



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Políticas de Créditos – Cobranzas y la liquidez de la empresa
Multiservicios E & K Contratistas Generales SAC, Lima 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORA:

Arestegui Ortiz, Valerie Juana (orcid.org/0000-0002-7136-4405)

ASESOR:

Mg. Salazar Quispe, Víctor Abel (orcid.org/0000-0003-0142-6604)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme salud y bienestar en todo el proceso académico.

A mis padres, por ser el pilar de mis metas y el apoyo incondicional durante toda mi carrera universitaria. Este logro también es de ustedes.

A mi hermana, Cristinne, quien me alentó para seguir adelante, cuando parecía que me iba a rendir.

AGRADECIMIENTO

A mis dos docentes que me apoyaron en estos últimos ciclos, Mg. Gutiérrez Muñoz, Miguel Ángel y Mg. Salazar Quispe, Víctor Abel, quienes gracias a sus conocimientos y paciencia he logrado poder terminar de manera satisfactoria el trabajo de investigación.

Asimismo, agradecer a todos los docentes por sus enseñanzas brindadas y acompañarme en toda mi carrera universitaria, lo que me ayudara en mi desarrollo personal y profesional



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SALAZAR QUISPE VICTOR ABEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Políticas de Créditos – Cobranzas y la liquidez de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales SAC, Lima 2022", cuyo autor es ARESTEGUI ORTIZ VALERIE JUANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SALAZAR QUISPE VICTOR ABEL DNI: 18039498 ORCID: 0000-0003-0142-6604	Firmado electrónicamente por: VSALAZARQ el 12- 07-2023 19:34:52

Código documento Trilce: TRI - 0554249





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ARESTEGUI ORTIZ VALERIE JUANA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Políticas de Créditos – Cobranzas y la liquidez de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales SAC, Lima 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
VALERIE JUANA ARESTEGUI ORTIZ DNI: 76218988 ORCID: 0000-0002-7136-4405	Firmado electrónicamente por: VARESTEGUIO el 26- 08-2023 19:32:14

Código documento Trilce: TRI - 0554250



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	23

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Listado de expertos</i>	14
Tabla 2. <i>Grado de cumplimiento</i>	16
Tabla 3. <i>Evaluación del crédito</i>	17
Tabla 4. <i>Seguimiento de las cobranzas</i>	19
Tabla 5. <i>Análisis y aplicación del ratio de rotación de cartera en los Estados Financieros de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales SAC</i>	21
Tabla 6. <i>Análisis y aplicación del ratio de razón corriente en el Estado de Situación Financiera de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales SAC</i>	22
Tabla 7. <i>Análisis y aplicación del ratio de prueba ácida en el Estado de Situación Financiera de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales SAC</i>	22
Tabla 8. <i>Análisis y aplicación del ratio de prueba defensiva en el Estado de Situación Financiera de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales SAC</i>	23
Tabla 9. <i>Análisis y aplicación del ratio de capital de trabajo en el Estado de Situación Financiera de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales SAC</i>	23

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Gráfico 1. <i>Flujograma de las políticas de créditos y cobranzas</i>	26
--	----

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo proponer unas políticas de créditos y cobranzas que generen un impacto positivo en la liquidez de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C. Esta investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental descriptiva. Se obtuvo como resultado que la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C. cuenta con una evaluación de crédito regular y un seguimiento de cobranza deficiente, provocando que no se está llevando un control adecuado de las cuentas por cobrar puesto a que tardan alrededor de cuarenta y tres días en recuperar sus cuentas por cobrar, el cual sobrepasa el límite de fecha pactado. Finalmente, al verificar que la empresa cuenta con una deficiencia en sus políticas de créditos y cobranzas, se presentó una propuesta que le permita contar con un manejo adecuado de sus cuentas por cobrar, permitiéndole realizar una mejor rotación de estas, generando la liquidez necesaria para realizar sus pagos a corto plazo.

Palabras clave: Política de créditos, Política de cobranzas, Liquidez, Cuentas por cobrar.

ABSTRACT

The objective of this investigation was to propose some credit and collection policies that generate a positive impact on the liquidity of the company Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C. This is an applied research with a quantitative approach and a descriptive non-experimental design. It was found that the company Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C. has a regular credit evaluation and a poor collection follow-up, causing that it is not keeping an adequate control of accounts receivable since it takes about forty-three days to recover its accounts receivable, which exceeds the agreed date limit. Finally, upon verifying that the company has a deficiency in its credit and collection policies, a proposal was presented that would allow it to have an adequate management of its accounts receivable, allowing it to have a better rotation of these, generating the necessary liquidity to make its short-term payments.

Keywords: Credit policy, collection policy, liquidity, accounts receivable.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, para tener una mejor acogida por parte de los clientes y vender sus bienes u ofrecer sus servicios, mayormente las empresas o negocios optan por brindar facilidades de pagos como, por ejemplo, se pone en práctica el crédito. Ante ello, Mantilla y Huanca (2020), menciona que el crédito es utilizado para aumentar las ventas y brindar facilidades a los clientes con el objetivo de incentivar sus compras. Pero, el crédito también puede ser algo perjudicial para la empresa, debido al no contar con un adecuado control ni métodos o procedimiento para la ejecución de este derecho sobre los clientes, las cuentas por cobrar podrían acumularse.

Como bien se sabe, esto puede ser aplicado para todo tipo de negocio, ya sea comercio, agricultura, transportes, entidades financieras entre otras, pero al realizar esta práctica en el camino se podrán encontrar clientes que no cumpla con la obligación de pagarlo, es por ello que Carrera et al. (2019) menciona que toda empresa debe definir políticas que fijan cupos de crédito, descuentos en porcentajes al realizar pagos antes de la fecha pactada y aumentó en caso de demoras, requerir un procedimiento seguro y ágil para la atención de las solicitudes de crédito y obtener una recuperación de valores prestados en mercaderías o dinero.

Es importante una adecuada administración tanto de las cobranzas como los créditos de una organización, donde se debe realizar una labor eficiente ya que deberá convertir sus cuentas por cobrar en efectivo. Un mal manejo de estar, podría ocasionar problemas financieros, lo que traería como consecuencia en caso extremo la quiebra y/o bancarrota de las empresas (Bustion y Chacon, 2018). Es por ello que toda empresa o negocio debe tener en claro sus políticas y, asimismo, estas deben ser elaboradas por profesionales idóneos y con amplia experiencia.

En el ámbito internacional, Villena y Guerrero (2021), mencionan que Ecuador se ha estado encontrando por una situación problemática lo que le trajo consecuencias negativas, es por ello que se vieron en obligados a mejorar su administración de sus cobranzas, para recuperar la cartera vencida de sus cuentas por cobrar y tratar de que

estas no superen las fechas establecidas, ya que se sabe que el otorgar créditos ayuda a aumentar la rentabilidad de la entidad, no obstante, si estas cuentas no se pagan en el periodo indicado, se deberá implementar estrategias para la cobranza, utilizar indicadores y reportes, para volver a contar con los valores adecuados.

En el Perú, otorgar crédito es muy común e indispensable ya que se puede regir desde un pequeño negocio hasta grandes empresas que existan en el mercado, todo con la finalidad de posicionar sus bienes o servicios más rápido en el mercado. Ante ello, Parrilla et al. (2022), menciona que, cuando se brindan servicios, se debe asegurar la liquidez necesaria y la correcta gestión de estrategias de las cuentas por cobrar, esto ayudará a contar con un sostén de la operatividad de la entidad y poder llevar a cabo sus propósitos. Lo contrario, en otras palabras, al no contar con unas políticas, provocaría morosidad y afectaría de forma negativa la situación económica de la empresa, provocando un posible riesgo en su existencia.

Se tuvo como ejemplo para el proyecto a la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C ubicada en el distrito de San Martín De Porres y realizando como actividad principal el mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

Debido a esta problemática se presentó una propuesta de políticas de créditos – cobranzas en la empresa, ya que se encontraba con una cartera de clientes estancada y una amplia cartera de clientes morosos.

