



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión del otorgamiento de crédito y su influencia en la liquidez de SERVICON SAC,
Morales 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORES:

Arnold Domingo Peralta Manayay (ORCID: 0000-0003-2246-0756)

Bettsi Chota Riva (ORCID: 0000-0003-4304-4735)

ASESOR:

C.P.C Carlos Daniel Rosales Bardalez (ORCID: 0000-0002-2311-1577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TARAPOTO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios, por su misericordia y amor que nos brinda en el día a día.

A mi madre, ese ser tan perfecto que me dio amor, protección y vida.

Y a toda la familia que de una manera u otra nos brindaron su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A Dios, por brindarnos el conocimiento y sabiduría para poder realizar esta investigación.

A mi madre, por su constante impulso para seguir adelante con todos mis proyectos académicos y personales.

A la universidad Cesar Vallejo, por la formación que nos brinda para ser profesionales con éxito.

De misma forma al C.P.C Carlos Daniel Rosales Bardalez, por ser el soporte en el proceso de toda esta presente investigación.

Página del jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-063-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	--

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **Arnold Domingo Peralta Manayay** cuyo título es: " Gestión del otorgamiento de crédito y su influencia en la liquidez de SERVICON SAC, Morales 2017",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: (16) REGISUS.

Tarapoto, 20 de 07 de 2019


.....
M.B.A. C.P.C. Ron Bautista Fasabi
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. 19 - 284
.....
PRESIDENTE


.....
Mg. Omar Ivan Urtecho Cueva
CPC. N° 02 - 003427
.....
SECRETARIO


.....
P.C. CARLOS ROSALES BARDALEZ
N° MAT 19 - 209
.....

VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-063-2019
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **Betsi Chota Riva** cuyo título es: "Gestión del otorgamiento de crédito y su influencia en la liquidez de SERVICON SAC, Morales 2017",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 12. BUENO.

Tarapoto, 20 de 07 de 2019


M.B.A.C.P.C. John Bautista Fasabi
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. 19 - 621
PRESIDENTE


Mg. Omar Ivan Urtecho Cueva
CPC. N° 02 - 003427
SECRETARIO


P.C. CARLOS ROSALES BARDALEZ
N° MAT. 19 - 209
VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

Declaratoria de autenticidad

Nosotros, Arnold Domingo Peralta Manayay y Betsi Chota Riva, estudiante de Pregrado de la Escuela de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 70925388 - 45149385, con la tesis titulada “Gestión del otorgamiento de crédito y su influencia en la liquidez de SERVICON SAC, Morales 2017”

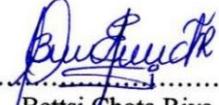
Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autonomía.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada, ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falsa de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores) autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 20 de julio de 2019


.....
Arnold Domingo Peralta Manayay
DNI 70925388


.....
Betsi Chota Riva
DNI 45149385

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	vi
Índice	vii
Índice de figuras	ix
Índice de tablas	x
Resumen	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	12
2.1. Diseño de investigación	12
2.2. Variables, Operacionalización	13
2.3. Población y muestra.....	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	15
2.5. Métodos de análisis de datos	16
2.6. Aspectos éticos	17
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN.....	38
V. CONCLUSIONES.....	40
VI. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	46
Anexo 1: Matriz de consistencia	47
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.....	48
Anexo 3: Estados financieros	57
Anexo 4: Validación de instrumentos	61
Anexo 5: Constancia de la empresa	73
Anexo 6: Acta de aprobación de originalidad de tesis	74

Anexo 7: Reporte del turnitin	75
Anexo 8: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional	76
Anexo 9: Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	77

Índice de figuras

Figura 1: Cumplimiento de actividades de las políticas de crédito.....	21
Figura 2: Políticas de crédito.....	22
Figura 3: Cumplimiento de actividades del análisis de crédito.....	24
Figura 4: Análisis de crédito.....	25
Figura 5: Cumplimiento de actividades de las políticas de cobro.....	27
Figura 6: Políticas de cobro.....	28
Figura 7: Cumplimiento del total de actividades.....	29
Figura 8: Ratio de liquidez general.....	30
Figura 9: Ratio de prueba acida.....	31
Figura 10: Ratio de capital de trabajo.....	32
Figura 11: Ratio de rotación de cartera.....	33
Figura 12: Ratio de caja y bancos.....	34

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	14
Tabla 2 Cumplimiento de las actividades de políticas de crédito.....	20
Tabla 3 Otorgamientos de crédito y prestamos en efectivo.....	22
Tabla 4 Cumplimiento de las actividades de análisis de crédito.	23
Tabla 5 Análisis de crédito de los clientes de SERVICON SAC	25
Tabla 6 Cumplimiento de actividades de políticas de cobro.	26
Tabla 7 Cobros realizados en la empresa SERVICON SAC.....	28
Tabla 8 Resumen de cumplimiento de actividades	29
Tabla 9 Ratio de liquidez general	30
Tabla 10 Ratio de prueba acida	31
Tabla 11 Ratio de capital de trabajo	32
Tabla 12 Ratio de rotación de cartera.....	33
Tabla 13 Ratio de rotación de caja y bancos	34
Tabla 14 Matriz de consistencia	47

Resumen

La investigación lleva como título “Gestión del otorgamiento de crédito y su influencia en la liquidez de SERVICON SAC, Morales 2017”, desarrollada en la ciudad de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, tuvo como objetivo general. determinar de qué manera la gestión del otorgamiento de créditos influye en la liquidez de la empresa SERVICON S.A.C., asimismo ha tenido como hipótesis general la gestión del otorgamiento de créditos influye significativamente en la liquidez de la empresa SERVICON S.A.C., la metodología desarrollada en la presente investigación fue de tipo aplicada con un diseño descriptivo no experimental, la muestra estuvo conformada por el gerente, el contador y los reportes contables de la empresa, los instrumentos utilizados fueron las fichas textuales, la entrevista, lista de cotejo y guía de análisis documental. Luego de haber aplicado dichos instrumentos se llegó a la siguiente conclusión: Existe influencia significativa entre el otorgamiento de crédito y la liquidez en la empresa SERVICON S.A.C., puesto que se obtuvo resultados porque presenta una significancia bilateral menor a 0.05, de esta manera se permite contrastar la hipótesis planteada. Por otra parte, en las actividades de la gestión de otorgamiento de créditos, solo el 29.97% se cumplen adecuadamente y el 69.93% no se cumplen adecuadamente, lo cual no favorece a la liquidez de la empresa.

Palabras Claves: Gestión, otorgamiento de créditos, liquidez, ratios, políticas, clientes.

Abstract

The research is entitled "Management of the granting of credit and its influence on the liquidity of SERVICON SAC, Morales 2017", developed in the city of Tarapoto, province of San Martín, department of San Martín, had as a general objective determine how the management of the granting of credits influences the liquidity of the SERVICON SAC company, also has had as a general hypothesis the management of the granting of credits significantly influences the liquidity of the company SERVICON SAC, the methodology developed in the present investigation It was of a type applied with a non-experimental descriptive design, the sample consisted of the manager, the accountant and the accounting reports of the company, the instruments used were the textual records, the interview, checklist and document analysis guide. After having applied these instruments, the following conclusion was reached: There is significant influence between the granting of credit and liquidity in the SERVICON SAC company, since results were obtained because it has a bilateral significance less than 0.05, in this way it is possible to contrast the hypothesis raised. On the other hand, in the activities of the credit granting management, only 29.97% are adequately fulfilled and 69.93% are not adequately fulfilled, which does not favor the liquidity of the company.

Keywords: Management, granting of credits, liquidity, ratios, policies, clients.

I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, diversas empresas buscan implementar mecanismos y técnicas que contribuyan con el desarrollo y mejoramiento de las actividades, para así poder hacer frente a este mundo globalizado que presenta continuos cambios y poder estar actualizados para mantener y estabilizar a las empresas vigente dentro del mercado, generando rentabilidad, liquidez y solvencia para poder competir en nuevos mercados y seguir satisfaciendo las necesidades de los clientes. De esta manera, el otorgamiento de crédito por prestaciones de servicios o venta de productos se vienen realizando en el mercado en diversas empresas enfocadas en el tema de hidrocarburos, esta modalidad está generando altos ingresos en las empresas, como también con un mal manejo en el seguimiento de los créditos otorgados puede provocar resultados desfavorables, por ello toda empresa debe de realizar un seguimiento minucioso a los créditos otorgados. La gestión de créditos es importante porque ayuda a verificar la solvencia y liquidez de la empresa mediante la información que se muestra en los estados financieros, y nos pueda ayudar también en la toma de decisiones, calificando o dando un valor a las políticas de cobranzas que tiene la empresa o creando nuevas políticas si los resultados no llegan hacer los previstos que cuando se inició la modalidad de ventas al crédito (Aguilar, 2013, p.2).

En tal sentido, la liquidez refleja la capacidad de pago de la empresa frente a sus obligaciones con terceros a corto plazo, esto significa que un activo es más líquido mientras más rápido se convierta en efectivo y con un grado mínimo de pérdida al momento de venderlo o hacerlo efectivo. La importancia que tiene la liquidez dentro de la empresa es fundamental, porque una empresa con falta o sin liquidez no tuviera el medio necesario para hacer frente a sus obligaciones, como costear el proceso productivo o comercial, mantener en marcha el proceso productivo de la empresa, entre otros, y de esta manera la empresa terminaría cerrando por insolvencia. (Apaza, 2013, p.11). En el Perú gran parte de las empresas no realizan un adecuado control de seguimiento de los créditos otorgados, debido a que no practican las normas y principios contables, pudiendo llegar a tener resultados poco favorables para la empresa, como la falta de liquidez e insolvencia. Esta gran parte de empresas del Perú se ven en la obligación de optar por estrategias de un mejor control interno enfocado en los créditos otorgados, para de esta manera llevar un apropiado

manejo de las operaciones provenientes de un otorgamiento de crédito. (Aguilar, 2013, p.3).

Esta investigación se realizó en la empresa SERVICON SAC, dedicada a venta de combustible al por menor en el distrito de Morales – San Martín, que viene realizando otorgamientos de crédito a diversos clientes (85% ventas al contado y 15 % al crédito), pero estos créditos otorgados se vienen ejecutando en algunos clientes sin ningún tipo de garantías, esto no brinda seguridad a la empresa de que ese efectivo se recupere por las ventas realizadas, y las políticas de cobro están solo plasmadas pero no se realiza el seguimiento adecuado. El importe de las cuentas por cobrar de la empresa asciende a S/ 954,731.00 y son saldos de dos a más periodos anteriores, teniendo una tasa de morosidad del 36%, a la fecha no se ha llegado a tomar ninguna decisión sobre estas cuentas por cobrar, esto puede afectar de manera directa su liquidez porque no se estaría regresando el efectivo para hacer frente a las obligaciones. Razonamos que es necesario realizar un seguimiento a las estas cuentas, es por todo ello que se decidió realizar la presente investigación titulada *“Gestión del otorgamiento de créditos y su influencia en la liquidez de SERVICON SAC, Morales 2017”*. Para tal efecto dentro de esta investigación se va analizar a la empresa las políticas de crédito, las mismas que no se clasifican de acuerdo a su rendimiento y riesgo. El análisis de crédito que realiza la empresa, no está evaluando el historial crediticio del cliente ni las pautas de crédito. Las políticas de crédito en la empresa o son efectivas ya que no realizan un seguimiento directo o indirecto de cobro. Esto se realizará con la finalidad de que la empresa pueda establecer medidas que les permita realizar una buena gestión de otorgamiento de créditos y pueda traer buenos resultados económicos en el futuro.

Con el objetivo de sustentar la presente investigación, a continuación, se muestran investigaciones con similitud de variables, en un contexto internacional, se ha tomado a Hurtado (2017) en su tesis titulada *“Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del almacén de la empresa Araujo, Guayaquil – Ecuador, 2015”* (Tesis de pregrado). Su objetivo fue analizar la incidencia de las variables en el almacén de la empresa. La investigación fue de tipo básica, presentó un nivel descriptivo-documental y empleó el método cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 3 personas, utilizó como técnicas la

entrevista, la misma que fue aplicada a la muestra y el análisis financiero que fue aplicado a los Estados Financieros, así también, utilizó como instrumento el cuestionario y la guía de análisis documental. En conclusión, la evaluación ha permitido conocer que el almacén de la empresa no aplica lo señalado en la NIC 37, en donde se indica que se deben efectuar registros que posteriormente puedan acogerse a saldos incobrables (p.45). Por otro lado, Avelino (2017) en su tesis titulada *“Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía Ltda., Guayaquil – Ecuador, 2015”* (Tesis de pregrado). Su objetivo fue evaluar el impacto de las variables dentro de la empresa. La investigación fue de tipo básica y empleó el método cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 4 personas, utilizó como técnicas el análisis de información contable, la observación y la entrevista, y como instrumentos el análisis documental, la guía de observación y el cuestionario. En conclusión, la ratio de liquidez corriente para el periodo 2015 es 1.86, esto refleja que la empresa tiene la liquidez suficiente para afrontar sus deudas de corto plazo, asimismo, demuestra que el 29% de los activos son financiados por terceros. la empresa posee diversas deficiencias con respecto a sus cuentas por cobrar, ante ello se deben aplicar políticas de cobranza y plantear medidas correctivas (p.52). Además, Medina, Plaza y Samaniego (2013) en su tesis titulada *“Análisis de los Estados Financieros de mayo 2011 – mayo 2012 y creación de estrategias financieras para alcanzar mejor nivel de liquidez y rentabilidad de la empresa PINTUCA S.A., en el año 2012”* (Tesis de pregrado). Su objetivo fue determinar un plan que acceda a desarrollar estrategias y políticas eficaces de la administración financiera. La investigación fue de tipo básica, presentó un nivel descriptivo-exploratorio y empleó el método cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 41 personas, utilizó como técnica la entrevista y como instrumento el cuestionario. En conclusión, por cada \$100 de ventas, el costo de cobranza es de \$5, obteniendo así un porcentaje de 12.86% correspondiente a las cobranzas. Asimismo, se puede señalar que en La empresa PINTUCA S.A. no realiza una adecuada administración de sus recursos, debido a que no aplica estrategias ni políticas que le permitan ejecutar sus actividades de manera eficiente (p.33). En el plano nacional, Aguilar (2013) en su tesis titulada *“Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C., Lima, periodo 2012”* (Tesis de pregrado). Su objetivo fue determinar de qué manera inciden las variables en la empresa. La investigación fue de tipo básica,

presentó un diseño no experimental-transeccional y empleó el método cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 50 trabajadores de la empresa, utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. En conclusión, la empresa no efectúa una correcta aplicación de las políticas crediticias establecidas, las mismas que destacan que se deben efectuar una evaluación previa al otorgamiento de crédito, en donde el 40% considera que se deberán considerar las garantías, el 36% afirma que se deberá analizar el historial crediticio y la proporción restante señala que se deberán emplear otras medidas, pues sólo considera la antigüedad del cliente y no realiza el seguimiento correspondiente (p.12). Sin embargo, Marquina y Morales (2017) en su tesis titulada *“Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L., Cajamarca, año 2016”* (Tesis de pregrado). Su objetivo fue analizar la incidencia de las variables en la empresa. La investigación fue de tipo básica, presentó un diseño no experimental-transversal-explicativo y empleó el método cuantitativo, la muestra estuvo conformado por los Estados Financieros de la empresa del año 2016, utilizó como técnicas la observación y el análisis y como instrumentos la guía de observación y guía de análisis documental. En conclusión, las deficiencias presentadas en la empresa se originan por la falta de políticas crediticias, es decir, no se cuenta con procedimientos y requerimientos necesarios para ejecutar las actividades adecuadamente. La mala gestión de estas cuentas incide negativamente en la liquidez de la empresa, cumpliendo sólo el 28.11% quedando obteniendo una calificación deficiente respecto a ello (p.10). De la misma manera, Araujo y Estacio (2017) en su tesis titulada *“Gestión de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., Cajamarca, año 2016”* (Tesis de pregrado). Su objetivo fue analizar la incidencia de las variables en la empresa. La investigación fue de tipo básica, presentó un diseño no experimental-transversal-descriptiva y empleó el método cuantitativo, la muestra estuvo conformado por el Balance General de la empresa del año 2016, utilizó como técnica la observación y como instrumento la guía de observación y guía de análisis documental. En conclusión, la empresa no aplica políticas crediticias que le permitan realizar un seguimiento a los créditos que ha otorgado, esto genera que tenga problemas con respecto a la recuperación de créditos. Por tal motivo, se puede afirmar que la gestión de las cuentas por cobrar incide significativamente en la liquidez de la empresa,

