 2021). El propósito primordial de este análisis es evaluar la solvencia de una compañía dedicada al transporte por carretera. Se pretende examinar minuciosamente sus activos y pasivos a corto plazo, así como analizar de manera detallada los componentes esenciales de estos elementos. Este enfoque se basa en comentarios financieros relacionados con la liquidez y en entrevistas realizadas con las entidades declarantes. Conceptos como deslices de liquidez, flujo de efectivo y pérdida neta demandan un análisis detenido para lograr una gestión financiera adecuada de la empresa.

De acuerdo con los resultados obtenidos de este sondeo, los empleados coincidieron en que la empresa presenta deficiencias en la gestión y control de las cuentas de los clientes. Los administradores indicaron que los usuarios con plazos de pago han

retrasado sus pagos hasta por 90 días, lo que ha generado dificultades en cuanto a la disponibilidad de efectivo. Además, la contabilidad señala que al priorizar los pagos inmediatos se han acumulado intereses, como los relacionados con alquiler o impuestos, afectando la relación crediticia con algunos proveedores. Otro aspecto destacado es la revelación de la asistente administrativa, quien mencionó que en algunos casos se realizan ventas a clientes sin una evaluación previa para incrementar las ventas, generando insatisfacción en relación con los pagos y resultando en algunos casos en deudas.

Durante la evaluación del activo corriente, se realizaron cálculos de ratios financieros de liquidez, incluyendo la liquidez corriente, la prueba ácida y la liquidez absoluta, empleando las cifras de los informes financieros anuales. Según se aprecia, la razón de liquidez corriente para el período 2015 indicaba que la empresa poseía S/ 0.95 por cada S/ 1.00 de deuda; en el período 2016, este valor aumentó a S/ 1.28 por cada S/ 1.00 de obligación pendiente, y para el año 2017, se situó en S/ 1.18 por cada S/ 1.00 de mora, como se refleja en la tabla 1.

**Tabla 1**

*Resultados de las ratios de Liquidez, periodos 2015-2017.*

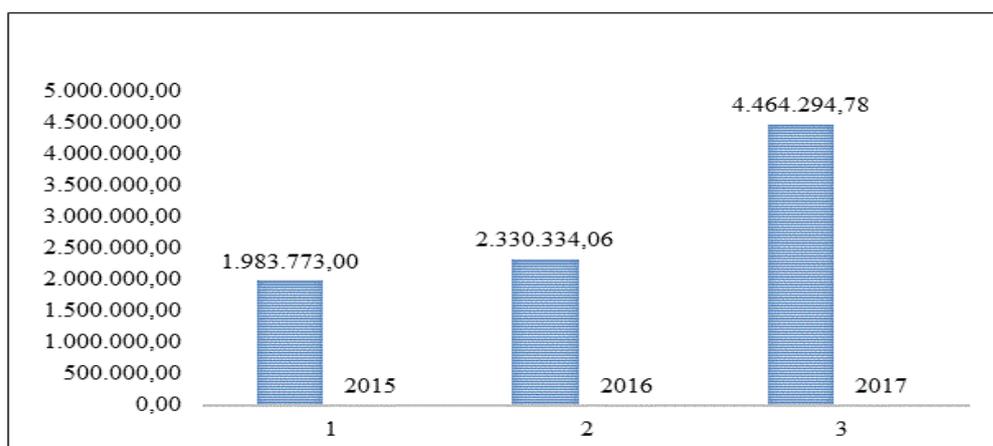
<b>Ratios</b>	<b>2015</b>		<b>2016</b>		<b>2017</b>	
<b>Liquidez</b>	1,483,824.00	0.95	1,362,118.03	1.28	1,359,965.20	1.18
<b>Corriente</b>	1,560,129.00		1,062,974.46		1,155,762.58	
<b>Prueba</b>	1,194,243.00	0.77	996,356.86	0.94	1,220,774.43	1.06
<b>ácida</b>	1,560,129.00		1,062,974.46		1,155,762.58	
<b>Liquidez</b>	363,176.00	0.23	245,280.85	0.23	120,934.81	0.10
<b>absoluta</b>	1,560,129.00		1,062,974.46		1,155,762.58	

Fuente: Por autor Mori.

Comparando los tres lapsos, podemos notar un sutil aumento en la razón de liquidez corriente en los años 2016 y 2017 en contraste con el año 2015. En este último, la empresa no lograba cumplir totalmente con sus compromisos de corto plazo mediante sus activos corrientes más cercanos. Es relevante señalar que este indicador debería situarse entre 1 y 1.5 unidades monetarias para considerarse aceptable, y en este caso, se registró un valor de 0.95. Este incremento en el activo corriente se atribuyó a un aumento en las ventas brutas anuales, lo que conllevó a un crecimiento en las cuentas por cobrar, siendo estas partidas significativas en el activo corriente, como se evidencia en la figura 1.

### **Figura 1**

*Comparativo de Ventas Brutas anuales, Periodos 2015-2017.*



Fuente: Por autor Mori.

Al mismo tiempo, otra medida financiera, la razón ácida, muestra que en el año 2015 se registró S/ 0.77 por cada S/ 1.00 de deuda, en el año 2016 la cifra aumentó a S/ 0.94 por cada S/ 1.00 de deuda, y para el año 2017 alcanzó S/ 1.06 para cubrir cada S/ 1.00 de deuda. Este indicador considera los activos altamente líquidos, excluyendo así el cálculo de inventarios y los compromisos precontratados. Es relevante señalar que no se

tenían inventarios en la categoría de asistencia. Se ha deducido que el activo corriente cumplió satisfactoriamente con sus pasivos de corto plazo en el año 2017, mientras que en los otros dos períodos no lo logró. Esto se atribuye principalmente al aumento en las ventas de la empresa, examinando detenidamente las partidas reveladoras del activo corriente, como el efectivo, equivalente de efectivo y las cuentas por cobrar comerciales a terceros, siendo estas últimas demoradas en convertirse en efectivo líquido.

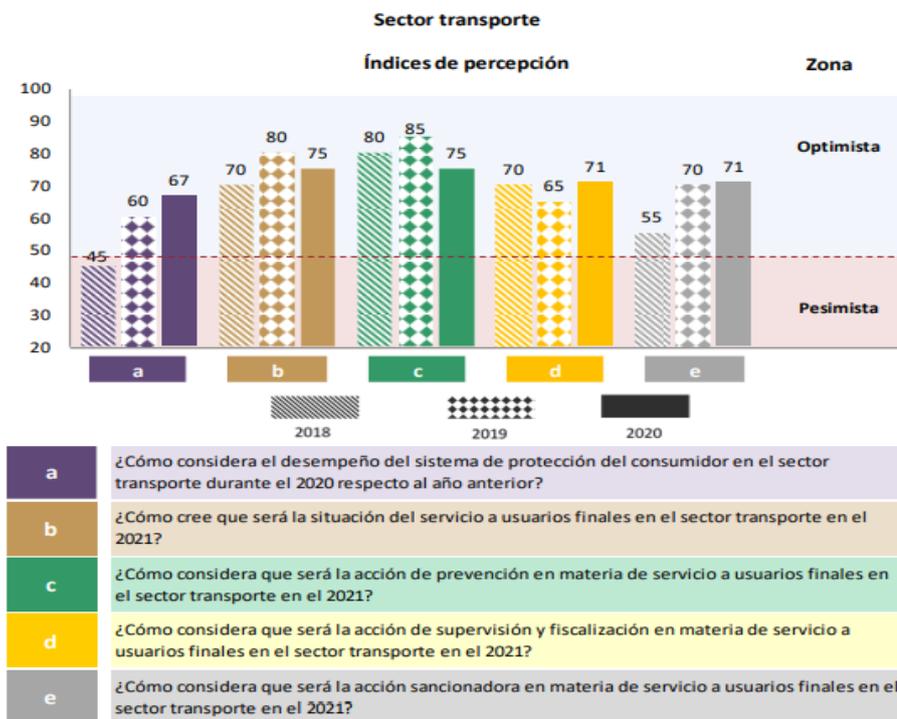
De acuerdo a (Ana Peña Cardoza , 2021). En el ámbito nacional del sector de transporte en el año 2020, las diversas restricciones derivadas de la COVID-19 se manifestaron en una disminución significativa en la utilización de la infraestructura de transporte. El número de usuarios en el sector experimentó una caída del 42.1% en comparación con el año anterior, y se observó una disminución en los conflictos de consumo, ya que la cantidad de reclamos presentados en las empresas concesionarias disminuyó en un 41.1%, sumando un total de 7,190 reclamos que afectaron nuestra liquidez debido a la baja demanda de los usuarios.

Las medidas implementadas para prevenir la propagación del virus en 2020, como la cuarentena obligatoria, la restricción de movilidad en ciertos horarios y la reducción de la capacidad en vehículos de transporte masivo, generaron una importante reducción en el uso del transporte de carga pesada en los puertos concesionados, así como en el número de vehículos que circularon en las carreteras concesionadas, ocasionando una disminución en los ingresos.

Entre los principales actores del ámbito público destaca el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran). En la siguiente sección, se examinarán las acciones emprendidas por este organismo en relación con la protección del consumidor durante el año 2020, como se detalla en la figura 2.

**Figura 2**

Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi



*Fuente: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

A nivel internacional. Tanto en, al igual que otros países que intentan construir una economía fuerte, decidirá evaluando el progreso, ya que, al tratarse de una relación mutua, es necesario considerar el momento del comercio o la prestación de servicios para examinar las finanzas de la empresa, número y horario de recogida son aplicables. (Cardona & Cano, 2017).

En este sentido, es importante saber qué ratio financiero mira la empresa en cada momento. Porque las empresas necesitan conocer la situación actual y esperar la evolución para cumplir con sus obligaciones. Ésta es la opinión de México sobre estos importantes temas de vigilancia. Esto se debe a que puede identificar rápidamente fallas específicas

que ocurren en la organización y brindar soluciones inmediatas, previniendo problemas mayores. (Sáenz & Sáenz, 2019).

De manera similar, en Ecuador, el riesgo financiero se define como la imposibilidad de que una empresa se quede sin los fondos necesarios para cumplir con sus obligaciones de corto plazo, o contraiga deudas de largo plazo para cumplirlas. En algunos casos, no se pagan intereses. El uso de métodos temporales como los presupuestos puede resultar muy útil, ya que proporcionan indicadores tempranos de las condiciones financieras. (Bravo, 2016).

Después de haber realizado una profunda investigación llegamos a un diagnóstico, donde exponemos comprensivamente los síntomas, causas, efectos, y posibles aportes con el fin de poder conocer el estado actual y el comportamiento de las variables políticas de cobranzas y liquidez; lo cual nos permita emparejar la variable Políticas de Cobranzas así tal un mecanismo de una mejora posible en cuanto a liquidez en la empresa ALFIL COURIER SAC, Huancayo-2021.

Una de las causas que se encontró en la empresa es que no se realizan las cobranzas en los plazos establecidos de nuestras ventas facturadas al crédito, es por ello, que nuestra empresa cuenta con falta de liquidez, también no realizan rendiciones de cuentas a caja chica, por lo cual analizando algunas situaciones nos percatamos que el personal del área de caja encargada, entrega dinero a los trabajadores por concepto de viáticos, alimentación, movilidad, alojamiento, etc., también entrega dinero al personal administrativo, al conductor y ayudante lo cual ellos no rinden los gastos realizados dentro del tiempo establecido, aparte de ello nuestra empresa tiene obligaciones con acreedores, proveedores y tributos a SUNAT.

Debido a esto, se analiza los efectos y/o consecuencias que se producen, donde los gerentes no tiene un control ni políticas de cobranzas, esto conlleva en si varios problemas

contables y tributarios y de deducción de impuestos a su vez para nuestra empresa, adicional también contamos con falta de liquidez en la empresa, lo cual genera pagos atrasados de sueldos y salarios de los trabajadores dependientes e independientes, pagos atrasados de nuestras obligaciones con entidades financieras, pagos atrasados de tributos a SUNAT.

Sin embargo, nuestra empresa no cuenta con la suficiente liquidez que corre el riesgo de que las entidades financieras no le puedan otorgar préstamos, y ante ello nuestras obligaciones con terceros se están incrementándose. Por ello, uno de los mayores problemas que inquieta nuestra empresa es la falta de políticas de cobranzas dentro de las instalaciones y esto se suministra por no tener una buena gestión por parte de los socios, este problema no solo se vive en nuestro país, sino también aqueja a otras empresas a nivel nacional.

Por ello, la probable solución que optamos es que los socios de la empresa tienen que tener un control fehaciente en cuanto a sus operaciones financieras que realizan continuamente, dado que el activo disponible es la principal fuente de ingresos con lo que cuenta cada empresa.

Una de las principales tareas de una empresa constructora bajo el concepto de otorgar crédito a los clientes actuales es realizar un adecuado seguimiento de los cobros para reducir riesgos y, lo más importante, cobrar el crédito dentro del plazo de crédito aprobado.

Sin embargo, Las políticas de cobranzas es de suma importancia y optaremos por ella para poder mejorar la recuperación de efectivo en los tiempos oportunos y en las fechas indicadas y para poder minimizar los conflictos que conllevan durante un largo tiempo y así poder evitar decisiones subjetivas.

## **1.2. Delimitación del Problema:**

### **1.2.1. Delimitación Espacial**

La ejecución de la investigación está planeada para llevarse a cabo en la sucursal de la compañía Alfil Courier Sociedad Anónima Cerrada ubicada en la localidad de Huancayo.

### **1.2.2. Delimitación Temporal**

Dada la restricción temporal establecida en este estudio, se abordará el período correspondiente al año 2021.

### **1.2.3. Delimitación Conceptual y Temática**

Se considero en esta Investigación, los estudios sobre los fundamentos teóricos de las dos variables: políticas de cobranzas y liquidez.

#### **Políticas de Cobranzas:**

De acuerdo a (Higuerey G., 2007, pág. 20), Las Políticas de Cobranzas Estos no son más que diversos trámites que realiza el departamento de crédito y cobranza para reducir el plazo medio de cobro y acortar el plazo de mora y pérdida por insolvencias. Por lo tanto, es importante contar con procedimientos adecuados y eficaces. Cuanto más esfuerzo haga el departamento de cobro de deudas, menos pérdidas causarán las deudas incobrables. Como resultado, se espera que la rentabilidad corporativa aumente y las pérdidas por préstamos disminuyan a medida que los departamentos de cobro de deudas intensifiquen sus esfuerzos para cubrir sus acciones.

#### **Liquidez:**

Según a (Joel A., 2016, pág. 11). El concepto de la liquidez basada en criterios de conversión simples. Esta es una medida de su riqueza actual que le ayuda a tomar decisiones financieras y de inversión.

### **1.3. Formulación del problema:**

#### ***1.3.1. Problema General***

¿Qué relación existe entre políticas de cobranzas y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo 2021?

#### ***1.3.2. Problemas específicos***

- ¿Cómo se relaciona las políticas restrictivas y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo 2021?
- ¿Cómo se relaciona las políticas liberales y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo 2021?
- ¿Cómo se relaciona las políticas racionales y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo 2021?

### **1.4. Justificación**

#### ***1.4.1. Social***

La presente justificación social del presente trabajo de investigación perciba la relevancia que tienen las políticas de cobranzas, esta representa una herramienta fundamental que optimiza la obtención de liquidez, Permitiendo así cumplir con sus obligaciones hacia las entidades financieras u otros entes, y por consiguiente se pueda aplicar a otras empresas que cuentan con el mismo inconveniente y optar políticas de

cobranzas conforme a sus insuficiencias de cada ente y con ello puedan tomar decisiones dentro de su organización.

#### ***1.4.2. Teórica***

Desde una perspectiva teórica, esta investigación se realizó para impartir conocimientos existentes acerca las políticas de cobranzas y liquidez que ha incitado mucha atención a las empresas, por ello obtenemos resultados validados, como instrumento de evaluación con información pertinentes, cuyos resultados de esta investigación podrá sistematizarse para una propuesta para ser incorporado como conocimiento para el personal y tanto para la empresa.

#### ***1.4.3. Metodológica***

La relevancia metodológica de esta investigación radica en la aplicación de técnicas de investigación cuantitativa que involucran datos históricos y descriptivos. Se emplea un cuestionario compuesto por 30 preguntas para llevar a cabo la recolección de datos esenciales, contribuyendo así al logro de los objetivos planteados en este estudio.

### **1.5. Objetivos.**

#### ***1.5.1. Objetivo General***

Determinar la relación que existe entre políticas de cobranzas y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021.

### ***1.5.2. Objetivos Específicos***

- Determinar si existe relación entre políticas restrictivas y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021.
- Determinar si existe relación entre las políticas liberales y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021.
- Determinar si existe relación entre las políticas racionales y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes nacionales e internacionales

##### 2.1.1. *Antecedentes Internacionales*

(Pérez Gavilanes , 2018), en su investigación “Gestión de crédito y cobranza y la liquidez de la asociación ASOAGROQ del cantón Quero”. (Tesis para la Obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA), Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El objetivo general de este trabajo de investigación es determinar el impacto de los procesos de gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la Asociación ASOAGROQ Estatal Kero contribuyendo a la toma de decisiones. Este estudio se basa en el modo de investigación bibliográfica y de investigación literaria. En virtud de lo dicho hasta el momento, este estudio se adapta a la modalidad de campo, y el estudio tiene un enfoque cuantitativo, pues se realizaron visitas de observación que permitieron al investigador entrar en contacto directo con la realidad fáctica; también se realizaron enfoques mixtos. A partir del análisis e interpretación de datos, el alcance del estudio es descriptivo y correlacional, ya que determina el alcance de la relación o vinculación entre la gestión crediticia y el cobro de deuda en la liquidez de la Asociación ASOAGROQ del Estado de Qero. Este trabajo de investigación utiliza una población finita de 150 miembros de la asociación ASOAGROQ en el estado Quelo. Para una muestra representativa, son 50

personas. La investigación a continuación ha dado como resultado las siguientes conclusiones y recomendaciones.

La investigación tiene las siguientes conclusiones:

- La conclusión determinó que no existe un adecuado análisis, investigación y verificación de la situación económica y social de los socios participantes en los créditos, ya que los créditos fueron otorgados de acuerdo con las condiciones y en relación con la gestión de cobro de deudas tratando de ahorrar dinero. Acepta el plazo. Se deberá entrevistar a los empleados para analizar los métodos de gestión y recuperación de crédito utilizados por el grupo, y se verificará que no exista una estrategia y política crediticia del grupo para determinar cuándo se otorga el crédito. Desde notificaciones telefónicas de tarifas adicionales hasta firmas y acciones judiciales programadas. Una lista de verificación también puede ayudar a identificar la falta de estructura que administre cuentas y cobranzas y de personal calificado y capacitado para desarrollar procedimientos relacionados con la información, análisis, transmisión, seguimiento y cobranza de crédito de acuerdo con los métodos y procedimientos necesarios. Esto se complementa con reglas que rigen y muestran los resultados. Como resultado de la aplicación del indicador de desempeño, se encontró que el monto promedio mensual de recuperación aumentó, lo que significa que el colectivo tarda más en devolver el dinero entregado a sus afiliados, más de un año.

La investigación tiene las siguientes recomendaciones:

- Se aconseja bosquejar un modelo del manejo de crédito y cobranza que regule los procedimientos a acatar e implementar en áreas específicas, con el fin de permitir un mejor la conducción y la comprobación del día a día de la asociación. aumento de capital, cambio en la conformación de la deuda, adquisición o venta de activos fijos.

(Tirado Torres, 2015), realizo la investigación titulada Las Políticas de Crédito y Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza, (Tesis para optar el título profesional de Economista), Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El propósito principal de este estudio es evaluar el impacto de las políticas de crédito y cobranza en la solvencia de la empresa FADICALZA, con el objetivo de mejorar la eficacia de la gestión crediticia. Este análisis detallado resulta de gran relevancia para Fadicalza, ya que se centra en proyectar el futuro y aborda la corrección de errores en la gestión administrativa y financiera a través de la elaboración de un manual sobre políticas de crédito y cobranza. La aplicación de herramientas adecuadas puede ayudar a resolver los problemas de liquidez de la empresa y determinar las políticas y estrategias óptimas necesarias.

En este estudio, se adopta un enfoque combinado, tanto cuantitativo como cualitativo. La investigación cualitativa se orienta hacia la profundidad de la investigación e interpreta la realidad presentada por la muestra. Se utiliza un enfoque de investigación de campo y documental. El estudio es descriptivo y correlacional, ya que establece la relación entre las políticas de crédito y cobranza y la liquidez de la empresa Fadicalza. También es exploratorio, ya que busca un enfoque científico del problema para una comprensión más amplia, estudiándolo directamente en la fábrica para contribuir al correcto funcionamiento de la empresa.

La población de estudio comprende a 36 personas, que es el número total de empleados de Fadicalza. Tras un análisis exhaustivo, se concluyó que la empresa no fundamenta sus operaciones crediticias en políticas de crédito y cobranza, sino que utiliza procedimientos empíricos desarrollados por los responsables de la gestión administrativa. Este error ha generado problemas con las pretensiones de la empresa.

Sin embargo, se observa que la empresa carece de capacitación financiera continua, es decir, el conocimiento del personal administrativo sobre este tema es insuficiente. Además, la empresa no mantiene un control adecuado sobre las cuentas por cobrar, ya que no realiza un seguimiento de los clientes con crédito ni actualiza constantemente la información, lo que ha llevado a la imposibilidad de recibir algunas cuentas por cobrar debido a la falta de información real y justificantes para facilitar el cobro de la deuda en algunos casos.

(Coronel Hoyos, 2019), En su investigación titulada. Diseño de un Modelo para la Gestión de Cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle. (Tesis para Optar el Grado de Maestría en Finanzas y Gestión de Riesgos). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. El objetivo principal de este estudio es fraguar un modelo de la administración de cobro extrajudicial de cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4 para recuperar una cartera de créditos de consumo morosos. a el método empleado en el estudio es a la vez descriptiva, ya que el tema resalta, evalúa y explica los factores más cuantioso que deben ser considerados para la gestión de cobranza desde una perspectiva cuantitativa y cualitativa, fue formulada en un análisis exploratorio. Vista. El método de investigación es el análisis cuantitativo, y este estudio proporciona las siguientes conclusiones y recomendaciones.

La investigación tiene las siguientes conclusiones:

- Concluir que la métrica de incumplimiento de la cartera de crédito a la preservación se mantiene consistente artificialmente mediante amortizaciones de cartera o absorción de reposicionamiento y que esta métrica por sí sola no puede proporcionar una explicación confiable del alcance del incumplimiento de los miembros relacionado a la cooperativa.

- La gran cantidad de instituciones financieras solidarias privadas y populares hace que los usuarios busquen alternativas distintas a las ofrecidas, bajando así el nivel de fidelización y en definitiva reduciendo su carácter, se concluyó que nuestra empresa es recomendable como departamento. Como pieza del equilibrio social, la cooperativa Alianza del Valle necesita considerar y promover el entrenamiento en educación financiera de sus miembros en su plan operativo. Esto permite a los miembros conocer sus compromisos y el efecto de sus acciones.

La investigación tiene las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda evaluar sus procesos de crédito y cobranza, ya que las actividades que no se gestionan y monitorean adecuadamente impactarán negativamente el desempeño de la organización.
- La unidad de negocio Cooperativa Alianza del Valle recopila regularmente la información de los acreditados por tipo del asociado y segmentación de riesgo con el fin de retroalimentar a los agentes para que se pueda realizar la comunicación y la administración.