Para la empresa, otorgar sus ventas al crédito es fundamental debido a que le da un aumento significativo en sus entradas, asimismo, es importante que se conozca la forma en la que se otorgan, debido a que, una vez entregados estos créditos, si no se aplica una correcta política, generaría un impacto desfavorable en su economía, lo que provocaría una caída en la liquidez.

Es por ello que se llevó a cabo el siguiente problema general: ¿Qué políticas de créditos de cobranzas tendrían un impacto positivo en la liquidez de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C. el periodo 2022?, igualmente, se

planteó los problemas específicos que fueron los siguientes: ¿Cómo se encuentran las políticas de créditos y cobranzas en la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C., Lima 2022? y ¿Cómo se encuentra la liquidez de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C., Lima 2022?.

La investigación se justificó porque el contar con políticas de créditos y cobranzas en Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C., permitirá a la empresa a contar con una liquidez eficiente en los tiempos que sean necesarios y oportunos para que puedan cumplir con sus obligaciones laborales, ya sean el pago de sus impuestos mensuales y pago de sueldos, asimismo sus obligaciones comerciales, como son mantenimiento y reparación de vehículos automotores, es por ello que se espera que el trabajo de investigación sea de guía y ayuda para las empresas y estudiantes, que crean que crean convenientes profundizar en el estudio realizado.

Se tomó en cuenta el objetivo general: Proponer las políticas de créditos y cobranzas que tendrían un impacto positivo en la liquidez de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C., asimismo los objetivos específicos fueron Evaluar las políticas de créditos - cobranzas de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C., Lima 2022 y Analizar la liquidez de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C., Lima 2022.

Además, se tuvo como principal hipótesis: La propuesta de políticas de créditos y cobranzas en la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C., tendrá un impacto positivo en la liquidez.

II. MARCO TEÓRICO

Para llevar a cabo la investigación, se tomó en cuenta la necesidad de acudir a trabajos anteriores en relación a la problemática de la investigación.

Tenemos como antecedente a nivel internacional a Nardi (2020) en su tesis realizada a la empresa MAN-SER SRL, de tipo descriptiva y de un diseño documental. Se tuvo como muestra los estados contables disponibles al 2020. Con respecto a la recopilación de información se usó la revisión documental. Cuenta con un objetivo general que es la evaluación de la gestión financiera partiendo de sus áreas críticas que son las compras en relación a las cuentas por pagar y las ventas en relación a las cuentas por cobrar, mediante el análisis de los estados contables en el año 2020 en la provincia de Córdoba. Finalmente se obtuvo la conclusión que a pesar de que la empresa presenta inconvenientes y desajustes en sus cobranzas, cuenta con una buena situación financiera y económica.

También se encontró a Reyes y Sandoval (2020), en su tesis realizada a la empresa Maserclisa S.A., el tipo que se empleó en el presente trabajo fueron dos descriptivo y correlacional, asimismo, tiene un enfoque mixto. La muestra de estudio fueron 4 colaboradores, del área de contabilidad se encuentra a la contadora y el auxiliar contable, mientras que en el área de gerencias se encontró al presidente de la compañía y al gerente general. Para la recopilación de información se implementó la entrevista. Como objetivo general se buscó plantear un sistema de control interno con la finalidad de mejorar la administración de créditos y cobranzas de la empresa en el periodo fiscal del 2020. Concluyendo que se pudo demostrar que, al no contar con un manual de procedimientos, no se está ejecutando de manera correcta las administraciones de créditos y cobro lo que refleja la carencia de control en el área.

En otra investigación realizada por Catota (2022) en la empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., se utilizó un enfoque inductivo deductivo, analítico sintético y método histórico lógico. Se consideró una muestra de 298 personas que se encontraban en situación de morosidad. Para la recolección de información se usó la

revisión documental y entrevista. Se determinó como objetivo general: Establecer un dictamen situacional de la morosidad que conceda disponer una propuesta para rescatar la cartera vencida de la Empresa Eléctrica de Cotopaxi (ELEPCO). Al finalizar se descubrió que, en la pandemia del COVID 19, el principal motivo para realizar lo que son sus pagos a la hora acordada es debido a la falta de empleo, a pesar de que más de la mitad de los clientes contaban con atrasos en sus pagos del servicio eléctrico, en donde el 87% de estos no fueron avisados por los pagos pendientes.

En cuanto a los antecedentes a nivel nacional se tuvo a Valdivia (2019) en su tesis realizada en Cajamarca, el estudio cuenta con un diseño no experimental transversal y de tipo aplicada. La muestra de estudio de 384 expedientes de créditos. Se utilizó la revisión documental como recolección de información. Se planteó el objetivo general que fue la determinación del efecto al aplicar una política de créditos en la rentabilidad financiera y económica de la Caja Municipal Trujillo. Concluyendo que hubo un aumento ligeramente en la rentabilidad en el periodo 2018 a comparación al 2017, se aprecia que es algo positivo pero mínimo, teniendo en cuenta que aumentó hasta un 5% su cartera a comparación al periodo 2017, contando con un gran pronunciamiento en Cajamarca.

Asimismo, Blas y Ocas (2021), en su tesis realizada en la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Tres Molinos Cajamarca, de tipo aplicada y diseño no experimental, teniendo 5 personas del área de contabilidad y gerencia como muestra. Con respecto a la recopilación de información se utilizaron tres técnicas de estudio: la encuesta, entrevistas y análisis documental. Contando con el objetivo principal: la incidencia de las políticas crediticias en la morosidad de la Cooperativa. Se concluyó que las políticas crediticias cuentan con una relación significativamente con la morosidad de la Cooperativa, debido a que al aplicar una mejor política de créditos se puede obtener un mejor acuerdo por parte de los clientes en relación a las fechas pactadas de pago, lo que ayudaría a la empresa a que no se encuentre créditos vencido y estos no tengan una morosidad.

Huamaní (2018), en su tesis realizada en Lima, de diseño no experimental y de tipo cuantitativo, teniendo una muestra de 30 colaboradores. Se utilizó el cuestionario como recolección de información. Asimismo, el objetivo general fue determinar cómo es que la administración de las cobranzas y créditos tienen relación con la liquidez de la empresa Tailoy SA, Lima 2017. Tuvo como resultado que existe una correlación entre la administración de créditos y cobranzas y la liquidez de la empresa, debido a que al realizar un análisis se encontró que no se está cumpliendo de manera adecuada las políticas de créditos y carece de una aplicación de normativas para sus cuentas por cobrar lo que generó cierta morosidad perjudicando a la entidad frente a sus obligaciones.

Se tuvo en cuenta los antecedentes a nivel local, Mendoza (2020), en su tesis realizada en el distrito de Chorrillos, la investigación fue de tipo básico con un diseño no experimental. Para el estudio, se tuvo una muestra de estudio de 11 colaboradores del área administrativa. Se llevó a cabo una encuesta para la recolección de datos. Asimismo, el objetivo general fue demostrar si las políticas de cobranzas influyen en el capital de trabajo de la entidad. Tuvo como conclusión que estas políticas de cuentas por cobrar mantienen una gran relación en el capital de trabajo de la entidad, es decir, si las políticas de cobranzas mejoran, el capital de trabajo también.

Arroyo (2018), en su tesis realizada en la sociedad de beneficencia pública de Trujillo, La Libertad, la investigación fue de tipo descriptivo. La muestra de estudio fue dos: en primer lugar, la sección de cobranza y en segundo lugar la información financiera. Se utilizó el análisis documental y la entrevista como recolección de información. Teniendo en cuenta el objetivo general, la determinación de las políticas administrativas de cobranzas influyen en la situación económica y financiera de la Sociedad. Finalmente, se demostró la negación de la hipótesis general, debido a que la Sociedad de Beneficencia Pública de Trujillo no contaba con una política de gestión de cobranzas, lo que afecta directamente y negativamente en la situación financiera y económica, asimismo, se aprecia el crecimiento constante periodo tras periodo de las

cuentas por cobrar, lo que revela una gestión deficiente en el ámbito de cobranzas del período 2017.