en donde se obtuvo un deficiente nivel de cumplimiento de 46.9% (p.9). Mientras que, en el ámbito local, Grández (2013) en su tesis titulada *“Evaluación y propuesta de un plan de gestión de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Suministros del Oriente S.R.L., ciudad de Tarapoto, año 2012”* (Tesis de pregrado). Su objetivo fue evaluar y proponer un plan de gestión de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa. La investigación fue de tipo básica, presentó un diseño pre experimental-descriptiva y empleó el método cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 15 personas, utilizó como técnica la entrevista y el análisis documental y como instrumentos el cuestionario y la guía de análisis documental. En conclusión, las falencias que presenta la empresa en cuanto a la recuperación de sus créditos otorgados se originan a causa de las inexistentes políticas crediticias. El 24% de los créditos vencidos son enviados a proceso judicial, los mismos que ascendieron a s/ 546 356.37, esta situación afecta negativamente a la liquidez de la empresa, por ello se considera válida la propuesta de elaborar un plan de gestión (p.9). Asimismo, Mendoza y Ramírez (2011) en su tesis titulada *“Influencia de una política de pagos y cobros en la liquidez de la empresa FORTISELVA S.A.C., ciudad de Tarapoto, año 2009”* (Tesis de pregrado). Su objetivo fue establecer de qué manera influyen las variables en la empresa. La investigación fue de tipo básica, presentó un diseño no experimental-simple con corte transversal y empleó el método cuantitativo, la muestra estuvo conformada por la totalidad de la empresa, utilizó como técnicas la entrevista y el análisis documental y como instrumentos el cuestionario y la guía de análisis documental. En conclusión, las políticas crediticias aplicadas por la empresa consideran necesario solicitar garantías previas al otorgamiento de los créditos de tal manera que garantiza el cumplimiento de la obligación (p.15). Y Romero (2011) en su tesis titulada *“Nivel de uso del factoring y su incidencia en la liquidez de las empresas de electrodomésticos de la ciudad de Tarapoto, año 2010”* (Tesis de pregrado). Su objetivo fue conocer el nivel de uso del factoring y establecer la incidencia de las variables en las empresas. La investigación fue de tipo básica, presentó un diseño experimental y empleó el método cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 11 empresas de electrodomésticos, utilizó como técnicas el análisis documental y el fichaje y como instrumentos la ficha técnica y la guía de análisis documental. En conclusión, el uso del factoring permite diversificar los productos

ofrecidos, mejora la calidad de servicio e infraestructura contribuyendo con el crecimiento de los resultados positivos.

La fundamentación teórica, ha sido compuesta por autores que explican las definiciones, tipos, y características de las variables a investigar (el otorgamiento de crédito y la liquidez), en cuanto al otorgamiento de créditos, es un mecanismo que permite incrementar el nivel de ventas, por tal motivo, un crédito es considerado como un medio que ayuda a dinamizar la economía pues contribuye con la realización del ciclo financiero y permite que las empresas puedan adquirir elementos necesarios para la ejecución de sus actividades productivas y cumplir con el pago de sus obligaciones (Morales, 2014, p.9). El otorgamiento de créditos hace referencia al medio empleado por diversas empresas para incrementar su rendimiento económico debido a que los consumidores prefieren adquirir un bien o servicio si la modalidad de pago será a través de cuotas o importes pequeños durante periodos de tiempo prolongados, para ello se deberá realizar un análisis previo a los solicitantes con la finalidad de verificar el cumplimiento de los requisitos (Gálvez y Pinilla, 2015, p.20). El otorgamiento de crédito es considerado como una herramienta mediante el cual las organizaciones pueden adquirir bienes y diferir sus pagos, para ello se deberá establecer procedimientos y políticas que faciliten la ejecución de esta actividad, de igual manera se deberá fijar los límites de crédito, el importe y las fechas de pago (Brachfield, 2009, p.56). Evaluación del otorgamiento de créditos, con la finalidad de evaluar el otorgamiento de créditos, se empleará la teoría expuesta por Gálvez y Pinilla (2015) quienes proporcionan las siguientes dimensiones: Políticas de Crédito, son lineamientos que emplea una empresa para brindar facilidades de pago al cliente, es decir, son pautas que van a permitir determinar la aprobación de un crédito mediante de la aplicación de normas y métodos que varían según el mercado en el que se encuentra la empresa. Estas políticas pueden ser restrictivas, liberal o racional, esto dependerá del nivel de ventas, la cantidad demandada de los productos, entre otros factores (Gálvez y Pinilla, 2015, p.22). Por ello es importante conocer los siguientes indicadores: Políticas restrictivas: Están caracterizadas por aprobar créditos de corta duración, proporcionan normas estrictas y políticas de cobranza agresivas. Estas políticas tienen como finalidad asegurar la cancelación del crédito y reducir las pérdidas por cuentas incobrables, es por ello que pueden influir en la

reducción del nivel de ventas y la rentabilidad (p.23), políticas liberales: Están caracterizadas por aprobar créditos teniendo en cuenta la competencia, las normas que proporciona no son muy exigentes y no ejercen presión al momento de efectuar los cobros. Estas políticas no buscan incrementar la utilidad, porque su aplicación puede asegurar el cobro de las cuentas y así evitar pérdidas (p.23), Políticas racionales: Están caracterizadas por aprobar créditos que maximicen el rendimiento sobre las inversiones de la empresa, de tal manera que el flujo de los créditos y cobranzas sean normales (p.24). La dimensión del Análisis del crédito, consiste en recopilar y evaluar la información crediticia del solicitante para conocer su historial crediticio, capacidad de pago y verificar si cumple con los lineamientos y requisitos establecidos por la empresa. Es importante señalar que el análisis se efectuará previa a una evaluación con el fin de asegurar que cumplan con las obligaciones crediticias y reducir los riesgos (Gálvez y Pinilla, 2015, p.29). Por ello es importante conocer los siguientes indicadores: Condiciones del cliente: Son aquellas características o cualidades que posee el solicitante del crédito, las mismas que ayudarán a determinar si tiene la solvencia suficiente para cumplir con el pago de las cuotas correspondientes (p.37), Documentación: Es la información requerida al solicitante del crédito, la misma que tiene como finalidad contrastar si el solicitante posee los recursos económicos suficientes y cumple con los requisitos establecidos para otorgarle un crédito (p.38), Aprobación del crédito: Es el procedimiento por el cual se autoriza a otorgar el crédito por un determinado importe que es calculado teniendo en cuenta los ingresos que percibe una persona con la finalidad de cubrir sus necesidades (p.39). La última dimensión son las Políticas de cobro, que comprenden todos los procedimientos que realiza una empresa para asegurar la cobranza de las cuentas a la fecha de vencimiento. La eficiencia de las políticas de cobro se puede evaluar parcialmente teniendo en cuenta la estimación de la cobranza de las cuentas, del mismo modo, dependerán de las políticas de cobro y pago aplicadas. Este procedimiento implica un costo adicional por parte de la empresa (Gálvez y Pinilla, 2015, p.47). Por ello es importante conocer los siguientes indicadores: Cobranza directa: Es un método de cobranza en el cual la empresa, sin necesidad de acudir a terceros, efectuará el cobro respectivo al cliente con la finalidad de asegurar la cancelación de su cuota establecida previamente (p.48), Cobranza indirecta: Es un método de cobranza en el cual la empresa, a través de terceros autorizados por esta, como por ejemplo las empresas

de cobranza, efectuará el cobro respectivo al cliente con la finalidad de asegurar la cancelación de la deuda (p.49). La variable Liquidez, representa el grado en el que una empresa puede cumplir con la cancelación de sus compromisos corrientes. Además, hace referencia a la facilidad en la que un activo corriente puede transformarse en activo líquido para poder cubrir con el pago de la obligación de corto plazo, por ello se indica que la liquidez se relaciona con la solvencia (Rubio, 2014, p.16). Este indicador mide la capacidad de pago de una empresa frente a sus obligaciones financieras. La falta de liquidez en una empresa significa que es incapaz de utilizar sus recursos eficientemente, este hecho puede generar que se encuentre forzada a ofrecer los activos que posee para cancelar sus obligaciones e impedir su quiebra (Aching, 2015, p.16). Es la disponibilidad de fondos de una organización para responder a sus obligaciones financieras con plazo de vencimiento corto, esto quiere decir que refleja el efectivo que posee para cancelar sus compromisos. Asimismo, este indicador es empleado para evaluar la eficiencia de la gerencia en el momento de convertir un activo en efectivo, a través de la utilización eficiente de los medios que utiliza (Ochoa y Saldívar, 2014, p.34). Evaluación de la liquidez, con la finalidad de evaluar la liquidez, se empleó la teoría de Aching (2015), quien aporta las siguientes dimensiones: Análisis de liquidez, mide la capacidad de pago de una empresa para afrontar sus obligaciones financieras, expresando la eficiencia de la gerencia en la ejecución de sus actividades, así también, refleja la facilidad con la que puede convertir sus activos y pasivos en efectivo de tal manera que garantice su continuidad dentro del mercado (Aching, 2015, p.15). Por ello es importante conocer los siguientes indicadores: Razón de liquidez general o razón corrientes: Para calcular este indicador se tendrá en cuenta los activos corrientes, es decir, aquellos que pueden convertirse en líquido en un periodo de doce meses, y pasivos corrientes, es decir, aquellas obligaciones cuyo periodo de vencimiento es inferior a doce meses. Esta ratio refleja en qué proporción las obligaciones a corto plazo pueden ser canceladas por los activos más líquidos (p.16).

$$\text{Liquidez General} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \text{Veces}$$

Ratio de prueba ácida: Refleja la factibilidad en la que una empresa, sin considerar sus inventarios puesto que son los que con menor facilidad pueden convertirse en líquidos y tienen mayor probabilidad a perderse en caso de quiebra (p.16).

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Act. Cte.} - \text{Inventarios} - \text{Gast. pag. x adel.}}{\text{Pasivo Corriente}} = \text{Veces}$$

Ratio de capital de trabajo: Este indicador refleja la relación entre los activos y pasivos corrientes. Asimismo, es el importe restante obtenido por la empresa después de cancelar sus obligaciones, es decir, el efectivo con el que cuenta para realizar sus actividades cada día (p.17:18).

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Act. Cte.} - \text{Pas. Cte.}$$

Análisis de la gestión o actividad, reflejan la efectividad que tiene una empresa para administrar sus recursos financieros, es decir, el seguimiento para el cobro de sus cuentas, ventas al contado, utilización de sus recursos financieros, entre otros, comparando el nivel de sus ventas con los activos requeridos. Asimismo, permiten determinar el periodo en el que los inventarios y las cuentas cobrables deben hacerse efectivo, por ello se considera a esta ratio como un complemento de la ratio de liquidez (Aching, 2015, p.19). Por ello es importante conocer los siguientes indicadores: Rotación de cartera (cuentas por cobrar): Este indicador refleja la periodicidad en la recuperación de las cuentas por cobrar, su finalidad es medir la efectividad de las normas y políticas de créditos y cobranzas que aplica la organización. Por tal motivo, es recomendable que los saldos de estas cuentas no sean mayores que el nivel de las ventas, pues lo contrario significaría que no cuenta con la solvencia suficiente para el pago de las obligaciones (p.19:20).

$$\frac{\text{Cuentas x cobrar Prom.} * 360}{\text{Ventas}} = \text{Días}$$

Rotación de caja y bancos: Este indicador refleja la periodicidad en el que los saldos de caja y bancos pueden cubrir las ventas de la empresa, para su cálculo se consideran los importes de caja y banco, así como las ventas.

$$\frac{\text{Caja y Bancos} * 360}{\text{Ventas}} = \text{Días}$$

En la presente investigación, se ha propuesto como formulación del problema general ¿De qué manera la gestión del otorgamiento de créditos influye en la liquidez de la empresa SERVICON S.A.C.?, y como problemas específicos ¿En qué medida se conoce las políticas de cobro, políticas y análisis de crédito de la empresa SERVICON S.A.C.?, ¿Cuáles son las deficiencias identificadas de las políticas de cobro, políticas y análisis de crédito de la empresa SERVICON S.A.C.?, y ¿Cómo inciden las políticas de cobro, políticas y análisis de crédito en la liquidez de la empresa SERVICON S.A.C.?

Esta investigación se justifica teóricamente en los autores Gálvez y Pinilla quienes proporcionan definiciones y guías sobre cómo realizar una gestión eficiente de las cuentas por cobrar en teoría y aplicación, también nos basaremos en el autor Aching, quien nos facilita definiciones de la liquidez, ratios de liquidez y otros. Esto representará una base teórica aplicable a la empresa SERVICON S.A.C., puesto que la información obtenida permitirá alcanzar los objetivos planteados, y estas teorías validaran el presente trabajo de investigación. Asimismo, para la justificación práctica, la presente investigación desarrollada es de gran importancia pues los resultados obtenidos permitirán conocer el manejo de la empresa SERVICON S.A.C. en la gestión del otorgamiento de créditos y su influencia en la liquidez, para sí poder mejorar ciertos aspectos que están acorde a la realidad y necesidades de la misma. Del mismo modo la justificación por conveniencia, la presente investigación tiene como finalidad proporcionar a todas las personas interesadas, la información correspondiente con la manera en la que influye la gestión del otorgamiento de créditos en la liquidez de la empresa SERVICON S.A.C., de modo que sea empleado como una guía informativa. Para la Justificación social, los beneficiarios de la presente investigación son todas las personas que integran a la empresa SERVICON S.A.C. del distrito de Morales, porque tendrán información sobre el otorgamiento de créditos y como

este afecta a la liquidez de la misma, para que así la gerencia pueda tomar mejores decisiones y mejorar el problema que se vive en la actualidad. Del mismo modo, se estará contribuyendo al desarrollo de las empresas emergentes a nivel local y nacional. La justificación metodológica, se justifica mediante la aplicación de métodos que proporcionan confiabilidad y veracidad. Por ello fue de tipo aplicada, presentó un diseño no experimental y tendrá un enfoque cuantitativo pues no existe manipulación de las variables en estudio, con corte transversal y correlacional porque se describen la relación entre las variables en un tiempo determinado.

Por otro lado, encontramos la hipótesis general, la gestión del otorgamiento de créditos influye significativamente en la liquidez de la empresa SERVICON S.A.C, mientras que las hipótesis específicas son, se conoce en gran medida las políticas de cobro, políticas y análisis de crédito de la empresa SERVICON S.A.C, también, existen deficiencias identificadas de las políticas de cobro, políticas y análisis de crédito de la empresa SERVICON S.A.C, y las políticas de cobro, políticas y análisis de crédito inciden significativamente en la liquidez de la empresa SERVICON S.A.C.

Finalmente se presentan los objetivos de la investigación, como objetivo general tenemos, determinar de qué manera la gestión del otorgamiento de créditos influye en la liquidez de la empresa SERVICON S.A.C, mientras que los objetivos específicos son, conocer las políticas de cobro, políticas y análisis de crédito de la empresa SERVICON S.A.C., identificar deficiencias de las políticas de cobro, políticas y análisis de crédito de la empresa SERVICON S.A.C. , analizar la liquidez de la empresa SERVICON S.A.C., y por último, cómo inciden las políticas de cobro, políticas y análisis de crédito en la liquidez de la empresa SERVICON S.A.C.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo aplicada porque de esta manera se podrá evaluar cuál es la influencia existente del otorgamiento de créditos en la empresa SERVICON S.A.C., Morales 2017, con respecto a la liquidez de la misma. De igual manera, “Una investigación aplicada es aquella que tiene como finalidad estudiar y analizar las características y cualidades que presenta una situación problemática específica (Behar, 2008, p.20).