(Uriza Riobueno, 2019), en su investigación titulada. Gestión del riesgo de Liquidez y su impacto en la Gestión Integral de la Empresa. (Tesis para Optar el Grado de Economía). Universidad Católica de Colombia, Bogotá. El principal objetivo de la precedente investigación es diferenciar formas en las que se puede analizar la posibilidad de liquidez del ente fuera del sector financiero y medir su impacto en el gobierno corporativo general. Por lo tanto, llegó a la siguiente conclusión:

- En tanto a la gestión del riesgo de liquidez, se ha concluido que se puede reducir la incidencia de terceros interior de la empresa, lo que se refleja en la gestión de los activos de la empresa. Esto crea conciencia interna y faculta fomentar ajetreos que permitan

alinearse las transacciones con el plan estratégico de la empresa. Esto significa que las empresas pueden ajustar su liquidez internamente y tomar decisiones de manera eficiente, para poder actuar de manera óptima.

- En tanto a la medida del riesgo de liquidez, se culmina que las empresas pueden evaluar su condición operativa en el acuerdo de liquidez durante un período de tiempo. Esto se hace para garantizar que las empresas no consideren la liquidez en función de métricas financieras. Las empresas podrán actuar según sus circunstancias reales y analizar la liquidez.

(Carrillo Vasco, 2015). La investigación titulada La Gestión financiera y la Liquidez de la empresa "Azulejos Pelileo". (Trabajo de investigación para optar el Grado Académico de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA), Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. La meta general de la investigación es desarrollar un manual de procedimientos financieros que contribuirá al aumento de la liquidez en la empresa "Azulejos Pelileo". Por lo tanto, una gestión óptima de los recursos financieros en una empresa de mercadeo considera elementos esenciales como la definición de metas financieras para cada departamento, estrategias y políticas contables. La planificación de este trabajo investigativo puede adoptar tanto un enfoque mixto como una combinación cualitativo-cuantitativo. El nivel de investigación es exploratorio y descriptivo, ya que se ocupa de la medida en que se prueba y fundamenta hipótesis, suposiciones o conclusiones. La investigación se centra en directivos y contadores, con una muestra conformada por cinco empleados, incluyendo contadores, asistentes, cajeros y vendedores.

A partir de un análisis exhaustivo, se extraen las siguientes conclusiones:

- Se determinó que la gestión inadecuada de la administración financiera por parte de la gerencia de la empresa "Azulejos Pelileo" está directamente vinculada a la toma de

decisiones, una parte esencial de la responsabilidad gerencial, en lo que respecta a su liquidez.

- Se concluye que el 60% del personal en el área de gestión y contabilidad de la empresa considera imperativo gestionar y producir información bancaria, como balances, estados de ganancias y pérdidas, estados de flujo de efectivo, estados de patrimonio, etc. Durante un periodo específico, esta información se tiene en cuenta al tomar decisiones administrativas y financieras para prevenir contratiempos.

### **2.1.2.      *Antecedentes Nacionales***

(Martinez Lizana, Odar Yabar, & Zagarra Fernandez, 2019). La investigación titulada. “La Gestión de Cobranzas y su incidencia en la Liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC - 2018. (Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público), Universidad Tecnológica del Perú, Lima.” El objetivo principal de este estudio es analizar hasta qué punto la administración de cobranzas impacta en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC en el año 2018. De esta manera, la correcta implementación de procedimientos y políticas de gestión de cobranzas resulta fundamental para alcanzar la liquidez necesaria y garantizar el funcionamiento operativo de la empresa, siendo comparada con la gestión del área de créditos y cobranzas de Corporación Bolsipol SAC. Para la preparación de este trabajo de investigación, se empleó un diseño descriptivo no experimental. La población abarcó todos los campos relevantes, como contabilidad, administración, finanzas y marketing, mientras que la muestra consistió en el personal que trabaja en esos campos, conformando un equipo de seis personas encargadas de crear el cuestionario. Se utilizaron métodos mixtos; documentales, al hacer uso de documentos históricos del ente, y de campo, al aplicar una encuesta para recopilar las variables. La

herramienta utilizada fue un cuestionario aplicado a una muestra de empresas que forman parte de los campos de contabilidad, finanzas y ventas.

Las conclusiones obtenidas son las siguientes:

Se encontró que la gestión de cobro de deudas estaba impactando la liquidez de Bolsipol SAC. A través de una encuesta a los responsables de las áreas pertinentes, se identificó la falta de áreas independientes para cada función y la falta de un liderazgo adecuado responsable del cumplimiento de estas funciones.

(Torres Huamán & Quiñonez Ordoñez, 2018). En su Tesis titulada. Impacto de la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Liquidez de la Empresa Agraria Cafetalera Chanchamayo Highland Coffee S.A.C., Ubicado en el Departamento de Junín, Año 2018. (Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Pasco – Perú. El propósito general de este estudio consiste en evaluar en qué medida la administración de cuentas por cobrar afecta la solvencia de Agraria Cafetalera Chanchamayo Highland Coffee S.A.C., situada en el Departamento de Junín, durante el año 2018. La metodología empleada en la investigación se caracteriza por ser aplicada, ya que la unidad de investigación fue la Empresa Agraria Cafetalera Chanchamayo Highland Coffee S.A.C., incluyendo a sus directivos y/o empleados. En cuanto al nivel de investigación, se explica en la medida en que se detallan las variables independientes y dependientes, así como su relación causal. El método de investigación es cuantitativo no experimental, ya que se lleva a cabo sin la manipulación de variables. El diseño del estudio se cataloga como causal transversal, y la población y muestra están conformadas por treinta y tres (33) directivos y/o empleados de Chanchamayo Café Agrario. La técnica de investigación utilizada fue la de Highland Coffee S.A.C. al verificar

la confiabilidad mediante la prueba de confiabilidad alfa de Cronbach, lo que condujo a las siguientes conclusiones en el estudio.

Se puede inferir que la aplicación incorrecta de políticas de cobro de deudas impactó negativamente en la disminución de la posibilidad de los retrasos en el pago de deudas que experimenta la Empresa Agraria Cafetalera Chanchamayo Highland Coffee S.A.C., con sede en la región Junín, en el año 2018.

(Chavez Fernandez & Loconi Leon, 2018). En su tesis titulada. Evaluación de la Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales para determinar la Eficiencia de las Políticas de Créditos y Cobranzas en la Empresa Ferronor SAC, 2015, Propuesta de Mejora. (Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú En su indagación, el líder no definido se encarga de evaluar la administración de cuentas comerciales por cobrar para determinar la eficacia de las políticas de notoriedad y cobranza en la Empresa Ferronor SAC, estableciendo directrices para la mejora. Este análisis se enfoca en un contexto cualitativo, ya que aportó información detallada mediante técnicas como la observación, análisis de la comunicación proporcionada y se fundamentó en la experiencia de los participantes. La exploración actual se llevó a cabo porque se requería información teórica y se clasifica como una investigación descriptiva, ya que no se manipuló la realidad de la dependencia Ferronor. El diseño de la exploración es no experimental, ya que no se han manejado variables para un estudio. La ubicación y notificación de la exploración se centraron en el área de créditos y cobranzas de la Empresa Ferronor SAC, abarcando todos sus procesos y a individuos que trabajan directamente con la empresa. Para llevar a cabo la exploración, se utilizaron las siguientes técnicas: observación, cuestionario y entrevista.

A partir de los datos analizados y revisados por Ferronor SAC, se han derivado las siguientes conclusiones:

- A partir de las deficiencias mencionadas anteriormente, se proponen medidas para organizar y mejorar el desarrollo de los procesos de crédito y cobranza, así como realizar ajustes necesarios.

(Siesquen Mozombite, 2020), en su tesis titulada. Control Interno y su incidencia en el Área de Créditos y Cobranzas de las Mypes Sector Financiero del Perú: Caso Empresa Caja Huancayo – Cañete, 2020. (Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público). Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú. La investigación siguiente adopta un enfoque cualitativo, abarcando al personal de la empresa como población y seleccionando a 16 trabajadores de la empresa MYPE como muestra. La técnica empleada es la encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento. Al concluir de acuerdo con el objetivo específico, se encuentra que aquellos que participaron en la investigación coinciden en que los controles internos ejercen un impacto significativo en las organizaciones del sector financiero peruano. La investigación logra identificar incidentes ocurridos en los departamentos de control interno de la empresa. Se argumenta que la aplicación de control interno ha contribuido a mantener un sólido control administrativo, generando un desarrollo organizacional y realizando evaluaciones para verificar la presencia y efectividad de los componentes del control interno en las actividades financieras de la unidad. Como conclusión, se establece que la aplicación de control interno es necesaria para implementar medidas correctivas según sea necesario. Finalmente, al analizar las 30 preguntas dirigidas a la empresa CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO S.A., se determina que la empresa cuenta con un sistema de control interno, enfocándose en la gestión del ambiente de control, guiando a

la organización mediante el manual y manteniendo funciones para que los empleados cumplan con sus responsabilidades en la empresa.

(Jarro Loza, 2020), en su investigación titulada. La Liquidez y su relación con la Rentabilidad en la Empresa "INDECO S.A." Durante el periodo 2005-2019. (Tesis para Optar el Título Profesional de Contador Público con mención en Auditoría). Universidad Privada de Tacna, Perú. además, Este estudio de investigación se clasifica como básico o puro, con un diseño de investigación no experimental. Su objetivo es determinar el grado de relación entre dos variables, Liquidez y Rentabilidad, las cuales no serán manipuladas ni controladas, ya que los datos se obtienen directamente de la práctica de la investigación. En cuanto al nivel de investigación, es descriptivo y, en última instancia, correlacional, según el propósito de la investigación. En términos de población y muestra, se establece a partir de los Informes Financieros Trimestrales de la Empresa INDECO S.A. Para llevar a cabo esta investigación, se emplearon técnicas de Análisis Documental y la herramienta utilizada fue la Guía de Análisis de Estados Financieros - La puntuación. Este trabajo aborda diversos aspectos para analizar las variables del estudio, lo que proporcionará una visión más clara de los eventos y la importancia de la relación entre estas variables.

Las conclusiones de esta investigación son las siguientes:

La Razón Corriente se relaciona con la Rentabilidad Económica de la Empresa "INDECO S.A." durante los periodos 2005-2019. El Valor de Significancia es 0,044, siendo menor al 0,05, determinando una relación efectiva con la Rentabilidad Económica. Se destaca la alta capacidad de pago, aunque los activos corrientes no garantizan recursos suficientes para pagar obligaciones repentinas.

Recomendaciones de la investigación:

El Directorio de la empresa "INDECO S.A" debe gestionar integralmente el cobro de las cuentas por cobrar para garantizar un manejo efectivo de los activos, asegurar la liquidez y lograr una rentabilidad óptima.

### **2.1.3.      *Antecedentes Regionales o Locales***

(Rodríguez Castro, 2021). La siguiente investigación titulada “Manual de créditos para mejorar la gestión crediticia en inversiones múltiples renacer S.A.C. – 2020”. (Tesis para optar el Título de Licenciada en Administración), Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo – Perú. El propósito principal de este estudio consiste en determinar si la sugerencia presentada en el manual de crédito e Inversiones Múltiples de Renacer S.A.C. guarda una relación con la mejora en la administración del crédito en el año 2020. Con el fin de alcanzar la meta establecida, Inversiones Renacer se adhirió a las pautas administrativas para crear herramientas de gestión en el lanzamiento de su servicio. Para ello, se formularon las Reglas de Organización y Operación (MOF) y Reglas de Organización y Operación (ROF). El enfoque metodológico adoptado para este estudio se basa en un método de investigación deductivo, siendo de naturaleza básica y no experimental. Se contó con la participación de 27 colaboradores, de los cuales se seleccionó una muestra de 14, utilizando diversas técnicas e instrumentos, como encuestas y cuestionarios aplicados a gestores de cobranza y directores generales. En consecuencia, las conclusiones obtenidas son las siguientes: La hipótesis general de esta investigación fue confirmada al identificarse una relación positiva moderada entre la propuesta del manual de crédito y la gestión del crédito. La implementación de esta propuesta en los aspectos clave, como el crédito, la gestión de cartera y los requisitos de ventas, conlleva a una mejora en el proceso crediticio, la eficiente gestión de créditos emitidos y la reducción del riesgo crediticio. En resumen, se establece que existe una correlación positiva entre la

propuesta del manual de crédito y el proceso de crédito. La adopción de esta propuesta implica mejoras en la promoción de créditos, la capacitación adecuada, la evaluación cualitativa y cuantitativa de créditos, así como la colocación de créditos de acuerdo con las necesidades del cliente.

(Valer Sevillano, 2021). La siguiente investigación titulada “Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo – 2020”. (Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público), Universidad Peruana Los Andes, Huancayo – Perú. El propósito primordial de la investigación siguiente es comprender la relación entre la administración de cobranzas y la liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. de Huancayo durante el periodo 2020. En términos de metodología, se adopta un enfoque científico general, clasificando la investigación como aplicada, ya que busca su aplicación en la realidad basándose en las circunstancias antes de desarrollar teorías. El nivel de investigación es correlacional, y el diseño es no experimental, con un grupo base y una muestra de 50 empleados de la empresa. La técnica empleada es una encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento de investigación. Por lo tanto, se derivaron las siguientes conclusiones:

Las insuficiencias en la gestión de cobranza de deudas abarcan la falta de emisión y seguimiento de notificaciones, la carencia de programación de llamadas y mensajes para informar a los clientes sobre las fechas de vencimiento de la deuda y, en última instancia, la incapacidad de las personas para cumplir con sus obligaciones de deuda, lo que dificulta la realización de acciones de cobro.

Corpóra la Regional S.R.L. carece de una política de cobranza de deudas efectiva. Como resultado, la empresa carece de procedimientos internos proactivos, afectando la liquidez y dificultando el cumplimiento de las obligaciones crediticias.

La gestión interna de cobranzas está deficientemente establecida e implementada, ya que no está alineada con los objetivos de la empresa y carece de personal designado para llevar a cabo estas tareas.

## **2.2. Bases teóricas o científicas**

De acuerdo a revisar de los fundamentos de las bibliografías de cada autor encontramos lo siguiente:

### **2.2.1. Políticas de cobranzas.**

#### **2.2.1.1. Definición**

De acuerdo (A., C.P. Victor E. Molina, 2002, págs. 7-8), en su libro “El gestor de cobranza” nos menciona lo siguiente, “es conocido una venta no es una venta hasta que se retira. Aquí es donde entran en juego los gestores de cobranzas., debido a esto y a otro factor, quien asume la tarea de continuar con la labor de realizar cobranzas es el personal de cobranzas distraendo buena parte de su tiempo en visitar a los clientes morosos”.

Según (Giovanny G., 2002). En su libro Administración de Cuentas por Cobrar. Políticas de crédito y cobro. Indica lo siguiente. La política crediticia de la empresa marca la pauta sobre si otorgar crédito al cliente y cuánto. Al tomar decisiones crediticias, una empresa debe preocuparse no sólo por los estándares crediticios que ha creado, sino también por su correcto uso.

Se requiere establecer fuentes de datos y procedimientos de evaluación crediticia apropiados. Todos estos elementos de la política de crédito son fundamentales para la administración eficaz de las cuentas por cobrar en las empresas. La ejecución

incompleta de una política de crédito efectiva o la ejecución exitosa de una política de crédito deficiente no generarán resultados óptimos, según (Giovanny G., 2002).

Los procesos de cobro constituyen los métodos que toda empresa debe adoptar al momento de recuperar el crédito concedido a sus clientes. Para que el sistema de recaudación opere de manera eficiente, es crucial recibir los pagos correspondientes. Este propósito puede complicarse aún más al agregar condiciones de recuperación del deudor, cumplimiento de plazos en los pagos y sostenimiento de la actividad económica. según (JaCobra, 2018).

Conforme al propósito establecido en la empresa, la recuperación de los créditos concedidos a los clientes constituye una manera de evaluar y consolidar la política de cobranza.

Según (JaCobra, 2018), informa las características de las políticas de Cobranzas entre ellas se encuentran:

- Políticas racionales
- Políticas restrictivas.
- Políticas liberales

#### **2.2.1.2. Elementos de Políticas de Cobranzas:**

- **Plazos de cobro:** Dado que el objetivo es determinar cuándo el cliente comienza el proceso de cobro de deuda, es importante determinar desde el principio cuándo ocurrirá el primer proceso de cobro de deuda. En otras palabras, establezca el tiempo posterior a la fecha de vencimiento del

préstamo. Hay que recuperarlo. En general, el período de instalación varía de una empresa a otra, pero puede oscilar entre 1 semana y 15 días y, en casos extremos, puede durar hasta 1 semana. período más largo. (JaCobra, 2018).

- **Condiciones de venta:** Cuando una compañía se embarque en la venta a crédito, deberá definir los siguientes términos de venta vinculados al crédito otorgado, abordando aspectos relacionados con la entrega del producto, sus características, garantías, usos, restricciones, mantenimiento, entre otros. Estos incluyen detalles como el plazo, la tasa de descuento, la fecha de pago, la tasa de interés, el lugar de pago y las opciones para realizar el pago con tarjeta de crédito, entre otros. (JaCobra, 2018).

### **2.2.1.3. Dimensiones e Indicador**

De acuerdo a lo mencionado por (A., C.P. Victor E. Molina, 2002) se ha determinado las siguientes dimensiones.

#### **Dimensión 1: Políticas Restrictivas**

Se define por un breve lapso de tiempo del anticipo. Las regulaciones crediticias son muy estrictas y se aplican políticas estrictas de cobro de deudas. (A., C.P. Victor E. Molina, 2002, págs. 7-8)

Se define por un breve lapso de tiempo del anticipo. Las regulaciones crediticias son muy exigentes y se embadurnan políticas estrictas de cobro de deudas. Esta política aporta a disminuir la pérdida de cuentas de clientes e inversiones no realizadas. Pero al mismo tiempo, estas políticas pueden dar como resultado ingresos y márgenes más bajos y niveles de inversión más bajos que los que habrían sido posibles

cuando los ingresos, las ganancias y las cuentas por cobrar eran mayores. (Institucion Universitaria Escolme, 2022).

Estos incluyen plazos cortos, reglas estrictas y prácticas de cobranza agresivas o agresivas. Esto reducirá las pérdidas, pero también puede reducir las ventas. (Contpaqi).

- Los siguientes indicadores de esta dimension tiene:
  - Reglas de crédito.
  - Cortos periodos.
  - Cobranza agresiva.

## **Dimensión 2: Políticas Liberales**

Una póliza no garantizada se diferencia de una póliza restringida en que es muy importante y ofrece beneficios basados en políticas utilizadas por otras empresas, como la competencia, que no suprimen el proceso de cobro, y menos exigente en cuanto a condiciones. (A., C.P. Victor E. Molina, 2002, págs. 7-8).

Las políticas liberales son señaladas como responsables, sin reflexionar adecuadamente sobre si, en realidad, el aumento de la desigualdad se debe a estas políticas o si existen otras causas, como los cambios tecnológicos o las deficiencias en la acción gubernamental. Además, el término neoliberalismo se emplea de manera peyorativa con el objetivo de desacreditar e incluso demonizar a quienes practican la doctrina de la libertad y defienden la importancia del individuo como ser único e irreplicable. Esto contrasta con el pensamiento colectivista predominante, que tiende a subsumir al individuo en la sociedad, anulándolo y menoscabando su verdadera esencia. (Del Pino, 2018).

Las políticas liberales tienden a ser benevolentes, ofrecen préstamos de manera competitiva, aplican poca presión en la recaudación de fondos y establecen requisitos menos estrictos en cuanto a los términos y plazos para el pago de las facturas. Estas prácticas conducen a un aumento en las cuentas por cobrar y las pérdidas por cuentas incobrables. En consecuencia, este tipo de política no fomenta incrementos compensatorios en las ventas y los beneficios. (Institucion Universitaria Escolme, 2022).

Por otro lado, (Contraqi), las políticas liberales son más flexibles y menos exigentes en términos y condiciones de pago. Las cifras aumentan, pero también las pérdidas irreparables. Esta dimensión tiene los siguientes indicadores:

- Condiciones.
- Tiempo de Pago.
- Proceso de Cobro.

### **Dimensión 3: Políticas Racionales**

Nuestra característica distintiva es que brindamos una financiación temporal adecuada según las características del cliente y los costes de cobro. Se tendrán en cuenta todas las tarifas cobradas y se establecerá un margen razonable. (A., C.P. Victor E. Molina, 2002, págs. 7-8).

Estas son políticas deben afanarse de manera que garanticen flujos normales de crédito y cobranza. Éstas se realizan con el fin de alcanzar los objetivos de la adición por embolsar y gestión financiera general. La finalidad es optimizar la eficacia del capital de la empresa. (Institucion Universitaria Escolme, 2022).

Sin embargo, (Contraqi) Aspiran a un flujo normal de crédito y la recaudación, por lo que tienen el intervalo de plazos y el arbitrio razonables con respecto a sus clientes. Este es el valor promedio que maximiza el beneficio.

Esta dimensión tiene los siguientes indicadores:

- Características de los clientes.
- Margen Razonable.
- Cobros a realizarse.

#### **2.2.1.4. Normas y Mecanismos de Políticas de Cobranzas**

- **Transferencia bancaria:** Este es un método para transferir las finanzas de una cuenta financiera a otra. Es una forma de transferir el patrimonio entre cuentas financieras sin el imperativo de tener el dinero desde el punto de vista físico.
- **Cheques:** Este es la documentación de precio en el que el propietario da permiso para retirar dinero de una cuenta y pasa su valor a otro individuo que está autorizada a quitar la cifra especificada en la documentación.
- **Tarjeta de crédito:** Es emitido por una institución financiera que aprueba explícitamente a tu negocio a utilizarlo como intermedio de pago firmando y presentando tu tarjeta.
- **Pago de facturas por medios electrónicos:** La preferencia es que puede brindar un mejor servicio a la clientela al reducir la cuota de la compra. Los métodos de pago electrónico se distinguen por su flexibilidad, confiabilidad y conveniencia.

**Figura 3***Medidas correctoras de la política de cobro de deudas*

Fuente: Revista JaCobra.

URL: <https://www.jacobra.com.py/post/qu%C3%A9-son-las-pol%C3%ADticas-de-cobranza-de-una-empresa>

#### 2.2.1.5. *Medidas correctivas de la Política de Cobranza*

De acuerdo al autor (Joel A., 2016) existen diversas medidas de la Política de Cobranza.

- **Política de Crédito:** Parte de la política monetaria de un país o región económica. El objetivo principal es organizar los recursos crediticios en el mercado. Todas las condiciones de acceso a este se establecen en los términos anteriores. Este tipo de política puede ser más o menos efectiva dependiendo de la situación económica del país. Según el momento se toman medidas generales o restringidas. El objetivo es corregir errores específicos que hacen que el sistema crediticio sea ineficaz.

- **Política de Cobro:** Son un conjunto de reglas y procedimientos que detallan la forma en que se gestionarán los ingresos y egresos de las operaciones cotidianas y los recursos.
- **Política de recobro:** Es el conjunto de normas deontológicas que afectan tanto al cobro de deudas como a los demás puntos clave del sector en el que trabaja. Entendemos que las circunstancias varían según el tipo de cliente y por ello, siempre tratamos de aplicar las directrices lo más justamente posible.
- **Política de impagados:** Por lo general al reclamarle los pagos a los deudores, es una labor muy dura que tiene que hacer una empresa. Para muchas personas tener que ir a otra empresa a cobrar les resulta muy engorroso a pesar de que esté en su derecho.

## 2.2.2. *Liquidez*

### 2.2.2.1. *Definición:*

Tiene una base conceptual basada en criterios de conversión simples. Esta es una medida de su riqueza actual que le ayuda a tomar decisiones financieras y de inversión.