Ciprian (2018), en su investigación elaborado en la empresa Zender SAC en Chorrillos, de tipo cualitativo y diseño descriptivo. Con respecto a la recopilación de información se utilizó tres técnicas de estudio: en primer lugar, se implementó la revisión bibliográfica, en segundo lugar, la entrevista y finalmente, un análisis comparativo. Como objetivo general del problema se buscó determinar si existe influencia en el control interno y en mejorar la efectividad de las cuentas por cobrar. Se llegó a la conclusión que las empresas que cuenten con un control interno adecuado, contribuirán de forma positiva en la efectividad para la mejora de la administración de las cobranzas. Asimismo, con la información obtenida ayudará a que se cuente con un manejo eficaz y exacto lo que nos permitirá tener una buena toma de decisiones.

Sobre las bases teóricas de la investigación, en relación a la variable política de créditos – cobranzas, Calderón (2019), menciona que son aquellos lineamientos técnicos que usa el gerente financiero de la entidad, con el objetivo de brindar facilidades de pago a los clientes. Lo mismo que incluye decidir sobre selección de créditos, estándares de crédito y condiciones de crédito.

Asimismo, Nunes (2018) indica que la política de crédito busca aumentar el apalancamiento del sistema y reducir la prima de riesgo. Para ello, el gobierno puede tomar prestados recursos de los ahorradores, emitiendo deuda pública y luego prestarlos a los agentes prestatarios.

En este mismo sentido, Euroinnova (2022) menciona que las políticas de créditos son lineamientos por los cuales se guían las instituciones financieras para brindar un préstamo bancario a un cliente otorgando facilidades de pago. Estas políticas disponen por la elección del crédito, sus normas y condiciones del mismo.

De la misma manera, Millan y Caicedo (2018), mencionan que la mayoría de las empresas aplican un juicio y experiencia de los analistas de créditos en la colección

de sus clientes, en otras palabras, se elabora un estudio por separado de cada solicitud. Por otro lado, algunas empresas aplican un sistema de calificación crediticia (scoring de crédito), incluso, realizan ambas actividades para ver si acepta o rechaza la solicitud.

Uno de los aspectos importantes en el establecimiento de la política de créditos y cobranzas es la evaluación de cliente, al respecto Hernández et al. (2017), hace referencia de que, en una institución financiera, una solicitud de crédito es evaluada por un analista que usa las reglas, políticas y manuales de la institución como guía para aplicar sus criterios para otorgar o rechazar la solicitud. Debido a que este método incorpora factores tanto cuantitativos como subjetivos, los criterios no se aplican de manera consistente durante un corto período de tiempo.

Teniendo en cuenta a Czerny (2021), menciona que es importante contar con estrategias de cobro a sus clientes, todo con la finalidad de que aseguren unos resultados más efectivos para la gestión de sus cobranzas. Es por ello que menciona algunas estrategias de cobro que son; incrementar la comunicación con los clientes, automatizar las cobranzas con algún software de gestión, brindar descuentos y beneficios, categorizar a los clientes y establecer una política de crédito y cobranza.

Al mismo tiempo, Martínez et al. (2022), nos plantea algunas estrategias de cobranzas para reducir la morosidad; en primer lugar menciona mejorar las estrategias proactivas, en donde se pueda crear un sistema para que se lleve de manera correcta el orden de los créditos; en segundo lugar, capacitar al personal de forma permanente, esto permitirá contar con una mayor productividad; en tercer lugar, propone un sistema de manejo de información de cobranza, esto de la mano con la evaluación del registro de los clientes deudores; por último, ampliar las políticas y procesos de cobranza.

En relación a la dimensión evaluación, García et al. (2019), indica que una empresa antes de otorgar un crédito, debe tener en cuenta una serie de factores que le permitan realizar la evaluación de pago por parte del cliente; para que se pueda determinar los monto y plazo en el que se recuperará.

También en lo que respecta a la dimensión seguimiento, Banco de Crédito Cooperativo (2022), menciona que es la calificación permanente de las operaciones y clientes con el fin de establecer una política de actuación personal que fortalezca las expectativas de recuperación del crédito.

En cuanto a la dimensión, control de los créditos, el b a que este término alude a una amplia gama de principios, políticas, procedimientos y metodologías de valoración avanzadas integradas en una estructura de toma de decisiones eficaz (2020).

Asimismo, se llevó a cabo el ratio de rotación de cartera, que nos permite calcular cuánto demora la empresa en recaudar las deudas pendientes a sus clientes, si las cuentas por cobrar son superan las ventas, se sobreentiende que cuenta con una gran cantidad de clientes morosos lo que causa una pérdida de capacidad de pago, se calcula de la siguiente manera $\frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} * 360}{\text{Ventas}}$ (Holded, 2021).

Respecto a la variable liquidez, el Banco Santander (s.f.), nos indica que, se entiende por liquidez de una organización a la capacidad de hacer frente a las obligaciones a corto plazo, es decir, aquellos activos que pueden convertirse en efectivo sin perder valor en un plazo menor a un año.

Además, Vernimmen et al. (2018), hace referencia a que es la capacidad de convertir un instrumento en efectivo rápidamente y sin pérdida de valor. Asimismo, se da la oportunidad de negociar un instrumento financiero a un precio "cotizado" y en grandes cantidades sin perturbar el mercado.

Tomando en cuenta otro aspecto de la liquidez nos podemos referir al efectivo y equivalente de efectivo (caja y bancos), respecto que Cera (2021), manifiesta que ambas cuentas son utilizadas para la contabilidad del flujo monetario de las empresas. Existe una diferencia entre ellas, la caja se enfoca en el registro del dinero físico con el que cuenta la empresa, mientras que, el banco se centra en el dinero de las entidades bancarias que la empresa tiene.

Para la primera dimensión, prueba defensiva, nos permitirá producir un resultado solo con el efectivo –activo más líquido– que cuenta la empresa para cumplir con sus deudas a corto plazo. Además nos permitirá conocer si la compañía tiene la capacidad de actuar con sus activos más líquidos en un corto periodo de tiempo, se determina:

$$\left(\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}} \right) * 100 \text{ (Vásquez et al., 2021).}$$

Asimismo, para la segunda dimensión, se aplicará la prueba ácida, que vendría a ser algo similar a la razón corriente, solo que, en este caso, no incluyen las existencias, ya que al no incluirlas existencias se deja de lado una de las cuenta menos líquidas del activo corriente, se calcula: $\frac{(\text{Activo corriente} - \text{Inventario})}{\text{Pasivo corriente}}$ (Andrade, 2017).

Para la tercera dimensión, liquidez corriente, o también conocido como razón corriente, nos permitirá tener en conocimiento con cuanta capacidad de pago cuenta la empresa para cancelar sus pasivos corrientes, se calcula de la siguiente manera:

$$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} \text{ (Arévalo et al. 2018).}$$

Por último, para la cuarta dimensión, se aplicará el capital de trabajo, en donde representa el efectivo mínimo que toda empresa requiere para ejecutar con normalidad sus actividades operativas, se calcula con la diferencia de los activos corrientes y los pasivos corrientes, indicándonos los recursos que contará la empresa una vez cumplido con sus obligaciones de corto plazo (García et al., 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación:

Álvarez (2020) nos menciona que la investigación fue de tipo aplicada, ya que se buscó un conocimiento nuevo destinado que nos ayude a brindar soluciones a problemas prácticos, siendo este presentar una propuesta de política de crédito y cobranzas para la mejora de la liquidez en la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C. año 2022.

Sanchez (2019) nos indica que la investigación fue de enfoque cuantitativo, puesto a que se trata de fenómenos medibles mediante técnicas estadísticas para su respectivo análisis tras los datos obtenidos.

3.1.2. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación es no experimental, ya que no se realiza ninguna manipulación de las variables, si no, solo se recolecta información de las variables observadas en un solo momento y un tiempo específico (Babativa, 2017).