Nivel de investigación

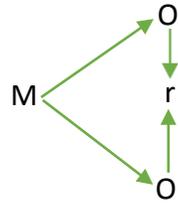
El presente trabajo de investigación es de nivel descriptivo porque se detalla las particularidades y atributos que representan a un hecho o situación problemática. Asimismo, “Una investigación descriptiva es aquella que tiene como finalidad describir las características y cualidades de las variables en estudio” (Bernal, 2010, p.113).

Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación presentó un diseño no experimental porque se va a desarrollar sin manipular las variables en estudio en la que no hacemos variar intencionalmente la variable independiente. Asimismo, “Una investigación que presenta un diseño no experimental son aquellas que se realizan sin manipular las variables, pues sólo se estudian los hechos en su ambiente natural para posteriormente ser analizados (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.466).

Ídem corte transversal

Su esquema puede representarse de la siguiente manera:



En donde:

M = La empresa

O₁ = Otorgamiento de Crédito

O₂ = Liquidez

r = Resultado esperado

2.2. Variables, Operacionalización

Variable independiente: Otorgamiento de crédito

Variable dependiente: Liquidez

Tabla 1*Operacionalización de variables*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Otorgamiento de crédito	El otorgamiento de crédito es el mecanismo por excelencia que aumenta las ventas de las empresas, por ello el crédito es una herramienta que ayuda a reactivar la economía. (Morales, 2014, p. 9)	El otorgamiento de crédito, se medirá a través del nivel de políticas de crédito, concesión de créditos, estándares de cobro, nivel de cobranza, políticas de cobro. Esta medición será a través de un análisis documental.	Políticas de Crédito. Análisis del crédito. Políticas del cobro.	- Políticas restrictivas - Políticas liberales - Políticas racionales - Condiciones del cliente - Documentación - Aprobación del crédito - Cobranza directa - Cobranza indirecta	Nominal
Liquidez	Es el grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida de su liquidez a corto plazo. (Rubio, 2014, p.16)	La variable de liquidez, se medirá a través de sus diferentes ratios financieros. Esta medición será a través de un análisis documental (estados financieros).	Análisis de Liquidez Análisis de la Gestión o actividad	- Ratio de liquidez general o razón corriente - Ratio prueba ácida - Ratio capital de trabajo - Ratio rotación de cartera - Rotación de caja y bancos	Razón

Fuente: Elaboración de los investigadores

2.3.Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por las diversas áreas de gerencia y contabilidad de la, así como por los informes contables generados por el desarrollo de las actividades de la empresa SERVICON S.A.C., Morales 2017. De igual forma, “La población está comprendida por todos las personas o elementos que pueden ser observables en un lugar y tiempo determinado” (Hernández, 2013, p.2).

Muestra

La muestra estuvo conformada por el gerente, el contador y los reportes contables de la empresa SERVICON SAC, Morales 2017. Asimismo, “La muestra es una parte del todo, del universo o población y que sirve para representarlo.”. (Hernández, 2013, p. 2).

2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas:

La entrevista: Está direccionada al área de contabilidad, con el propósito de indagar las políticas de crédito, el control y seguimiento de cada una de las cuentas pendientes de cobro.

La observación: La observación establece un método o técnica utilizada para recolectar información directamente de la realidad y de empresa, ya que los datos son directamente recopilados del lugar de los hechos.

Análisis documental: Para una investigación de calidad es importante utilizar el análisis documental con la finalidad de contrastar y complementar la información.

Instrumentos

Guía de entrevista: Este instrumento es importante porque nos identificar y examinar el proceso de otorgamiento de créditos que sigue la empresa.

Guía de observación: Esta guía es importante porque se empleó con la finalidad de enumerar los procedimientos, hechos o fenómenos observados para verificar el correcto cumplimiento de la empresa.

Guía de análisis documental: Esta guía es de gran importancia porque se utilizó como una guía para obtener información confiable relacionada con el otorgamiento de créditos que efectúa la empresa.

Validez

Para proporcionar validez a los instrumentos aplicados, se ha requerido la opinión de tres profesionales competentes con la materia de estudio, los mismos que fueron:

Mg. C.P.C. Vásquez Ríos Efraín

Mg. C.P.C. - Docente de investigación León Apac Gabriel Enrique

Docente de investigación - Escobedo Bustamante Abigail Elizabeth

Confiabilidad

La confiabilidad y credibilidad de la información obtenida se realizó mediante la firma de tres expertos en materia contable.

2.5.Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos a través de la aplicación de las técnicas e instrumentos previamente validados, permitieron obtener información cuantitativa, la misma que fue organizada en cuadros en donde se indiquen definiciones, rangos y otras cualidades útiles para la presente investigación. Los resultados serán presentados en tablas, mapas o gráficos estadísticos que expliquen las variables analizadas. La forma de análisis de la información brindada por los autores y la empresa serán comparados con otras fuentes de modo que se identifique la relación que existe entre las variables.

2.6.Aspectos éticos

La presente investigación fue desarrollada preservando la ética, es decir, se cumplió con las normas que regulan la conducta de las personas, relacionadas con el bien que debe prevalecer en las decisiones y comportamientos de los individuos. Así también, en el caso de la información proporcionada por autores, se procedió a realizar su citación correspondiente con la finalidad de evitar cualquier intento de plagio. De igual manera, la información presentada fue veraz, cuidando su confidencialidad. Por otra parte, se citaron las fuentes bibliográficas que se emplearon y se utilizará el software Turnitin para contrastar la originalidad.

III. RESULTADOS

A continuación, se procederá a mostrar los resultados obtenidos después de realizar el análisis a los documentos contables y respuestas por parte del gerente y el contador de la empresa luego de haber aplicado los instrumentos, con respecto al presente trabajo de investigación titulado “Gestión del otorgamiento de créditos y su influencia en la liquidez de SERVICON S.A.C., Morales 2017”.

3.1. Conocer las políticas de cobro, políticas y análisis de crédito de la empresa SERVICON S.A.C.

Políticas de crédito

En la empresa SERVICON SAC, para realizar un otorgamiento de crédito se efectúan pautas ya establecidas para este proceso, como clasificar el tipo de cliente a quien se le va otorgar un crédito, por venta de combustible o prestamos en efectivo, ya sean empresas privadas, relacionadas o entidades públicas, el tiempo de duración del crédito que puede ser entre una semana, quince días o en forma mensual, entre otras condiciones como el método de facturación. Algunas de estas condiciones pueden ser generosas si se considera la competencia, o agresivas si la concesión del crédito se da en periodos sumamente cortos.

La empresa no viene verificando el cumplimiento de estas pautas antes mencionadas, porque los clientes no están respetando el tiempo de duración de los créditos otorgados, no cumplen con lo pactado para la facturación dejando así vales de consumos pendientes por facturar, las entidades públicas con los cambios de autoridades dejan sin efecto a la deuda que dejó de la gestión anterior, por otro lado las empresas relacionadas tienen libre disposición del crédito sin ningún tipo de restricción a pesar de que no amortizan su deuda, y aun así SERVICON SAC sigue brindando créditos y al mismo tiempo aumentando sus cuentas por cobrar de periodos anteriores.

Análisis de crédito

Antes de realizar un otorgamiento de crédito la empresa SERVICON SAC se basa solamente en la rotación de sus inventarios para facilitar un crédito, sin importar o evaluar

si el cliente tiene la capacidad de cumplir con sus compromisos, no evalúa sus activos corrientes, ni sus indicadores financieros, tampoco plantea estrategias para determinar el tiempo necesario para convertir las cuentas cobrables en dinero en efectivo.

Todo esto muestra que el análisis que realiza la empresa SERVICON SAC no está siendo el adecuado porque hay clientes que mantienen deudas pendientes y aun se le sigue otorgando créditos sin analizar su historial dentro de la empresa, de la misma manera viene pasando con las empresas relacionadas.

Políticas de cobro

Las cobranzas que viene efectuando la empresa SERVICON SAC lo realiza dentro de la misma con el fin de minimizar gastos, pero esto no está siendo del todo favorable para la empresa porque los saldos de sus cuentas por cobrar en su Estado de Situación Financiera reflejan lo contrario. Además, no se apoya de terceros como entidades financieras para realizar las cobranzas, con el fin de reducir las cuentas por cobrar que viene arrastrando por otorgamiento de crédito producto de la venta de combustible o prestamos efectuados en efectivo, a empresas relacionadas o terceros.

3.2. Identificar las deficiencias de las políticas de cobro, políticas y análisis de crédito de la empresa SERVICON S.A.C.

Tabla 2

Cumplimiento de las actividades de políticas de crédito

Dimensión	Actividades	Si	No	Porcentaje %
1. Políticas de Crédito	1.1. Se realizan otorgamientos de créditos en períodos sumamente cortos en la empresa, con políticas de cobranzas estrictas.	X		3.33
	1.2. Se aplican pautas que favorece minimizar las cuentas por cobrar y la recuperación rápida del efectivo.		X	3.33
	1.3. La empresa clasifica las políticas de crédito de acuerdo a sus ventas y a los márgenes de utilidad que se aplican.		X	3.33
	1.4. Se aplican políticas de créditos a razón de la competencia para facilitar un crédito a los clientes.	X		3.33
	1.5. Se efectúan créditos flexibles para diversos clientes de acuerdo a las condiciones y periodos pactados.		X	3.33
	1.6. Se conceden créditos estipulando pautas con el fin de minimizar pérdidas por cuentas incobrables.		X	3.33
	1.7. Se realiza un seguimiento a los créditos otorgados para comprobar que existe un flujo normal de créditos y cobranzas.		X	3.33
	1.8. Se verifica el cumplimiento de las pautas establecidas de un crédito con la intención de que se efectúe la administración correcta de las cuentas por cobrar.		X	3.33
	1.9. Se emplean políticas de crédito con el objetivo de incrementar el beneficio sobre la inversión de la empresa.	X		3.33
	1.10. Se ejecutan políticas de crédito para el cumplimiento del objetivo de la gerencia general.	X		3.33
	Total	4	6	13.32 19.98

Fuente: Elaboración propia.

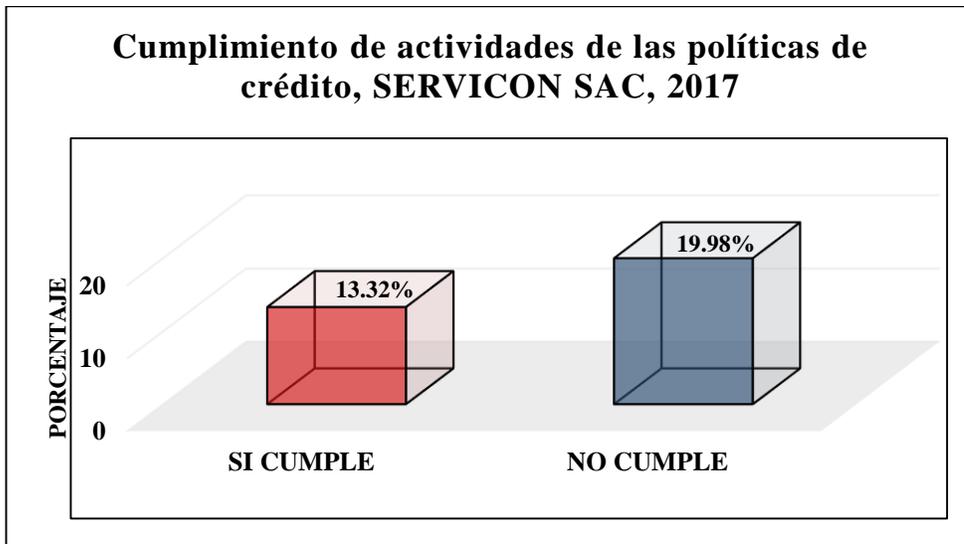


Figura 1: Cumplimiento de actividades de las políticas de crédito.

Fuente: Elaboración de los investigadores

Interpretación

La presente figura nos muestra los resultados obtenidos de las respuestas por parte del gerente y del contador de la empresa SERVICON SAC, sobre la dimensión 01, donde nos indican que no se están cumpliendo las actividades en un 19.98%, este resultado obtenido es porque no se están aplicando pautas que favorecen a la reducción de las cuentas por cobrar, perdidas por la incobrabilidad de las cuentas, pautas flexibles de acuerdo a las condiciones y periodos pactados, tampoco se están clasificando las políticas de acuerdo a sus ventas, no se realiza el seguimiento de los créditos otorgados ni se verifica el cumplimiento de las políticas crediticias con la finalidad de administrar correctamente las cuentas. Por lo tanto, se deduce que no se están respetando o aplicando las políticas de crédito de una manera adecuada dentro la empresa SERVICON SAC.

Tabla 3*Otorgamientos de crédito y préstamos en efectivo*

Mes	Relacionadas	Créditos en venta de combustible				Total vales emitidos
		Terceros		Total vales facturados	Vales pendientes por facturar	
		15 días	30 días			
Enero	S/3,715.80	S/277,972.18	S/149,677.33	S/431,365.30	S/41,165.95	S/472,531.25
Febrero	S/5,136.28	S/280,656.35	S/151,122.65	S/436,915.28	S/48,317.81	S/485,233.09
Marzo	S/5,932.67	S/274,235.00	S/147,665.00	S/427,832.67	S/27,833.53	S/455,666.20
Abril	S/4,554.64	S/282,619.03	S/152,179.48	S/439,353.14	S/38,485.66	S/477,838.80
Mayo	S/9,365.84	S/344,255.44	S/185,368.31	S/538,989.59	S/34,709.41	S/573,699.00
Junio	S/5,140.14	S/271,121.99	S/145,988.76	S/422,250.89	S/41,437.71	S/463,688.60
Julio	S/8,049.67	S/329,253.93	S/177,290.58	S/514,594.17	S/30,641.43	S/545,235.60
Agosto	S/7,491.27	S/321,396.08	S/173,059.43	S/501,946.77	S/43,617.63	S/545,564.40
Setiembre	S/6,989.43	S/291,926.86	S/157,191.39	S/456,107.68	S/33,186.92	S/489,294.60
Octubre	S/7,961.33	S/297,127.84	S/159,991.91	S/465,081.08	S/30,614.72	S/495,695.80
Noviembre	S/8,882.64	S/269,637.88	S/145,189.63	S/423,710.14	S/38,151.86	S/461,862.00
Diciembre	S/8,371.88	S/320,107.78	S/172,365.73	S/500,845.38	S/93,133.42	S/593,978.80
TOTAL	S/81,591.59	S/3,560,310.33	S/1,917,090.18	S/5,558,992.09	S/501,296.05	S/6,060,288.14

Fuente: Elaboración propia.

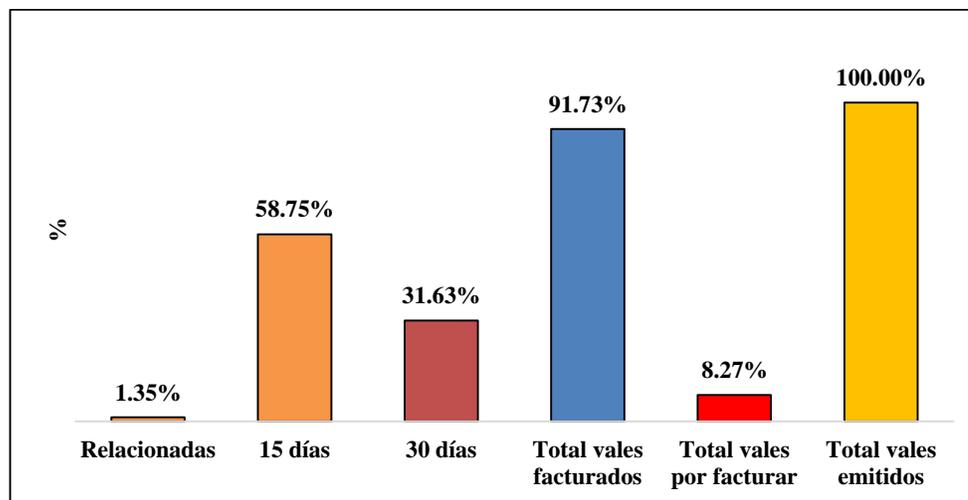


Figura 2: Políticas de crédito

Fuente: Elaboración de los investigadores

Interpretación:

Tal y como se aprecia, en la tabla 3 y figura 2 nos muestra el hallazgo correspondiente a la actividad 1.8, donde la empresa **SERVICON S.A.C.** no realiza un adecuado seguimiento de las pautas establecidas en sus políticas de crédito, tal y como refleja los resultados analizados en el periodo 2017, la empresa no facturó vales de crédito por consumo de combustible que asciende a S/501,296.05, estos resultados afectan

directamente a la liquidez de SERVICON SAC porque ese efectivo no regreso a la empresa.