Según (Joel A., 2016), informa de acuerdo a los siguientes autores: (Wild & K.R. Subramanyam, 2007) ". La liquidez es la aptitud de cambiar activos o adquirir efectivo para alcanzar con el compromiso a corto plazo. Tradicionalmente, el corto plazo se equipará con el ciclo económico normal de una empresa (un período que incluye los ciclos de compra, la confección, ventas y cobranza), pero se considera que es un

período de hasta aproximadamente un año. También nos indica que se trata de un inconveniente de recursos líquidos, y la evaluación de la liquidez consiste en analizar la probabilidad de que una empresa pueda saldar sus deudas cuando llegue el vencimiento. Las peculiaridades y divergencias en las definiciones del capital de trabajo no abordan adecuadamente este problema. La investigación del capital del desempleo solo describe la alteración en la situación del capital del esfuerzo de una compañía y es de poca utilidad para evaluar la solvencia.

Según (Bernstein, 1999) menciona a Ibarra (2001), La liquidez hace referencia a la eficacia, rapidez y grado de pérdida con la que los activos líquidos pueden transformarse en valores gubernamentales. La falta de liquidez se interpreta como un indicador de la complejidad económica.

Para el autor Hicks, (2010) Esta es una característica que mide de manera más confiable si un activo se puede vender en el corto plazo sin pérdidas.

Según, Aguilar, (2013), Proporciona a las empresas la máxima flexibilidad en la resolución de inversión o financiación, marca el origen y el último de la época de explotación y dirige la conversión de cualquier tipo de activo.

Como (Gitman, 2007, pág. 65). La solvencia de una compañía figurar la flexibilidad que ostenta para alcanzar con sus compromisos a corto plazo la medición que vencen. La solvencia se refiere a la liquidez del contexto

financiera generalizando de una compañía, es decir, la capacidad de la empresa para contribuir sus facturas.

Para Bernal, Domínguez L., & Amat (2012, Pág. 277) se manifiesta: “La solvencia es la virtud de la compañía a fin de hacer frente a sus compromisos de corto plazo.»

Se remiten no sólo a el capital total de una organización sino también a su capacidad para transformar ciertos activos y pasivos a corto plazo en efectivo. Las dos medidas básicas de liquidez son:

- **Liquidez Corriente:** Tiene en cuenta los ratios de rentabilidad de una organización en un momento dado y se puede comparar con otras empresas que realizan actividades similares.

(Gitman, 2007, pág. 65). establece: "La liquidez actual calibra la capacidad de una compañía para alcanzar con sus compromisos a corto plazo", lo que significa que representa la flexibilidad disponible de una empresa para liquidar sus compromisos en una etapa corto de tiempo inferior a doce meses.

Para Fontalvo, Mendoza y Morelos (2012), este indicador designa el cargo del emprendimiento para cumplir con la obligación si la empresa debe pagar inmediatamente todos los compromisos actuales derivadas de compras o el anticipo que requieren reembolsarse en un corto período de tiempo, generalmente por dentro de doce meses dentro del confín.

Para Aching (2006) este índice es la medición clave de liquidez, que expresa la relación de deuda a corto plazo que puede cubrirse

con activos que pueden convertirse en efectivo en relación con la caducidad de la deuda.

- **Razón Rápida (Prueba del Ácido):**

La presente evaluación es similar al contenido de la liquidez, pero en el activo circulante no cuenta el inventario de productos por ser el activo menos líquido.

(Gitman, 2007, pág. 67). afirma: “La meta que una empresa debe aspirar alcanzar en la proporción rápida depende en gran medida del sector en el que opera”.

Para Krause y Konzen, (2002), Este ratio muestra la capacidad de la compañía para amortizar cada unidad de morosidad a corto plazo, excluyendo el precio del inventario, lo que significa que utiliza sólo los activos más líquidos

#### **2.2.2.2. Dimensiones e Indicadores**

Según (Compañía Profima, 2018), Las señales monetarias sugieren que podemos estar ante una crisis financiera de corto plazo. Es decir, compara la creación de ingresos y la necesidad de responder a obligaciones y a terceros en un corto período de tiempo, generalmente inferior a un año.

Al utilizar indicadores financieros de esta manera es posible medir la capacidad o fortaleza financiera de la empresa para pagar su deuda a lo largo del tiempo. Por tanto, los principales elementos de los estados

financieros analizados para determinar el nivel de liquidez son los activos corrientes y los pasivos corrientes.

- **Dimensión 1: Capital de Trabajo**

La prueba, el acuerdo financiero, la disposición de los fondos de corto plazo para desarrollar sus acciones, reduciendo sus compromisos durante la misma fase. En este sentido, el capital del desempeño es lo que comúnmente llamamos activos corrientes como efectivo, inversiones a corto plazo, carteras e inventario. La fórmula de la cuenta es la continuación:

$$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente} = \text{Capital de Trabajo}$$

En caso de que los activos netos de trabajo sean positivos, la empresa dispone de recursos propios adecuados para respaldar sus actividades a corto plazo. Además, la totalidad de los recursos operativos de la compañía se ha asignado para cumplir con sus obligaciones de manera inmediata.

Es importante destacar que la empresa debe contar con un capital de trabajo suficiente para sostener sus operaciones y cumplir con sus compromisos. Niveles excesivamente altos de capital de trabajo indican que no se está utilizando eficientemente el efectivo y otros recursos a corto plazo. (Romina Maejo, 2022)

\*Esta dimensión tiene los siguientes indicadores:

- Efectivo.

- Recursos de la empresa.
- Cartera.
- Inventarios.

- **Dimensión 2: Razón Circulante**

Evalúa el nivel de recursos disponibles a corto plazo para hacer frente a las obligaciones de la misma naturaleza. Desde el punto de vista matemático, se define por:

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

Si las finanzas de trabajo son mayores que nulo, la compañía tiene recursos propios suficientes para asegurar operaciones a corto plazo. Además, la empresa ha comprometido todos sus recursos operativos para cumplir con sus compromisos al instante.

Es fundamental destacar que es necesario contar con suficiente capital de trabajo para mantener las operaciones de la empresa y cumplir con sus obligaciones. Niveles excesivamente altos de capital de trabajo indican la imposibilidad de utilizar efectivo y otros recursos a corto plazo. (Romina Maejo, 2022).

\*Los siguientes indicadores de esta dimensión tiene:

- Recursos corto plazo.
- Obligaciones corto plazo.

- **Dimensión 3: Razón Prueba del ácido**

Esto muestra el grado de disponibilidad de los activos más líquidos de la empresa al eliminar el impacto del inventario, que es el menos líquido en el corto plazo. El cálculo es el siguiente:

$$\text{Prueba Acida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

El análisis analítico es el mismo que el ratio circulante suponiendo que se ha eliminado el riesgo financiero asociado al inventario. En otras palabras, productos dañados u obsoletos, muchas materias primas se agotan rápidamente, tienen un largo tiempo de almacenamiento antes de poder venderse y convertirse en productos o servicios, etc. (Romina Maejo, 2022).

Krause y Konzen, (2002) consideran, Esta proporción revela la capacidad de la empresa para saldar cada unidad de pasivo a corto plazo, sin considerar el valor del inventario, indicando que se basa únicamente en los activos más líquidos.

\*Esta dimensión tiene los siguientes indicadores:

Aptitud de la empresa.

Pasivo corriente.

Mayor disponibilidad de recursos líquidos.

### **2.2.2.3. *Causas de la falta de Liquidez***

Según, (economipedia, 2021) Existen diferentes motivos de la falta de dinero y depende de cada caso concreto. Además, puedes marcar los siguientes puntos:

- **Planificación:** Una deficiente organización financiera puede provocar carencia de la solvencia debido a que no se han hecho provisiones en el plazo dado.
- **Crecimiento:** Esto sucede a menudo en empresas nuevas con modelos de negocio exitosos. En tales casos, las empresas tienen que gastar mucho dinero para respaldar la demanda de sus productos y es posible que no puedan recaudar dinero en el corto plazo.
- **Impagos:** El atraso en los procedimientos de pago de los clientes o el impago de las deudas también pueden provocar problemas financieros. Si la empresa no puede ganar dinero con las ventas, todo está paralizado.

#### **2.2.2.4. *Análisis de la Competencia***

Según (Miryam Quiroa, 2022), El estudio competitivo es un método que emprende una empresa para comprender cómo comportarse en un entorno competitivo, comenzando por comprender a sus competidores para designar cuáles son sus más importantes objetivos, estrategias, debilidades y fortalezas.

Una empresa puede diferenciar a sus competidores y clasificarlos de las siguientes maneras:

##### **a) Competidores Directos:**

Un competidor directo puede ser una empresa que produce un producto muy similar al nuestro, se centra en el mismo segmento de mercado o utiliza una estrategia de precios muy similar a la nuestra.

##### **b) Competidores Indirectos:**

Un competidor indirecto es un competidor que produce un producto que satisface la misma necesidad y tiene como objetivo seguir las necesidades de los consumidores y beneficiarse de las ventas resultantes. En la mayoría de los casos se elaboran productos sustitutivos.

**c) Competidores del mismo Sector:**

Sin embargo, los competidores considerados en el mismo campo son competidores que producen bienes y servicios en el mismo campo de producción.

**d) Competidores dentro del Mercado:**

Así, los competidores en el mercado son todas las empresas que producen bienes o servicios para satisfacer las mismas necesidades. Las acciones y estrategias que llevan a cabo y utilizan.

**e) Competidor Real:**

Un competidor importante es una empresa que es fácil de identificar porque actualmente compite en el mercado, pero también es fácil entender esas empresas y cómo se posicionan en el entorno competitivo.

**f) Competidor Potencial:**

Además, los competidores pueden ser la mayor amenaza para la empresa. Como todavía no están en el mercado, es más difícil saber cómo se desempeñarán en un entorno competitivo y muchas veces no estamos preparados para afrontarlos.

### **2.3. Marco Conceptual**

Luego de revisar la bibliografía de cada autor, encontramos lo siguiente:

### **2.3.1. *En relación con Políticas de Cobranzas.***

#### **a. Cobranzas**

Según (Guillermo Westreicher, 2022), Cobro se refiere a la acción o procedimiento de recibir el pago por bienes o servicios, o saldar una deuda. En otras palabras, la colección está consiguiendo un precio aceptable. Esto no necesariamente ocurre simultáneamente con la entrega de la mercancía por parte del vendedor. los empleados realizan las tareas asignadas.

#### **b. Concesión de Créditos**

De acuerdo al autor (Cardenas B., Jorge, 2013), Cobro implica el procedimiento o acción de recibir la compensación por bienes o servicios, o liquidar una obligación pendiente. En otras palabras, la colección está consiguiendo un precio aceptable. Esto no necesariamente ocurre simultáneamente con la entrega de la mercancía por parte del vendedor. los empleados realizan las tareas asignadas.

Los procedimientos seguidos para la concesión de créditos responden a diversos criterios de acuerdo a las políticas adoptadas por la institución, entre ellas tenemos:

- **El Carácter**

Se refiere a la Honradez de la empresa y de sus directivos, De acuerdo a este criterio es conveniente que la empresa clasifique a sus clientes y mantenga un registro de ello según sus hábitos de pago, en las siguientes categorías:

- Buen pagador.
- Paga con retraso, pero la cobranza no demanda mucho esfuerzo.
- Paga con retraso y la cobranza exige tiempo y esfuerzos considerables.
- Incobrable o a prueba de procedimientos judiciales.

- La Capacidad

La capacidad consiste en la experiencia de la empresa en generar fondos operativamente y en la posibilidad de seguirlos generando.

Esta capacidad se puede apreciar en el movimiento histórico de fondos, en términos de caja, realizado a partir de los estados financieros ajustados por la inflación y auditados por una firma de auditores externos conforme a la Norma Internacional de Contabilidad, Por lo cual en esta categoría realizamos las clasificaciones de las solicitudes de crédito y está conformada en cuatro categorías.

- Alta capacidad de pago.
- Buena capacidad.
- Regular capacidad.
- Pobre capacidad de pago.

- El Capital

El capital consiste en el grado de apalancamiento financiero que mantiene la empresa, es decir, la relación entre fondos propios y fondos ajenos, definida como estructura de capital.

La idea de palanca proviene de la física. Consiste en apoyarse en algo para que un pequeño esfuerzo en una dirección dada se traduzca en un incremento mayor que el proporcional en los resultados. Análogamente, el apalancamiento financiero consiste en apoyarse en el uso de recursos ajenos para aumentar el rendimiento de los propios. A pesar de lo anterior, la garantía es valiosa para el prestamista porque los riesgos de pérdidas pueden ser reducidos considerablemente por:

- El contacto estrecho que se mantiene con el cliente.
- El control estricto y continuo que el prestamista ejerce sobre los activos vitales del negocio, que de otra manera podrían ser entregados en garantía de Otras operaciones con terceros.
- La posibilidad del prestamista, si el prestatario no puede cumplir con sus obligaciones, de incautarse la garantía y venderla para cobrar su deuda sin tener que participar en un procedimiento de quiebra.

### **c. Competencia**

De acuerdo al autor (Lopez Gomez, Ernesto., 2016), Sostiene que la competencia es una manifestación completa que posibilita reconocer, comprender, justificar y solucionar problemas del entorno con competencia y ética, fusionando el ser competente, el hacer competente y el conocimiento competente.

Adicionalmente, según la definición de la Real Academia Española (2001, p. 347), competencia, en el contexto relevante para nuestro tema, se refiere a "aptitud o idoneidad". En contraste, según el Diccionario María Moliner,

una persona hábil es, igualmente, alguien "que posee cierto conocimiento o dominio en una ciencia o materia, o es experto en el tema que expresa o al que se refiere el nombre modificado por hábil".

Según la Real Academia Española, el término "uso" (del lat. usus) se refiere a "un empleo continuado o habitual de algo". Por tanto, es evidente que el uso del término competencia es muy recurrente en el ámbito pedagógico actual, aunque, en ocasiones, el sentido del uso no se ajusta completamente a su significado. Aquí, el sentido se entiende como el "modo particular de entender algo" y la "razón de ser o finalidad".

Adicionalmente, Villa y Poblete (2004, p. 8) señalan que la competencia implica "Un rendimiento eficaz en situaciones complejas y auténticas se sustenta en la combinación y aplicación de conocimientos, capacidades y habilidades, junto con actitudes y valores.

#### **d. Crédito**

De acuerdo al autor (Javier Montes de Oca, 2022), Nos dice que un préstamo es una transacción financiera en la que un "prestamista" (generalmente una institución financiera) presta dinero a otra persona llamada "prestatario" y a partir de ahí cuando se garantiza que ese dinero será devuelto al prestamista. El tiempo se fija de antemano y otra cantidad se llama "dinero".

Según algunos economistas, la deuda también se denomina "la transferencia del dinero de hoy al dinero de mañana" porque el cambio se realiza en el tiempo y no en el lugar. Entonces, el "fideicomiso" es el derecho del prestatario a recibir dinero del prestatario en concepto de préstamo.

**e. Engorroso**

De acuerdo a la Real Academia Española. El término "engorroso" se emplea para describir algo que resulta complicado o molesto. Las tareas engorrosas tienden a llevarse a cabo por obligación, careciendo de interés o atractivo para la persona que las realiza.

**f. Morosidad**

De acuerdo al autor (Steven Jorge Pedrosa, 2021), El deber del deudor, sea natural o jurídico, no se paga a su vencimiento.

**g. Políticas.**

Según la Real Academia Española – RAE. La política comprende las actividades vinculadas a la toma de decisiones colectivas y otras dinámicas de relaciones de poder entre individuos, como la distribución de recursos o el estatus. También abarca el arte, doctrina o práctica relacionada con el gobierno de los Estados, fomentando la participación ciudadana al tener la facultad de distribuir y ejercer el poder según sea necesario para asegurar el bien común en la sociedad.

**h. Proceso de Cobro**

Según (Proceso de Cobranza Eficiente o Efectiva, 2021), El objetivo de un proceso de recuperación de deudas eficiente y efectivo es transformar los pasivos en activos líquidos lo más pronto posible, contrarrestando los impactos negativos en el crecimiento de efectivo o fundamental de trabajo de la empresa. Por lo tanto, un procedimiento de cobro eficaz se fundamenta en un enfoque secuencial o un proceso paso a paso que debe adaptarse a la naturaleza específica de cada empresa, industria o entorno

nacional. Dado que las empresas difieren entre sí, no existe un enfoque único aplicable a todas, y cada uno de los procesos de recuperación debe ser evaluado y administrado. Es crucial contar con informes en tiempo real que reflejen la evolución de las métricas clave de recuperación. En última instancia, estas métricas facilitarán la adaptación de la estrategia de recuperación, la gestión del plan de cobro y la mejora del equipo encargado de la recuperación.

Pasos de un proceso de recolección efectivo y eficiente:

1. Procesar y analizar la información recolectada, organizarla y validarla posteriormente.
2. Categorizar colecciones y organizar clientes para su gestión a través de la planificación de cobranzas
3. Definir y automatizar estrategias de cobranza y contacto con clientes a través de procesos informados diarios digitales.
4. Efectuar la campaña de relación, con base en la habilidad de recaudación predeterminada, según el plan de cobranza.
5. Implementar la inspección de procesos, medición y control del encargo de la causa de cobranza.

### **2.3.2. *En relación a Liquidez***

#### **a. Activos circulantes.**

Según el libro “ADMINISTRACIÓN DE CAPITAL DE TRABAJO” por el autor (MP Palomeque, 2008, pág. 163). Los recursos hídricos “alcanzaron niveles temporales; “No cae por debajo de un cierto nivel mínimo” (GALLAGHER, 2001:451), Generalmente, incluso en los

activos líquidos, todavía hay dinero y dinero que cambia con el tiempo, que se denominan activos líquidos fijos y de corto plazo. Ser capaz de determinar qué parte de sus activos actuales es permanente y qué parte es variable o temporal desempeñará un papel significativo al tiempo de determinar el tamaño y el tipo de financiación adecuados para su negocio.

**b. Ciclo de explotación**

Según (Pere Brachfield, 2016). El intervalo de operación se extiende desde la inversión inicial de efectivo para obtener materias primas, utilizadas en la fabricación del producto, o la compra de productos ya elaborados en el caso de una empresa comercial, hasta el momento en que se recupera la inversión mediante el cobro de las facturas emitidas a los clientes que han adquirido dichos productos.

**c. Escasez**

De acuerdo al autor (Guillermo Westreicher, 2022). La escasez se refiere a la carencia de recursos esenciales para cubrir una o varias necesidades, las cuales pueden o no ser fundamentales para la supervivencia. En otras palabras, el término escasez puede abordar tanto productos básicos, como la alimentación, como aquellos bienes o servicios que no son imprescindibles.

**d. Financiación**

Según Herrero (2006), Las finanzas son el conjunto de recursos económicos (cantidades de dinero) que una empresa dispone para invertir en el ciclo productivo y soportar los costes necesarios para poder comercializar sus productos o prestar sus servicios.

**e. Inversión**

Peumans (1967), Destaca que “La inversión se refiere a toda erogación de recursos económicos con el propósito de obtener activos duraderos o herramientas de producción (como equipos y maquinaria), los cuales serán empleados por la empresa durante un periodo prolongado para lograr sus metas.”.

**f. Solvencia**

Según la Real Academia Española (RAE), la palabra solvencia significa "la ausencia de deuda" o "la capacidad de pagar la deuda". La palabra solvencia proviene del vocablo latino: solvens, capacidad de una persona física o jurídica, incluida la sociedad civil, para resolver o subsanar una deficiencia, un o incumplimiento de crédito.

**g. Tiempo de Pago**

Según, (FO. Parodi, 2013) Se dice que la indemnización puede definirse como la mejor manera de liberarse de una obligación. Pago significa el cumplimiento de la obligación de atenerse a los términos pactados en primer lugar, es decir, en la forma que se establezca. El precio está bien. El precio es llegar al destino de todas las obligaciones. Significa actuar según el corazón o según el estricto orden permitido por la ley.

## CAPITULO III

### HIPÓTESIS

#### 3.1. Hipótesis General

Las políticas de cobranzas se relacionan directa y significativamente con la liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021.

#### 3.2. Hipótesis Especificas

- Las políticas restrictivas se relacionan directa y significativamente con la liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021.
- Las políticas liberales se relacionan directa y significativamente con la liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021.
- Las políticas racionales se relacionan directa y significativamente con la liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021.

#### 3.3. Variables

##### 3.3.1. Definición Conceptual

###### **Variable 1: Políticas de Cobranzas**

Según (Giovanny G., 2002). define Gestión de cuentas por cobrar. “Instrucciones acerca de crédito y recuperación. En síntesis, la normativa de crédito de una empresa define cómo decide otorgar crédito a sus clientes. Las compañías deben

tener en cuenta los criterios crediticios que establecen, pero también implementarlos correctamente al tomar decisiones crediticias.”

### **Variable 2: Liquidez**

Según (Joel A., 2016), informa de acuerdo a los siguientes autores: (Wild & K.R. Subramanyam, 2007) define que “El efectivo se refiere a la habilidad para transformar activos en recursos líquidos. u obtener Recursos líquidos destinados a satisfacer compromisos a corto plazo. Por lo general, se considera que el período Breve es el periodo habitual de ejecución de las operaciones. la empresa (el período relacionado con las ventas, la producción, las ventas y el cobro), pero también puede considerarse un período de hasta un año.”

#### **3.3.2. Operacionalización de variables**

El funcionamiento de las variables se presenta en detalle en el Anexo 02.

**Tabla 2**  
Manejo de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
<b>Políticas de Cobranzas</b>	Políticas restrictivas	Cortos periodos.
		Reglas de Crédito.
		Cobranza agresiva
	Políticas liberales	Condiciones
		Proceso de cobro.
		Tiempo de Pago.
	Políticas racionales	Características de los clientes.
		Margen Razonable.
		Cobros a realizarse
<b>Liquidez</b>	Capital de Trabajo	Efectivo
		Recursos de la empresa.
		Cartera
		Inventarios.
	Razón Circulante	Recurso de corto plazo.
		Obligaciones de corto plazo
	Razón prueba del ácido	Capacidad de la empresa.
		Deuda a corto plazo.
		Mayor Liquidez.

Fuente: elaboración propia.

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Método de Investigación**

##### **A. Método General**

###### **a. Método Científico**

En esta indagación se utilizaron método científico.

Según (Maya, 2014, pág. 13) define El método científico es esencial para la ciencia, ya sea en su forma pura o aplicada. La ciencia no puede existir sin el método científico. Como se ha señalado anteriormente, el método científico no es perfecto ni autosuficiente, ya que debe basarse en algún conocimiento previo que se busque concretar o ampliar. Posteriormente, se adapta a las especificidades de cada tema, materia o especialidad.

Según, (Carrasco Diaz, 2006) Demuestra que un método puede definirse como el método, forma, manera o camino más adecuado para lograr un objetivo previamente definido. Los métodos utilizados para realizar investigaciones científicas se denominan métodos científicos, Un conjunto de métodos, técnicas, herramientas, estrategias y tácticas

que se utilizan para abordar dificultades de indagación y poner a ensayo hipótesis científicas.

**b. Método específico**

Según (Carrasco Diaz, 2006, pág. 272) en diferencia de los generales, sólo se utilizan para estudiar aspectos específicos de la realidad y analizar las características y relaciones internas de hechos sociales o ambientales.

**c. Método descriptivo**

A criterio de (Sampieri, 2014, pág. 92) Tiene como objetivo medir o recopilar información sobre conceptos o variables relacionadas con él, individualmente o en combinación, y no pretende mostrar la relación de esta información.

Se describieron y seleccionaron propiedades y comportamientos variables para futuras investigaciones “Políticas de Cobranzas y Liquidez en la empresa ALFIL COURIER S.A.C., Huancayo -2021”.

#### **4.2. Tipo de Investigación**

El actual trabajo, el tipo de investigación es aplicada.

Según (Maya, 2014, pág. 18) define sobre la investigación aplicada, que se basa en los progresos de la investigación básica, se orienta hacia la aplicación y las repercusiones prácticas, especialmente (Gitman, 2007) a nivel tecnológico de los conocimientos.