La investigación descriptiva se lleva a cabo cuando se desea describir una realidad (Guevara et al., 2020). Es por ello que se analizó información documental de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C. con la finalidad de dar respuesta a los objetivos planteados.

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Políticas de Crédito y Cobranza

- **Definición conceptual:** Las políticas de créditos y cobranzas son aquellos lineamientos técnicos que usa el gerente financiero de la entidad, con el objetivo de brindar facilidades de pago a los clientes. La misma incluye decidir sobre selección de créditos, estándares de crédito y condiciones de crédito (Calderón, 2019).
- **Definición Operacional:** La variable política de crédito y cobranza presenta tres dimensiones: evaluación, seguimiento y control.
- **Dimensiones e indicadores:** La primera dimensión fue la evaluación, teniendo como indicadores la investigación del solicitante del crédito, análisis del valor del crédito del solicitante y aceptación o rechazo de solicitud de créditos, como segunda dimensión se fue el seguimiento en donde sus indicadores son: la incidencia del cobro, negociación del cobro, medios de cobro y seguimiento del cobro, por último, la dimensión de control, en el cual se aplicará el ratio de rotación de cartera.
- **Escala de medición:** Los indicadores se trabajaron con una escala de medición ordinal y de razón.

Variable Dependiente: Liquidez

- **Definición conceptual:** Se entiende por liquidez de una organización a la capacidad de hacer frente a las obligaciones a corto plazo, es decir, aquellos activos que pueden convertirse en efectivo sin perder valor en un plazo menor a un año (Banco Santander, s.f.).
- **Definición Operacional:** La variable liquidez presenta cuatro dimensiones: Prueba defensiva, prueba ácida, liquidez corriente y capital de trabajo.
- **Dimensiones e indicadores:** Para las cuatro dimensiones se aplicarán los ratios correspondientes.

- **Escala de medición:** Los indicadores se trabajaron con una escala de medición de razón.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

El presente trabajo tuvo como finalidad estudiar el área de gerencia, asimismo, los estados financieros y documentos contables.

3.3.2. Muestra

La muestra estuvo constituida por el gerente general de la empresa, además, se utilizaron dos estados financieros de la empresa: el de Situación Financiera y el de Resultados del periodo 2022.

3.3.3. Muestreo

De acuerdo a los aportes de Hernández y Carpio (2019), el muestreo aplicado fue no probabilístico, ya que se seleccionaron cuidadosamente a la población implementando criterios específicos.

3.3.4. Unidad de análisis

Se tuvo en cuenta al área de gerencia de la entidad que cumplen con los con los criterios de inclusión establecidos para la investigación, además, los estados financieros que nos permitirá el análisis de la información.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Las técnicas implementadas fueron la entrevista, dirigida a gerente general, y el análisis documental en los estados financieros de la empresa.

3.4.2. Instrumento

Como instrumentos se utilizaron la guía de entrevista conformada por 15 interrogantes, enfocado en estudiar la variable de política de créditos y cobranzas. Por otro lado, se aplicó una guía de análisis documental para la aplicación de los ratios financieros en los Estados Financieros de la empresa.

3.4.3. Validez

Se tuvo en cuenta a 3 profesionales expertos en el área de contabilidad con la finalidad de demostrar la validez de los instrumentos aplicados, es decir, de los cuestionarios que se aplicaron en la investigación.

Tabla 1. *Listado de expertos*

Experto	Especialidad
Mg. CPC Javier Estuardo Navarro Santander	CONTADOR PÚBLICO
Dr. CPC Eduardo Alfredo Bernaldes Aranda	CONTADOR PÚBLICO
Mg. CPC Velasco Taipe Marco Antonio	CONTADOR PÚBLICO

3.5. Procedimientos

Para el inicio de este estudio se requirió el permiso de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C. y, una vez obtenido el su consentimiento

para el desarrollo del trabajo, se procedió a validar los instrumentos. Se utilizaron dos técnicas; una de ellas fue la entrevista al gerente general de la empresa, y el análisis documental para su respectiva recolección de información y de datos. Posteriormente se analizó la información con la finalidad de llegar a un diagnóstico de las políticas y la liquidez, que sirvió para proponer una política de créditos – cobranzas.

3.6. Método de análisis de datos

Para la recolección y organización de los datos obtenidos en la guía de análisis documental y guía de entrevista, se utilizó el Microsoft Excel, entre otros según la necesidad de estudio.

3.7. Aspectos éticos

En la investigación realizada se utilizó el reglamento establecido por la Universidad César Vallejo, respetando la normativa al no plagio y la implementación de las normas APA 7^a para las citas teniendo en cuenta el año y los autores de las investigaciones de la realidad problemática, antecedentes (internacional y nacional) y el marco teórico.

IV. RESULTADOS

A continuación, se realizó por criterio propio los porcentajes del nivel de cumplimiento, en donde se cuenta con los siguientes estándares: *bueno, regular, deficiente e ineficiente*, como se relaciona en la tabla 2, con el objetivo de obtener información relevante y necesaria del nivel de cumplimiento de los objetivos planteados.

Tabla 2. *Nivel de cumplimiento*

Porcentaje	Nivel de cumplimiento
0% - 25%	Ineficiente
26% - 50%	Deficiente
51% - 75%	Regular
76% - 100%	Bueno

4.1. Evaluación de las políticas de créditos y cobranzas de la empresa

Para realizar la evaluación de las políticas de créditos y cobranzas se llevó a cabo una entrevista al gerente general de la empresa, se procede a presentar los siguientes datos:

Tabla 3. Evaluación del crédito

Pregunta	Nivel de cumplimiento		¿Por qué?	Hallazgos
	Si	No		
¿La empresa tiene establecida sus políticas de crédito por escrito?		X	Indica que no es necesario contar con las políticas de créditos y cobranzas por escrito ya que se le informa al cliente de manera verbal, para que este tenga conocimiento en cuanto tiempo y, de ser el caso, cuotas deberá pagar la venta que se le dio a crédito.	Se evidencia que la empresa no cuenta con políticas de créditos y cobranzas por escrito, pero la gerente nos comenta que le dicen de manera verbal al cliente a la hora de ofrecerle la venta a crédito.
¿La empresa realiza una previa investigación de su cliente al brindarle un crédito?	X		Se le pide al cliente su cuenta con algún historial crediticio o en todo caso se le solicita sus estados financieros, asimismo, consultar cuál es su rubro, para poder entender el negocio que maneja el cliente.	Se evidencia que la empresa realiza una previa investigación al cliente, en donde se le pide información financiera, como, por ejemplo, algún historial crediticio y sus estados financieros, esto le permitirá conocer cómo la empresa ha desarrollado los pago, si ha pagado a la fecha indicada o si en todo caso, cuenta con algún retraso.
¿Considera necesario la evaluación de créditos para la aceptación o rechazo de estas?	X		Se debe asegurar que la empresa va a recuperar el 100% de la venta del crédito, esto no permitirá tener proyecciones para futuras inversiones o en todo caso tener en cuenta cuánto efectivo contaremos en un periodo de corto tiempo.	Se evidencia que la empresa considera importante la evaluación de los créditos para la aceptación o rechazo de estas, ya que le permitirá conocer si esta puede recuperar la totalidad de la venta y proyectarse a futuras inversiones.
	67%	33%		

En la tabla 3, se puede apreciar los resultados, en donde el 33% no cumple con la evaluación del crédito, mientras que un 67% si cumple, lo que significa que el nivel de cumplimiento de dicha evaluación es regular, asimismo, se determina como uno de los puntos débiles que la empresa no cuenta con políticas de créditos y cobranzas de manera escrito, pero la gerente nos comenta que, a la hora de ofrecerles la venta a crédito, les indica a los clientes la información necesaria y exacta. Por otro lado, se evidencia que la empresa realiza una previa investigación al cliente, en donde se le pide información financiera, como un historial crediticio y/o los estados financieros, permitiéndoles conocer cómo se encuentra la empresa en relación a los pagos de dichas entidades, si han realizado los pagos a tiempo o si cuentan con algún retraso, además, la empresa considera importante la evaluación de los créditos para la aceptación o rechazo de estas, ya que le permitirá conocer si se puede recuperar la totalidad de la venta y proyectarse a futuras inversiones.