Análisis de crédito

Cumplimiento de actividades de la dimensión 02, análisis de crédito, de la empresa SERVICON SAC 2017.

Tabla 4

Cumplimiento de las actividades de análisis de créditos.

Dimensión	Actividades	Si	No	Porcentaje %
2. Análisis de Crédito	2.1. El encargado analiza la capacidad que tiene el cliente para hacer frente a sus obligaciones al momento de otorgarle crédito por concepto de gasolina		X	3.33
	2.2. La empresa realiza la previa evaluación a los activos corrientes con los que cuentan los clientes.		X	3.33
	2.3. La empresa efectúa modalidades de crédito a los clientes de acuerdo a los resultados que se obtiene de sus indicadores financieros.		X	3.33
	2.4. El responsable aplica determinados métodos para calcular el tiempo en que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo.		X	3.33
	2.5. La empresa SERVICON SAC efectúa términos para la facturación de acuerdo al análisis de la lentitud de la rotación de las cuentas por cobrar.		X	3.33
	2.6. La empresas SERVICON SAC utilizan estrategias para el otorgamiento de créditos de acuerdo a la liquidez con que cuenta el cliente.		X	3.33
	2.7. El trabajador de SERVICON SAC verifica la rotación de gasolina para el otorgamiento de créditos.	X		3.33
	2.8. La empresa SERVICON SAC ejecutan métodos de análisis para identificar en cuanto tiempo el inventario se convierte en efectivo.		X	3.33
	2.9. La alta rotación de la gasolina de 84,90,95 garantiza el cobro de un crédito otorgado a un cliente.	X		3.33
	2.10. En la empresa SERVICON SAC se aplican estrategias para determinar la eficiencia en el uso del capital de trabajo para un crédito.		X	3.33
	Total	2	8	6.66 26.64

Fuente: Elaboración propia.

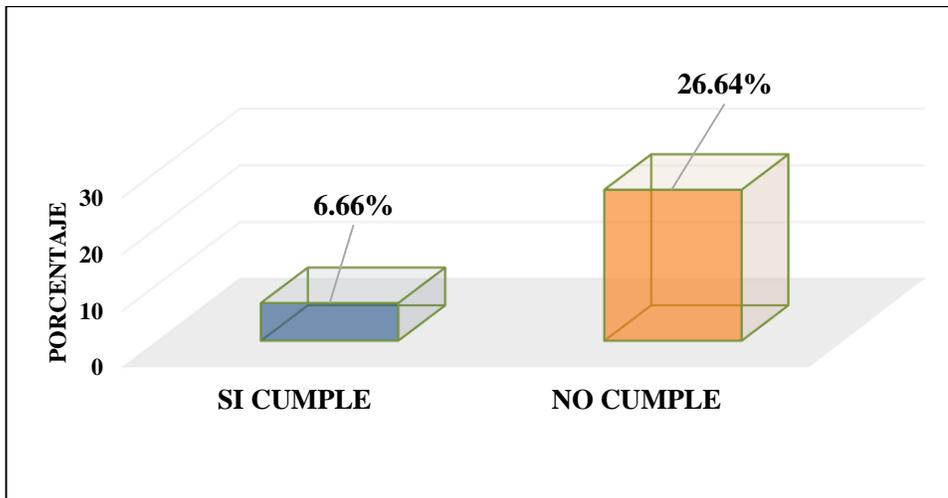


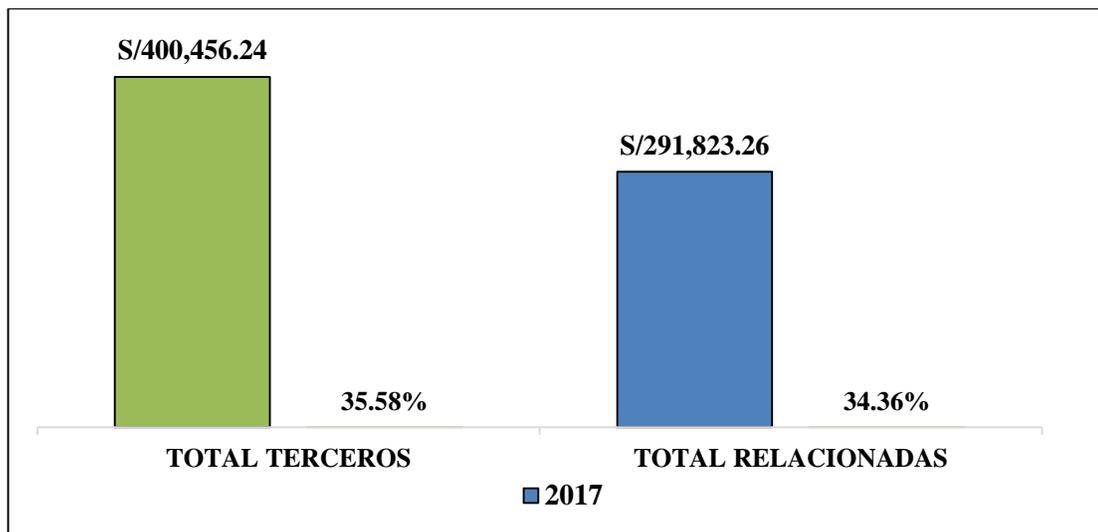
Figura 3: Cumplimiento de actividades del análisis de crédito
Fuente: Elaboración de los investigadores

Interpretación

La presente tabla 4 y figura 3, muestra los resultados obtenidos de las respuestas por parte del gerente y del contador de la empresa SERVICON SAC, sobre la dimensión 02 del análisis de crédito, donde nos indican que no se está cumpliendo correctamente el análisis de crédito dentro de la empresa en un 26.64%, este resultado es obtenido porque antes de realizar un otorgamiento de crédito no se analiza la capacidad de cumplimiento de pago que tiene, tampoco se evalúa sus activos corrientes, no se utiliza estrategias para otorgar un crédito de acuerdo a la liquidez del cliente, no se ejecutan métodos de análisis para conocer el tiempo de duración en el que el una cuenta por cobrar puede convertirse en efectivo y los inventarios (gasolina y diesel), no se efectúa modalidades de crédito de acuerdo a sus indicadores financieros, ni se efectúan términos para la facturación de acuerdo a plazo de rotación de las cuentas por cobrar, y por último, no se aplican estrategias para determinar la eficiencia del uso del capital de trabajo para un crédito. Por lo tanto, se deduce que no se está aplicando un análisis de crédito de una manera adecuada dentro la empresa SERVICON SAC.

Tabla 5*Análisis de crédito de los clientes de SERVICON SAC*

Periodo	Empresas terceras				Empresas relacionadas		
	MPSM	MDM	Móvil Bus SAC	Petroperú S. A	Concretos selva SAC	REPSAM SAC	Grifo en la ruta SAC
2015	S/93,341.81	S/9,662.45	S/68,506.29	S/48,875.56	S/9,291.84	S/212,860.22	S/92.00
2016	S/138,720.26	S/134,496.69	S/151,055.34	S/29,463.92	S/41,627.85	S/292,439.01	S/51,992.66
2017	<u>S/130,982.55</u>	<u>S/122,229.60</u>	<u>S/68,957.18</u>	<u>S/35,340.07</u>	<u>S/42,946.84</u>	<u>S/227,413.21</u>	<u>S/64,410.05</u>
TOTAL	S/363,044.62	S/266,388.74	S/288,518.81	S/113,679.55	S/93,866.53	S/732,712.44	S/116,494.71

Fuente: Elaboración de los investigadores*Figura 4: Análisis de crédito***Fuente:** Elaboración de los investigadores

Interpretación

Tal y como se precia en la tabla 5 y figura 4 nos muestra el hallazgo correspondiente a la actividad 2.1, la empresa SERVICON SAC no está aplicando un análisis de crédito de una manera adecuada porque no se analiza la capacidad que tiene el cliente para hacer frente a sus obligaciones al momento de otorgarle un crédito, tal como se observa en los resultados analizados en el periodo 2017, la empresa tiene deudas pendientes de créditos de ejercicios anteriores, por parte terceros y relacionados por consumo de combustible que asciende a S/692,279.26, estos resultados afectan directamente a la liquidez de SERVICON SAC.

Políticas de cobro

Cumplimiento de actividades de la dimensión 03, de las políticas de cobro, SERVICON SAC 2017.

Tabla 6

Cumplimiento de actividades de políticas de cobro.

Dimensión	Actividades	Si	No	Porcentaje %
3. Políticas del cobro	3.1. Se ejecutan prácticas de cobranza por créditos otorgados dentro de la empresa por medio de un personal capacitado.	X		3.33
	3.2. Se realiza seguimiento y gestión de cobro dentro de la misma empresa con el fin de minimizar incrementos en las cuentas por cobrar.	X		3.33
	3.3. Se verifica la efectividad de las políticas de cobro mediante una evaluación examinando la estimación de las cuentas incobrables.		X	3.33
	3.4. Se aplican pautas de cobranza en relación a los recursos con que cuenta la empresa.		X	3.33
	3.5. Se efectúan las pautas de cobro de acuerdo a las aprobaciones de las políticas de crédito a los clientes.	X		3.33
	3.6. Se analizan el nivel de las políticas de crédito con fin de minimizar los gastos en el proceso de cobranza.		X	3.33
	3.7. Se utilizan intermediarios para realizar el proceso de cobranza fuera de plazo.		X	3.33
	3.8. Se emplean determinadas entidades financieras para la recuperación de los créditos otorgados.		X	3.33
	3.9. Se otorgan porcentajes de un cobro a los terceros que ejecutan la cobranza.		X	3.33
	3.10. Se emplean títulos valores dentro de las políticas de cobro.		X	3.33
	Total	3	7	9.99 23.31

Fuente: Elaboración propia.

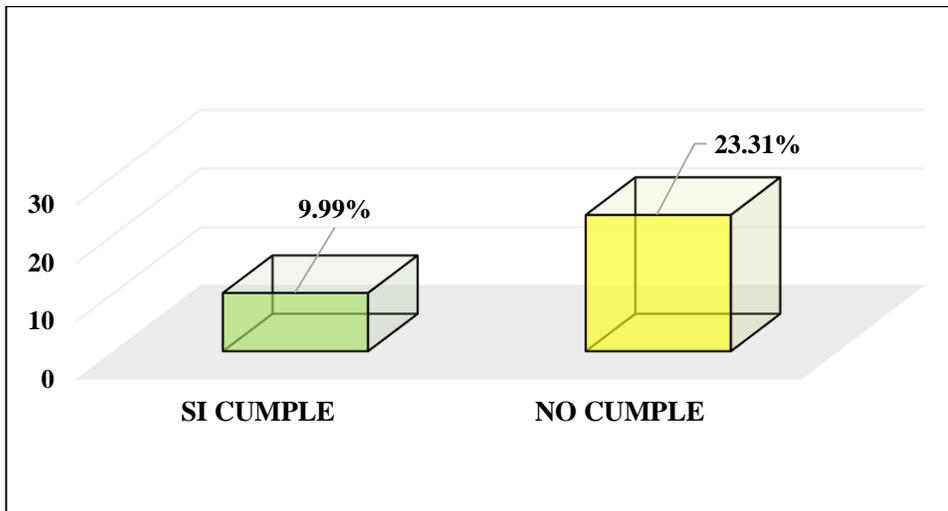


Figura 5: Cumplimiento de actividades de las políticas de cobro
Fuente: Elaboración de los investigadores

Interpretación

La presente figura nos muestra los resultados obtenidos de las respuestas por parte del gerente y del contador de la empresa SERVICON SAC, sobre la dimensión 03, de políticas de cobro, donde nos refleja un incumplimiento de las políticas de cobro de la empresa en un 23.31%, este resultado es obtenido porque no se verifica la efectividad de las políticas de cobros mediante evaluación de la estimación de las cuentas incobrables, ni se aplican políticas relacionadas con los recursos de la empresa, tampoco se analiza el nivel de las políticas con el fin de minimizar gastos en el proceso de cobranza, tampoco se utilizan intermediarios para realizar el proceso de cobranza fuera de plazo, no se emplean entidades financieras para la recuperación de créditos, no se otorgan porcentajes a terceros por la ejecución de una cobranza y por ultimo no se emplean títulos valor dentro de las políticas. Por lo tanto, se deduce que no se están respetando o aplicando las políticas de cobro de una manera adecuada dentro la empresa SERVICON SAC.

Tabla 7
Cobros realizados en la empresa *SERVICON SAC*

Mes	Cobros de 15 días	Cobros de 30 días	Créditos en combustibles		Prestamos en efectivo		
			Diferencia por cobrar	Por cobrar relacionadas	Por cobrar terceros	Por cobrar relacionadas	
Saldos	Créditos		S/261,653.43	S/360,313.64		S/560,234.40	
Ene	S/431,365.30	S/264,073.57	S/133,212.82	S/30,363.11	S/3,715.80	27499.75	S/0.00
Feb	S/436,915.28	S/266,623.53	S/134,499.16	S/30,656.31	S/5,136.28		S/0.00
Mar	S/427,832.67	S/260,523.25	S/131,421.85	S/29,954.90	S/5,932.67		S/0.00
Abr	S/439,353.14	S/268,488.07	S/135,439.73	S/30,870.69	S/4,554.64		S/4,300.00
May	S/538,989.59	S/327,042.67	S/164,977.80	S/37,603.29	S/9,365.84		S/4,200.00
Jun	S/422,250.89	S/257,565.89	S/129,930.00	S/29,614.86	S/5,140.14		S/4,400.00
Jul	S/514,594.17	S/312,791.23	S/157,788.61	S/35,964.66	S/8,049.67		S/4,200.00
Ag	S/501,946.77	S/305,326.27	S/154,022.89	S/35,106.34	S/7,491.27		S/4,400.00
Set	S/456,107.68	S/277,330.52	S/139,900.33	S/31,887.40	S/6,989.43		S/0.00
Oct	S/465,081.08	S/282,271.45	S/142,392.80	S/32,455.50	S/7,961.33		S/24,300.00
Nov	S/423,710.14	S/256,155.98	S/129,218.77	S/29,452.75	S/8,882.64		S/4,300.00
Dic	S/500,845.38	S/304,102.39	S/156,928.57	S/31,442.54	S/8,371.88		S/49,300.00
Total		S/3,382,294.81	S/1,709,733.33	S/385,372.36	S/81,591.59	S/27,499.75	S/99,400.00
Total acumulado		S/3,382,294.81	S/1,709,733.33	S/647,025.79	S/307,705.23	S/27,499.75	S/659,634.40

Fuente: Elaboración de los investigadores.

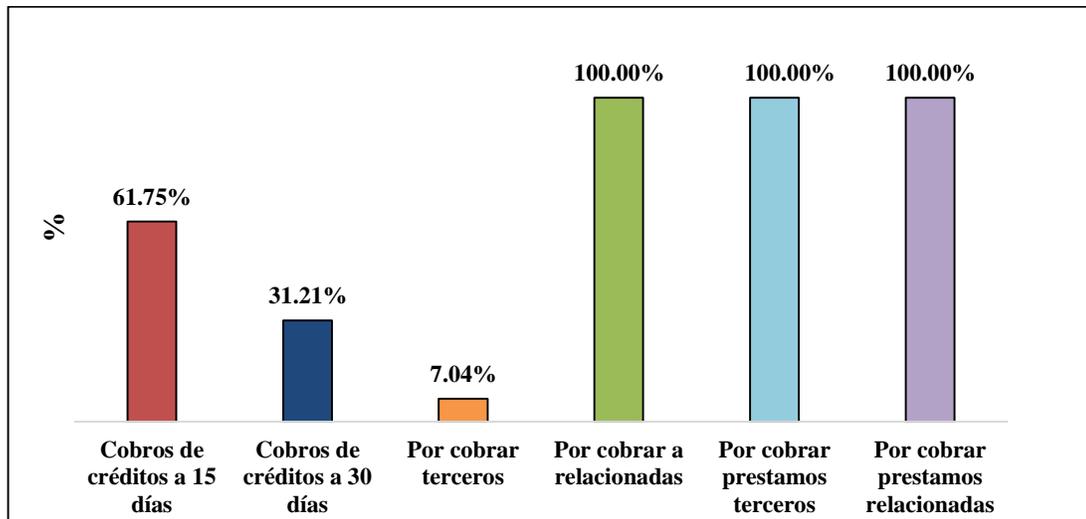


Figura 6: Políticas de cobro

Fuente: Elaboración de los investigadores

Interpretación

Tal como se aprecia en la tabla 7 y figura 6 nos muestra el hallazgo correspondiente a la actividad 3.7, porque la empresa no se apoya de empresas terceras para realizar el proceso

de cobranza fuera de plazo, la incorrecta aplicación de las políticas de cobro aplicadas por la empresa SERVICON SAC ha generado la existencia de deudas pendientes, cuyo dinero no es recuperado aun por la empresa, todo ello ascendiente a S/647,025.79.