De acuerdo al autor (Carrasco Diaz, 2006, pág. 43), El siguiente informe: La investigación aplicada se caracteriza por tener un propósito muy claro, rápido y significativo,

es decir, estudiar la implementación, modificación, cambio o creación de cambio en una parte del contexto.

#### **4.3. Nivel de Investigación**

Nivel de investigación desarrollado en este estudio es descriptiva - correlacional porque la investigación tiene como propósito evaluar la relación que existe entre las dos variables.

De acuerdo al autor (Maya, 2014, pág. 19) El nivel descriptivo implica la caracterización de un fenómeno al señalar sus rasgos más distintivos. La hipótesis formulada en este nivel no se somete a verificación experimental, ya que es más superficial y no profundiza en la esencia de las cosas para descubrir las leyes que las gobiernan.

Según (Carrasco Diaz, 2006, págs. 41-42), La investigación descriptiva busca responder a interrogantes como ¿cuáles son las características? ¿dónde se encuentran? ¿cuántas personas están presentes? ¿quiénes son?, entre otros. En otros léxicos, proporciona información cubierta las propiedades internas y externas, así como las características fundamentales de los eventos y fenómenos en un momento específico y definido de la historia.

#### **4.4. Diseño de la Investigación**

De acuerdo a (Carrasco Diaz, 2006, págs. 58-59). El diseño del estudio es el colectivo de tácticas, procedimientos y métodos previamente identificados y desarrollados para fomentar la metodología de investigación.

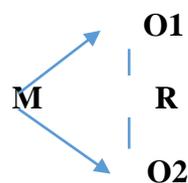
Asimismo, Hernández S., Fernández C., y Baptista L., al respecto dicen: El diseño guía al investigador en la ejecución de acciones Requeridas para alcanzar los propósitos de la

investigación, Contestar a los interrogantes propuestos y valorar la credibilidad de las afirmaciones expresadas en un entorno particular.

La investigación actual adopta un enfoque correlacional; es importante destacar que la estructura de investigación no es experimental.

A criterio de (Sampieri, 2014, pág. 152). La investigación cuantitativa no experimental se define como la investigación realizada sin manipulación de variables. En otras palabras, es un estudio en el que la variable independiente no se modifica significativamente para determinar su efecto sobre otras variables.

De acuerdo a (Horna, 2012, pág. 218). Los descriptivo – correlacional Se utiliza cuando existe más de una relación entre conceptos y variables. Para realizar un estudio correlacional, cada variable debe medirse y/o registrarse individualmente.



**V1= O1**

**V2= O2**

**M:** Empresa ALFIL COURIER S.A.C.

**O1:** Políticas de Cobranzas

**O2:** Liquidez

**R:** Relación

## **4.5. Población y Muestra**

### **4.5.1. Universo**

De acuerdo a (Carrasco Diaz, 2006, pág. 236), Conjunto de elementos universales, finitos o infinitos (personas, objetos, programas, sistemas, eventos, etc.) que asocian estrechamente las poblaciones y muestras de investigación con variables problemáticas y dimensiones de la realidad de los problemas de investigación.

Para el universo he tomado en cuenta a todos los trabajadores de la empresa ALFIL COURIER S.A.C.

### **4.5.2. Población**

De acuerdo a (Carrasco Diaz, 2006, págs. 236-237). Una población es la suma de todos los elementos (unidades de análisis) pertenecientes al área espacial en la que se realiza el estudio. Además, para (Horna, 2012, pág. 221). Una población es un conjunto de todas las personas (objetos, personas, documentos, datos, eventos, empresas, situaciones, etc.) que se están investigando, y una población es un conjunto de sujetos o cosas que son uno o más elementos similares. Se puede encontrar en un lugar o un lugar, y cambiará con el tiempo.

De acuerdo a lo mencionado a los puntos arriba para nuestro trabajo de investigación se tomó los datos para la población a los 35 trabajadores de la empresa ALFIL COURIER S.A.C, cabe mencionar para nuestra población para la investigación es finita porque se puede determinar y contar a los trabajadores de la empresa.

**Tabla 3**

*Total, Población de Trabajadores de la Empresa ALFIL COURIER*

*S.A.C., en la ciudad de Huancayo.*

<b>N°</b>	<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>CARGO</b>
1	Aliaga Baldeon Edgar	Administrador General
2	Auris Garavito Rufino Rafael	Conductor
3	Colqui Yauri Jaqueline Karina	Contabilidad
4	Sánchez Llantoy Yessica Yennis	Contabilidad
5	Gavilano Manchego Willman Josimar	Conductor
6	Hidalgo Rojas Oscar Sony	Conductor
7	Huamali Melo Von Roger	Conductor
8	Huaraca Ruiz Fiorella Geraldine	Asistente Administrativo
9	Suarez Jacobo Sandro Cesar	Contador
10	Iparraguirre Alonzo Edenson Elson	Conductor
11	Joroma Ruiz Weninger	Estibador
12	Lescano Quispe Patricia Elizabeth	Asistente Administrativo
13	Llama Carrasco Fiorella Rosmery	Asistente Administrativo
14	Machacuay Huaranga Gilton José	Conductor / Estibador
15	Machuca Salas Santos Valentín	Conductor
16	Mendoza Ramírez Mirian	Auxiliar Contable
17	Pacheco Sonapo Patricia	Asistente Contable
18	Bendezu Cárdenas Clint Edson	Auxiliar contable
19	Ramos Monteza Edwin	Conductor
20	Reyes Vásquez Jhon Alexander	Auxiliar de RRHH
21	Román Rivera Sandy Zaraiht	Área de Caja

22	Sánchez Guzmán José Luis	Administrador
23	Saravia Casas José Roberto	Asistente Caja
24	Sifuentes Córdova Frank Jonatan	Conductor
25	Silvera Abad Bruce Ray	Liquidaciones Caja
26	Sota Moreno Lucero	Asistente de RRHH
27	Soto Guerra Jesús	Conductor
28	Tortolero Melean Javier Alberto	Estibador
29	Uchuypoma Ore Joel Henry	AREA de Caja
30	Yauri Chávez Winder Eladio	Estibador
31	Yauri Cruz Alejandro	Conductor
32	Chávez Miller Cesar Eduardo	Gerente General
33	Córdova Santos William Edwin	Contador
34	López Tarazona Miguel David	Coordinador
35	Rubín Requena Oscar	Supervisor General

---

Fuente: Alfil Courier S.A.C.

#### 4.5.3. Muestra

Asimismo, (Carrasco Diaz, 2006, pág. 237) Se refiere a una muestra, una porción o fragmento representativo de la población, y al hecho de que los resultados obtenidos de la muestra reflejarán exacta y fielmente los posibles resultados del estudiante en su conjunto. los elementos que componen el modelo. La población aumenta.

Según a (Horna, 2012, pág. 221). Una muestra es un conjunto de casos tomados de la población, seleccionados aleatoriamente y que aún forman parte de la población. Si hay muchas poblaciones, habrá muchas muestras.

#### **4.5.3.1. Muestreo no Probabilístico**

Según (Carrasco Diaz, 2006, pág. 243) Cuando se define en este tipo de muestra, no es representativa porque no hay posibilidad de que todos los elementos de la población sean seleccionados como parte de la muestra.

Para la muestra de la siguiente investigación los trabajadores de la empresa ALFIL COURIER S.A.C. tuvieron la misma posibilidad de ser escogidos.

##### **4.5.3.1.1. Criterios de inclusión**

(Eupati, 2022) define el criterio de inclusión son las características de la población para considerar su participación en el estudio.

Para ello, el criterio de inclusión que se tomará para el siguiente estudio será:

- Trabajadores de la Empresa ALFIL COURIER S.A.C., Huancayo-2021.

##### **4.5.3.1.2. Criterios de exclusión**

(Eupati, 2022) define el criterio de exclusión se refiere a lo contrario, es decir, las características específicas de la población que la hacen inelegible para su estudio.

Para el estudio el criterio de exclusión que se tomó en cuenta es:

En este caso no ingresa los conductores, estibadores de la empresa ALFIL COURIER S.A.C., Huancayo-2021.

En este estudio se utilizó el muestreo no probabilístico para generar muestras en función de la facilidad de acceso, disponibilidad de personas que pueden ser incluidas en la muestra, en horarios programados o en otras áreas o derecho de elementos. Este método se utiliza cuando no existen criterios para considerar a un individuo como parte de la muestra.

Por lo tanto, para la investigación se tomó la muestra a 21 trabajadores de la empresa ALFIL COURIER S.A.C. Donde no existe formula estadística para la muestra.

**Tabla 4**

*Muestra de Trabajadores de la Empresa ALFIL COURIER S.A.C.*

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
1	Aliaga Baldeon Edgar	Administrador General
2	Colqui Yauri Jaqueline Karina	Contabilidad
3	Sánchez Llantoy Yessica Yennis	Contabilidad
4	Huaraca Ruiz Fiorella Geraldine	Asistente Administrativo
5	Suarez Jacobo Sandro Cesar	Contador
6	Lescano Quispe Patricia Elizabeth	Asistente Administrativo
7	Llama Carrasco Fiorella Rosmery	Asistente Administrativo
8	Mendoza Ramírez Mirian	Auxiliar Contable
9	Pacheco Sonapo Patricia	Asistente Contable
10	Bendezu Cárdenas Clint Edson	Auxiliar contable

11	Reyes Vásquez Jhon Alexander	Auxiliar de RRHH
12	Román Rivera Sandy Zaraiht	Área de Caja
13	Sánchez Guzmán José Luis	Administrador
14	Saravia Casas José Roberto	Asistente Caja
15	Silvera Abad Bruce Ray	Liquidaciones Caja
16	Sota Moreno Lucero	Asistente de RRHH
17	Uchuypoma Ore Joel Henry	AREA de Caja
18	Chávez Miller Cesar Eduardo	Gerente General
19	Córdova Santos William Edwin	Contador
20	López Tarazona Miguel David	Coordinador
21	Rubín Requena Oscar	Supervisor General

---

Fuente: Alfil Courier S.A.C.

#### **4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

##### **4.5.4. Técnicas de recolección de datos**

En el presente estudio, se empleó la encuesta como método de recopilación de datos, la cual se administrará a los empleados de la organización ALFIL COURIER S.A.C. en la localidad de Huancayo.

Según (Carrasco Diaz, 2006, pág. 314), Las encuestas son un excelente método de investigación social por su utilidad, sencillez, flexibilidad y amplitud de los datos obtenidos.

##### **4.5.5. Instrumentos de recolección de datos**

En la siguiente investigación, se utilizarán cuestionarios como herramienta de recopilación de datos para formular preguntas sobre el proyecto de investigación.

De acuerdo a (Carrasco Diaz, 2006, pág. 318), Las interrogantes para el formulario se construyen considerando las variables del problema de investigación y están estrechamente vinculadas con los indicadores e índices derivados de estas. Además, se tienen en cuenta cada una de las hipótesis, problemas y objetivos particulares del estudio de investigación.

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Para nuestro estudio de investigación consideramos lo siguiente:

El método de procesamiento utilizado fue Microsoft Excel y SPSS, análisis inferencial.

Según a (Sampieri, 2014, pág. 299). La selección estadística de una muestra de una población no se limita a la descripción de la distribución de una variable; su propósito radica en poner a prueba hipótesis y extender los resultados de la muestra a la población o al conjunto global.

#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

La ejecución de este proyecto de investigación se llevó a cabo siguiendo los estándares y roles establecidos por la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, específicamente en la Escuela Profesional de Contaduría y Finanzas de la Universidad Peruana Los Andes. Se destaca la importancia de este trabajo como una medida esencial para prevenir la ocurrencia de prácticas éticas cuestionables, como la manipulación de datos y el fraude. Además, se subraya la relevancia de citar las fuentes bibliográficas conforme a las normativas de investigación científica del autor.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Descripción de Resultados

Como indica el autor (Sampieri, 2014, pág. 200) documenta acerca la fiabilidad indicando que es un dispositivo de medición. Se refiere al grado en que se obtiene el mismo resultado cuando se aplica repetidamente a la misma persona u objeto. La validez es el grado en que un instrumento mide realmente la variable que dice medir. Para desarrollar el estudio para calcular la confiabilidad se utilizó una técnica de consistencia interna (alfa de Cronbach) basada en la correlación promedio entre ítems. Este método mide la confiabilidad de las escalas Likert. Su valor está entre 1 y 0. Por tanto, si el valor alfa es superior a 0,8, se considera que la fiabilidad del instrumento es mayor.

*Tabla 5*

*Resultados estadísticos de la confianza en la investigación*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nro de elementos
,826	30

Fuente: Encuesta aplicada de la muestra de estudio

### 5.1.1. Análisis Descriptivo de la variable 1: Políticas de Cobranzas

Tabla 6

Resultado porcentual de la variable Políticas de Cobranzas

Tabla-06: Variable-01 - Políticas de Cobranzas

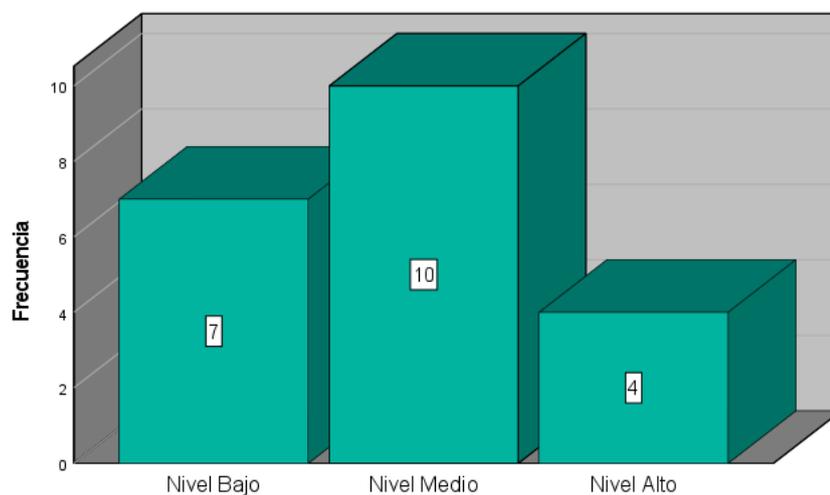
	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nivel-Bajo	7	33,3
Nivel-Medio	10	47,6
Nivel-Alto	4	19,0
Total	21	100,0

Fuente: Encuesta aplicada de la muestra de estudio.

Gráfico 1

Las políticas de Cobranzas

Gráfico 01: Variable 01 - Políticas de Cobranzas



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla

### Interpretación:

De acuerdo al Grafico 01 y la Tabla 06; el 33,3% que representa 7 trabajadores encuestados de la Empresa ALFIL COURIER S.A.C. indicaron con un “Nivel Bajo” donde aplica las pautas de cobro de deudas e infórmate de ellas. Además, el 47,6% de 10 empleados de “nivel medio” respondieron que conocían la política de cobro de deudas, y finalmente el 19,0% de 4 empleados de “nivel alto” respondieron que conocían la política de cobro de deudas. Por lo tanto, existe una relación entre la política de cobranza y las variables de liquidez debido a que los 21 empleados de la empresa ALFIL COURIER S.A.C. han aplicado la política de cobranza y están conscientes de ella. Se entiende que la política de cobro de deudas de la empresa no está claramente definida y no se centra en proporcionar cobro de deudas, lo que resulta en una falta de liquidez.

#### 5.1.2. Análisis Descriptivo de la dimensión 1: Políticas Restrictivas

Tabla 7

Dimensión Políticas Restrictivas

Tabla 07: Dimensión 01 -- Políticas Restrictivas

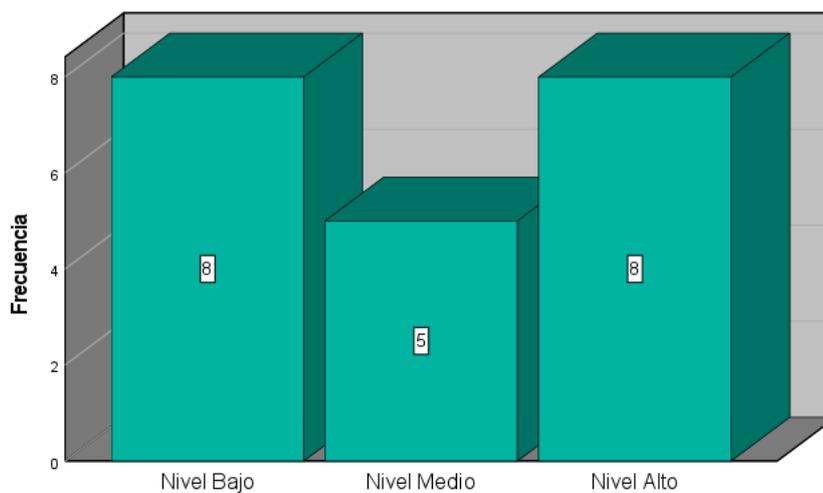
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel-Bajo	8	38,1
	Nivel-Medio	5	23,8
	Nivel-Alto	8	38,1
	Total	21	100,0

Fuente: Encuesta aplicada de la muestra del estudio

Gráfico 2

## Políticas Restrictivas

Gráfico 02: Dimensión 01 - Políticas Restrictivas



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla

### Interpretación:

De acuerdo a la dimensión Políticas Restrictivas se observa en el Gráfico 02 y Tabla 07, el 38,1% de 8 trabajadores encuestados en la Empresa ALFIL COURIER S.A.C. indicaron con un “Nivel Bajo” que tienen conocimiento sobre las Políticas Restrictivas; asimismo; el 23,8% de 5 encuestados indicaron con un “Nivel Medio” donde están informados sobre las políticas restrictivas y finalmente el 38,1% de 8 encuestados tienen conocimiento sobre las políticas restrictivas en un nivel alto. Por lo tanto, se puede concluir que los 21 trabajadores entrevistados aplican la política restrictiva y tienen comprensión sobre la misma. Existe una relación entre las dimensiones de las políticas restrictivas y las variables de liquidez. Es comprensible que las directrices restrictivas no sean muy claras, lo que dificulta la adquisición de la solvencia.

### 5.1.3. Análisis Descriptivo de la dimensión 02: Políticas Liberales

Tabla 8

Dimensión Políticas Liberales

Tabla-08: Dimensión 02 - Políticas Liberales

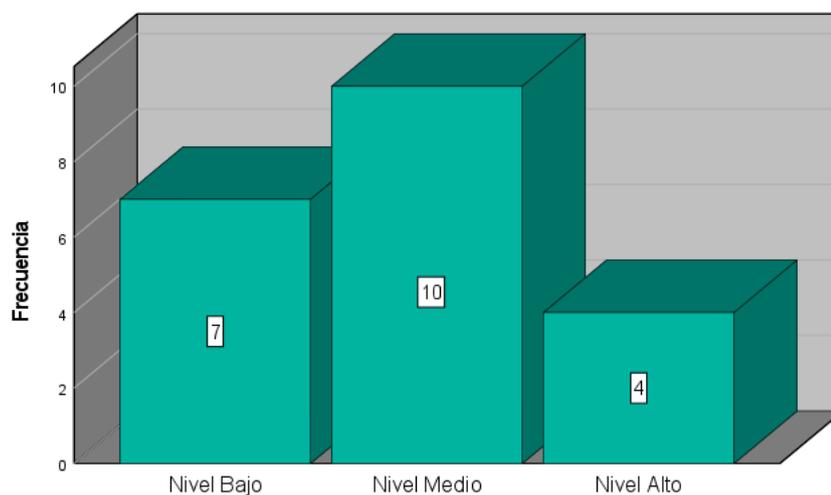
	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nivel Bajo	7	33,3
Nivel Medio	10	47,6
Nivel Alto	4	19,0
Total	21	100,0

Fuente: Encuesta aplicada de la muestra del estudio.

Gráfico 3

Políticas Liberales

Gráfico 03: Dimensión 02 - Políticas Liberales



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla

**Interpretación:**

De acuerdo a la dimensión Políticas Liberales se observa en el Gráfico 03 y Tabla 08, el 33,3% de 7 trabajadores encuestados en la Empresa ALFIL COURIER S.A.C. indicaron con un “Nivel Bajo” que tienen conocimiento sobre las Políticas Liberales; asimismo; el 47,6% de 10 encuestados indicaron con un “Nivel Medio” donde están informados sobre las políticas liberales y finalmente el 19,0% de 4 encuestados tienen conocimiento sobre las políticas liberales en un nivel alto. No obstante; Se concluye que ALFIL COURIER S.A.C. los 21 empleados de la empresa implementan y conocen la política liberal, por lo que existe una relación entre la dimensión de la política liberal y la variable liquidez, de lo cual se puede concluir que la política liberal no está tan bien definida como para que puedan elegir e implementar en sus cobros y por tanto puedan obtener la liquidez necesaria para la solvencia de la empresa.

#### 5.1.4. Análisis Descriptivo de la dimensión 03: Políticas Racionales

Tabla 9

Dimensión Políticas Racionales

**Tabla-09: Dimensión-03--Políticas-Racionales**

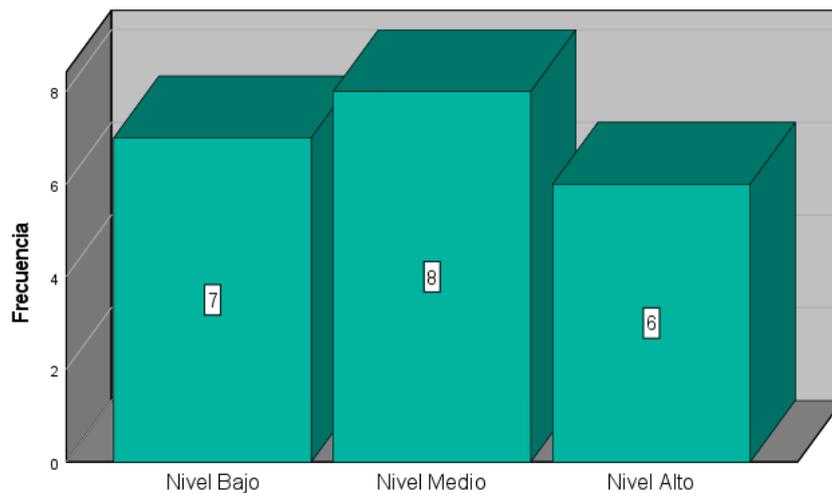
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel-Bajo	7	33,3
	Nivel-Medio	8	38,1
	Nivel-Alto	6	28,6
	Total	21	100,0

Fuente: Encuesta aplicada de la muestra del estudio.

Gráfico 4

Políticas Racionales

Gráfico 04: Dimensión 03 - Políticas Racionales



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla

### Interpretación:

De acuerdo a la dimensión Políticas Racionales se observa en el Gráfico 04 y Tabla 09, el 33,3% de 7 trabajadores encuestados en la Empresa ALFIL COURIER S.A.C. indicaron con un “Nivel Bajo” que tienen conocimiento sobre las Políticas Racionales; asimismo; el 38,1% de 8 encuestados indicaron con un “Nivel Medio” donde están informados sobre las políticas racionales y finalmente el 28,6% de 6 encuestados tienen conocimiento sobre las políticas racionales en un nivel alto. Por lo tanto, se concluye que existe una relación entre las políticas racionales con la variable liquidez, donde se puede deducir que las políticas racionales no la tienen muy definidas es por ello que nuestra empresa sufre de liquidez.