Tabla 4. Seguimiento de las cobranzas

Pregunta	Nivel de cumplimiento		¿Por qué?	Hallazgos
	Si	No		
¿La empresa cuenta con alternativas de solución ante la incidencia de cobro o falta de pago del cliente?		X	Menciona que actualmente no cuenta con alternativas de solución si un cliente no paga a la fecha indicada, además, comenta que se comunican con él por llamada y WhatsApp para darle a conocer al cliente la deuda pendiente.	Se evidencia que la empresa no sabe cómo reaccionar frente a una incidencia de cobro, solo tratan de comunicarse con el cliente mediante llamada telefónica o vía WhatsApp.
¿Los clientes cumplen con el cronograma de pasos que se han comprometido?		X	Normalmente los clientes se pasan de la fecha indicada alrededor de una a dos semanas.	Se evidencia que los clientes no cumplen con las políticas de cobranzas, debido a que no respetan la fecha indicada de pago, esto perjudica ligeramente a la empresa ya que están confiados de contar con el efectivo a la fecha indicada del crédito.
¿Cuenta con personal encargado de la gestión de cobranza?	X		Recientemente ha designado un personal en el área de cobranzas, que le permita informales a los clientes sus políticas y se encargue de un buen manejo de las cuentas por cobrar.	Se evidencia que ha incorporado un personal que se encarga del área de cobranzas, para que realice de una mejor manera la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa.
¿Capacita con frecuencia al personal encargado de la gestión de cobranza?		X	Menciona que no considera necesario la capacitación del personal del área de cobranzas.	
¿La empresa aplica como estrategia la utilización de llamadas telefónicas, visitas personales?	X		Realiza la llamada correspondiente para comunicar al cliente que la fecha límite ya caducó, con la finalidad de que le confirme que día estaría confirmado el pago o depósito.	Se evidencia que el personal encargado solo realiza una llamada para que el cliente confirme el motivo del retraso y la fecha que realizará el pago, caso contrario, procede a enviar un mensaje vía WhatsApp.
¿La empresa cumple con el protocolo que es insistir hasta que el cliente se comprometa a pagar?		X	Menciona que el personal no insiste a los clientes para que no se sientan presionados, lo que hacen es realizar una primera llamada, para que seguidamente, le dejen un mensaje vía WhatsApp.	Se evidencia que, a pesar de que es protocolo seguir llamando a los cliente para que realicen el pago pendiente, menciona que no lo hacen, ya que los clientes se podrían sentir presionados.
¿La entidad realiza un seguimiento para la cobranza del crédito?		X	Menciona que el personal no realiza el seguimiento una vez ejecutado la primera llamada y enviar el mensaje vía WhatsApp, comenta que se debería por la falta de estrategias o falta de compromiso por parte del personal.	Se evidencia que, una vez realizada la llamada y enviado el mensaje vía WhatsApp, el personal no realiza el seguimiento correspondiente, posiblemente por falta de estrategias o compromiso del personal.
	29%	71%		

En la tabla 4, se puede apreciar los resultados, en donde el 71% no cumple con el seguimiento del crédito, por otro lado, el 29% si cumple, por el cual el nivel de cumplimiento es deficiente, asimismo, el punto débil de dicho seguimiento es que la empresa no sabe que hacer frente a una incidencia de cobro y que los clientes no respetan los cronogramas de pago. A pesar de contar con un personal encargado del área de cobranzas, este no realiza las funciones de manera correcta, debido a que el gerente menciona que uno de los protocolos es insistir en llamar al cliente para que este realice el pago correspondiente, pero el personal encargado del área de cobranzas indica que solo realiza una llamada y le escribe vía WhatsApp, esto para que el cliente no se sienta presionado, lo cual indica que no realiza el seguimiento adecuado en la empresa seguramente por la falta de compromiso o la falta de capacitación.

Tabla 5. *Análisis y aplicación del ratio de rotación de cartera en los Estados Financieros de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales SAC.*

ROTACIÓN DE CARTERA		PERIODO 2022
$\frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} * 360}{\text{Ventas}}$	$\frac{88,910,740.80}{2,058,503.12}$	43

Para el caso de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales SAC, el resultado nos indica que en promedio tarda alrededor de 43 días en recuperar sus cuentas por cobrar, es decir, toda la cartera de clientes se convierte en efectivo cada 43 días. No obstante, la empresa realiza sus ventas a créditos en el cual indica el cliente que el pago debe realizar en un plazo máximo de 30 días, lo cual con el resultado del ratio, indica que sobrepasa el plazo de días, indicando que no se está llevando un control adecuado de las cuentas por cobrar, esto sería en consecuencia al no realizar el seguimiento adecuado, ya que solo cuenta con un 29% de nivel de cumplimiento (ver tabla 2).

4.2. Análisis de liquidez de la empresa

Para realizar el análisis de liquidez de la empresa se procedió a la aplicación de los ratios de liquidez (prueba defensiva, prueba ácida, razón corriente y capital de trabajo), se procede a presentar los siguientes datos:

Tabla 6. Análisis y aplicación del ratio de razón corriente en el Estado de Situación Financiera de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales SAC

RAZÓN CORRIENTE		PERIODO 2022
$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	$\frac{530,194.00}{398,410.00}$	1.33

Para el 2022, la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales SAC tuvo como resultado que el activo es 1.33 veces al pasivo corriente, es decir, que por cada S/. 1.00 de pasivo corriente cuenta con S/. 1.33 para pagar sus deudas sin comprometer las inversiones. No obstante, a pesar de que ese ratio refleja la cantidad de activos corrientes que cuenta la empresa para respaldar sus pasivos corrientes, requiere de un mayor análisis ya que no garantiza que puede proporcionar la liquidez suficiente para hacer frente sus obligaciones.

Tabla 7. Análisis y aplicación del ratio de prueba ácida en el Estado de Situación Financiera de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales SAC

PRUEBA ÁCIDA		PERIODO 2022
$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$	$\frac{404,339.00}{398,410.00}$	1.01

Para el caso de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales SAC, el resultado nos indica que el activo corriente, descontando los inventarios, representa 1.01 veces al pasivo corriente, es decir, que por cada S/. 1.00 de pasivo cuenta con S/. 1.01 para cubrir sus obligaciones. Se le excluye los inventarios ya que, en el peor de los casos, si la empresa quiebra, los activos que son parte de los inventarios son los menos líquidos, es decir, son los más difíciles de convertir en efectivo.

Tabla 8. *Análisis y aplicación del ratio de prueba defensiva en el Estado de Situación Financiera de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales SAC.*

PRUEBA DEFENSIVA		PERIODO 2022
<i>Efectivo y equivalente de efectivo</i>	176,542.00	S/ 0.44
<i>Pasivo corriente</i>	398,410.00	

Para el 2022, la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales SAC, el resultado nos indica que por cada S/.1.00 de pasivo solo se cuenta con un S/. 0.44 de efectivo para liquidar la deuda, es decir, solo cuenta con 44% de capacidad de pago, en donde, se puede apreciar que no llega ni a cubrir la mitad de sus deudas con sus activos más líquidos, dándonos a entender no tendrá la posibilidad de cubrir sus deudas con el dinero que tiene disponible en ese periodo.

Tabla 9. *Análisis y aplicación del ratio de capital de trabajo en el Estado de Situación Financiera de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales SAC.*

CAPITAL DE TRABAJO		PERIODO 2022
<i>Activo corriente</i>	530,194.00	S/. 131,784.00
<i>– Pasivo corriente</i>	– 398,410.00	

Al restar el activo corriente con el pasivo corriente de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales SAC, resulta un importe positivo de S/. 131,784.00, esto vendría a ser el capital operativo que cuenta la empresa para la gestión de dicho periodo, es decir, representaría el dinero que queda para operar en el día a día. No obstante, este dato no siempre garantizará una estabilidad financiera óptima en el corto plazo, puesto a que la composición del activo corriente es la clave para el análisis de la liquidez.