Cumplimiento del total de actividades de las tres dimensiones, políticas de crédito, análisis de crédito y políticas de cobro SERVICON SAC 2017.

Tabla 8

Resumen de cumplimiento de actividades

Dimensiones	Actividades	Si	%	No	%
1. Políticas de crédito	10	4	13.32	6	19.98
2. Análisis de crédito	10	2	6.66	8	26.64
3. Políticas del cobro	10	3	9.99	7	23.31
Total:	30	9	29.97	21	69.93

Fuente: Elaboración de los investigadores

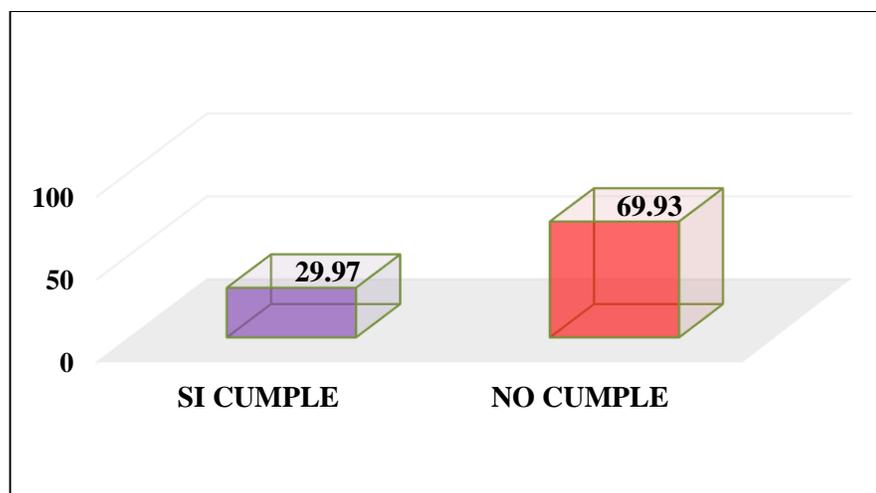


Figura 7: *Cumplimiento del total de actividades*

Fuente: Elaboración de los investigadores

Interpretación

La presente figura nos muestra los resultados totales obtenidos de las respuestas por parte del gerente y del contador de la empresa SERVICON SAC, sobre la variable de

otorgamiento de crédito, donde nos indica de manera general que no se están cumpliendo las políticas de crédito en un 19.98%, el análisis de crédito en un 26.64% y las políticas de cobro en un 23.31%, haciendo así un total del 69.93% del incumplimiento, este resultado obtenido es porque la empresa no verifica el cumplimiento de las políticas de créditos, tampoco realiza una minuciosa evaluación económica y financiera a los clientes antes de otorgarle un crédito, y por último, no viene empleando a terceros o entidades financieras para el proceso de cobro, viéndose así una lentitud en la recuperación del efectivo por los crédito otorgados. Por lo tanto, se deduce que no se están aplicando las políticas de crédito, análisis de crédito y políticas de cobro de manera adecuada para el beneficio económico y financiero de la empresa SERVICON S.A.C.

3.3. Analizar la liquidez en la empresa SERVICON S.A.C. 2017

Tabla 9
Ratio de liquidez general

Ratio de liquidez general comparativo de los periodos 2017 - 2016					
01	Liquidez general	2,017		2,016	Diferencia
		S/		S/	
	<u>Activo Corriente</u>	<u>3,097,242.00</u>		<u>3,391,351.00</u>	
	Pasivo Corriente	663,773.00	4.66	524,424.00	6.47
					-1.81

Fuente: Elaboración de los investigadores

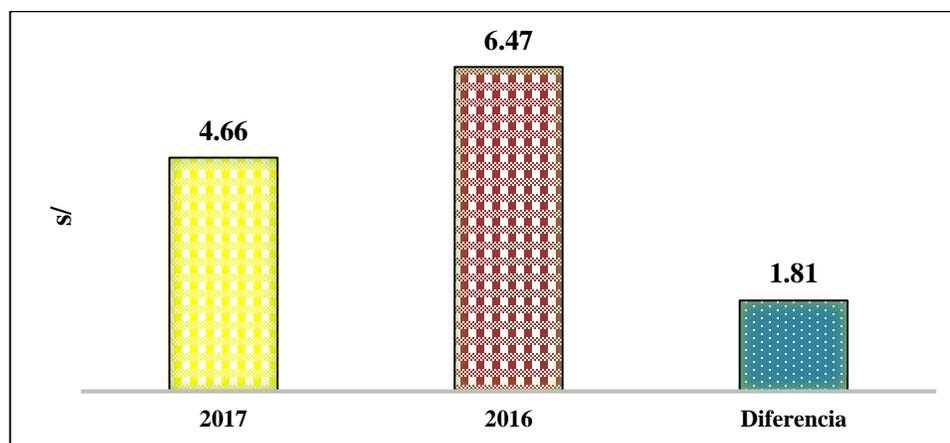


Figura 8: Ratio de liquidez general

Fuente: Elaboración de los investigadores

Interpretación

La presente figura muestra los resultados de la variación de la ratio de liquidez de la empresa SERVICON S.A.C., entre los periodos 2016 y 2017, tal y como se observa en los resultados, nos indican que por cada S/ 1.00 de pasivo corriente, la empresa dispone de S/ 6.47 en el ejercicio 2016 y S/ 4.66 en el ejercicio 2017 como respaldo en el activo corriente. La diferencia entre estos 2 periodos nos muestra una disminución de S/ 1.81, esta diferencia existe porque para el periodo 2017 nuestros activos corrientes disminuyeron y los pasivos corrientes aumentaron en relación con el periodo 2016.

Generalmente se tiene el concepto de que, si la relación corriente es mayor o igual a 1, es sinónimo de una buena liquidez, pero esto solo es cierto siempre y cuando la empresa convierta sus cuentas por cobrar e inventarios en efectivo

Tabla 10

Ratio de prueba acida

Ratio de prueba acida comparativo de los periodos 2017 - 2016					
02	Prueba acida	2,017		2,016	Diferencia
	$\frac{\text{Act.Cte.-(Inv.+Gts Pag x Adel)}}{\text{Pasivo Corriente}}$	<u>2,731,561.00</u>	4.12	<u>3,137,868.00</u>	5.98
		663,773.00		524,424.00	<u>-1.86</u>

Fuente: Elaboración de los investigadores

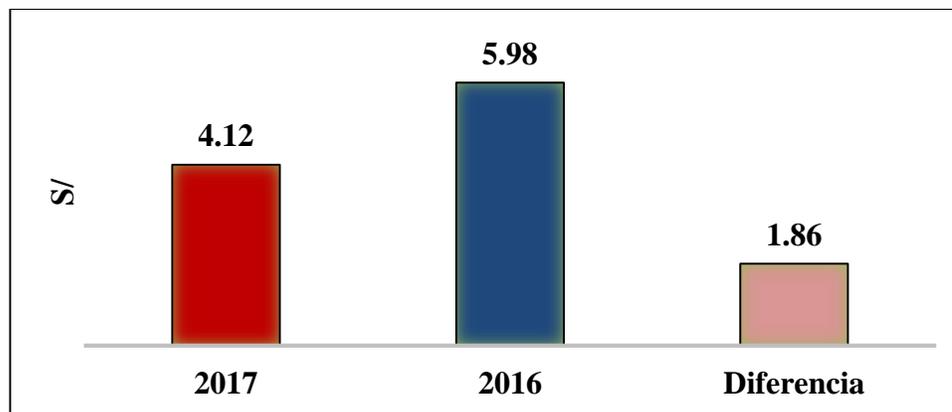


Figura 9: Ratio de prueba acida

Fuente: Elaboración de los investigadores

Interpretación

La presente figura nos muestra los resultados de la variación de la ratio de prueba ácida de la empresa SERVICON SAC, entre los periodos 2016 y 2017, tal y como se observa en los resultados, nos indican que por cada S/ 1.00 que se debe en el pasivo corriente, la empresa dispone de S/ 5.98 y S/ 4.12 las cuales corresponden al pago de la obligación sin necesidad de convertir en efectivo su inventario, para los periodos 2016 y 2017 respectivamente. La diferencia entre estos 2 periodos nos muestra una disminución de S/ 1.86, esta diferencia existe porque para el periodo 2017 nuestros inventarios terminaron con un saldo más elevado en relación con el periodo 2016.

Esta ratio financiera de liquidez, no nos asegura que la liquidez de la empresa sea buena o mala, ya que es muy importante relacionarlos con el período de conversión de los activos operacionales.

Tabla 11

Ratio de capital de trabajo

Ratio de capital de trabajo comparativo de los periodos 2017 - 2016				
03	Capital de trabajo	2,017	2,016	Diferencia
		S/	S/	
	<u>Activo Cte. -</u>	3,097,242.00	3,391,351.00	-
	<u>Pasivo Cte.</u>	-	-	-
		2,433,469.00	2,866,927.00	<u>433,458.00</u>
		663,773.00	524,424.00	

Fuente: Elaboración de los investigadores.

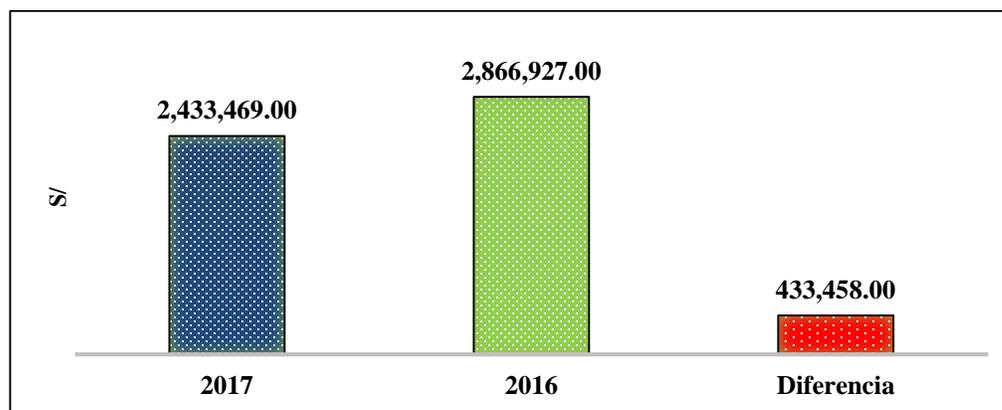


Figura 10: Ratio de capital de trabajo

Fuente: Elaboración de los investigadores

Interpretación

La presente figura nos muestra los resultados de la variación de la ratio de capital de trabajo de la empresa SERVICON SAC, entre los periodos 2016 y 2017, tal y como se observa en los resultados, nos indican la empresa dispone de S/ 2,866,927.00 y S/ 2,433469.00 de capital de trabajo respectivamente, con estos fondos permanentes la empresa puede sostener los costos operacionales y mantener la empresa en marcha. La diferencia entre estos 2 periodos se da, por una disminución en los activos corrientes específicamente en las cuentas por cobrar comerciales y vinculadas de la empresa en el ejercicio 2017 en relación con el 2016, de la misma manera se ve un incremento en el pasivo corriente en el periodo 2017 con relación en el 2016, viéndose así una disminución en el capital de trabajo entre los 2 periodos analizados.

Tabla 12

Ratio de rotación de cartera

Ratio de rotación de cartera comparativo de los periodos 2017 - 2016					
04	Rotación de cartera	2,017		2,016	Diferencia
	<u>Cuentas por Cobrar</u>				
	<u>Prome* 360</u>	<u>1,704,195.50</u>		<u>1,766,526.00</u>	
	Ventas	21,788,752.32	28.16	20,180,594.00	31.51
					-3.36

Fuente: Elaboración de los investigadores

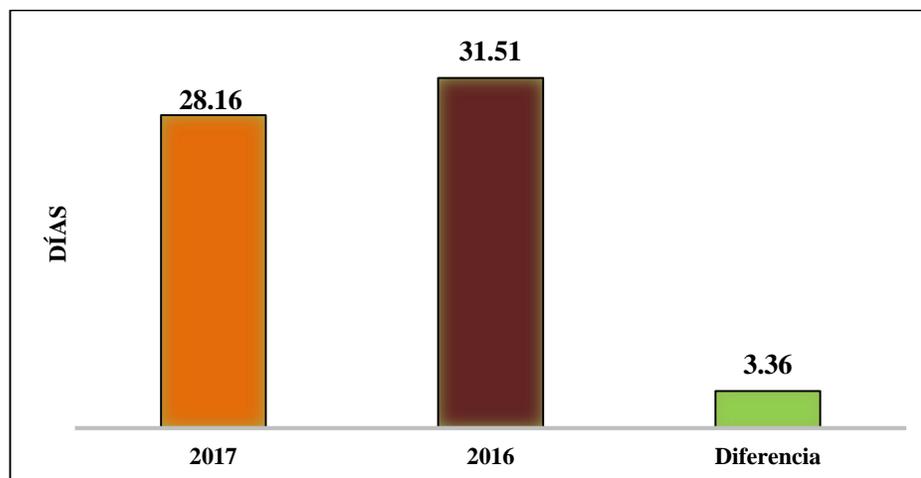


Figura 11: Ratio de rotación de cartera

Fuente: Elaboración de los investigadores

Interpretación

La presente figura nos muestra los resultados de la variación de la ratio rotación de cartera de la empresa SERVICON SAC, entre los periodos 2016 y 2017, tal y como se observa en los resultados, nos indican que la empresa dispone de un plazo promedio concedido a los clientes para realizar el pago correspondiente es de 31.51 días en el periodo 2016 y de 28.16 días para el año 2017. La diferencia entre estos 2 periodos se da por el incremento del nivel de ventas en el periodo 2017 con relación al periodo 2016, de la misma manera se muestra una pequeña disminución de las cuentas por cobrar promedio, viéndose una reducción de 3.36 días en la rotación de cartera entre los 2 periodos analizados.

Tabla 13

Ratio de rotación de caja y bancos

Ratio de rotación de caja y bancos comparativo de los periodos 2017 - 2016						
05	Rotación de caja y bancos	2,017		2,016		Diferencia
		S/		S/		
	<u>Caja y Bancos * 360</u>	<u>893,899.00</u>		<u>929,178.00</u>		
	Ventas	21,788,752.32	14.77	20,180,594.00	16.58	-1.81

Fuente: Elaboración de los investigadores

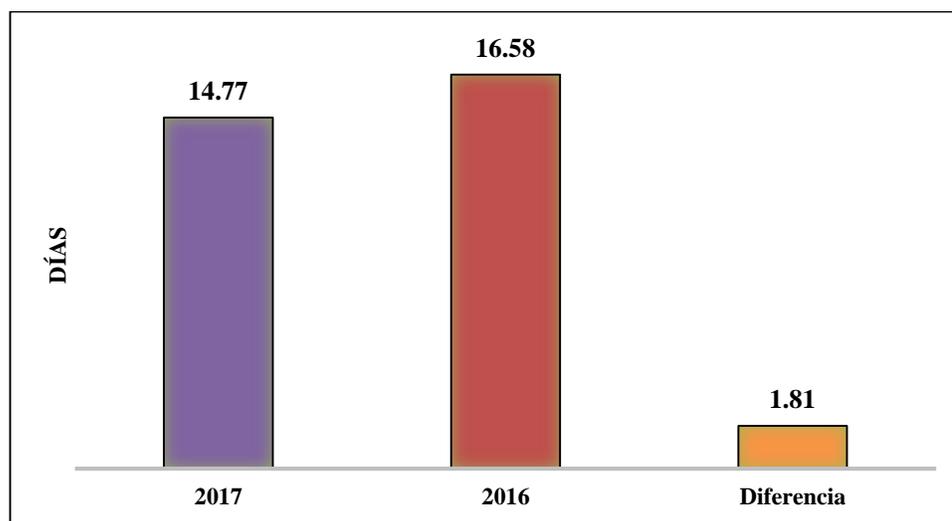


Figura 12: Ratio de caja y bancos

Fuente: Elaboración de los investigadores

Interpretación

La presente figura nos muestra los resultados de la variación de la ratio de rotación de caja y bancos de la empresa SERVICON S.A.C. entre los periodos 2016 y 2017, tal y como se observa en los resultados nos indican una idea del efectivo que la empresa dispone para cubrir los días de venta, para el periodo 2016 la empresa cuenta con liquidez suficiente para cubrir 16.58 días y para el periodo 2017 solo puede cubrir 14.77 días. La diferencia entre estos 2 periodos se da por el incremento del nivel de las ventas en el periodo 2017 con relación al periodo 2016, de la misma manera se muestra una disminución de caja y bancos, viéndose así una disminución de 1.81 días en la rotación de caja y bancos entre los 2 periodos analizados.