#### 5.1.5. Análisis Descriptivo de la variable 02: Liquidez

Tabla 10

Resultado porcentual respectiva a la Variable Liquidez

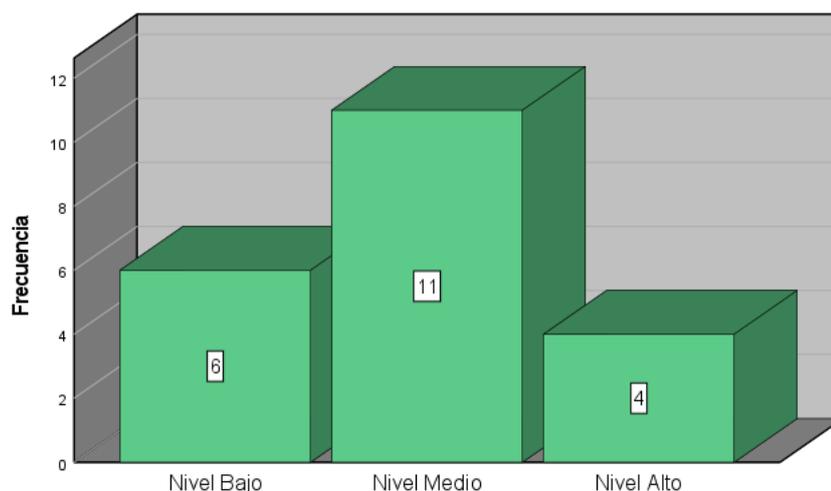
**Tabla 10: Variable 02 - Liquidez**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	6	28,6%
	Nivel Medio	11	52,4%
	Nivel Alto	4	19,0%
	Total	21	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada de la muestra del estudio.

### Gráfico 5

### Liquidez

**Gráfico 05: Variable 02 - Liquidez**

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla

### Interpretación:

Según gráfico 05 y tabla 10; 28.6%, que corresponde a 6 colaboradores entrevistados por ALFIL COURIER S.A.C. Corresponder. Solicitaron liquidez y señalaron un "bajo nivel" de lo que sabían. Adicionalmente; el 52.4% de los 11 empleados respondió que tenía un "nivel medio" de conocimiento de liquidez, y finalmente, el 19.0% de los 4 empleados respondió que tenía un

“nivel alto” de conocimiento de liquidez. Por lo tanto, 21 colaboradores de la empresa ALFIL COURIER S.A.C. aplican la liquidez y tienen conocimiento sobre por qué existe una relación entre las variables de la política de cobranza y la liquidez. Es comprensible que la liquidez de la empresa no esté claramente definida ni regulada y de ahí la falta de una política de cobro de deudas.

### 5.1.6. Análisis Descriptivo de la dimensión 01: Capital de trabajo

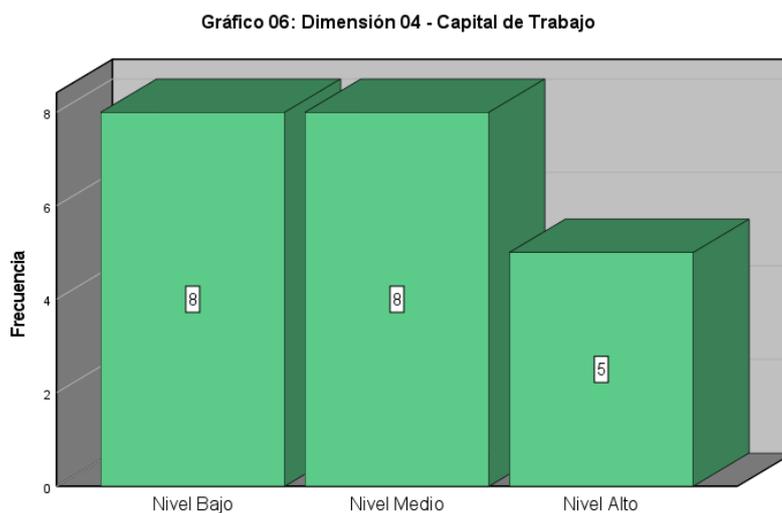
Tabla 11 Dimensión Capital de trabajo

**Tabla-11: Dimensión-04--Capital-de-Trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nivel-Bajo	8	38,1
Nivel-Medio	8	38,1
Nivel-Alto	5	23,8
Total	21	100,0

Fuente: Encuesta aplicada de la muestra del estudio.

Gráfico 6 Capital del Trabajo



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla

**Interpretación:**

De acuerdo a la dimensión Capital de trabajo se observa en el Gráfico 06 y Tabla 11, el 38,1% de 8 trabajadores encuestados en la Empresa ALFIL COURIER S.A.C. indicaron con un “Nivel Bajo” que tienen conocimiento sobre el capital de trabajo; asimismo; el 38,1% de 8 encuestados indicaron con un “Nivel Medio” donde aplican y conocen sobre el capital de trabajo y finalmente el 23,8% de 5 encuestados con conocimientos avanzados sobre capital de trabajo.

### 5.1.7. Análisis Descriptivo de la dimensión 02: Razón circulante

Tabla 12

Dimensión Razón Circulante

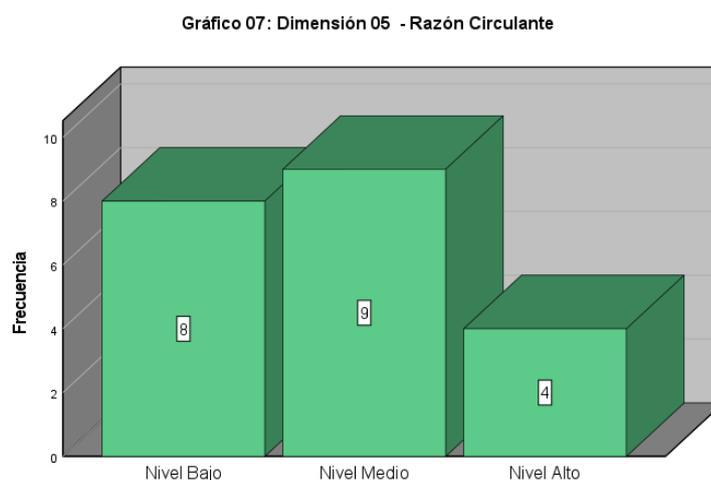
Tabla 12: Dimensión 05 - Razón Circulante

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nivel-Bajo	8	38,1
Nivel-Medio	9	42,9
Nivel-Alto	4	19,0
Total	21	100,0

Fuente: Encuesta aplicada de la muestra del estudio.

Gráfico 7

Razón Circulante



Elaboración propia en base a la tabla

### Interpretación:

De acuerdo a la dimensión Razón circulante se observa en el Gráfico 07 y Tabla 12, el 38,1% de 8 trabajadores encuestados en la Empresa ALFIL COURIER S.A.C. indicaron con un “Nivel Bajo” que tienen conocimiento sobre la razón circulante; asimismo; el 42,9% de 9 encuestados indicaron con un “Nivel Medio” donde aplican y conocen sobre la razón circulante y finalmente el 19,0% de 4 encuestados tienen conocimiento sobre la razón circulante en un nivel alto.

#### 5.1.8. Análisis Descriptivo de la dimensión 03: Razón prueba del ácido

Tabla 13

Dimensión Razón prueba del ácido

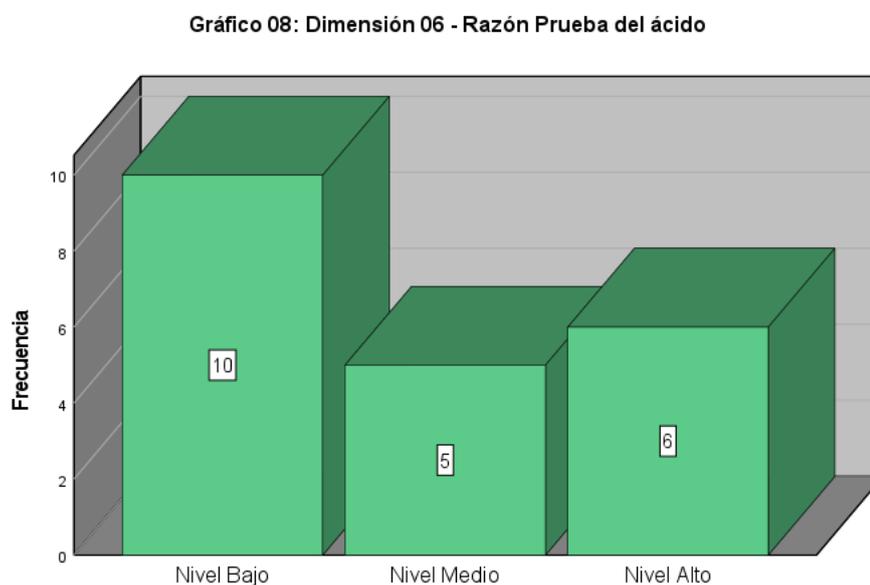
**Tabla 13: Dimensión 06--Razón Prueba del ácido**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	10	47,6
	Nivel Medio	5	23,8
	Nivel Alto	6	28,6
	Total	21	100,0

Fuente: Encuesta aplicada de la muestra del estudio.

## Gráfico 8

### Razón Prueba del ácido



Fuente: Elaboración propia en base a la tabla

### Interpretación:

De acuerdo a la dimensión Razón prueba del ácido se observa en el Gráfico 08 y Tabla 13, el 47,6% de 10 trabajadores encuestados en la Empresa ALFIL COURIER S.A.C. indicaron con un “Nivel Bajo” que tienen conocimiento sobre la razón prueba del ácido; asimismo; el 23,8% de 5 encuestados indicaron con un “Nivel Medio” donde aplican y conocen sobre la razón prueba del ácido y finalmente el 28,6% de 6 encuestados tienen conocimiento sobre la razón prueba del ácido en un nivel alto.

## 5.2. Contrastación de Hipótesis

### 5.2.1. Prueba de Normalidad

Según (Sampieri, 2014, pág. 304) Señalan que hay dos tipos de hipótesis estadísticas que se pueden realizar para probar una hipótesis: análisis paramétrico y análisis no paramétrico. Cada tipo tiene características y requisitos que lo respaldan. La elección de qué análisis realizar depende de sus

suposiciones. De manera similar, tenga en cuenta que puede realizar análisis paramétricos para algunas hipótesis y variables y análisis no paramétricos para otras dentro del mismo estudio.

### Paso 01: Establecer la Ho y Ha

Ho: Las variables del estudio se distribuyen normalmente.

Ha: Las variables del estudio no se distribuyen normalmente.

### Paso 02: Criterio de contraste

De acuerdo a (Sampieri, 2014, pág. 303) precisa que el nivel de significancia o significación se enuncia como una factibilidad (0,05 y 0,01), y la distribución muestral aparte de expresar como una factibilidad (su área la totalidad es 1,00).

Nivel de Significancia = 0.05

### Paso 03: Estadístico de Prueba

Tabla 14

Prueba de Normalidad

a	Pruebas de normalidad <sup>a</sup>					
	Según Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Según Shapiro-Wilk <sup>a</sup>		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Variable-01: Políticas de Cobranzas	,206	21	,020	,902	21	,038
Variable-02: Liquidez	,225	21	,007	,870	21	,010

a. → Corrección de significación de Lilliefors  
Fuente: Encuesta aplicada de la muestra del estudio.

Para aplicar la prueba de normalidad se verifica la prueba de normalidad de Kolmogoroy-Sumimoi. Se utiliza cuando el tamaño de la muestra es mayor a 50. Esta prueba se aplica para comparar el supuesto de normalidad de la población y encontrar valores críticos. Si el tamaño de la muestra es inferior a

50, aplicamos la corrección de significación sugerida por Lilliefors y la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.

En el siguiente estudio se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk porque el tamaño de la muestra fue 21.

#### **Paso 04: Reglas de decisión y conclusiones**

Sig. < 0.05 rechaza la  $H_0$

**En V01:** Políticas de Cobranzas el Sig. = 0.038 por lo que no se rechaza la  $H_0$  y se asegura la distribución normal en los datos.

**En V02:** Liquidez el Sig. = 0.010 por lo que no se rechaza la  $H_0$  y se asegura la distribución normal en los datos.

En conclusión, ambas variables cumplen con la distribución normal de los datos por lo que se puede aplicar una prueba no paramétrica en la investigación.

#### **5.2.2. Contrastación de Hipótesis**

Según la hipótesis de la investigación, existe una correlación al analizar la relación entre dos variables medidas a nivel de intervalo o ratio y los datos obtenidos de una distribución normal., según (Sampieri, 2014, pág. 305) La prueba estadística utilizada el presente caso es el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Se utiliza entonces la siguiente escala para la interpretación: Coeficiente de correlación Rho basado en Spearman.

*Tabla 15*

*Grado de relación según coeficiente de correlación*

RANGO	RELACION
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Sampieri, 2014 pág. 305.

### 5.2.3. *Contrastación de Hipótesis Políticas de Cobranzas y Liquidez*

#### a. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre políticas de cobranzas y liquidez en la empresa Alfíl Courier S.A.C., Huancayo - 2021.

#### b. Planteamiento de la Hipótesis estadística

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No existe relación directa y significativamente entre las políticas de cobranzas con la liquidez en la empresa Alfíl Courier S.A.C., Huancayo - 2021.

$$H_0: p = 0$$

Hipótesis alterna ( $H_a$ ): Existe relación directa y significativamente entre las políticas de cobranzas con la liquidez en la empresa Alfíl Courier S.A.C., Huancayo - 2021.

$$H_a: p \neq 0$$

En este estudio, se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para evaluar la hipótesis, ya que las variables son de naturaleza cualitativa ordinal. Para analizar los datos recopilados

mediante la encuesta, se utilizó el programa estadístico SPSS versión 27.

Se estableció un nivel de significación de 0.05.

Tabla 16

*Correlaciones Hipótesis General*

**Nivel de Correlación entre Políticas de Cobranzas y Liquidez**

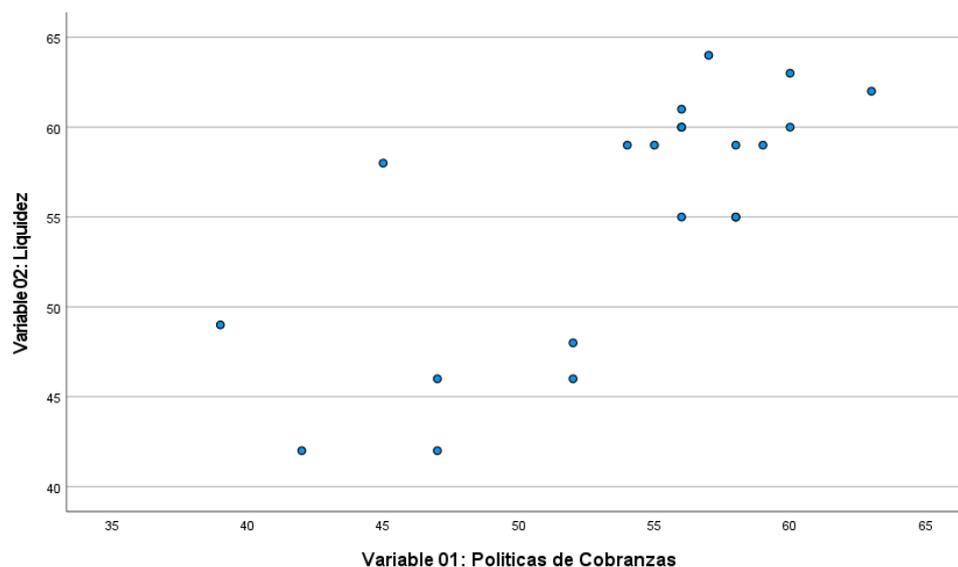
			Variable-01: Políticas de Cobranzas	Variable-02: Liquidez
Rho de Spearman	Variable-01: Políticas de Cobranzas	Coefficiente de correlación	1,000	,698**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	21	21
	Variable-02: Liquidez	Coefficiente de correlación	,698**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	21	21

Fuente: Elaboración propia realizada con SPSS v.27.

**Interpretación:** En la Tabla 16 podemos ver que el coeficiente de correlación  $\neq 0$ . Se concluye que existe correlación entre la política de cobranza variable de Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021 y la liquidez. Como resultado, se observa una correlación positiva significativa con Rho de Spearman = 0,698, lo que confirma que las empresas tienen mayor liquidez siempre y cuando sus políticas de cobro de deudas estén bien gestionadas.

*Gráfico 9*

*Diagrama de Dispersión entre la Variable Políticas de Cobranzas y Liquidez*



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Como se verifica en la Tabla 16 y Gráfico 09 las variables políticas de cobranzas y liquidez tienen una correlación positiva considerable y el diagrama de dispersión es ascendente.

#### 5.2.4. Contratación de hipótesis específicas.

##### 1. Contratación de hipótesis específica 1: políticas restrictivas y liquidez.

###### a) Objetivo Especifico 1:

Determinar si existe relación entre políticas restrictivas y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021.

###### b) Planteamiento de la Hipótesis estadística 1:

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No existe relación directa y significativamente entre las políticas restrictivas con la liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021.

$$H_0: \rho = 0$$

Hipótesis alterna (Ha): Existe relación directa y significativamente entre las políticas restrictivas con la liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021.

$$H_a: \rho \neq 0$$

En este estudio, se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para evaluar la hipótesis, ya que las variables son de naturaleza cualitativa ordinal. Para analizar los datos recopilados mediante la encuesta, se utilizó el programa estadístico SPSS versión 27. Se estableció un nivel de significación de 0.05.

Tabla 17

Correlaciones Hipótesis Específico 1

**Nivel de Correlación Políticas Restrictivas y Liquidez**

	Dimensión-01: Políticas Restrictivas		Dimensión-01: Políticas Restrictivas	Variable-02: Liquidez
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación		1,000	,895**
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N		21	21
	Variable-02: Liquidez	Coeficiente de correlación	,895**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	21	21

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

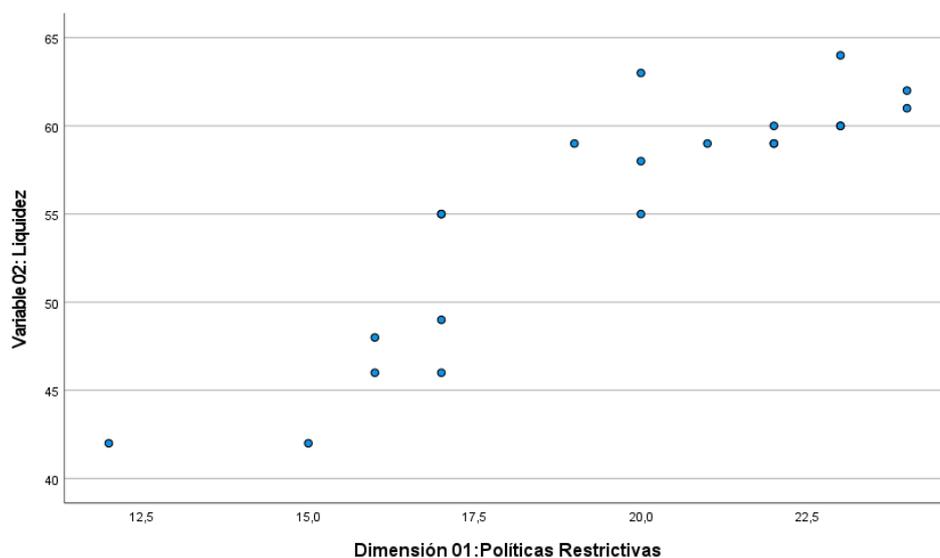
Fuente: Elaboración propia realizada con SPSS v.27

Fuente: Elaboración propia realizada con SPSS v.27.

**Interpretación:** En la Tabla 17 podemos ver que el coeficiente de correlación es  $\neq 0$ . Se concluye que existe correlación entre la dimensión “política restrictiva” y la variable “liquidez” de la empresa Alfil Courier S.A.C. (Huancayo, 2021). A continuación, se observa una correlación positiva muy fuerte con el valor de Rho-Spearman = 0,895. Esto confirma que la liquidez corporativa es alta a pesar del mayor énfasis en políticas restrictivas.

### Gráfico 10

#### Diagrama de Dispersión entre Políticas Restrictivas y Liquidez



Fuente: Preparación propia.

**Interpretación:** Como se puede observar en el Cuadro 17 y el Gráfico 10, existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión de la política restrictiva y la variable liquidez, y el diagrama de dispersión está aumentando.

## 2. Contrastación de hipótesis específica 2: políticas liberales y liquidez.

### a. Objetivo Especifico 2:

Determinar si existe relación entre las políticas liberales y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021.

### b. Planteamiento de la Hipótesis estadística 2:

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No existe relación directa y significativamente entre las políticas liberales con la liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021.

$$H_0: p = 0$$

Hipótesis alterna ( $H_a$ ): Existe relación directa y significativamente entre las políticas liberales con la liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021.

$$H_a: p \neq 0$$

En este estudio, se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para evaluar la hipótesis, ya que las variables son de naturaleza cualitativa ordinal. Para analizar los datos recopilados mediante la encuesta, se utilizó el programa estadístico SPSS versión 27. Se estableció un nivel de significación de 0.05.

*Tabla 18*

*Correlaciones Hipótesis Especifico 2*

### Nivel de Correlación Políticas Liberales y Liquidez

		Dimensión 02: Políticas Liberales	Variable 02: Liquidez
Rho de Spearman	Dimensión 02: Políticas Liberales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,535*
		N	21
	Variable 02: Liquidez	Coefficiente de correlación	,535*
		Sig. (bilateral)	,013
		N	21

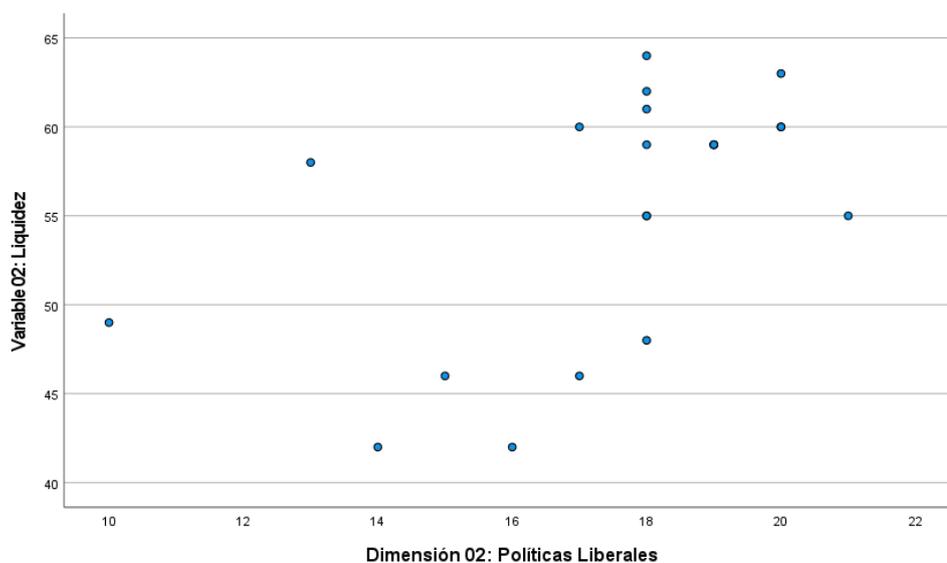
\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Preparación propia realizada con SPSS v.27.

**Interpretación:** En la Tabla 18 podemos ver que el coeficiente de correlación  $\neq 0$ . Alfil Courier S.A.C., Huancayo - Se concluye que existe correlación entre las dimensiones de la política liberal y las variables de liquidez en 2021. A continuación, se observa una correlación positiva significativa con Rho de Spearman = 0,535, lo que confirma que, aunque las políticas liberales son más importantes, la liquidez corporativa también es mayor.

*Gráfico 11*

*Diagrama de dispersión entre Políticas Liberales y Liquidez*



Fuente: Preparación propia.

**Interpretación:** Como se verifica en el Cuadro 18 y el Gráfico 11, existe una correlación positiva significativa entre las dimensiones de la política liberal y las variables de liquidez, y el diagrama de dispersión está aumentando.

### 3. Contrastación de hipótesis específica 3: políticas racionales y liquidez.

#### a. Objetivo Especifico 3:

Determinar si existe relación entre las políticas racionales y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021.