Al contar con los resultados de ambos objetivos, se determinó que la evaluación del crédito permite que genere un impacto positivo en la liquidez de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C. Caso contrario, según Lopez (2022), en su investigación realizada en la empresa Big Medical Plus Lima, 2022, se presentó la falta de liquidez a la baja rotación de sus cuentas por cobrar, puesto a que

otorgaban créditos sin una previa evaluación, además de carecer de un procedimiento estándar y una política de cobranzas generando múltiples deficiencias en la gestión de cobranzas. Validando la hipótesis que la propuesta de políticas de créditos y cobranzas en la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C. tendrá un impacto positivo en la liquidez.

4.3. Propuesta de las políticas de créditos y cobranzas

En primer lugar, se deberá capacitar al personal del área de créditos y cobranzas mensualmente, para que pueda desarrollar sus actividades con mayor eficiencia.

Asimismo, contar con una base de datos actualizada con la información relevante del cliente; nombre completo, documento de identidad, número de RUC, teléfono, dirección y correo electrónico.

Políticas de créditos

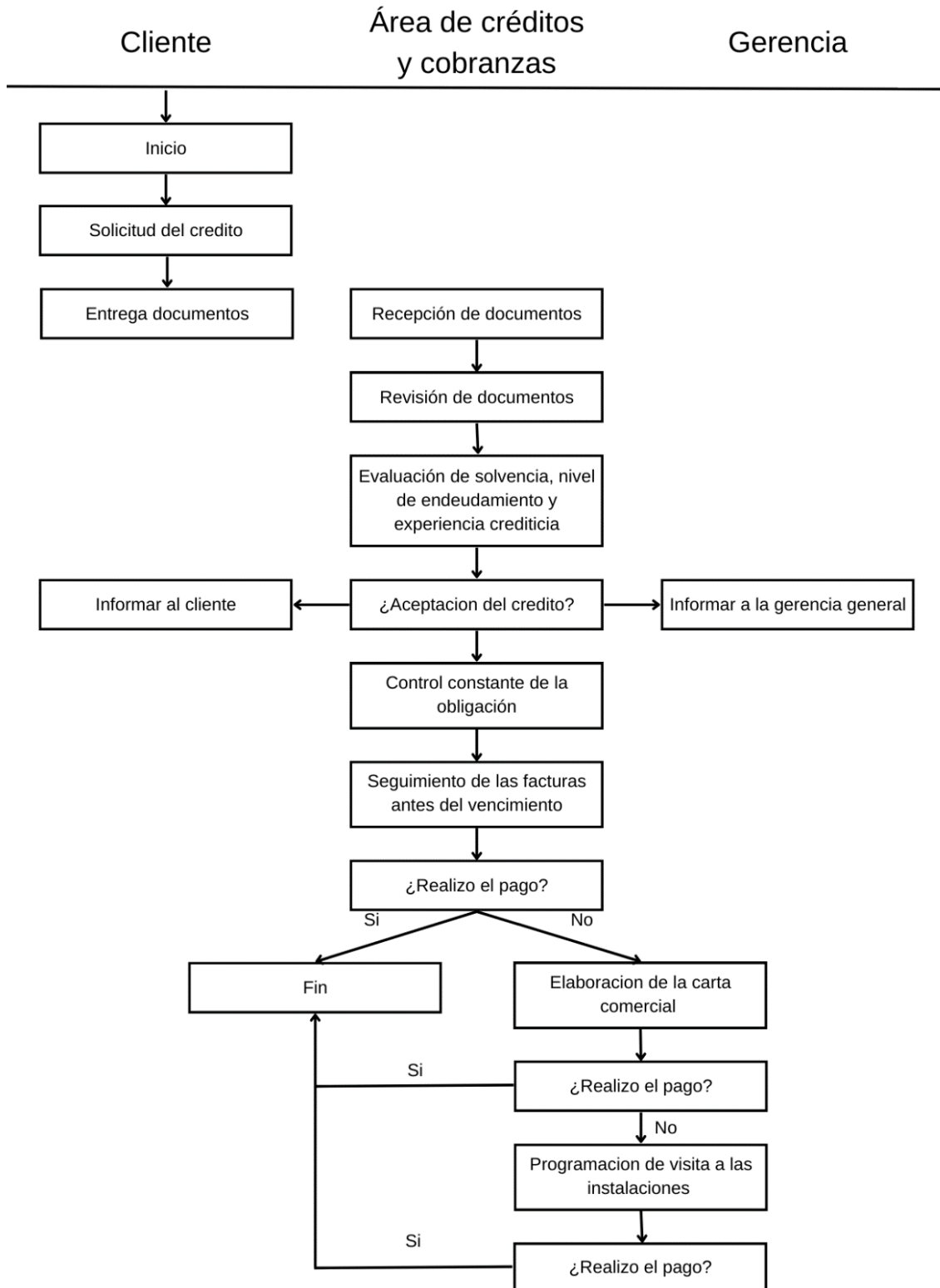
- Se realizará una evaluación financiera de los clientes mediante sus estados financieros (Estados de Situación Financiera y Estado de Resultados), implementando indicadores financieros como: liquidez, endeudamiento y rentabilidad.
- Todo otorgamiento definitivo de cupos de crédito deberá hacerse mediante análisis o estudio de una solicitud de crédito debidamente cumplimentada y con sus respectivos soportes.
- La decisión de otorgar dependerá de la solvencia, nivel de endeudamiento y experiencia crediticia que tenga el cliente al momento de solicitar el crédito.
- Los crédito serán aprobados por el personal del área de créditos y cobranzas, quienes evaluará las condiciones comerciales y financieras del solicitante.

Políticas de cobranzas

- Se realizará un control constante en todo el ciclo de la obligación, comenzando con la venta y finalizando con el pago recibido en su totalidad

- Se hará un seguimiento de las variables clave que componen la cartera de la empresa: fechas límite de pago, grado de ventas y provisiones.
- Se mantendrá una buena relación con los clientes, además, de contar con herramientas de negociación.
- Tras la entrega de la factura de venta, se realizará un seguimiento con la finalidad de verificar los recibos y la contabilidad.
- Se realizará un seguimiento antes de la fecha límite como cobranza preventiva para recordar a los clientes sus obligaciones de pago.
- Cuando llegue la fecha límite, se realizará el cobro administrativo mediante una carta comercial al cliente indicándole la deuda pendiente para negociar el compromiso de pago.
- Si se da el caso de no obtener, se programará una visita a las instalaciones del cliente para llegar a un acuerdo de pago.

Gráfico 1. *Flujograma de las políticas de créditos y cobranzas*



V. DISCUSIÓN

Con los resultados obtenidos de la presente investigación, nos permitió validar la hipótesis en la cual señaló que, la propuesta de políticas de créditos y cobranzas en la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C., tendrá un impacto positivo en la liquidez, ya que nos permitirá contar con resultados más efectivos para la gestión de las cobranzas. Asimismo, el poder cumplir con todas las obligaciones de la entidad en el corto plazo, sin la necesidad de recurrir a préstamos, además, los directivos tendrán la oportunidad de tomar mejores decisiones para una mejor inversión.