3.4. Incidencia de las políticas de cobro, políticas y análisis de crédito en la liquidez de la empresa SERVICON S.A.C.

Formulación general: ¿De qué manera la gestión del otorgamiento de créditos influye en la liquidez de la empresa SERVICON S.A.C.?

Gestión del otorgamiento de créditos	Liquidez																												
<p>Con la aplicación de los resultados, se conoció que el 70% de las actividades descritas en la lista de cotejo no se cumplen de manera continua.</p> <p style="text-align: center;"><u>Deficiencias</u></p> <p>Dimensión: Políticas de Crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de políticas, de acuerdo a las líneas de ventas. - Falta de seguimiento de los créditos otorgados. - Falta de estrategias de cobranzas. - Vales no facturados por los clientes por más de un año, conllevando a cobranzas dudosas de S/ 501,296.05. <p>Dimensión: Análisis de crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de análisis de la capacidad de pago del cliente. - Falta de empleo de modalidades de créditos, de acuerdo a los indicadores financieros. - Cuentas por cobrar de ejercicios anteriores, ascendentes a S/ 692,279.26. <p>Dimensión: Políticas de cobro</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de verificación de la efectividad de las políticas de cobranza. - Falta de convenio con sistemas de riesgos para la recuperación de créditos. La misma que ha generado 	<p>Las pérdidas evidenciadas en la gestión de otorgamiento de crédito, suman S/. 501,296.05, en cobranza dudosa, las mismas que revelan el incumplimiento de actividades descritas en los instrumentos.</p> <p>Es importante señalar que la gestión eficiente del otorgamiento de crédito, hubiera generado resultados distintos a los obtenidos, como se detalla a continuación.</p> <p style="text-align: center;">Razón de liquidez general</p> <table border="1" data-bbox="803 898 1398 1066"> <thead> <tr> <th colspan="2">Calculado</th> <th colspan="2">Esperado</th> </tr> <tr> <th>Montos</th> <th>Índice</th> <th>Montos</th> <th>Índice</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>S/3,097,242.00</td> <td rowspan="2">4.66</td> <td>S/3,598,538.05</td> <td rowspan="2">5.42</td> </tr> <tr> <td>S/663,773.00</td> <td>S/663,773.00</td> </tr> </tbody> </table> <p>En este caso, si la empresa Servicon Sac, no hubiera perdido S/. 501,296.05, en cobranza dudosa, gozaría de un total de activo corriente de S/3,598,538.05, viéndose incrementado las cuentas por cobrar, y en efecto la razón de liquidez general calculado sería 5.42. (Ver anexo). Con el seguimiento adecuado de los productos otorgados al crédito y la aplicación de sistemas de riesgos para la recuperación de las cuentas por cobrar, la empresa evitaría pérdidas significativas.</p> <p style="text-align: center;">Razón de prueba acida</p> <table border="1" data-bbox="813 1520 1388 1688"> <thead> <tr> <th colspan="2">Calculado</th> <th colspan="2">Esperado</th> </tr> <tr> <th>Montos</th> <th>Índice</th> <th>Montos</th> <th>Índice</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>S/2,731,561.00</td> <td rowspan="2">4.12</td> <td>3,231,568.05</td> <td rowspan="2">4.87</td> </tr> <tr> <td>S/663,773.00</td> <td>S/663,773.00</td> </tr> </tbody> </table> <p>Con la acumulación de cuentas por cobrar ascendentes a S/ 1 339 305.05 y cuentas de cobranzas dudosas, la empresa Servicon Sac, ha perdido la capacidad de disfrutar de una razón de prueba acida de 4.87(Ver</p>	Calculado		Esperado		Montos	Índice	Montos	Índice	S/3,097,242.00	4.66	S/3,598,538.05	5.42	S/663,773.00	S/663,773.00	Calculado		Esperado		Montos	Índice	Montos	Índice	S/2,731,561.00	4.12	3,231,568.05	4.87	S/663,773.00	S/663,773.00
Calculado		Esperado																											
Montos	Índice	Montos	Índice																										
S/3,097,242.00	4.66	S/3,598,538.05	5.42																										
S/663,773.00		S/663,773.00																											
Calculado		Esperado																											
Montos	Índice	Montos	Índice																										
S/2,731,561.00	4.12	3,231,568.05	4.87																										
S/663,773.00		S/663,773.00																											

deudas por cobrar de S/ 647,025.79.

anexo), siendo esta superior al calculado. Por otro lado, es importante mencionar que los gastos administrativos calculados (S/ 507,270.00) en el periodo 2017, descendería a S/ 5, 973.95, si la empresa no presentaría provisión de cobranza dudosa.

Capital de trabajo

Calculado		Esperado	
Montos	S/	Montos	S/
S/3,097,242.00- S/663,773.00	2,433,469.00	3,231,568.05- S/663,773.00	2,934,765.05

Al evitar pérdidas de cobranza dudosa, la empresa Servicon SAC, gozaría de un capital de trabajo de S/ 2,934,765.05 (Ver anexo), monto superior a lo obtenido. Asimismo, disfrutaría de una utilidad mayor a lo obtenido, es decir S/ 962,414.05. En efecto, la empresa tendría mayores ganancias y beneficios en la disponibilidad de adquirir existencias para su crecimiento económico, si considera la importancia de la administración eficiente en el otorgamiento de crédito. Cabe mencionar que los resultados de la ratio rotación de caja, no sufrió variación alguna, por cuanto los cambios ejecutados intervienen en la disminución de los gastos administrativos, y el incremento de la utilidad y activo corriente en general, en este caso las cuentas por cobrar.

Hipótesis que se acepta: La gestión del otorgamiento de créditos influye significativamente en la liquidez de la empresa SERVICON S.A.C.

IV. DISCUSIÓN

Con la finalidad de responder el objetivo general, ha sido importante aplicar instrumentos de evaluación, los mismo que dieron a conocer que existe incidencia entre ambas variables, por cuanto se conoció que la empresa no está empleando practicas adecuadas en el procesos de otorgamiento de créditos, pues no se realiza una evaluación previa a los clientes, y los resultado de esta mala práctica se ven reflejados en sus abultadas cuentas por cobrar que viene arrastrando de años anteriores y a la fecha no se puede recuperar ese efectivo, influyendo así directamente con la liquidez. Los resultados guardan relación con la investigación de Aguilar (2013) en donde se concluye que la empresa efectúa una correcta aplicación de las políticas crediticias establecidas, las mismas que destacan que se deben efectuar una evaluación previa al otorgamiento de créditos, en donde el 40% considera que se deben tener en cuenta las garantías, el 36% afirma que se deberá analizar el historial crediticio y la proporción restante señala que se deberán emplear otras medidas en donde se realice el seguimiento correspondiente y no sólo consideren la antigüedad del cliente.

Al evaluar el desempleo de las políticas de cobro y de crédito de la empresa SERVICON S.A.C. se conoció que la empresa no lo viene ejecutando de la manera correcta. Asimismo, Grandez (2013) en su investigación indica que las deficiencias en la que incurren es debido a la falta de aplicación de nuevos instrumentos tanto en la concesión de créditos como en su recuperación, así como por las inexistentes políticas crediticias de la empresa, lo cual ha permitido evidenciar que esta situación afecta negativamente a la liquidez de la empresa, y por ello se considera válida la propuesta de elaborar un plan de gestión.

En cuanto a las deficiencias de la variable, la empresa SERVICON SAC no verifica el cumplimiento adecuado de las políticas de crédito, tampoco realiza un minucioso análisis de crédito y no viene empleando a terceros en sus políticas de cobro, viéndose así una lenta recuperación de efectivo proveniente de los otorgamientos de crédito. Además, Marquina y Morales (2017) concluyen que las deficiencias presentadas en la empresa se originan por la falta de políticas crediticias, es decir, no se cuenta con

procedimientos y requerimientos necesarios para ejecutar las actividades adecuadamente. Así también, se demostró que la mala gestión de las cuentas incide negativamente en la liquidez de la empresa, quedando con una calificación deficiente respecto a ello.

En cuanto a la liquidez de la empresa SERVICON S.A.C., los resultados alcanzados en esta investigación las ratios obtenidos en el periodo 2017, son inferiores al 2017, es decir 4.66, 4.12, 2,433,469.00, 28.16 veces y 14.77 en ratios de prueba ácida, capital de trabajo, rotación de cartera y rotación de caya y bancos respectivamente. Asimismo, Medina, Plaza y Samaniego (2013) concluyeron que la adecuada administración de sus recursos, debido a que no aplica estrategias ni políticas que le permitan ejecutar sus actividades de manera eficiente, pues por cada \$ 100 de ventas, el costo de cobranza es de \$5, obteniendo así un porcentaje de 12.86% correspondiente a las cobranzas.

Con respecto a la incidencia de las políticas de cobro, políticas y análisis de crédito en la liquidez de la empresa SERVICON SAC, los resultados logrados dan a conocer falencias, ya que las políticas de crédito, cobro y análisis para un crédito no se están ejecutando adecuadamente, porque no verifican el cumplimiento de las políticas de crédito, no realizan un análisis crediticio minucioso a los clientes antes de otorgar el crédito correspondiente, incidiendo así de manera directa con la liquidez de SERVICON SAC. Asimismo, Araujo y Estacio (2017) en su trabajo de investigación manifiestan que se debe realizar el seguimiento adecuado luego de realizar una venta al crédito, de modo que se verifique el cumplimiento de los lineamientos establecidos en las políticas y análisis de créditos, y se evite problemas en la empresa con respecto a la recuperación de la cobranza a sus clientes mediante la aplicación de sus políticas de cobro. En donde se concluyó que la empresa no aplica políticas crediticias que le permitan realizar un seguimiento a los créditos. Por tal motivo, se puede afirmar que la gestión de las cuentas por cobrar incide significativamente en la liquidez de la empresa, en donde se obtuvo un deficiente nivel de cumplimiento de 46.9%.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** En la presente investigación, se logró determinar que existe una influencia significativa entre el otorgamiento de créditos y la liquidez de la empresa SERVICON S.A.C., distrito de Morales, periodo 2017. Dichos resultados se deben al incumplimiento de las actividades, a las deficiencias presentadas, que conllevaron a cuenta de cobranzas dudosas ascendentes a S/. 501,296.05 y por ende las ratios obtenidas fueron inferiores a los esperados en el periodo 2017.
- 5.2.** En relación al primer objetivo específico, se determinó que la empresa conoce las políticas de cobro, políticas y análisis de crédito en una medida mínima y poco favorable para la empresa, porque no lo viene ejecutando de la manera correcta, aunque esto tiene como fin un incremento de liquidez y mejor inversión del efectivo, ya que los resultados de esta investigación así lo corroboran, porque el 29.97% se cumplen adecuadamente y el 60.93% no se cumplen adecuadamente.
- 5.3.** Con respecto al segundo objetivo específico, se determinó las deficiencias en la empresa SERVICON S.A.C. en relación a sus políticas de cobro, políticas y análisis de crédito, la empresa presenta estas deficiencias porque no verifica el cumplimiento de las políticas de crédito, no realiza un minucioso análisis de crédito y no viene empleando a terceros en sus políticas de cobro, viéndose así una lenta recuperación de efectivo proveniente de los otorgamientos de crédito.
- 5.4.** En relación al tercer objetivo específico, se pudo determinar de qué manera la empresa SERVICON SAC analiza la liquidez, este análisis lo hace a través de sus ratios financieros como la liquidez general, prueba ácida, capital de trabajo, rotación de cartera y rotación de caja y bancos, para así evaluar el estado actual e histórico de cómo se encuentra la empresa con respecto a sus activos líquidos. SERVICON SAC posee actualmente unas ratios de liquidez favorables, pero pudiera mejorar estas ratios si se hicieran efectivo todas su cuentas por cobrar que arrastra.

5.5. Finalmente, con respecto al cuarto objetivo específico se determinó que las políticas de cobro, políticas y análisis de crédito, desde el momento de otorgar un crédito no se están ejecutando adecuadamente, porque no verifican el cumplimiento de las políticas de crédito, no realizan un análisis crediticio minucioso a los clientes antes de otorgar un crédito y no se apoyan de terceros dentro de sus políticas de cobro para recuperar el efectivo de los clientes con deuda, incidiendo así de manera directa con la liquidez de SERVICON SAC, porque la mala práctica que se viene empleando en el proceso de crédito traerá como consecuencia el incumplimiento de pago por parte de los clientes, mostrando así una inconsistente liquidez en la empresa para cumplir con sus compromisos con terceros.

VI. RECOMENDACIONES

Con los resultados obtenidos, se recomienda:

- 6.1.** Al gerente de la empresa Servicon SAC, implementar un modelo de control interno y verificar el cumplimiento de este de acuerdo los procesos ya establecidos para el otorgamiento de créditos, puesto que, si la empresa aplica el control interno y se realiza la verificación, todo contribuirá a tener un buen ciclo financiero y por ende una mejor liquidez.
- 6.2.** Al gerente de la empresa Servicon SAC, constituir una normativa o base legal, designando facultades a diferentes áreas contribuyendo al cumplimiento eficiente de las políticas de cobro, políticas y análisis de crédito, todo esto permitirá a la empresa tener un conocimiento más amplio y a su vez tomar mejores decisiones.
- 6.3.** Al administrador de la empresa Servicon SAC, realizar un seguimiento minucioso a las políticas de crédito, realizar un análisis de la situación económica y/o financiera de los clientes de acuerdo a los resultados que muestras sus estados financieros y también que dentro de sus políticas de cobro utilicen la cobranza indirecta para poder reducir las demoras de los pagos y eliminar las cuentas por pagar.
- 6.4.** A los colaboradores de la empresa Servicon SAC, efectuar una correcta administración de su efectivo, así como de adoptar un nivel óptimo de sus cuentas por cobrar para no mantener un dinero ocioso que bien le puede ser favorable para su liquidez cuando se realice la evaluación mediante sus financieros.
- 6.5.** Al administrador de la empresa Servicon SAC, aplicar un análisis integral de la situación financiera y económica de los clientes antes de realizar un otorgamiento de crédito para asegurar recuperación rápida del efectivo, verificar el cumplimiento de las políticas de crédito establecidas por la empresa, y por último optar por nuevas estrategias dentro de las políticas de cobro para poder agilizar los cobros de los créditos otorgados, y no poner en riesgo la liquidez de la empresa al momento de responder a sus obligaciones con terceros.