#### b. Planteamiento de la Hipótesis estadística 3:

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No existe relación directa y significativamente entre las políticas racionales con la liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021.

$$H_0: \rho = 0$$

Hipótesis alterna (Ha): Existe relación directa y significativamente entre las políticas racionales con la liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021.

$$H_a: \rho \neq 0$$

En este estudio, se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para evaluar la hipótesis, ya que las variables son de naturaleza cualitativa ordinal. Para analizar los datos recopilados mediante la encuesta, se utilizó el programa estadístico SPSS versión 27. Se estableció un nivel de significación de 0.05.

Tabla 19

Correlaciones Hipótesis Específico 3

**Nivel de Correlación Políticas Racionales y Liquidez**

			Dimensión-03: Políticas Racionales	Variable-02: Liquidez
Rho de Spearman	Dimensión-03: Políticas Racionales	Coefficiente de correlación	1,000	,664**
		Sig. (bilateral)	,000	,001
		N	21	21
	Variable-02: Liquidez	Coefficiente de correlación	,664**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	,000
		N	21	21

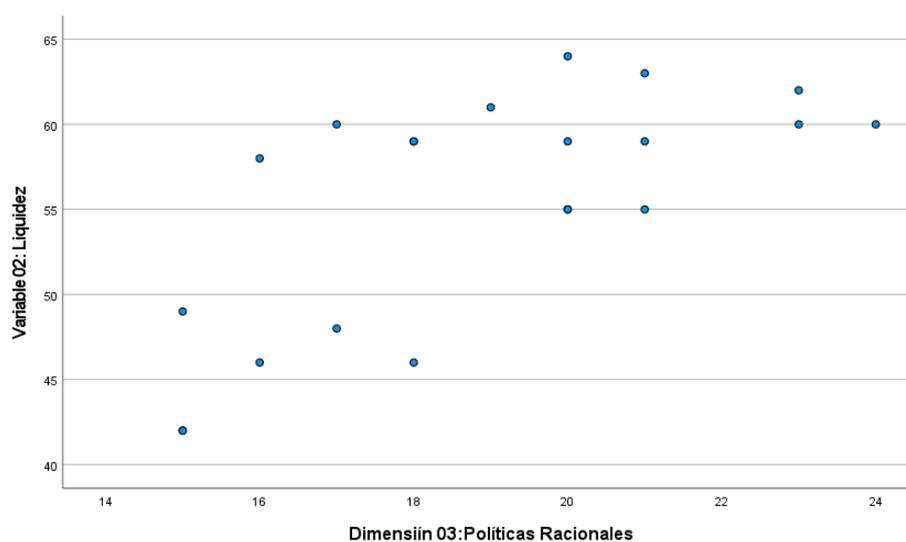
\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Preparación propia realizada con SPSS v.27.

**Interpretación:** En la Tabla 19 podemos ver que el coeficiente de correlación  $\neq 0$ . Se concluye que existe correlación entre la dimensión “política racional” y la variable “liquidez” de la empresa Alfil Courier S.A.C. (Huancayo, 2021). A continuación, se observa una correlación positiva significativa con Rho de Spearman = 0,664, lo que confirma que, si bien aumenta la importancia de las políticas racionales, también aumenta la liquidez corporativa.

### Gráfico 12

#### Diagrama de Dispersión entre Políticas Racionales y Liquidez



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Como se verifica en el Cuadro 19 y el Gráfico 12, existe una correlación positiva significativa entre la dimensión de política racional y la variable liquidez, y el diagrama de dispersión está aumentando.

## Análisis y Discusión de Resultados

Continuamente, examinamos y argumentamos los resultados adquiridos:

Los propios problemas de liquidez afectan a las empresas en general. Dado que este problema ocurrió dentro de la empresa de ALFIL COURIER S.A.C, este problema puede impedir que la empresa compre productos de manera inmediata y también puede causar problemas de pago a corto o largo plazo para operaciones futuras por falta de liquidez. hay. Las principales actividades de la empresa ALFIL COURIER S.A.C. son: Brindamos servicios de transporte de carga terrestre. Además, la empresa adolece de una falta de política de cobro de deudas. Por lo tanto, hemos decidido utilizar las Pautas de cobro de deudas para ayudarnos a mejorar nuestros procedimientos, condiciones y mejoras en el cobro de deudas.

Análisis minucioso y consideración de **hipótesis generales**.

Al inicio del estudio se propuso un objetivo general. Identificar la relación que existe entre la política de cobranza y la liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C. (Huancayo, 2021). Por lo tanto, se propuso la siguiente hipótesis general: La política de cobranza de deudas está directamente relacionada y altamente relacionada con la liquidez de Alfil Courier S.A.C. (Huancayo, 2021). Según la Tabla 16, el coeficiente de correlación se observa con Rho de Spearman = 0,698, y según la escala de correlación, además, se observa una correlación positiva significativa. El nivel de significancia es 0,000, que es inferior a 0,05. Por tanto, se supone que existe una relación positiva entre las variables. Esto permite aceptar la hipótesis alternativa y con base en los resultados, “Existe una relación positiva significativa entre las variables políticas de cobranza y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C. Huancayo, 2021”. Se puede observar que podemos concluir eso.

Los resultados obtenidos conciertan con el aporte de (Tirado Torres, 2015) menciona: El objetivo del estudio es conocer el impacto de las políticas de crédito y cobranza en la solvencia de la fábrica de zapatos Fadicalza con el fin de mejorar la gestión crediticia.

Por lo tanto, de acuerdo a sus resultados obtenidos informa:

(Ho) se acepta si el valor calculado de  $X^2$  es menor que el valor de la tabla  $X^2= 3,84$ ;

En caso contrario, se rechaza (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Hi) y dice: La falta de una política de crédito y cobranza hace que la liquidez de la empresa de Fadicalza disminuya.

De otro modo también concuerda con la investigación de (Carrillo Vasco, 2015) donde menciona: Para verificar la hipótesis se utilizó el método t-student el cual es un estadígrafo de localización para dos muestras como son las dos variables.

Por lo cual llegan a la regla de decisión donde informa:

En los resultados obtenidos, cuando  $\alpha = 0,05$ , el valor calculado es mayor que 1,96.

Por tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Hi). Será el siguiente. La gestión financiera tiene un impacto significativo en la liquidez de la empresa "Azulejos Perileo".

Los resultados obtenidos se basan en un marco teórico. Aparece en: Política de Cobranza. Estos son los pasos que debe seguir cada negocio para cobrar los créditos otorgados a los clientes. Para que el sistema de recaudación funcione correctamente es necesario recibir dinero. Este objetivo puede volverse aún más difícil si se agregan requisitos de retención adicionales para la rehabilitación del deudor, el pago oportuno y la gestión económica (JaCobra, 2018).

De la misma manera Según (Gitman, 2007, pág. 65). La solvencia de una compañía figura la soltura que tiene para alcanza con sus compromisos de corto plazo a la medición que vencen. La liquidez se refiere a la solvencia de la situación financiera general de una empresa, es decir, su capacidad para pagar sus facturas.

Como puede observar, los resultados obtenidos en nuestro estudio son satisfactorios y demuestran que la cobranza y la política de liquidez están significativamente relacionadas.

Por lo tanto, una elección adecuada de la política interna de cobro de deudas nos permitirá controlar mejor nuestras operaciones y también mejorar nuestra liquidez.

### Análisis y discusión de **hipótesis específica 1**

De acuerdo al Planteamiento del Problema Específico 1: ¿Cómo se relacionan las políticas restrictivas y la liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021?, se planteó la hipótesis específica 1: Las políticas restrictivas de la empresa se relaciona directa y significativamente con la liquidez. Razón Social Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021.

Según la Tabla 17 se obtiene Spearman Rho = 0.895 y la escala de correlación muestra una correlación positiva muy fuerte. Posteriormente se observó un nivel de significancia de 0,000, el cual se redujo a 0,05, lo que lo confirma. Un mayor énfasis en políticas restrictivas aumenta la movilidad interna. Esto sugiere que se acepta la hipótesis alternativa. Por lo que se concluye que “Alfil Courier S.A.C., Huancayo – Existe una relación positiva muy fuerte entre políticas restrictivas y liquidez en 2021”.

Debido al aporte (Uriza Riobueno, 2019). En cuanto a la identificación del riesgo de liquidez, se dice que permitirá a las empresas controlar su propia liquidez y proporcionará un mecanismo para predecir situaciones desfavorables para las empresas. Además, las empresas pueden restringir las relaciones comerciales, lo que puede afectar sus operaciones. Además, las empresas pueden identificar qué situaciones generan problemas de liquidez.

Asimismo, según al aporte (Tirado Torres, 2015) en su Como resultado de la investigación se reveló que la empresa no basaba sus operaciones crediticias en políticas crediticias o políticas de cobranza, sino que realizaba operaciones crediticias utilizando procedimientos empíricos desarrollados por su gerente gerencial, se descubrió que existía un problema con el tratamiento contable de las cuentas por cobrar.

El fundamento establece que esta política minimiza las pérdidas crediticias y ayuda a invertir en deuda y movilizar fondos. Sin embargo, al mismo tiempo, este tipo de política puede provocar una disminución de las ventas y los márgenes de beneficio, ya que hay menos inversión en comparación con aumentos en las ventas, los beneficios y las cuentas por cobrar. (Institucion Universitaria Escolme, 2022).

Como se puede observar, los resultados obtenidos en nuestro estudio son satisfactorios, demostrando que las políticas restrictivas y la liquidez están significativamente asociadas. Por lo tanto, implementaremos pautas internas estrictas para mejorar la liquidez.

### Análisis y discusión de **hipótesis específica 2**

Según el enunciado “Pregunta Específica 2: ¿Cómo se relacionan las políticas liberales y la liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo – 2021?” Se planteó la hipótesis específica 2: Las políticas liberales se relacionan directa y significativamente con la liquidez de la empresa Alfil Courier S.A.C. Huancayo - 2021.

Según la Tabla 18 se obtiene Spearman Rho = 0.535, y la escala de correlación muestra que existe una correlación positiva significativa. Luego se observa un nivel de significancia de 0,013, el cual se encuentra por debajo de 0,05. Esto confirma que, si bien se da más peso a las políticas liberales, hay más movilidad dentro de las empresas. Esto indica que se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se concluye que “Alfil Courier S.A.C., Huancayo – Existe una relación positiva significativa entre políticas liberales y liquidez en 2021”.

Comparación de los resultados obtenidos según la entrada (Jarro Loza, 2020) Concluimos que la razón circulante está relacionada con la rentabilidad económica de la empresa “INDECO S.A.”. Según el análisis realizado sobre los datos obtenidos en el período 2005-2019, el valor de significancia fue de 0,044. Si este valor es menor a 0.05, se determina

que existe una relación real con la rentabilidad económica, lo que demuestra que la empresa tiene una alta solvencia para hacer frente a obligaciones de corto plazo. Tenga en cuenta que dichos activos líquidos no garantizan fondos suficientes para hacer frente a obligaciones inesperadas.

El motivo radica en que las políticas liberales suelen caracterizarse por ser más benevolentes, conceder créditos en una base competitiva, ejercer menor presión en los procesos de cobro de deudas y tener requisitos menos estrictos en cuanto a las condiciones y plazos de pago de las facturas. Este enfoque conlleva al aumento de las cuentas por cobrar y las deudas incobrables, generando pérdidas. En consecuencia, este tipo de política no fomenta incrementos compensatorios en las ventas ni en los beneficios (Institucion Universitaria Escolme, 2022).

Como se pudo apreciar los resultados que se obtuvo en nuestro trabajo de Este estudio fue satisfactorio y demostró que las políticas liberales y la movilidad están significativamente relacionadas. Por lo tanto, si decide unas pautas generosas dentro de su empresa, podrá conseguir mejoras en las condiciones de las cuentas de crédito y en las subvenciones.

### Análisis y discusión de **hipótesis específica 3**

De acuerdo al planteo sobre “Pregunta Específica 3: ¿Cómo se relacionan las políticas racionales y la liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021?”, se planteó la hipótesis específica 3: las políticas racionales se relacionan directa y significativamente con la liquidez de una empresa. Empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021. Según la Tabla 19 se obtiene Rho de Spearman = 0,664, lo que indica que la escala de correlación tiene una correlación positiva significativa. Luego se observa un nivel de significancia de 0,001, el cual está por debajo de 0,05. Esto confirma que la liquidez

interempresarial es mayor a pesar de un mayor énfasis en la política racional, lo que sugiere que se acepta la hipótesis alternativa. Por lo que se concluye que “existe una relación positiva significativa entre política racional y liquidez en Alfil Courier S.A.C., Huancayo – 2021”.

Comparación de los resultados obtenidos según la entrada (Rodríguez Castro, 2021). En el transcurso de su investigación, basándose en la hipótesis general de este estudio, identificaron una relación positiva moderada entre las directrices del manual de crédito y la administración del crédito, llegando a la conclusión de que esta relación fue respaldada. La incorporación de las recomendaciones del manual de crédito en los aspectos fundamentales del crédito, la gestión de cartera y las cuentas por cobrar, se traducirá en una mejora del proceso crediticio, incrementando su eficiencia, perfeccionando la administración crediticia y reduciendo el riesgo asociado al crédito.

Asimismo, conforme al aporte (Valer Sevillano, 2021). durante su investigación concluyó que Corpora la Regional S.R.L. carecía de una política efectiva de cobro de deudas al interior de la empresa. Como resultado, las empresas carecen de procedimientos internos proactivos, lo que perjudica la liquidez de la empresa y la imposibilita para cobrar sus obligaciones crediticias.

De acuerdo con el argumento expuesto, se considera que una política racional es aquella que se implementa de manera que genere un flujo regular en las áreas de crédito y cobranza. Estas acciones se llevan a cabo con la finalidad de cumplir con los objetivos establecidos para las cuentas por cobrar y la gestión financiera en general. El propósito subyacente es optimizar el rendimiento del capital de la empresa. (Institucion Universitaria Escolme, 2022).

Las consecuencias derivadas en nuestro estudio son satisfactorias y demuestran que la política racional y la liquidez están significativamente relacionadas. Por tanto, mejoraremos la liquidez seleccionando políticas racionales dentro de la empresa.

## Conclusiones

Se detalla las conclusiones de acuerdo los resultados analizados y obtenidos.

1. Se determinó si existe una relación positiva y considerable de acuerdo al Objetivo General, entre las políticas de cobranzas y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo – 2021; además se obtuvo el coeficiente de correlación con una Rho de Spearman = 0.698 con un nivel de significancia bilateral de 0.000, lo que indica aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, la cual basándonos se puede concluir que existe una relación positiva significativa entre las variables de política cobranza y liquidez.
2. En relación al Objetivo específico 1 se determinó si existe relación positiva entre políticas restrictivas y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo – 2021; por lo que se alcanzó un coeficiente de correlación con una Rho de Spearman = 0.895, asimismo se observa el nivel de significancia de 0.000, Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, asimismo basándonos a los resultados se concluye que “existe relación positiva muy fuerte entre las políticas restrictivas y liquidez”. Adicionalmente a las encuestas realizadas se pudo precisar que un 38,1% de 8 trabajadores indicaron con un “Nivel Bajo”; el 23,8% de 5 trabajadores indicaron con un “Nivel Medio” y el 38.1% de 8 encuestados indicaron un “Nivel Alto” donde los 21 trabajadores encuestados que son la mayoría tienen conocimiento sobre las políticas restrictivas.
3. En relación al Objetivo específico 2 se determinó si existe relación entre las políticas liberales y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo – 2021; también se obtuvo un coeficiente de correlación con una Rho de Spearman = 0,535, asimismo se observa un nivel de significancia de 0,013, por ende se precisa y se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, la cual se concluye que “existe relación positiva considerable entre las políticas liberales y liquidez”, Adicionalmente a las encuestas

realizadas se obtuvo el 33,3% de 7 trabajadores indicaron un “Nivel Bajo”, el 47,6% de 10 trabajadores indicaron con un “Nivel Medio” y finalmente el 19,0% de 4 trabajadores indicaron un “Nivel Alto”, por lo cual se puede afirmar que a los 21 trabajadores tienen conocimiento sobre las políticas liberales. Asimismo, se puede confirmar que mientras se opta con mayor énfasis las políticas liberales podrá cubrir oportunamente sus compromisos o deudas de largo y corto plazo.

4. En relación al objetivo específico 3 se determinó si existe relación entre las políticas racionales y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo – 2021; de acuerdo al coeficiente de correlación se obtuvo una Rho de Spearman = 0,664, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de 0,001; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, Por ende, se concluye que “existe relación positiva considerable entre las políticas racionales y liquidez”, Adicionalmente a las encuestas realizadas se obtuvo que el 33,3% de 7 trabajadores indicaron con un “Nivel Bajo”; 38,1% de 8 trabajadores indicaron con un “Nivel Medio” y finalmente el 28,6% de 6 trabajadores indicaron con un “Nivel Alto”, donde los 21 trabajadores de la empresa tienen noción sobre las políticas racionales, por ello si los trabajadores optan por las políticas racionales se logrará producir un flujo normal en la empresa y con ello se podrá administrar bien las cobranzas y así poder maximizar el rendimiento de la empresa.

### **Recomendaciones**

1. Respecto a las políticas de cobranzas y liquidez se recomienda a los gerentes optar por políticas de cobranzas para poder mejorar la gestión de sus cobranzas, también instruir a los trabajadores para optimizar sus funciones que realizan diariamente y así obtener la liquidez para la solvencia de la empresa.
2. En relación a las políticas restrictivas con liquidez se determinó una relación significativa y positiva por ello se recomienda a los gerentes de la empresa optar por las políticas restrictivas y poder aplicar la reducción en el plazo del crédito de las ventas realizadas ya sean bienes y/o servicios y así poder reducir clientes morosos, por lo cual se instruirá al personal para que pueda realizar este tipo de función en el procedimiento de sus cobranzas.
3. Acorde a la relación que existe entre políticas liberales y liquidez se debe de proyectar y plantear las políticas liberales en los procedimientos de nuestras cobranzas por lo que estas políticas no son muy exigentes y así poder tener a nuestros clientes muy satisfechos con los servicios que brindamos; al optar por las políticas liberales no ejercen presión en cuanto a las cobranzas y es menos exigente en cuanto al tiempo de cobro. Por ello se capacitará al personal para que pueda aplicar este tipo de política en los clientes puntuales y así llevar un mejoramiento en la gestión de sus cobranzas.
4. Debido a la relación que existe entre las políticas racionales y liquidez se recomienda hacer un seguimiento a los clientes puntuales y morosos, a veces nuestro personal no toma mucha importancia en cuanto a las cobranzas, es por ello que la empresa sufre la falta de liquidez; ante esta circunstancia se recomienda planificar y optar por las políticas racionales, así otorgar servicios al crédito en plazos razonables y adiestrar al personal para que pueda aplicar este tipo de política y así mejorar el procedimiento de las cobranzas.

## Referencias Bibliográficas

- A., C.P. Victor E. Molina. (2002). *El gestor de cobranzas*. (f. isef, Ed.) grupo isef. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=Id37mei83AIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Id37mei83AIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Ana Peña Cardoza . (2021). *Informe Anual sobre el estado de la proteccion de los consumidores en el Peru*. Lima - Peru.: Indecopi.
- Bernstein, L. (1999). Analisis de Estados Financieros, Teoria, Aplicacion e Interpretacion. Mc Graw Hill., Mexico.
- Cardenas B., Jorge. (2013). CONCESION DE CREDITOS. *CONCESION DE CREDITOS*, 72-75. Obtenido de <https://revistas.esan.edu.pe>
- Carrasco Diaz, S. (2006). Metodología de la investigación científica. Lima, Peru: San Marcos.
- Carrillo Vasco, G. A. (2015). *La Gestión financiera y la Liquidez de la empresa "Azulejos Pelileo"*[Bachelor´s Thesis, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoria]. Repositorio UTA, Amabto, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/17997>
- Chavez Fernandez , Y., & Loconi Leon, J. K. (2018). *Evaluacion de la Gestion de Cuentas por Cobrar Comerciales para determinar la Eficiencia de las Piliticas de Creditos y Cobranzas en la Empresa Ferronor SAC, 2015. Propuesta de Mejora*. [Tesis para Optar el Título Porfesional de Contador Público, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo], Chiclayo - Perú. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2141>
- Compañía Profima. (31 de 07 de 2018). *Análisis financiero de una empresa: Indicadores de Rotación o Actividad*. Obtenido de <https://www.profima.co/blog/finanzas->

corporativas/49-analisis-financiero-de-una-empresa-indicadores-de-rotacion-o-actividad

Contpaqi. (s.f.). ¿Como establecer politicas de Cobranzas? Obtenido de <https://www.contpaqi.com/publicaciones/gestion-empresarial/como-establecer-politicas-de-cobranza>

Coronel Hoyos, M. A. (2019). *Diseño de un modelo para la gestion de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Credito Alianza del Valle [Mater's Thesis, Universidad Andina Simón Bolívar]*. Repositorio UASB, Quito, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6642/1/T2868-MFGR-Coronel-Dise%C3%B1o.pdf>

Del Pino, R. (7 de febrero de 2018). La importancia actual del liberalismo. *Agora de Conocimiento Global*. Obtenido de <https://frdelpino.es/actualidad/importancia-liberalismo/>

*economipedia*. (01 de 05 de 2021). Obtenido de Causas de la falta de liquidez: <https://economipedia.com/definiciones/falta-de-liquidez.html>

Eupati. (2022). Criterios de Inclusión y exclusión. doi:<https://toolbox.eupati.eu/glossary/criterios-de-inclusion/?lang=es>

FO. Parodi. (2013). PRINCIPIOS GENERALES SOBRE PAGO. *Revista de Derecho*. Obtenido de <https://journals.continental.edu.pe>

Giovanny G. (11 de 05 de 2002). Administracion de Cuentas por Cobrar Políticas de credito y cobro. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>

Gitman, L. J. (2007). *Principios de la Administracion Financiera*. Mexico.

Guillermo Westreicher. (2022). *Economipedia*. Obtenido de Cobranza: <https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html>

- Higuerey G., A. (2007). *Administración de Cuentas por Cobrar*. Villa Universitaria. doi:[http://www.webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anhigo/guias\\_finanzas1\\_pdf/tema5.pdf](http://www.webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anhigo/guias_finanzas1_pdf/tema5.pdf)
- Horna, D. A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. Lima: Macro E.I.R.L. doi:<https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Institucion Universitaria Escolme. (08 de 10 de 2022). *UNIDAD 4 LA COBRANZA*. Obtenido de [https://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero\\_cartera/contenido\\_u4.pdf](https://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf)
- JaCobra. (2018). *Políticas de cobranzas de una empresa*. paraguay. Obtenido de <https://www.jacobra.com.py/post/qu%C3%A9-son-las-pol%C3%A9ticas-de-cobranza-de-una-empresa>
- Jarro Loza, K. S. (2020). *La liquidez y su relacion con la rentabilidad en la Empresa "INDECO S.A." Durante el Periodo 2005-2019.[Tesis para Optar el Título Profesional de Contador Público con mención en Auditoría, Universidad Privada de Tacna]*. Repositorio UTP, Tacna, Peru. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1616>
- Javier Montes de Oca. (2022). *Economipedia*. Obtenido de credito: <https://economipedia.com/definiciones/credito.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20algunos%20autores%20en%20econom%C3%ADa,el%20dinero%20en%20el%20futuro%E2%80%9D>.
- Joel A., G. J. (2016). Liquidez y Rentabilidad. En G. J. Joel A., *Una revision conceptual y sus dimensiomnes* (págs. 3-4).