Para llevar a cabo el presente estudio, fue necesario realizar una entrevista al gerente general para recolectar información fundamental en relación a las políticas de créditos y cobranzas de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C. En primera instancia, se evidencia que la evaluación del crédito tiene un nivel de cumplimiento regular, mientras que en el caso del seguimiento de cobranzas es deficiente. Además, teniendo en cuenta el resultado de la ratio de rotación de cartera nos da a entender que sobrepasa la fecha límite de cobro, seguramente por la falta de seguimiento por parte del personal de la empresa, es por ello que se debe realizar un adecuado control de las políticas ya que eso nos permitirá que la empresa cuente con un mejor desempeño económico y financiero. Estos resultados se relacionan con Huamaní (2018), en su investigación realizada en Tailoy SA, menciona que se encontró que al no estar cumpliendo de manera adecuada las políticas de créditos y carecer de la aplicación de normativas para sus cuentas por cobrar generó cierta morosidad perjudicando a la entidad frente a sus obligaciones. En concordancia con Ciprian (2018), en su investigación elaborado en la empresa Zender SAC, en donde menciona que las empresas que cuenten con un control interno adecuado, contribuirán de forma positiva en la efectividad para la mejora de la administración de las cobranzas. Asimismo, con la información obtenida ayudará a que se cuente con un manejo eficaz y exacto lo que nos permitirá tener una buena toma de decisiones.

Asimismo, se aplicaron diversos ratios para medir la liquidez de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales SAC en el periodo 2022, en donde en la mayoría de los ratios aplicados se obtuvo un resultado ligeramente favorable, indicándonos que la empresa cuenta con la capacidad de pago en un corto tiempo a pesar de la deficiencia de las políticas de créditos y cobranzas. Estos resultados se relacionan con Nardi (2020) en su investigación realizada a la empresa MAN-SER SRL, en donde menciona que a pesar de que la empresa presenta inconvenientes y desajustes en sus cobranzas, cuenta con una buena situación financiera y económica. En concordancia con Parrilla et al. (2022), indica que se debe asegurar la liquidez necesaria y la correcta gestión de estrategias de las cuentas por cobrar, esto permitirá contar con un sostén de la operatividad de la entidad y poder llevar a cabo sus propósitos. Lo contrario, al no contar con unas políticas, provocaría morosidad y afectaría de forma negativa la situación económica de la empresa, provocando un posible riesgo en su existencia.

Por último, el proponer una mejor política de créditos y cobranzas en la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C, ayudaría a que reduzcas sus cuentas por cobrar, dando como resultado el ingreso del efectivo pendiente y le permita a la empresa liquidar sus deudas en el corto plazo. Es por ello que Villarreal et al. (2020) menciona que, las entidades deben mantener un control sistemático sobre la cobranza de sus cuentas con la finalidad de que cuenten con liquidez para asumir sus obligaciones y se puedan proyectar a inversiones futuras sin la necesidad de contar con un financiamiento ajeno. En concordancia con Carrera et al. (2019) menciona que toda empresa debe definir políticas que fijan cupos de crédito, descuentos en porcentajes al realizar pagos antes de la fecha pactada y aumentó en caso de demoras, requerir un procedimiento seguro y ágil para la atención de las solicitudes de crédito y obtener una recuperación de valores prestados en mercaderías o dinero.

VI. CONCLUSIONES

- Realizar una evaluación financiera a los clientes para determinar el grado de solvencia, endeudamiento y experiencia crediticia, permitirá realizar una mejor toma de decisiones para la aceptación o rechazo de este, en donde el personal del área evaluará las condiciones comerciales y financieras del solicitante. Asimismo, realizar un control constante en todo el ciclo de la evaluación, en el cual se hará un seguimiento de las facturas antes del vencimiento, caso contrario, se procederá a elaborar una carta comercial para notificar la deuda pendiente al cliente, de no obtener una respuesta se programará una visita a las instalaciones del cliente para llegar a un acuerdo de pago. Estas acciones permitirán a la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C. genere un impacto positivo en la liquidez, ya que se tendrá una mejor evaluación, seguimiento y control de sus cuentas por cobrar, permitiéndole evitar las cobranzas dudosas y recuperarlas al 100%.
- Al realizar la evaluación de las políticas de créditos y cobranzas que cuenta la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C. se determinó que cuenta con una deficiencia en el seguimiento de los créditos y en el control de las cobranzas, pese a que cuenta con un personal en el área, lo que refleja que no está desarrollando de manera correcta las funciones establecidas.
- Luego de aplicar los ratios de razón corriente, prueba ácida, prueba defensiva y capital de trabajo para el respectivo análisis de la liquidez de la empresa de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C. se concluyó que, a pesar de no contar con unas políticas de créditos y cobranzas adecuadas, presenta con una liquidez ligeramente favorable.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la gerencia de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C. poner en práctica la propuesta de políticas de créditos y cobranzas, ya que esto le permitirá que sus cuentas por cobrar no se acumulen y cuenta con mayor efectivo en el corto plazo, generando la liquidez para que no cuenten con dificultades de los pagos de sus obligaciones en el corto plazo.
2. Se recomienda a la gerencia de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C. tome la decisión de capacitar al personal del área de cobranzas, para que desarrolle de manera adecuada las funciones del área y ponga en práctica las políticas establecidas por la empresa.
3. Se recomienda al área contable de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C. informe de manera mensual como se encuentra la liquidez para que, en función a esto, el gerente tenga una visión clara para las futuras inversiones y realizar una mejor toma de decisiones, permitiéndole evitar el exceso de liquidez y activos ociosos.

REFERENCIAS

- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas Carrera de Negocios Internacionales. Universidad de Lima.
- Andrade, A. (2017). *Ratios o razones financieras*. *Contadores y Empresas*, 53-54. <http://hdl.handle.net/10757/622323>.
- Arévalo, S., Osejo, J., Fonseca, C. y Canchignia, A. (2018). *Análisis financiero del sector construcción de las empresas ecuatorianas en el periodo 2016-2017*. *Revista de investigación SIGMA*, 5(2), 39-49. <https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma/article/view/1253/923>.
- Arroyo, F. y Rodriguez, W. (2018). *Las políticas de gestión de cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia Pública De Trujillo, La Libertad, año 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego].
- Banco de Crédito Cooperativo. (2022). *Informe con relevación prudencial 2022*. <https://www.bcc.es/storage/documents/informe-con-relevancia-prudencial-2022-c0485.pdf>.
- Banco Santander. (s.f.). *¿Qué es la liquidez financiera?* <https://www.bancosantander.es/glosario/liquidez-financiera>.
- Babativa Novoa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/3544>.
- Bustion, J. y Chacon, M. (2018). *El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la rentabilidad de una empresa del sector de combustibles en Lima. Caso GLG Inversiones SAC*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas] Archivo digital. <http://hdl.handle.net/10757/624987>.

- Blas, N. y Ocas, R. (2018). *Políticas crediticias y su incidencia en la morosidad de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos” Cajamarca, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo].
- Calderón, R. (2019). *Administración, análisis y políticas de crédito*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/administracion-analisis-y-politicas-de-credito/>
- Carrera, P., Valenzuela, C., Morillo, E. & Noboa, J. (2019). *Crédito y cobranza. Un análisis en Seguros Equinoccial*. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, (89), 3-4.
- Catota, V. (2022). *Estrategias de cobranzas para la recuperación de cartera en la Jefatura de Cartera y Agencias de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Cotopaxi].
- Cera, C. (2021). *¿Qué es una caja en Contabilidad?*. <https://www.appvizer.es/revista/contabilidad-finanzas/contabilidad/caja-contabilidad>
- Ciprian, P. (2018). *Influencia del control interno en la mejora de la efectividad de las cuentas cobrar de la empresa Zender SAC – Chorrillos - 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote].
- Czerny, A. (2021). *11 estrategias de cobro a clientes que te resolverán la vida*. Nubox. <https://blog.nubox.com/empresas/estrategias-de-cobro-a-clientes#h2>
- Euroinnova: International Online Education. (2022). *Que son las políticas de crédito*. <https://www.euroinnova.pe/blog/que-son-las-politicas-de-credito#:~:text=Especializado%20en%20Finanzas-,%20C2%BFQu%C3%A9%20son%20las%20pol%C3%ADticas%20de%20cr%C3%A9dito%3F,y%20las%20condiciones%20del%20mismo.>
- García, X., Galarza, C. y Grijalva, G. (2019). *La gestión de créditos y cobranzas caso empresa “Multillanta Ramírez”*. *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo:*

Generando Productividad Institucional, 7(1), 74-81.
<https://doi.org/10.34070/rif.v7i1>.