REFERENCIAS

- Aching, C. (2015). Guía Rápida “*Ratios Financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia*”. Lima, Perú. Prociencia y Cultura S.A.
- Aguilar, V. (2013). “*Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera año 2012*” Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Universidad San Martín de Porres, La Molina, Lima.
- Apaza, M. (2013). *Guía práctica de finanzas corporativas* – Lima – Perú. Pacifico editores.
- Araujo, K. y Estacio, E. (2017). “*Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales y su Incidencia en la Liquidez en la Empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., Cajamarca – Perú, año 2016.*”. (Tesis de pregrado para obtener el título de Contador Público). Universidad Privada del Norte.
- Avelino, M. (2017). “*Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cia. Ltda*”, Guayaquil – Ecuador, 2015. Tesis para obtener el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte
- Behar, D. (2008). “*Metodología de la investigación*” (primera edición), Shalom, Argentina.
- Bernal, C. (2010). “*Metodología de la investigación*” (tercera edición), Sabana, Colombia. Pearson.
- Danel, O. (2015). “*Metodología de la investigación - población y muestra*”. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/283486298_Metodologia_de_la_investigacion_Poblacion_y_muestra
- De la Cruz, S. (2017). “*Carácter y conducta ética en estudiantes de una institución militar de Lima Metropolitana*” Tesis para optar el título profesional de Mg en Psicología, Universidad Nacional Federico Villareal, Cercado de Lima, Lima.
- Gálvez, C. y Pinilla, K. (2015). “*Cuentas por Cobrar, Teoría y Aplicación*” (1ra Edición), Chillan, Chile. Editorial Bio Bio.
- Gómez, S. (2012). “*Metodología de la investigación*” (primera edición), Tlalnepantla, C.P, estado de México. Red Tercer Milenio
- Grandez, A. (2013). “*Evaluación y propuesta de un plan de gestión de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Suministros del Oriente S.R.L., ciudad de*

- Tarapoto – Perú, año 2012*". (Tesis de pregrado para obtener el título profesional de contador público). Universidad Cesar Vallejo.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *"Metodología de la investigación"* (quinta edición), D.F, México. McGrawHi educación.
- Hernández, S. (2013). *"Seminario de tesis."* Recuperado de: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT86.pdf
- Hurtado, G. (2017). *"Cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez del almacén de la empresa Araujo"*, Guayaquil - Ecuador, 2015. Tesis para obtener el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, de la universidad Laica Vicente Rocafuerte.
- Marquina, A. y Morales, A. (2017). *"Incidencia de la Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la Liquidez de la Empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, Cajamarca – Perú, año 2016."* (Tesis para obtener el título de Contador Público). Universidad Privada del Norte.
- Medina, K., Plaza, G. y Samaniego, A. (2013). *"Análisis de los estados financieros de mayo 2011 - mayo del 2012, y creación de estrategias financieras para alcanzar un mejor nivel de liquidez y rentabilidad de la empresa PINTUCA S.A. en el año 2012"*, Guayaquil – Ecuador, 2012. Tesis para obtener el título de contador público autorizado con mención en finanzas, de la Universidad de Guayaquil.
- Mendoza, M. y Ramírez, K. (2011). *"Influencia de una política de pagos y cobranzas en la liquidez de la empresa FORTISELVA S.A.C., ciudad de Tarapoto – Perú, año 2009"*. (Tesis de pregrado para obtener el título profesional de contador público). Universidad Cesar Vallejo.
- Morales, J. (2014). *"Crédito y Cobranza"* (1ra Edición), México, D.F., Grupo Editorial Patria.
- Neciosup, P. (2016). *"Técnicas de fichaje"*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/henryaviador/tecnicas-de-fichaje-64534466>
- Ochoa, G. y Saldivar, R. (2014). *"Administración Financiera Correlacionada con las NIF"*. México, D.F. McGraw-Hill
- Ramos, E. (2008, julio 1). *"Métodos y técnicas de investigación"*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>

Romero, M. (2011). “*Nivel de uso del factoring y su incidencia en la liquidez de las empresas de electrodomésticos de la ciudad de Tarapoto – Perú, año 2010*”. (Tesis de pregrado para obtener el título profesional de licenciado en administración). Universidad Cesar Vallejo.

Rubio, P. (2014). “*Manual de Análisis Financiero*”. España: Edición Electrónica gratuita.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Gestión del otorgamiento de crédito y su influencia en la liquidez de SERVICON SAC, Morales 2017”

Tabla 14

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos						
<p>Problema general</p> <p>¿Determinar de qué manera la gestión del otorgamiento de créditos influye en la liquidez de la empresa SERVICON S.A.C.?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar de qué manera la gestión del otorgamiento de créditos influye en la liquidez de la empresa SERVICON S.A.C.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La gestión del otorgamiento de créditos influye significativamente en la liquidez de la empresa SERVICON S.A.C.</p>							
<p>Problemas específicos</p> <p>¿En qué medida se conoce las políticas de cobro, políticas y análisis de crédito de la empresa SERVICON SAC?</p> <p>¿Cuáles son las deficiencias identificadas de las políticas de cobro, políticas y análisis de crédito de la empresa SERVICON SAC?</p> <p>¿De qué manera se analiza la liquidez en la empresa SERVICON SAC?</p> <p>¿Cómo inciden las políticas de cobro, políticas y análisis de crédito en la liquidez de la empresa SERVICON SAC?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Conocer las políticas de cobro, políticas y análisis de crédito de la empresa SERVICON SAC.</p> <p>Identificar las deficiencias de las políticas de cobro, políticas y análisis de crédito de la empresa SERVICON SAC.</p> <p>Analizar la liquidez de la empresa SERVICON SAC.</p> <p>Como inciden las políticas de cobro, políticas y análisis de crédito en la liquidez de la empresa SERVICON SAC.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Se conoce en gran medida las políticas de cobro, políticas y análisis de crédito de la empresa SERVICON SAC</p> <p>Existen deficiencias identificadas de las políticas de cobro, políticas y análisis de crédito de la empresa SERVICON SAC</p> <p>Se analiza razonablemente la liquidez en la empresa SERVICON SAC</p> <p>Las políticas de cobro, políticas y análisis de crédito inciden significativamente en la liquidez de la empresa SERVICON SAC</p>	<p>Para la presente investigación se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos:</p>						
<p>Diseño de investigación</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo</p> <p>El diseño de la investigación: No experimental con corte transversal</p>	<p>Población muestra</p> <p>La Población:</p> <p>Las áreas de gerencia, contabilidad y los informes contables de la empresa SERVICON SAC, periodo 2017.</p> <p>Muestra:</p> <p>El gerente, el contador y los reportes contables de la empresa SERVICON SAC, periodo 2017.</p>	<p>Variables y dimensiones</p> <table border="0"> <tr> <td>Variables</td> <td>Dimensiones</td> </tr> <tr> <td>Otorgamiento de crédito</td> <td>Políticas de Crédito. Análisis del crédito. Políticas del cobro. Análisis de Liquidez.</td> </tr> <tr> <td>Liquidez</td> <td>Análisis de la Gestión o actividad.</td> </tr> </table>	Variables	Dimensiones	Otorgamiento de crédito	Políticas de Crédito. Análisis del crédito. Políticas del cobro. Análisis de Liquidez.	Liquidez	Análisis de la Gestión o actividad.	<p>Técnica:</p> <p>Fichaje Entrevista Observación Análisis documental</p> <p>Instrumento:</p> <p>Fichas textuales Guía de entrevista Guía de observación Guía Análisis documental</p>
Variables	Dimensiones								
Otorgamiento de crédito	Políticas de Crédito. Análisis del crédito. Políticas del cobro. Análisis de Liquidez.								
Liquidez	Análisis de la Gestión o actividad.								

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Fichas textuales

Autor: José Antonio Morales Castro y Arturo Morales Castro

Editorial: Grupo Editorial Patria

Título: “Crédito y Cobranza”

Ciudad, País: Chillan - Chile

Año: 2014

Otorgamiento de créditos: El otorgamiento de crédito es el mecanismo por excelencia que aumenta las ventas de las empresas, y cuando esto sucede las compañías incrementan la intensidad de su ciclo financiero y las compras que hacen a otras empresas de materias primas y servicios necesarios para sus procesos de producción, y con ello se presenta un efecto multiplicador en la economía porque las empresas aumentan sus operaciones y con ello compras de materias primas, pago de servicios diversos, pago de impuestos, etc., por ello el crédito es una herramienta que ayuda a reactivar la economía.

Ficha N° 01

Autor: Claudia L. Gálvez Mena y Katherine P. Pinilla Rojas

Editorial: Editorial Bio Bio

Título: Cuentas por Cobrar, Teoría y Aplicación”

Ciudad, País: Chillan - Chile

Año: 2015

Políticas de crédito: Las políticas de crédito son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe conceder crédito a un cliente y el monto de éste.

Ficha N° 02

Autor: Claudia L. Gálvez Mena y Katherine P. Pinilla Rojas
Título: Cuentas por Cobrar, Teoría y Aplicación”
Año: 2015

Editorial: Editorial Bio Bio
Ciudad, País: Chillan - Chile

Análisis de crédito: El análisis de crédito se dedica a la recopilación y evaluación de información de crédito de los solicitantes para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de la empresa. Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea, como también, todo crédito por fácil, bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo, materia que se profundizara en el siguiente capítulo.

Ficha N° 03

Autor: Claudia L. Gálvez Mena y Katherine P. Pinilla Rojas
Título: Cuentas por Cobrar, Teoría y Aplicación”
Año: 2015

Editorial: Editorial Bio Bio
Ciudad, País: Chillan - Chile

Políticas del Cobro: Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para hacer efectivas sus cuentas por cobrar a su vencimiento. Uno de los problemas habituales a los que se enfrentan las empresas, es la dificultad de cobrar puntualmente a sus clientes. La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables.

Ficha N° 04

Guía de entrevista

Entrevista a los colaboradores de la Empresa SERVICON SAC, Morales – periodo 2017.

La siguiente entrevista tiene el propósito de recopilar información sobre la gestión del otorgamiento de crédito y su influencia en la empresa SERVICON SAC, Morales, periodo 2017, por ello se solicita contestar las siguientes interrogantes con la mayor claridad y honestidad.

Objetivo: Determinar de qué manera la gestión del otorgamiento de créditos influye en la liquidez de la empresa SERVICON S.A.C.

Nombre del entrevistado:

Cargo:

Fecha:

Tiempo de la entrevista:

Antigüedad de la empresa:

Interrogantes relacionadas a la Empresa

1. ¿Cuál es el giro de negocio de la empresa SERVICON SAC?
2. ¿Se requiere autorización previa del propietario para el otorgamiento del crédito?
3. ¿Cómo es la evaluación para un otorgamiento de crédito?
4. ¿En la empresa existe una persona encargada para el otorgamiento de créditos?

Interrogantes relacionadas a las Políticas de Crédito

5. ¿Qué tipos de políticas de crédito utiliza la empresa SERVICON SAC?
6. ¿Qué criterios tiene en consideración su empresa al evaluar el otorgamiento de créditos?
7. ¿Se estima algún plazo máximo fijado para la otorgación de créditos?
8. ¿De qué forma evalúa la empresa el beneficio de otorgar crédito al potencial cliente?

Interrogantes relacionadas al Análisis de crédito

9. ¿Qué información solicita la empresa para el otorgamiento de un crédito la empresa?
10. ¿SERVICON SAC, cuenta con estándares de crédito para diferentes tipos de clientes?

11. ¿Cuál es la frecuencia de la recuperación de las cuentas por cobrar a sus clientes?
12. ¿Se está verificando el historial crediticio de los clientes al otorgar créditos?

Interrogantes relacionadas a las Políticas de cobro

13. ¿Qué políticas de cobranza se aplica en la empresa SERVICON SAC?
14. ¿Cuáles son los medios de pagos para la cobranza que ha implementado la empresa SERVICON SAC, para sus clientes?
15. ¿La empresa SERVICON SAC, gestiona sus políticas de cobro de manera directa o indirecta?
16. ¿Qué procesos estrictos de cobranza realiza la empresa SERVICON SAC?

Interrogantes relacionadas a la Liquidez

17. ¿Tiene conocimiento sobre el análisis de liquidez y los ratios que con los que se puede medir?
 1. Ratio de liquidez general = Activo Corriente / Pasivo Corriente
 2. Ratio de prueba ácida = Activo Cte. - Inventario / Pasivo Cte
 3. Ratio de capital de trabajo = Activo Cte. - Pasivo Cte
18. ¿Cómo es el análisis de la gestión o actividad en la empresa SEVICON SAC?
 5. Ratio de rotación de cartera = Ctas por cobrar promedio * 360 / Ventas
 6. Rotación de caja y bancos = Caja y Bancos * 360 / Ventas

Guía de entrevista
Empresa SERVICON SAC – Periodo 2017

Código	Entrevistado	Edad	Grado de instrucción	Cargo Actual	Antigüedad	Observaciones
E01	Pedro Ibañez Ruiz	49				
E02	Dan Ramírez Flores	33				

Fuente: Elaboración propia

Guía de observación: Lista de cotejo

Empresa SERVICON SAC – Periodo 2017

Título del proyecto: “Gestión del otorgamiento de crédito y su influencia en la liquidez de SERVICON SAC, distrito de Morales, periodo 2017”

Objetivo de la observación: Conocer la situación de la gestión del otorgamiento de créditos y su influencia en la liquidez de la empresa SERVICON S.A.C, para poder desarrollar con claridad esta investigación.

VARIABLE Gestión del otorgamiento de crédito	Escala	
	SI	NO
1. El encargado realiza una investigación previa, para el otorgamiento de créditos de gasolina en la empresa SERVICON S.A.C		
2. Los trabajadores aplican pautas que favorece minimizar las cuentas por cobrar y la recuperación rápida del efectivo por concepto de gasolina		
3. . La empresa SERVICON S.A.C. clasifica las políticas de crédito de acuerdo a sus ventas y a los márgenes de utilidad que se aplican.		
4. Los encargados aplican políticas de créditos a razón de la competencia para facilitar un crédito a sus clientes.		
5. La empresa SERVICON SAC efectúan créditos flexibles para diversos clientes de acuerdo a las condiciones y periodos pactados.		
6. Los encargados conceden créditos estipulando pautas con el fin de minimizar pérdidas por cuentas incobrables.		
7. Los trabajadores realizan un seguimiento a los créditos otorgados para comprobar que existe un flujo normal de créditos y cobranzas.		
8. El encargado verifica el cumplimiento de las pautas establecidas de un crédito con la intención de que se efectúe la administración correcta de las cuentas por cobrar.		
9. La empresa SERVICO SAC emplea políticas de crédito con el objetivo de incrementar el beneficio sobre la inversión de la empresa.		
10. En la empresa SERVICO SAC se ejecutan políticas de crédito para el cumplimiento del objetivo de la gerencia general.		

DIMENSIÓN: Análisis de crédito		
11. El encargado analiza la capacidad que tiene el cliente para hacer frente a sus obligaciones al momento de otorgarle crédito por concepto de gasolina		
12. La empresa realiza la previa evaluación a los activos corrientes con los que cuentan los clientes.		
13. La empresa efectúa modalidades de crédito a los clientes de acuerdo a los resultados que se obtiene de sus indicadores financieros.		
14. El responsable aplica determinados métodos para calcular el tiempo en que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo.		
15. La empresa SERVICON SAC efectúa términos para la facturación de acuerdo al análisis de la lentitud de la rotación de las cuentas por cobrar.		
16. La empresa SERVICON SAC utilizan estrategias para el otorgamiento de crédito de acuerdo a la liquidez con que cuenta el cliente.		
17. El trabajador de SERVICON SAC verifica la rotación de gasolina para el otorgamiento de créditos.		
18. La empresa SERVICON SAC ejecutan métodos de análisis para identificar en cuanto tiempo el inventario se convierte en efectivo.		
19. La alta rotación de la gasolina de 84,90,95 garantiza el cobro de un crédito otorgado a un cliente.		
20. En la empresa SERVICON SAC se aplican estrategias para determinar la eficiencia en el uso del capital de trabajo para un crédito.		
DIMENSIÓN:		
21. Los trabajadores realizan prácticas de cobranza por créditos otorgados dentro de la empresa por medio de un personal capacitado.		
22. La empresa realiza seguimiento y gestión de cobro con el fin de minimizar incrementos en las cuentas por cobrar de gasolina		
23. Los trabajadores verifican la efectividad de las políticas de cobro mediante una evaluación examinando la estimación de cuentas incobrables.		
24. Los directivos aplican pautas de cobranza en relación a los recursos económicos que cuenta la empresa SERVICON SAC		

25. Los colaboradores efectúan las pautas de cobro de acuerdo a las aprobaciones de las políticas de crédito a los clientes.		
26. En la empresa SERVICON SAC analizan el nivel de las políticas de crédito con fin de minimizar los gastos en el proceso de cobranza.		
27. La empresa SERVICON SAC hace uso de intermediarios (empresas ajenas) para realizar el proceso de cobranza fuera de plazo.		
28. La empresa SERVICON SAC emplea entidades financieras para la recuperación de los créditos otorgados.		
29. La empresa paga en porcentajes parte de un cobro a los otra que ejecute la cobranza.		
30. En la empresa SERVICON S.A.C. se emplean títulos valores dentro de las políticas de cobro.		