- Lopez Gomez, Ernesto. (2016). EN TORNO AL CONCEPTO DE COMPETENCIAS: UN ANALISIS DE FUENTES. En E. Lopez Gomez, *Revista de Curriculum y Formacion de Profesorado* (Vol. 20, págs. 311-322). España. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56745576016.pdf>
- Martinez Lizana, C. L., Odar Yabar, L. C., & Zagarra Fernandez, M. A. (2019). *La Gestion de Cobranzas y su incidencia en la Liquidez de la empresa Corporacion Bolsipol SAC - 2018*. [Tesis para Optar el Título Profesional de Contador Público, Universidad Tecnológica del Perú], Lima - Perú. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3766>
- Maya, E. (2014). Métodos y Técnicas de Investigación. En E. Maya. Distrito Federal, Mexico. Obtenido de [http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos\\_y\\_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos_y_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Miryam Quiroa. (12 de 08 de 2022). *Analisis de Competencia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/analisis-de-la-competencia.html>
- Mori Pumajulca, G. G. (2021). *Análisis de la liquidez en una empresa de transporte de carga terrestre*. (Vol. 6). Oikos Polis. Recuperado el 25 de 10 de 2022, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2415-22502021000200003](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2415-22502021000200003)
- MP Palomeque. (2008). ADMINISTRACION DE CAPITAL DE TRABAJO. En M. Peñaloza Palomeque. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942157009.pdf>
- Pere Brachfield. (16 de 12 de 2016). *El credito y cobro dentro del ciclo de explotacion en las empresas*. Obtenido de <https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/credito-cobro-dentro-del-ciclo-explotacion-las-empresas/>

Pérez Gavilanes , E. (2018). *Gestión de Crédito y Cobranza y la Liquidez de la Asociación ASOAGROQ del Cantón Quero*". [Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría]. Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/27384>

*Proceso de Cobranza Eficiente o Efectiva*. (2021). Obtenido de Proceso de gestión de cobranza eficiente – Sistema Debitia: <https://debitia.com.ar/proceso-de-cobranza-eficiente/#:~:text=El%20proceso%20de%20cobranza%2C%20es,políticas%20y%20estrategias%20de%20cobranza>.

Rodríguez Castro, V. (2021). *Manual de Créditos para mejorar la gestión crediticia en inversiones múltiples renacer S.A.C. - 2020*. [Tesis para Optar el Título de Licenciada en Administración, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio UNCP, Huancayo, Perú.

Romina Maejo. (31 de 05 de 2022). *¿Cuales son los indicadores de liquidez de una empresa?* Obtenido de <https://blog.nubox.com/empresas/indicadores-de-liquidez-de-una-empresa>

Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta edición ed.). Mexico.

Siesquen Mozombite, E. R. (2020). *Control interno y su incidencia en el Area de Creditos y Cobranzas de las Mypes Sector Financiero del Peru: Caso Empresa CAJA HUANCAYO - CAÑETE, 2020* [Tesis para Optar el Título Profesional de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH, Cañete, Peru. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/22259?show=full>

Steven Jorge Pedrosa. (2021). *Economipedia*. Obtenido de Morosidad: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>

- Tirado Torres, M. G. (2015). *Las Políticas de Crédito y Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzados Fadicalza [Tesis para Optar Título de Economista, Universidad Técnica de Ambato]*. Repositorio Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18293/1/T3214e.pdf>
- Torres Huamán , G., & Quiñonez Ordoñez, G. L. (2018). *Impacto en la Gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Agraria Cafetalera Chanchamayo Highland Coffee SAC, Ubicado en el Departamento de Junin, Año 2018*. [Tesis para Optar el Título Profesional de Contador Público, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión], Pasco - Perú. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/722>
- Uriza Riobueno, H. J. (2019). *Gestión del riesgo de Liquidez y su impacto en la Gestión Integral de la Empresa [Universidad Católica de Colombia]*. Repositorio institucional UCAC., Bogota DC, Colombia. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/items/b34243ec-9ba5-4995-8e94-7cf7276e0c3f>
- Valer Sevillano, D. K. (2021). *Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L., Huancayo - 2020*. [Tesis para Optar el Título Profesional de Contador Público, Universidad Peruana Los Andes], Huancayo - Perú. Obtenido de <http://informatica.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3232>
- Wild, J. J., & K.R. Subramanyam, R. F. (2007). ANALISIS DE ESTADOS FINANCIEROS. En J. J. Wild, & R. F. K.R. Subramanyam. Mexico. Obtenido de <http://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2016/11/An%C3%A1lisis-de-estados-financieros-9na-Edici%C3%B3n-John-J.-Wild.pdf>

## **Anexos**

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

#### Título: POLÍTICAS DE COBRANZAS Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ALFIL COURIER S.A.C., HUANCAYO – 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES – DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b> ¿Qué relación existe entre políticas de cobranzas y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación que existe entre políticas de cobranzas y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Las políticas de cobranzas se relacionan directa y significativamente con la liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021.</p>	<p>Tirado T., Maria G. (2015). Las Políticas de Credito y Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fabrica de calzados Fadicalza. Ambato, Ecuador. JaCobra. (2018). <i>Políticas de cobranzas de una empresa</i>. Paraguay.</p>	<p><b>V1: Políticas de Cobranzas</b> <b>D1: Políticas restrictivas</b> <b>I1:</b> Cortos periodos. <b>I2:</b> Reglas de Crédito. <b>I3:</b> Cobranza agresiva.</p>	<p><b>Método general:</b> Es de Método Científico.</p> <p><b>Método específico:</b> Es de método Inductivo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Es aplicada de enfoque cuantitativo.</p>
<p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cómo se relaciona las políticas restrictivas y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar si existe relación entre políticas restrictivas y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021.</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b> Las políticas restrictivas se relacionan directa y significativamente con la liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C Huancayo - 2021.</p>	<p>Chavez F., Ysela de Jesus, Loconi L., Jenny K. (2018). Evaluacion de la Gestion de Cuentas por Cobrar Comerciales para determinar la Eficiencia de las Políticas de Creditos y Cobranzas en la Empresa Ferronor SAC, 2015. Propuesta de Mejora. Chiclayo, Peru.</p>	<p><b>D2: Políticas liberales</b> <b>I1:</b> Condiciones <b>I2:</b> Proceso de cobro. <b>I3:</b> Tiempo de Pago.</p> <p><b>D3 Políticas racionales</b> <b>I1:</b> Características de los clientes.</p>	<p><b>Nivel de investigación:</b> Es correlacional.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> Es no experimental.</p> <p><b>Esquema:</b></p> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 --- r --- O2   </pre>

<p>¿Cómo se relaciona las políticas liberales y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021?</p>	<p>Determinar si existe relación entre las políticas liberales y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021.</p>	<p>Las políticas liberales se relacionan directa y significativamente con la liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021.</p>	<p>Joel A., Gutierrez J., Jhonatan P., Tapia R., (2016). Liquidez y Rentabilidad. En G. J. Joel A., <i>Una revision conceptual y sus dimensiomnes</i> (págs. 3-4).</p>	<p><b>I2:</b> Gastos de cobranza.  <b>I3:</b> Cobros a realizarse  <b>V2: Liquidez</b></p>	<p><b>Donde:</b>  M = Muestra (Personal de la empresa ALFIL COURIER SAC)  O1 = Políticas de Cobranzas.  O2 = Liquidez</p>
<p>¿Cómo se relaciona las políticas racionales y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021?</p>	<p>Determinar si existe relación entre las políticas racionales y liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C., Huancayo - 2021.</p>	<p>Las políticas racionales se relacionan directa y significativamente con la liquidez en la empresa Alfil Courier S.A.C Huancayo - 2021.</p>	<p>Jarro Loza, Katherin S. (2020). La liquidez y su relacion con la rentabilidad en la Empresa "INDECO S.A." Durante el Periodo 2005-2019. Tacna, Peru.</p> <p>Uriza R., Hermer J. (2019). Gestion del riesgo de Liquidez y su impacto en la Gestion Integral de la Empresa. Bogota, Colombia.</p>	<p><b>D4: Capital de Trabajo</b>  <b>I1:</b> Activo corriente.  <b>I2:</b> Recursos de la empresa.  <b>I3:</b> Cartera  <b>I4:</b> Inventarios.</p> <p><b>D5: Razón circulante</b>  <b>I1:</b> Recurso de corto plazo.  <b>I2:</b> Obligaciones de corto plazo.</p> <p><b>D6: Razón prueba del ácido</b>  <b>I1:</b> Capacidad de la empresa.  <b>I2:</b> Deuda a corto plazo.  <b>I3:</b> Mayor Liquidez.</p>	<p><b>Población y muestra (cuantificada)</b>  La población es de 35 trabajadores de la empresa ALFIL COURIER S.A.C.</p> <p>La muestra es de 21 trabajadores.</p> <p><b>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta.</li> <li>• Cuestionario.</li> </ul> <p>Se utilizó la técnica de muestreo no probabilística (por conveniencia).</p> <p><b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos</b>  Descriptivo de análisis inferencial.</p>

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1 Políticas de Cobranzas	Según la revista JaCobra (2018). Los procedimientos de cobranza son pautas que toda empresa debe seguir para recuperar los créditos concedidos a los clientes. Para que cualquier sistema de cobro funcione eficientemente, es necesario recibir pagos. Así, se describen las particularidades de las políticas de cobranza, que incluyen las políticas liberales, las políticas restrictivas y las políticas racionales.	Según la información de la revista Jacobra (2018), resalta la brevedad en los plazos de concesión de créditos. Las políticas crediticias son altamente rigurosas, y se implementa una estrategia de cobranza enérgica. Esta táctica contribuye significativamente a minimizar las pérdidas en las operaciones de cobranza.	D1: Políticas restrictivas	I1: Cortos periodos. I2: Reglas de Crédito. I3: Cobranza agresiva.	Ordinal
		Conforme a la revista Jacobra (2018), las políticas liberales presentan un enfoque opuesto a las restrictivas y pueden tener una relevancia considerable. La concesión de créditos se determina según las prácticas utilizadas por otras empresas, como las de la competencia. Estas políticas no ejercen presión en el proceso de cobro y son menos exigentes en términos de condiciones y plazos de pago.	D2: Políticas liberales	I1: Condiciones I2: Proceso de cobro. I3: Tiempo de Pago.	
		Según la revista Jacobra (2018), resalta por conceder créditos a plazos razonables, considerando las características de los clientes y los costos asociados con la cobranza. Se toma en cuenta el cobro futuro, proporcionando un margen adecuado.	D3: Políticas racionales	I1: Características de los clientes. I2: Margen razonable. I3: Cobros a realizarse.	
V2 Liquidez	Según Gitman & Chad J., (2012, Pág. 65), en su libro Conceptos de Gestión Financiera. La liquidez de una organización denota la capacidad que posee para satisfacer sus compromisos de corto plazo en el momento de su vencimiento. La liquidez se relaciona con la solidez de la posición financiera integral de la entidad, es decir, su capacidad para cumplir con las obligaciones pendientes.	De acuerdo con la información de Romina Maejo (2022), el capital de trabajo se refiere a la disponibilidad de recursos de la empresa a corto plazo para llevar a cabo sus operaciones, descontando las obligaciones del mismo período. En este contexto, el capital de trabajo abarca lo que comúnmente conocemos como activo corriente, que incluye efectivo, inversiones a corto plazo, cuentas por cobrar e inventarios.	D4: Capital de Trabajo	I1: Efectivo I2: Recursos de la empresa. I3: Cartera I4: Inventarios.	Ordinal
		Siguiendo la información de Romina Maejo (2022), se examina el grado de disponibilidad de recursos a corto plazo para cubrir las obligaciones del mismo periodo..	D5: Razón circulante	I1: Recurso de corto plazo. I2: Obligaciones de corto plazo.	
		Con base en la información de Romina Maejo (2022), se evidencia el nivel de disponibilidad de recursos altamente líquidos de la empresa, excluyendo el efecto de los inventarios, que representan el activo de corto plazo de menor liquidez..	D6: Razón prueba del ácido	I1: Capacidad de la empresa. I2: Deuda a corto plazo. I3: Mayor Liquidez.	

### Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
<b>V1:</b> Políticas de Cobranzas	<b>D1:</b> Políticas restrictivas	I1: Cortos periodos.	1. ¿La empresa realiza ventas al crédito aplicando las cobranzas entre 10 a 30 días?	<b>Escala de Likert</b>  1. Nunca. 2. Casi Nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre
			2. ¿La empresa aplica el tiempo de crédito a un corto plazo para no tener problemas con las cobranzas?	
		I2: Reglas de Crédito.	3. ¿La empresa cuenta con reglas de crédito para el procedimiento de las facturas pendientes de cobro?	
			4. ¿La empresa cuenta con reglamento de crédito para sus operaciones de cobranzas de 30,60 y 90 días?	
	I3: Cobranza agresiva	5. ¿La empresa realiza cobranzas agresivas por medio de notificaciones a los clientes morosos?		
	<b>D2:</b> Políticas liberales	I1: Condiciones	6. ¿La empresa al realizar las ventas al crédito propone condiciones de penalidades por incumplimiento de pago del cliente?	
			7. ¿La empresa establece condiciones de venta a los clientes como intereses o formas de pago?	
		I2: Proceso de cobro.	8. ¿La empresa establece procesos de cobranzas de las ventas facturadas?	
			9. ¿El personal de cobranzas realiza el seguimiento de las facturas al crédito?	
	I3: Tiempo de Pago.	10. ¿El cliente tiene conocimiento sobre el tiempo de pago que debe de realizar de las ventas facturadas al crédito?		
	<b>D3:</b> Políticas racionales	I1: Características de los clientes.	11. ¿La empresa brinda una buena atención personalizada y se caracteriza con los clientes?	
			12. ¿De acuerdo a las características de los clientes la empresa toma la importancia sobre las técnicas para tratar de conocer las necesidades de los clientes?	
		I2: Margen razonable	13. ¿El servicio que brinda la empresa esta con un precio de venta ajustado al mercado?	
			14. ¿La empresa aplica el margen razonable de 1 a 5 porciento a las cuotas vencidas de los clientes?	
		I3: Cobros a realizarse	15. ¿La empresa realiza la técnica de cobros a realizarse para no tener clientes morosos?	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
<b>V2: Liquidez</b>	D4: Capital de Trabajo	I1: Efectivo	1. ¿La empresa cuenta con efectivo para el buen manejo de sus actividades diarias?	<b>Escala de Likert</b>  1. Nunca. 2. Casi Nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre
		I2: Recursos de la empresa.	2. ¿Los recursos de la empresa están bien implementadas y adecuadas para que puedan realizar su trabajo cotidiana y eficientemente?	
		I3: Cartera	3. ¿Se establece estrategias de cobranzas para evitar el deterioro de la cartera de cobro?	
			4. ¿El personal de la empresa tienen conocimiento sobre la cartera de clientes para poder llevar un buen registro ordenado de sus clientes?	
		I4: Inventarios.	5. ¿La empresa cuenta con documentos adecuados para el registro de sus inventarios?	
	D5: Razón Circulante	I1: Recurso de corto plazo.	6. ¿Los recursos de corto plazo es utilizado por el área de cobranzas?	
			7. ¿La empresa tiene aplicada los recursos de corto plazo en su manual de cobranzas?	
			8. ¿Las ventas realizadas cuenta con los recursos de corto plazo para obtener liquidez y solvencia en un periodo corto?	
		I2: Obligaciones de corto plazo.	9. ¿Las obligaciones de corto plazo nos ayudaría a mejorar nuestra liquidez, por ello la empresa tiene o a aplicado este método durante el periodo?	
	10. ¿Algunas veces se han informado sobre obligaciones de corto plazo y ello conllevar a nuestra operación cotidiana?			
	D6: Razón prueba del ácido	I1: Capacidad de la empresa.	11. ¿Según a la capacidad de la empresa nos ayuda a brindar un buen servicio eficientemente a nuestros clientes?	
			12. ¿El personal realiza adecuadamente la investigación sobre la capacidad de la empresa de nuestros clientes para su respectivo cobro de las facturas emitidas?	
		I2: Deuda a corto plazo.	13. ¿La empresa contrae endeudamiento a corto plazo con entidades financieras?	
		I3: Mayor Liquidez.	14. ¿Las ventas realizadas al crédito nos ayuda a tener mayor liquidez?	
			15. ¿Para obtener mayor liquidez el personal realiza el seguimiento de las facturas pendientes de cobro?	

**Anexo 4: Instrumento de Investigación**  
**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**  
**REVISTA PROSPECTIVA CONTABLE**

**CUESTIONARIO**

Mediante este cuestionario, me dirijo a usted para solicitar sus respuestas a las preguntas formuladas. La información recabada será fundamental para el desarrollo de la tesis titulada "*Políticas de Cobranzas y Liquidez en la Empresa ALFIL COURIER S.A.C., Huancayo – 2021*". Este cuestionario tiene como objetivo medir las variables de estudio y poner a prueba la hipótesis. Por lo tanto, le insto a que responda con honestidad y de acuerdo con su buen criterio. Le agradezco de antemano por su participación.

Instrucciones: Lea con atención cada una de las preguntas y seleccione una única respuesta que considere correcta.

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

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>POLÍTICAS DE COBRANZAS</b>					
1. ¿La empresa realiza ventas al crédito aplicando las cobranzas entre 10 a 30 días?					
2. ¿La empresa aplica el tiempo de crédito a un corto plazo para no tener problemas con las cobranzas?					
3. ¿La empresa cuenta con reglas de crédito para el procedimiento de las facturas pendientes de cobro?					
4. ¿El personal de la empresa tienen conocimiento sobre la cartera de clientes para poder llevar un buen registro ordenado de sus clientes?					

5. ¿La empresa realiza cobranzas agresivas por medio de notificaciones a los clientes morosos?					
6. ¿La empresa al realizar las ventas al crédito propone condiciones de penalidades por incumplimiento de pago del cliente?					
7. ¿La empresa establece condiciones de venta a los clientes como intereses o formas de pago?					
8. ¿La empresa establece procesos de cobranzas de las ventas facturadas?					
9. ¿El personal de cobranzas realiza el seguimiento de las facturas al crédito?					
10. ¿El cliente tiene conocimiento sobre el tiempo de pago que debe de realizar de las ventas facturadas al crédito?					
11. ¿La empresa brinda una buena atención personalizada y se caracteriza con los clientes?					
12. ¿De acuerdo a las características de los clientes la empresa toma la importancia sobre las técnicas para tratar de conocer las necesidades de los clientes?					
13. ¿El servicio que brinda la empresa esta con un precio de venta ajustado al mercado?					
14. ¿La empresa aplica el margen razonable de 1 a 5 porciento a las cuotas vencidas de los clientes?					
15. ¿La empresa realiza la técnica de cobros a realizarse para no tener clientes morosos?					
<b>LIQUIDEZ</b>					
16. ¿La empresa cuenta con efectivo para el buen manejo de sus actividades diarias?					
17. ¿Los recursos de la empresa están bien implementadas y adecuadas para que puedan realizar su trabajo cotidiana y eficientemente?					
18. ¿Se establece estrategias de cobranzas para evitar el deterioro de la cartera de cobro?					
19. ¿El personal de la empresa tienen conocimiento sobre la cartera de clientes para poder llevar un buen registro ordenado de sus clientes?					
20. ¿La empresa cuenta con documentos adecuados para el registro de sus inventarios?					
21. ¿Los recursos de corto plazo es utilizado por el área de cobranzas?					

22. ¿La empresa tiene aplicada los recursos de corto plazo en su manual de cobranzas?					
23. ¿Las ventas realizadas cuenta con los recursos de corto plazo para obtener liquidez y solvencia en un periodo corto?					
24. ¿Las obligaciones de corto plazo nos ayudaría a mejorar nuestra liquidez, por ello la empresa tiene o a aplicado este método durante el periodo?					
25. ¿Algunas veces se han informado sobre obligaciones de corto plazo y ello conllevar a nuestra operación cotidiana?					
26. ¿Según a la capacidad de la empresa nos ayuda a brindar un buen servicio eficientemente a nuestros clientes?					
27. ¿El personal realiza adecuadamente la investigación sobre la capacidad de la empresa de nuestros clientes para su respectivo cobro de las facturas emitidas?					
28. ¿La empresa contrae endeudamiento a corto plazo con entidades financieras?					
29. ¿Las ventas realizadas al crédito nos ayuda a tener mayor liquidez?					
30. ¿Para obtener mayor liquidez el personal realiza el seguimiento de las facturas pendientes de cobro?					

Gracias por su colaboración

Anexo 5: Confiabilidad y Validez del Instrumento

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO: Base de Datos de los encuestados

SUJETO	V1: POLITICAS DE COBRANZAS															V2: LIQUIDEZ														
	ITEMS															ITEMS														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	3	2	4	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	3	4	4	3	5	5	3	1	5
2	3	3	4	4	4	4	1	3	5	5	4	5	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
4	5	3	2	5	1	1	1	1	5	5	4	3	5	1	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5
5	3	3	2	5	1	1	1	2	4	2	4	3	5	2	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	1	3
6	5	3	5	5	1	2	3	3	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5
7	4	3	5	5	2	2	3	3	5	5	5	4	4	1	5	5	5	4	5	5	3	4	3	4	4	5	5	2	2	5
8	5	5	4	5	3	2	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
9	5	4	4	2	1	2	2	4	3	5	3	4	3	2	3	1	4	4	1	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3
10	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	5	4	3
12	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4
13	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	2	3	5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5
14	3	4	5	5	2	1	3	5	4	5	4	4	5	2	3	5	5	3	5	4	3	2	4	3	5	5	5	2	5	3
15	3	4	3	4	2	2	4	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	2	1	5
16	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	2
17	3	4	2	3	4	3	2	5	3	2	4	3	2	3	4	4	4	2	3	4	2	3	3	2	1	3	3	4	5	3
18	4	4	3	3	1	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	2	2	4
19	3	3	4	3	4	3	4	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	5	3
20	2	4	4	4	5	4	3	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	2	2	4	5	3	5	5	3	5	4	4
21	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	1	3	3	3	4	2	3

**Tabla 05:****Escala: VARIABLE 01 - Políticas de Cobranzas****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	21	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	21	100,0

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

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,712	15

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio

**Tabla 06:****Escala: VARIABLE 02 – Liquidez****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	21	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	21	100,0

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

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,781	15

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio

## VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

### ANEXO 1

#### Carta de presentación

**Mg. David Callupe Marcelo**

Presente:

Asunto: Validación de cuestionario

Me es grato comunicarme con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que como estudiante, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, recorro a su digna persona para solicitar que evalúe los instrumentos denominados: **Políticas de Cobranzas y Liquidez**, para cuyo efecto adjunto los documentos que se requiere para validar a través de juicio de experto, es imprescindible contar con la aprobación de dichos instrumentos para poder aplicar, se ha considerado conveniente recurrir a usted, por su connotada experiencia en el tema; así mismo sus observaciones y recomendaciones como juez de validación, serán de gran ayuda para la elaboración final de nuestro instrumento de investigación.

El expediente de validación contiene:

- a) Anexo 1 : Carta de Presentación
- b) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- c) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- d) Anexo 4 : Matriz de Construcción del Instrumento
- e) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- f) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos

Agradeciéndole de antemano, y expresándole mi sentimiento y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente



Bach. Villegas Rojas Carolina Estefhany

## ANEXO 6

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Políticas de Cobranzas” que hace parte de la investigación: **POLÍTICAS DE COBRANZAS Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ALFIL COURIER S.A.C. EN LA CIUDAD DE HUANCAYO – 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : DAVID CALLUPE MARCELO  
 Formación académica : CONTADOR PUBLICO  
 Áreas de experiencia profesional: TRIBUTACIÓN, CONTABILIDAD SUPERIOR  
 Tiempo: 24 AÑOS actual: DOCENTE UNIVERSITARIO  
 Institución : UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

#### Cuestionario 1: **POLÍTICAS DE COBRANZAS.**

DIMENSION	ITEM	SUFI CIEN CIA	COHER ENCIA	RELEVAN CIA	CLAR IDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSER VACION ES
<b>D1</b> Políticas restrictivas	1. ¿La empresa realiza ventas al crédito aplicando las cobranzas entre 10 a 30 días?	3	3	3	3	3	
	2. ¿La empresa aplica el tiempo de crédito a un corto plazo para no tener problemas con las cobranzas?	3	3	3	3	3	
	3. ¿La empresa cuenta con reglas de crédito para el procedimiento de las facturas pendientes de cobro?	3	3	3	3	3	
	4. ¿El personal de la empresa tienen conocimiento sobre la cartera de clientes para poder llevar un buen registro ordenado de sus clientes?	3	3	3	3	3	
	5. ¿La empresa realiza cobranzas agresivas por medio de notificaciones a los clientes morosos?	3	3	3	3	3	
<b>D2</b> Políticas liberales	6. ¿La empresa al realizar las ventas al crédito propone condiciones de penalidades por incumplimiento de pago del cliente?	3	3	3	3	3	
	7. ¿La empresa establece condiciones de venta a los clientes como intereses o formas de pago?	3	3	3	3	3	
	8. ¿La empresa establece procesos de cobranzas de las ventas facturadas?	3	3	3	3	3	
	9. ¿El personal de cobranzas realiza el seguimiento de las facturas al crédito?	3	3	3	3	3	
	10. ¿El cliente tiene conocimiento sobre el tiempo de pago que debe de realizar de las ventas facturadas al crédito?	3	3	3	3	3	
<b>D3</b> Políticas racionales	11. ¿La empresa brinda una buena atención personalizada y se caracteriza con los clientes?	3	3	3	3	3	
	12. ¿De acuerdo a las características de los clientes la empresa toma la importancia sobre las técnicas para tratar de conocer las necesidades de los clientes?	3	3	3	3	3	
	13. ¿El servicio que brinda la empresa esta con un precio de venta ajustado al mercado?	3	3	3	3	3	
	14. ¿La empresa aplica el margen razonable de 1 a 5 por ciento a las cuotas vencidas de los clientes?	3	3	3	3	3	
	15. ¿La empresa realiza la técnica de cobros a realizarse para no tener clientes morosos?	3	3	3	3	3	
<b>EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		3	3	3	3		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
----------------------	---

Validez de contenido  
Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
DAVID CALLUPE MARCELO	CONTADOR PUBLICO	15	NIVEL MODERADO



Mr. CPC David Callupe Marcelo  
MAT. 08 - 1116 CCPJ

## ANEXO 6

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Liquidez” que hace parte de la investigación: **POLÍTICAS DE COBRANZAS Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ALFIL COURIER S.A.C. EN LA CIUDAD DE HUANCAYO – 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : DAVID CALLUPE MARCELO  
 Formación académica : MAESTRO EN CONTABILIDAD  
 Áreas de experiencia profesional: TRIBUTACIÓN, CONTABILIDAD SUPERIOR  
 Tiempo: 24 AÑOS actual: DOCENTE UNIVERSITARIO  
 Institución : UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 6. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 7. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 8. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem no es claro 6. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 7. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 8. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 6. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 7. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 8. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	16. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 17. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 18. El ítem es relativamente importante 19. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

#### Cuestionario 1: LIQUIDEZ

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

DIMENSION	ITEM	SUFI CIEN CIA	COHER ENCIA	RELEV ANCIA	CLARID AD	EVALUACIO N CUALITATIV A ITEMS POR	OBSER- VACION ES
D1 Capital de Trabajo	1. ¿La empresa cuenta con efectivo para el buen manejo de sus actividades diarias?	3	3	3	3	3	
	2. ¿Los recursos de la empresa están bien implementadas y adecuadas para que puedan realizar su trabajo cotidiana y eficientemente?	3	3	3	3	3	
	3. ¿Se establece estrategias de cobranzas para evitar el deterioro de la cartera de cobro?	3	3	3	3	3	
	4. ¿El personal de la empresa tienen conocimiento sobre la cartera de clientes para poder llevar un buen registro ordenado de sus clientes?	3	3	3	3	3	
	5. ¿La empresa cuenta con documentos adecuados para el registro de sus inventarios?	3	3	3	3	3	
D2 Razón Circula nte	6. ¿Los recursos de corto plazo es utilizado por el área de cobranzas?	3	3	3	3	3	
	7. ¿La empresa tiene aplicada los recursos de corto plazo en su manual de cobranzas?	3	3	3	3	3	
	8. ¿Las ventas realizadas cuenta con los recursos de corto plazo para obtener liquidez y solvencia en un periodo corto?	3	3	3	3	3	
	9. ¿Las obligaciones de corto plazo nos ayudaría a mejorar nuestra liquidez, por ello la empresa tiene o a aplicado este método durante el periodo?	3	3	4	3	3	
	10. ¿Algunas veces se han informado sobre obligaciones de corto plazo y ello conllevar a nuestra operación cotidiana?	3	3	3	3	3	
D3 Razón prueba del ácido	11. ¿Según a la capacidad de la empresa nos ayuda a brindar un buen servicio eficientemente a nuestros clientes?	3	3	3	3	3	
	12. ¿El personal realiza adecuadamente la investigación sobre la capacidad de la empresa de nuestros clientes para su respectivo cobro de las facturas emitidas?	3	3	3	3	3	
	13. ¿La empresa contrae endeudamiento a corto plazo con entidades financieras?	3	3	3	3	3	
	14. ¿Las ventas realizadas al crédito nos ayuda a tener mayor liquidez?	3	3	3	3	3	
	15. ¿Para obtener mayor liquidez el personal realiza el seguimiento de las facturas pendientes de cobro?	3	3	3	3	3	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		3	3	3	3		

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	5. No cumple con el criterio
	6. Nivel bajo
	7. Nivel moderado
	8. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 2

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
DAVID CALLUPE MARCELO	CONTADOR PUBLICO	15	NIVEL MODERADO

  
 Mg. CPC David Callupe Marcelo  
 MAT. 08 - 1116 CCPJ

**ANEXO 1**  
**Carta de presentación**

**Doctor/Mg: Leonel Martín Valentin Elías**

Presente:

Asunto: Validación de cuestionario

Me es grato comunicarme con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que como estudiante, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, recorro a su digna persona para solicitar que evalúe los instrumentos denominados: **Políticas de Cobranzas y Liquidez**, para cuyo efecto adjunto los documentos que se requiere para validar a través de juicio de experto, es imprescindible contar con la aprobación de dichos instrumentos para poder aplicar, se ha considerado conveniente recurrir a usted, por su connotada experiencia en el tema; así mismo sus observaciones y recomendaciones como juez de validación, serán de gran ayuda para la elaboración final de nuestro instrumento de investigación.

El expediente de validación contiene:

- a) Anexo 1 : Carta de Presentación
- b) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- c) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- d) Anexo 4 : Matriz de Construcción del Instrumento
- e) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- f) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos

Agradeciéndole de antemano, y expresándole mi sentimiento y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente



**Bach. Villegas Rojas Carolina Estefhany**

## ANEXO 6

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Políticas de Cobranzas” que hace parte de la investigación: **POLÍTICAS DE COBRANZAS Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ALFIL COURIER S.A.C. EN LA CIUDAD DE HUANCAYO – 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : LEONEL MARTÍN VALENTIN ELIAS  
 Formación académica : MAESTRO EN TRIBUTACIÓN Y POLÍTICA FISCAL  
 Áreas de experiencia profesional: TRIBUTACIÓN  
 Tiempo: 14 AÑOS actual: DOCENTE UNIVERSITARIO  
 Institución : UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

#### Cuestionario 1: POLÍTICAS DE COBRANZAS.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIE NCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Políticas restrictivas	1. ¿La empresa realiza ventas al crédito aplicando las cobranzas entre 10 a 30 días?	3	3	3	3	3	
	2. ¿La empresa aplica el tiempo de crédito a un corto plazo para no tener problemas con las cobranzas?	3	3	3	4	3	
	3. ¿La empresa cuenta con reglas de crédito para el procedimiento de las facturas pendientes de cobro?	3	3	3	3	3	
	4. ¿El personal de la empresa tienen conocimiento sobre la cartera de clientes para poder llevar un buen registro ordenado de sus clientes?	3	3	3	3	3	
	5. ¿La empresa realiza cobranzas agresivas por medio de notificaciones a los clientes morosos?	3	3	3	3	3	
D2 Políticas liberales	6. ¿La empresa al realizar las ventas al crédito propone condiciones de penalidades por incumplimiento de pago del cliente?	3	3	3	3	3	
	7. ¿La empresa establece condiciones de venta a los clientes como intereses o formas de pago?	3	3	3	3	3	
	8. ¿La empresa establece procesos de cobranzas de las ventas facturadas?	3	3	3	3	3	
	9. ¿El personal de cobranzas realiza el seguimiento de las facturas al crédito?	3	3	3	3	3	
	10. ¿El cliente tiene conocimiento sobre el tiempo de pago que debe de realizar de las ventas facturadas al crédito?	3	3	3	3	3	
D3 Políticas racionales	11. ¿La empresa brinda una buena atención personalizada y se caracteriza con los clientes?	3	3	4	3	3	
	12. ¿De acuerdo a las características de los clientes la empresa toma la importancia sobre las técnicas para tratar de conocer las necesidades de los clientes?	3	3	3	3	3	
	13. ¿El servicio que brinda la empresa esta con un precio de venta ajustado al mercado?	3	3	3	3	3	
	14. ¿La empresa aplica el margen razonable de 1 a 5 por ciento a las cuotas vencidas de los clientes?	3	3	3	3	3	
	15. ¿La empresa realiza la técnica de cobros a realizarse para no tener clientes morosos?	3	3	3	3	3	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		3	3	3	3		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

#### Validez de contenido

##### Cuadro 1

##### Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
LEONEL MARTÍN VALENTÍN ELÍAS	MAESTRO EN TRIBUTACIÓN Y POLÍTICA FISCAL	15	NIVEL MODERADO

  
 Mtro. C. Leonel Martín Valentín Elías  
 Docente Validador

## ANEXO 6

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Liquidez” que hace parte de la investigación: **POLÍTICAS DE COBRANZAS Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ALFIL COURIER S.A.C. EN LA CIUDAD DE HUANCAYO – 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : LEONEL MARTÍN VALENTIN ELIAS  
 Formación académica : MAESTRO EN TRIBUTACIÓN Y POLÍTICA FISCAL  
 Áreas de experiencia profesional: TRIBUTACIÓN  
 Tiempo: 14 AÑOS actual: DOCENTE UNIVERSITARIO  
 Institución : UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 6. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 7. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 8. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem no es claro 6. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 7. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 8. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 6. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 7. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 8. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1 No cumple con el criterio. 2 Nivel bajo 3 Nivel moderado 4 Nivel alto	16. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 17. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 18. El ítem es relativamente importante 19. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

#### Cuestionario 1: LIQUIDEZ

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Capital de Trabajo	1. ¿La empresa cuenta con efectivo para el buen manejo de sus actividades diarias?	3	4	3	3	3	
	2. ¿Los recursos de la empresa están bien implementados y adecuados para que puedan realizar su trabajo cotidiana y eficientemente?	3	3	3	3	3	
	3. ¿Se establece estrategias de cobranzas para evitar el deterioro de la cartera de cobro?	3	3	3	3	3	
	4. ¿El personal de la empresa tienen conocimiento sobre la cartera de clientes para poder llevar un buen registro ordenado de sus clientes?	3	3	3	3	3	
	5. ¿La empresa cuenta con documentos adecuados para el registro de sus inventarios?	3	3	3	3	3	
D2 Razón Circulante	6. ¿Los recursos de corto plazo es utilizado por el área de cobranzas?	3	3	3	3	3	
	7. ¿La empresa tiene aplicada los recursos de corto plazo en su manual de cobranzas?	3	3	3	3	3	
	8. ¿Las ventas realizadas cuenta con los recursos de corto plazo para obtener liquidez y solvencia en un periodo corto?	3	3	3	3	3	
	9. ¿Las obligaciones de corto plazo nos ayudaría a mejorar nuestra liquidez, por ello la empresa tiene o a aplicado este método durante el periodo?	3	3	4	3	3	
D3 Razón prueba del ácido	10. ¿Algunas veces se han informado sobre obligaciones de corto plazo y ello conllevar a nuestra operación cotidiana?	3	3	3	3	3	
	11. ¿Según a la capacidad de la empresa nos ayuda a brindar un buen servicio eficientemente a nuestros clientes?	3	3	3	3	3	
	12. ¿El personal realiza adecuadamente la investigación sobre la capacidad de la empresa de nuestros clientes para su respectivo cobro de las facturas emitidas?	3	3	3	3	3	
	13. ¿La empresa contrae endeudamiento a corto plazo con entidades financieras?	3	3	3	3	3	
	14. ¿Las ventas realizadas al crédito nos ayuda a tener mayor liquidez?	3	3	3	3	3	
	15. ¿Para obtener mayor liquidez el personal realiza el seguimiento de las facturas pendientes de cobro?	4	3	3	3	3	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		3	3	3	3		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	5. No cumple con el criterio
	6. Nivel bajo
	7. Nivel moderado
	8. Nivel alto

#### Validez de contenido

#### Cuadro 2

#### Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
LEONEL MARTÍN VALENTÍN ELÍAS	MAESTRO EN TRIBUTACIÓN Y POLÍTICA FISCAL	15	NIVEL MODERADO

  
 Mtro. C. C. Leonel Martín Valentín Elías  
 Docente Vallador

**ANEXO 1**  
**Carta de presentación**

**Mtro FIDEL SICHA QUISPE**

Presente:

Asunto: Validación de cuestionario

Me es grato comunicarme con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que como estudiante, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, recorro a su digna persona para solicitar que evalúe los instrumentos denominados: **Políticas de Cobranzas y Liquidez**, para cuyo efecto adjunto los documentos que se requiere para validar a través de juicio de experto, es imprescindible contar con la aprobación de dichos instrumentos para poder aplicar, se ha considerado conveniente recurrir a usted, por su connotada experiencia en el tema; así mismo sus observaciones y recomendaciones como juez de validación, serán de gran ayuda para la elaboración final de nuestro instrumento de investigación.

El expediente de validación contiene:

- a) Anexo 1 : Carta de Presentación
- b) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- c) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- d) Anexo 4 : Matriz de Construcción del Instrumento
- e) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- f) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos

Agradeciéndole de antemano, y expresándole mi sentimiento y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente



Bach. Villegas Rojas Carolina Estefhany

## ANEXO 6

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Políticas de Cobranzas” que hace parte de la investigación: **POLÍTICAS DE COBRANZAS Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ALFIL COURIER S.A.C. EN LA CIUDAD DE HUANCAYO – 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : FIDEL SICHA QUISPE  
 Formación académica : MAESTRO EN CONTABILIDAD  
 Áreas de experiencia profesional: TRIBUTACIÓN Y POLÍTICA FISCAL .  
 Tiempo: 12 AÑOS actual: DOCENTE UNIVERSITARIO  
 Institución : UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**  
**Cuestionario 1: POLÍTICAS DE COBRANZAS.**

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
<b>D1</b> Políticas restrictivas	1. ¿La empresa realiza ventas al crédito aplicando las cobranzas entre 10 a 30 días?	3	3	3	3	3	
	2. ¿La empresa aplica el tiempo de crédito a un corto plazo para no tener problemas con las cobranzas?	3	3	3	4	3	
	3. ¿La empresa cuenta con reglas de crédito para el procedimiento de las facturas pendientes de cobro?	3	3	3	3	3	
	4. ¿El personal de la empresa tienen conocimiento sobre la cartera de clientes para poder llevar un buen registro ordenado de sus clientes?	3	3	3	3	3	
	5. ¿La empresa realiza cobranzas agresivas por medio de notificaciones a los clientes morosos?	3	3	3	3	3	
<b>D2</b> Políticas liberales	6. ¿La empresa al realizar las ventas al crédito propone condiciones de penalidades por incumplimiento de pago del cliente?	3	3	3	3	3	
	7. ¿La empresa establece condiciones de venta a los clientes como intereses o formas de pago?	3	3	3	3	3	
	8. ¿La empresa establece procesos de cobranzas de las ventas facturadas?	3	3	3	3	3	
	9. ¿El personal de cobranzas realiza el seguimiento de las facturas al crédito?	3	3	3	3	3	
	10. ¿El cliente tiene conocimiento sobre el tiempo de pago que debe de realizar de las ventas facturadas al crédito?	3	3	3	3	3	
<b>D3</b> Políticas racionales	11. ¿La empresa brinda una buena atención personalizada y se caracteriza con los clientes?	3	3	4	3	3	
	12. ¿De acuerdo a las características de los clientes la empresa toma la importancia sobre las técnicas para tratar de conocer las necesidades de los clientes?	3	3	3	3	3	
	13. ¿El servicio que brinda la empresa esta con un precio de venta ajustado al mercado?	3	3	3	3	3	
	14. ¿La empresa aplica el margen razonable de 1 a 5 por ciento a las cuotas vencidas de los clientes?	3	3	3	3	3	
	15. ¿La empresa realiza la técnica de cobros a realizarse para no tener clientes morosos?	3	3	3	3	3	
<b>EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido  
Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
FIDEL SICHA QUISPE	MAESTRO EN TRIBUTACIÓN Y POLITICA FISCAL	15	NIVEL MODERADO



## ANEXO 6

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Liquidez” que hace parte de la investigación: **POLÍTICAS DE COBRANZAS Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ALFIL COURIER S.A.C. EN LA CIUDAD DE HUANCAYO – 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : FIDEL SICHA QUISPE  
 Formación académica : MAESTRO EN CONTABILIDAD  
 Áreas de experiencia profesional: TRIBUTACIÓN Y POLÍTICA FISCAL  
 Tiempo: 12 AÑOS actual: DOCENTE UNIVERSITARIO  
 Institución : UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 6. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 7. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 8. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem no es claro 6. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 7. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 8. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 6. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 7. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 8. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1 No cumple con el criterio. 2 Nivel bajo 3 Nivel moderado 4 Nivel alto	16. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 17. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 18. El ítem es relativamente importante 19. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

#### Cuestionario 1: LIQUIDEZ

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

DIMENSION	ITEM	SUFI CIEN CIA	COHER ENCIA	RELEV ANCIA	CLARID AD	EVALUACIO N CUALITATIV A POR ITEMS	OBSER- VACION ES
D1 Capital de Trabajo	1. ¿La empresa cuenta con efectivo para el buen manejo de sus actividades diarias?	3	4	3	3	3	
	2. ¿Los recursos de la empresa están bien implementados y adecuados para que puedan realizar su trabajo cotidiana y eficientemente?	3	3	3	3	3	
	3. ¿Se establece estrategias de cobranzas para evitar el deterioro de la cartera de cobro?	3	3	3	3	3	
	4. ¿El personal de la empresa tienen conocimiento sobre la cartera de clientes para poder llevar un buen registro ordenado de sus clientes?	3	3	3	3	3	
	5. ¿La empresa cuenta con documentos adecuados para el registro de sus inventarios?	3	3	3	3	3	
D2 Razón Circula nte	6. ¿Los recursos de corto plazo es utilizado por el área de cobranzas?	3	3	3	3	3	
	7. ¿La empresa tiene aplicada los recursos de corto plazo en su manual de cobranzas?	3	3	3	3	3	
	8. ¿Las ventas realizadas cuenta con los recursos de corto plazo para obtener liquidez y solvencia en un periodo corto?	3	3	3	3	3	
	9. ¿Las obligaciones de corto plazo nos ayudaría a mejorar nuestra liquidez, por ello la empresa tiene o a aplicado este método durante el periodo?	3	3	4	3	3	
	10. ¿Algunas veces se han informado sobre obligaciones de corto plazo y ello conllevar a nuestra operación cotidiana?	3	3	3	3	3	
D3 Razón prueba del ácido	11. ¿Según a la capacidad de la empresa nos ayuda a brindar un buen servicio eficientemente a nuestros clientes?	3	3	3	3	3	
	12. ¿El personal realiza adecuadamente la investigación sobre la capacidad de la empresa de nuestros clientes para su respectivo cobro de las facturas emitidas?	3	3	3	3	3	
	13. ¿La empresa contrae endeudamiento a corto plazo con entidades financieras?	3	3	3	3	3	
	14. ¿Las ventas realizadas al crédito nos ayuda a tener mayor liquidez?	3	3	3	3	3	
	15. ¿Para obtener mayor liquidez el personal realiza el seguimiento de las facturas pendientes de cobro?	4	3	3	3	3	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		3	3	3	3		

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	5. No cumple con el criterio
	6. Nivel bajo
	7. Nivel moderado
	8. Nivel alto

#### Validez de contenido

#### Cuadro 2

#### Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
FIDEL SICHA QUISPE	MAESTRO EN TRIBUTACION Y POLITICA FISCAL.	15	NIVEL MODERADO

  
Fidel Sicha Quispe  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
R.M.T. 05-1181

Anexo 6: Data de Procesamiento de Datos

ENCUENTADOS	V1: POLITICAS DE COBRANZAS															V2: LIQUIDEZ															
	DIMENSION 1					DIMENSION 2					DIMENSION 3					DIMENSION 4					DIMENSION 5					DIMENSION 6					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	3	2	4	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	3	4	4	3	5	5	3	1	5	
2	3	3	4	4	4	4	1	3	5	5	4	5	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
4	5	3	2	5	1	1	1	1	5	5	4	3	5	1	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	
5	3	3	2	5	1	1	1	2	4	2	4	3	5	2	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1	3		
6	5	3	5	5	1	2	3	3	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	
7	4	3	5	5	2	2	3	3	5	5	5	4	4	1	5	5	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	5	5	2	5	
8	5	5	4	5	3	2	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
9	5	4	4	2	1	2	2	4	3	5	3	4	3	2	3	1	4	4	1	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	
10	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	5	4	3	
12	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	
13	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	
14	3	4	5	5	2	1	3	5	4	5	4	4	5	2	3	5	5	3	5	4	3	2	4	3	5	5	5	2	5	3	
15	3	4	3	4	2	2	4	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	2	1	5	
16	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	2
17	3	4	2	3	4	3	2	5	3	2	4	3	2	3	4	4	4	2	3	4	2	3	3	2	1	3	3	4	5	3	
18	4	4	3	3	1	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	2	2	4	
19	3	3	4	3	4	3	4	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	5	3	
20	2	4	4	4	5	4	3	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	2	2	4	5	3	5	5	3	5	4	4	
21	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	1	3	3	3	4	2	3	

## Anexo 7: Consentimiento Informado



Web: [alfilcourier.pe](http://alfilcourier.pe)

SERVICIO ESPECIALIZADO EN TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA.  
**Oficina Principal:** JR. PARRA DE RIEGO NRO. 211 EL TAMBO- HUANCAYO

Huancayo 28 de octubre del 2022

**CARTA 0001225-2022-GRUPOAYC.**

**Señorita:**  
VILLEGAS ROJAS CAROLINA ESTEFHANY  
Solicitante.

**Presente. –**

**ASUNTO:** Aprobación de la solicitud de Consentimiento Informado para que pueda realizar el trabajo de investigación.

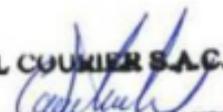
De mi especial consideración:

A través de la presente reciba mi más cordial saludo a nombre de la empresa, y a la vez responderle a su solicitud de consentimiento para realizar su trabajo de investigación de nombre **POLÍTICAS DE COBRANZAS Y LÍQUIDEZ EN LA EMPRESA ALFIL COURIER S.A.C. EN LA CIUDAD DE HUANCAYO – 2021**, para la Obtención del Título como Contador Público.

Se sirve a informar que ha sido admitida su solicitud para realizar su trabajo de investigación dentro de las instalaciones de la empresa **ALFIL COURIER S.A.C.**

Sin otro particular le deseo buena suerte y éxitos en su trabajo de investigación.

Atentamente;

**ALFIL COURIER S.A.C.**  
  
Lic. César Edgardo Chávez Miller  
GERENTE GENERAL

**Anexo 8: Fotografías a la encuesta aplicada.**