Guía de análisis documental

Empresa SERVICON SAC, Morales – Periodo 2017

Dimensiones	Registros	Hallazgos	Observaciones
Políticas de crédito	Reportes de ventas al crédito		
Análisis de crédito	Documentos por cobrar		
Políticas de cobro	Carpeta documentaria de clientes		
	Estados de cuenta		
	Estados financieros de la empresa.		
Análisis de liquidez	Ratios financieros		
Análisis de la gestión o actividad	Flujo de caja		
	Estado de situación financiera		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3: Estados financieros

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
Al 31 de diciembre del 2017, 2016
(Expresado en soles)

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	2017		2016		VARIACIÓN	
	S/	%	S/	%	Aumento - disminución	
					S/	%
ACTIVO						
ACTIVO CORRIENTE						
Efectivo y equivalente de efectivo	893,899.00	16.87%	929,178.00	18.22%	-35,279.00	-3.80%
Cuentas por Cobrar Comerciales	647,026.00	12.21%	803,651.00	15.75%	-156,625.00	-19.49%
Cuentas por Cobrar a Vinculadas	307,705.00	5.81%	360,313.00	7.06%	-52,608.00	-14.60%
Otras Cuentas por Cobrar	687,134.00	12.97%	602,561.00	11.81%	84,573.00	14.04%
Provisión de cuentas de cobranza dudosa	501,296.05	9.46%	202,014.00	3.96%	299,282.05	5.50%
Existencias	365,681.00	6.90%	253,483.00	4.97%	112,198.00	44.26%
Gastos Pagados por Anticipado	1,289.00	0.02%	76,074.00	1.49%	-74,785.00	-98.31%
Otros activos corrientes	695,804.05	13.13%	309,531.00	6.07%	386,273.05	124.79%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	3,097,242.00	58.46%	3,132,777.00	61.42%	-35,535.00	-1.13%
ACTIVO NO CORRIENTE						
Inmuebles, Maquinaria y Equipo (neto)	2,201,146.00	41.54%	1,967,118.00	38.56%	234,028.00	11.90%
Activos Intangibles (neto)			1,047.00	0.02%	-1,047.00	-100.00%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	2,201,146.00	41.54%	1,968,165.00	38.58%	232,981.00	11.84%
TOTAL ACTIVO	5,298,388.00	100.00%	5,100,942.00	100.00%	197,446.00	3.87%
PASIVO Y PATRIMONIO						
PASIVO CORRIENTE						
Sobregiros y Pagares Bancarios	7,349.00	0.14%	0.00	0.00%	7,349.00	0.00%
Trib y apor sis pe y salud por pagar	4,301.00	0.08%	4,958.00	0.10%		-13.25%
Remuneraciones y participaciones por pagar	14,980.00	0.28%	2,978.00	0.06%		403.02%
Cuentas por Pagar Comerciales	420,000.00	7.93%	356,034.00	6.98%	63,966.00	17.97%
Parte Corriente de las Deudas a Largo Plazo	217,143.00	4.10%	160,451.00	3.15%	56,692.00	35.33%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	663,773.00	12.53%	524,421.00	10.28%	139,352.00	26.57%
PASIVO NO CORRIENTE						
Deudas a Largo Plazo			280,510.00		-280,510.00	-100.00%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	0.00	0.00%	280,510.00	5.50%	-280,510.00	-100.00%
TOTAL PASIVO	663,773.00	12.53%	804,931.00	15.78%	-141,158.00	-0.03
PATRIMONIO NETO						
Capital	200,255.00	3.78%	200,255.00	3.93%	0.00	0.00%
Resultados del ejercicio	461,118.00	8.70%	643,695.00	12.62%		-28.36%
Resultados Acumulados	3,973,242.00	74.99%	3,452,061.00	67.67%	521,181.00	15.10%
TOTAL PATRIMONIO NETO	4,634,615.00	87.47%	4,296,011.00	84.22%	338,604.00	7.88%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	5,298,388.00	100.00%	5,100,942.00	100.00%	197,446.00	3.87%

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
Al 31 de diciembre del 2017, 2016
(Expresado en soles)

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES	2017		2016		VARIACIÓN	
	S/	%	S/	%	Aumento - disminución S/	%
Ventas Netas (ingresos operacionales)	21,788,752.00	100.00%	20,180,593.00	100.00%	1,608,159.00	7.97%
Otros Ingresos Operacionales						
Total de Ingresos Brutos	21,788,752.00	100.00%	20,180,593.00	100.00%	1,608,159.00	7.97%
Costo de ventas	-19,374,714.00	-88.92%	-17,580,717.00	-87.12%	-1,793,997.00	10.20%
Utilidad Bruta	2,414,038.00	11.08%	2,599,876.00	12.88%	-185,838.00	-7.15%
Gastos de Administración	-507,270.00	-2.33%	-489,331.00	-2.42%	-17,939.00	3.67%
Gastos de Venta	-1,333,758.00	-6.12%	-1,180,404.00	-5.85%	-153,354.00	12.99%
Utilidad Operativa	573,010.00	2.63%	930,141.00	4.61%	-357,131.00	-38.40%
Otros ingresos y egresos						
Ingresos Financieros	8,487.00	0.04%	19,459.00	0.10%	-10,972.00	-56.39%
Gastos Financieros	-43,848.00	-0.20%	-47,333.00	-0.23%	3,485.00	-7.36%
Otros Ingresos	122,515.00	0.56%		0.00%	122,515.00	0.00%
Resultados antes de Participaciones,						
Impuesto a la Renta y Partidas Extraordinarias	660,164.00	3.03%	902,267.00	4.47%	-242,103.00	-26.83%
Impuesto a la Renta	-199,046.00		-258,572.00			-23.02%
Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio	461,118.00	2.12%	643,695.00	3.19%	-182,577.00	-28.36%

ESTADOS FINANCIEROS ESPERADOS

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de diciembre del 2017, 2016

(Expresado en soles)

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	2017
	S/
ACTIVO	
ACTIVO CORRIENTE	
Efectivo y equivalente de efectivo	893,899.00
Cuentas por Cobrar Comerciales	647,026.00
Cuentas por Cobrar a Vinculadas	307,705.00
Otras Cuentas por Cobrar	687,134.00
Existencias	365,681.00
Gastos Pagados por Anticipado	1,289.00
Otros activos corrientes	695,804.05
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	3,598,538.05
ACTIVO NO CORRIENTE	
Inmuebles, Maquinaria y Equipo (neto)	2,201,146.00
Activos Intangibles (neto)	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	2,201,146.00
TOTAL ACTIVO	5,799,684.05
PASIVO Y PATRIMONIO	
PASIVO CORRIENTE	
Sobregiros y Pagarés Bancarios	7,349.00
Trib y apor sis pe y salud por pagar	4,301.00
Remuneraciones y participaciones por pagar	14,980.00
Cuentas por Pagar Comerciales	420,000.00
Parte Corriente de las Deudas a Largo Plazo	217,143.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE	663,773.00
PASIVO NO CORRIENTE	
Deudas a Largo Plazo	
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	0.00
TOTAL PASIVO	663,773.00
PATRIMONIO NETO	
Capital	200,255.00
Resultados del ejercicio	962,414.05
Resultados Acumulados	3,973,242.00
TOTAL PATRIMONIO NETO	5,135,911.05
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	5,799,684.05

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

Al 31 de diciembre del 2017, 2016

(Expresado en soles)

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES	2017
S/	
Ventas Netas (ingresos operacionales)	21,788,752.00
Otros Ingresos Operacionales	
Total de Ingresos Brutos	21,788,752.00
Costo de ventas	-19,374,714.00
Utilidad Bruta	2,414,038.00
Gastos de Administración	-5,973.95
Gastos de Venta	-1,333,758.00
Utilidad Operativa	1,074,306.05
Otros ingresos y egresos	
Ingresos Financieros	8,487.00
Gastos Financieros	-43,848.00
Otros Ingresos	122,515.00
Resultados antes de Participaciones,	
Impuesto a la Renta y Partidas Extraordinarias	1,161,460.05
Impuesto a la Renta	-199,046.00
Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio	962,414.05

Anexo 4: Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: León Apac Gabriel Enrique
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Mg. C.P.C. - Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Guía de observación
 Autor (s) del instrumento (s) : Peralta Manayay Arnold Domingo y Chota Riva Bettsi

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43

60



G.P.C. Gabriel Enrique León Apac
Colegio de Contadores Públicos de Lima
Matrícula 34770

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: León Apac Gabriel Enrique
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Mg. C.P.C. - Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Guía Análisis documental
 Autor (s) del instrumento (s) : Peralta Manayay Arnold Domingo y Chota Riva Bettsi

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

61


 C.P.C. Gabriel Enrique León Apac
 Colegio de Contadores Públicos de Lima
 Matrícula 34770

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Escobedo Bustamante Abigail Elizabeth
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Mg. Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Fichas Textuales
 Autor (s) del instrumento (s) : Peralta Manayay Arnold Domingo y Chota Riva Bettsi

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43


 Mg. CPC. Abigail E. Escobedo Bustamante
 N° 19 - 833

62

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Escobedo Bustamante Abigail Elizabeth
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Mg. Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Guía de entrevista
 Autor (s) del instrumento (s) : Peralta Manayay Arnold Domingo y Chota Riva Bettsi

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
PUNTAJE TOTAL						

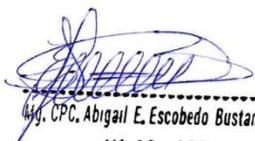
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45


 Mg. CPC. Abigail E. Escobedo Bustamante
 N° 19 - 833

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Escobedo Bustamante Abigail Elizabeth
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Mg. Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Guía de observación
 Autor (s) del instrumento (s) : Peralta Manayay Arnold Domingo y Chota Riva Bettsi

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43



 Mg. CPC. Abigail E. Escobedo Bustamante
 N° 19 - 833

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Escobedo Bustamante Abigail Elizabeth
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Mg. Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Guía Análisis documental
 Autor (s) del instrumento (s) : Peralta Manayay Arnold Domingo y Chota Riva Bettsi

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46



 Mg. CPC. Abigail E. Escobedo Bustamante
 N° 19 - 833

Anexo 3: Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Vásquez Ríos Efraín
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Mg. C.P.C. - Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Fichas Textuales
 Autor (s) del instrumento (s) : Peralta Manayay Arnold Domingo y Chota Riva Bettsi

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

54


Mg. CPC. Efraín Vásquez Ríos
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Vásquez Ríos Efraín
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Mg. C.P.C. - Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Guía de entrevista
 Autor (s) del instrumento (s) : Peralta Manayay Arnold Domingo y Chota Riva Bettsi

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47


Mg. CPC. Efraín Vásquez Ríos
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Vásquez Ríos Efraín
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Mg. C.P.C. - Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Guía de observación
 Autor (s) del instrumento (s) : Peralta Manayay Arnold Domingo y Chota Riva Bettsi

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47


Mg. CPC. Efraín Vásquez Ríos
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Vásquez Ríos Efraín
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Mg. C.P.C. - Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Guía Análisis documental
 Autor (s) del instrumento (s) : Peralta Manayay Arnold Domingo y Chota Riva Bettsi

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47


Mg. CPC. Efraín Vásquez Ríos
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: León Apac Gabriel Enrique
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Mg. C.P.C. - Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Fichas Textuales
 Autor (s) del instrumento (s) : Peralta Manayay Arnold Domingo y Chota Riva Bettsi

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46



*G.P.C. Gabriel Enrique León Apac
 Colegio de Contadores Públicos de Lima
 Matrícula 34770*

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: León Apac Gabriel Enrique
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Mg. C.P.C. - Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Guía de entrevista
 Autor (s) del instrumento (s) : Peralta Manayay Arnold Domingo y Chota Riva Bettsi

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Otorgamiento de créditos y Liquidez				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43

59


 C.P.C. Gabriel Enrique León Apac
 Colegio de Contadores Públicos de Lima
 Matrícula 34770

Anexo 5: Constancia de la empresa



Morales, 28 de diciembre del 2018

CONSTANCIA

El que suscribe:

La empresa SERVICON SAC, con RUC 20531332076, con domicilio fiscal en Ca. F. Belaunde Terry KM 1+360 – Morales, empresa dedicada a la venta de combustible al por menor.

Hacemos constar que:

Los estudiantes **ARNOLD DOMINGO PERALTA MANAYAY** y **BETTSI CHOTA RIVA**, identificado con DNI N° 70925388 y N° 45149385 respectivamente, estudiantes de la Facultad de Contabilidad IX ciclo de la Universidad Cesar Vallejo - Tarapoto, realizaron la investigación de su tesis titulada “Gestión del otorgamiento de crédito y su influencia en la liquidez de SERVICON SAC, distrito de Morales, periodo 2017”, en el año que se menciona en el título del mismo.

Se expide la presente Constancia, para los fines que los interesados lo consideren conveniente.

Atentamente.

SERVICON SAC.

.....
Arnold Domingo Peralta Manayay
SUB GERENTE

CRRT. F. B. TERRY NORTE KM. 1.360 - MORALES / SAN MARTIN
TELEFONO 53-0815 / RPM 942-662052
Email.: serviconsac@hotmail.com

Anexo 6: Acta de aprobación de originalidad de tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, **ROSALES BARDALEZ CARLOS DANIEL**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada "Gestión del otorgamiento de crédito y su influencia en la liquidez de SERVICON SAC. Morales 2017", de los estudiante **PERALTA MANAYAY ARNOLD DOMINGO y CHOTA RIVA BETSI**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **..16..%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha..... *Tarapoto 20 de Julio del 2019*


 CPCC CARLOS DANIEL ROSALES BARDALEZ
 CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
 MAT. CCPSM. N° 19-209

.....
 Firma
ROSALES BARDALEZ CARLOS DANIEL
 DNI: 10434449

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo 7: Reporte del turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
 ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=12260567798s=1&u=1057837294&lang=es

OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

feedback studio

Resumen de coincidencias **16 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %
2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4 repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5 www.gestopolis.com Fuente de Internet	1 %
6 Entregado a Universida...	<1 %

16

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"Gestión del otorgamiento de crédito y su influencia en la liquidez de
 SERVICON SAC, Morales 2017"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
 CONTADOR PÚBLICO.

AUTORES:
 Arnold Domingo Peralta Manayay (ORCID: 0000-0003-2246-0756)
 Bettis Chota Riva (ORCID: 0000-0003-4304-4733)

ASESOR:
 C.P.C Carlos Daniel Rosales Baudalez (ORCID: 0000-0002-2511-1577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Finanzas

TARAPOTO - PERÚ
 2019

Página: 1 de 43 Número de palabras: 11020 Text-only Report High Resolution Apagado

Anexo 8: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo **PERALTA MANAYAY ARNOLD DOMINGO**, identificado con DNI N° 70925388 y **CHOTA RIVA BETSI** con DNI: N°45149385 egresados de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"Gestión del otorgamiento de crédito y su influencia en la liquidez de SERVICON SAC, Morales 2017"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 Arnold Domingo Peralta Manayay
 DNI. 70925388


 Betsi Chota Riva
 DNI. 45149385

FECHA: *20* de *Julio* del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo 9: Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

M.B.A C.P.C Jhon Bautista Fasabi

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Arnold Domingo Peralta Manayay

Betsi Chota Riva

INFORME TÍTULADO:

“Gestión del otorgamiento de crédito y su influencia en la liquidez de SERVICON SAC, Morales 2017”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Contador Público

SUSTENTADO EN FECHA: 20 de Julio del 2019

NOTA O MENCIÓN:

Arnold Domingo Peralta Manayay 16

Betsi Chota Riva 12

M.B.A C.P.C Jhon Bautista Fasabi
CONTADOR PÚBLICO DELEGADO
MAT. 19 - 621