García, J., Galarza, S. y Altamirano, A. (2017). *Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo en las Pymes*. *Revista Ciencia Unemi*, 10(23), 30-39. <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661260003/html/>.

Guevara, G., Verdesoto, A. y Castro, N. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento, RECIMUNDO*, 4(3), 163-173.
<https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>.

Hernández, C. y Carpio, N. (2019). *Introducción a los tipos de muestreo*. *Revista ALERTA*, 2(1), 76-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

Hernández, V., Galeana, E., Valenzo, M. y Chavez, P. (2017). *Estudios Organizacionales en la Ciencias Administrativas ante los Retos del Siglo XXI*. (1ra ed.). Universidad Michoacana de San Nicolas de Hidalgo.
https://www.teczamora.mx/documentos/posgrado_investigacion/articulos/Evaluacion%20de%20las%20C's%20de%20cr%C3%A9dito%20en%20condiciones%20de%20incertidumbre.pdf

Huamaní, O. (2018). *Relación de la gestión de créditos y cobranzas con la liquidez en la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

Holded (2021). *Ratios financieros: ¿qué son y qué tipos existen?*.
<https://www.holded.com/es/blog/ratios-analizar-situacion-financiera-empresas>.

Lopez, D. (2022). *Implementación de políticas, procedimientos de crédito y cobranza para mejorar la Liquidez en la empresa Big Medical Plus, Lima 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Norbet Wiener].

- Mantilla, J. y Huanca, B. (2020). *Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos: Caso Marcimex, Ecuador. Revista Sciendo*, 23(4), 260.
- Martinez, F., Collazos, M. y Castro, D. (2022). *Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1678-1679. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984.
- Mendoza, J. (2020). *Políticas de cobranza y su incidencia en el capital de trabajo de la empresa Guardman S.A.C. en el Distrito de Chorrillos - 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú].
- Millan, J. y Caicedo, E. (2018). *Modelos para otorgamiento y seguimiento en la gestión de riesgo de crédito. Revista de métodos cuantitativos para la economía y la empresa*, (25), 23-41. <http://www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/2370>.
- Nardi, E. (2020). *La gestión de cuentas por cobrar y pagar en la empresa MAN-SER SRL*. [Tesis de pregrado, Universidad Siglo 21].
- Nunes, A. y Portugal, M. (2018). *Intermediários Financeiros e Política de Crédito em um Modelo DSGE Para o Brasil. Revista Brasileira de Economia*, 72(3), 361-390.
- Parrilla, Y., Apaza, L., Huaquisto, D. y Cusilayme, H. (2022). *Liquidez y estrategias de cobranza en una Institución Educativa Privada, en contexto de Pandemia por COVID-19. Revista Científica Multidisciplinar*. 6(4), 4466.
- Puchuri, C. (2021). *Implementación del área de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Aceros Vileró S.A.C., ubicado en Villa El Salvador, año 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana De Las Américas].
- Reyes, J. y Sandoval, G. (2020). *Sistema de control para mejorar la gestión de crédito y cobranza en la empresa Maserclisa S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil].

- Rivera, K. (2020). *Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S.* Recuperado de: https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/1292.
- Sánchez, F. (2019). *Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. Revista Digital De Investigación En Docencia Universitaria*, 13(1), 101–122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>.
- Sosa, S. (2018). *Nueva metodología para medir la liquidez, aplicada a distinguidas empresas peruanas pertenecientes a la BVL.* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. USIL-Institucional. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/9969>.
- Valdivia, H. (2019). *La política de créditos y su efecto en la rentabilidad económica y financiera de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra De Cajamarca, 2018.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional De Cajamarca].
- Vásquez, C., Terry, O., Huaman, M. y Cerna, C. (2021). *Ratios de liquidez y cuentas por cobrar: análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la bolsa de valores de Lima. Revista Científica Visión de Futuro*, 25(2), 195-208. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.02R.006.es>.
- Vernimmen, P., Quiry, P., Dallochio, M., Le Fur, Y. y Salvi, A. (2018). *Corporate Finance: theory and practice.* (5ta ed.). John Wiley & Sons. https://cloudflare-ipfs.com/ipfs/bafykbzaceddfn6mn4svk23eswvc6eqiscy3bzbkreqtzrdz5hqtyuuj3rtxq2?filename=Dallochio%2C%20Maurizio_%20Le%20Fur%2C%20Yann_%20Quiry%2C%20Pascal_%20Salvi%2C%20Antonio_%20Vernimmen%2C%20Pierre%20-%20Corporate%20finance%20_%20theory%20and%20practice-Wiley%20%282018%29.pdf
- Villarreal, Yanet, Gutiérrez, Y. y Dixon Y. (2020). *Procedimiento para la gestión de cuentas por cobrar en la UEB láctea de la isla de la juventud. Revista*

Observatorio de la Economía Latinoamericana.
<https://www.eumed.net/rev/oel/2020/01/gestion-cuentas-cobrar.html>

Villena, O. y Guerrero, C. (2021). *Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios. Revista Polo del Conocimiento*, 6(9), 820.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables – Variable independiente

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Política de créditos y cobranzas	Son aquellos lineamientos técnicos que usa el gerente financiero de la entidad, con el objetivo de brindar facilidades de pago a un determinado cliente. La mismo que incluye decidir sobre selección de créditos, estándares de crédito y condiciones de crédito (Calderón, 2019).	La variable política de crédito y cobranza presenta tres dimensiones: evaluación, seguimiento y control.	Evaluación	Investigación del solicitante del crédito.	Ordinal
				Análisis del valor del crédito del solicitante.	
				Aceptación o rechazo de solicitud de créditos.	
			Seguimiento	Incidencia del cobro	
				Negociación del cobro	
				Medios de cobro	
				Seguimiento del cobro.	
Control	Ratio de rotación de cartera	Razón			

ANEXO 2: Matriz de operacionalización de variables – Variable dependiente

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Liquidez	Se entiende por liquidez de una organización a la capacidad de hacer frente a las obligaciones a corto plazo, es decir, aquellos activos que pueden convertirse en efectivo sin perder valor en un plazo menor a un año (Banco Santander, s.f.).	La variable liquidez presenta cuatro dimensiones: Prueba defensiva, prueba acida, liquidez corriente y capital de trabajo	Prueba defensiva	$\left(\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}} \right)$	Razón
			Liquidez corriente	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	
			Capital de trabajo	$\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$	
			Prueba acida	$\frac{(\text{Activo corriente} - \text{Inventario})}{\text{Pasivo corriente}}$	

ANEXO 3: Matriz de consistencia lógica

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Metodología	Población
¿Qué políticas de créditos y cobranzas tendrían un impacto positivo en la liquidez de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C. el periodo 2022?	Proponer las políticas de créditos y cobranzas que tendrían un impacto positivo en la liquidez de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C.	La propuesta de políticas de créditos y cobranzas en la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C., tendrá un impacto positivo en la liquidez.	<u>Variable independiente:</u>	<u>Tipo de investigación:</u>	
			Política de créditos y cobranzas	Aplicada, de enfoque cuantitativo	Gerencia
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos		<u>Diseño:</u>	Estados Financieros
¿Cómo se encuentran las políticas de créditos y cobranzas en la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C., Lima 2022?	Evaluar las políticas de créditos - cobranzas de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C., Lima 2022.			No experimental, descriptiva	
			<u>Variable dependiente:</u>	<u>Técnica:</u>	<u>Muestra</u>
¿Cómo se encuentra la liquidez de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C., Lima 2022?	Analizar la liquidez de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C., Lima 2022.		Liquidez	Análisis documental y la entrevista	Gerente General
				<u>Instrumentos:</u>	Estado de Situación Financiera
				Guía de análisis documental y Guía de entrevista	Estado de Resultados



ANEXO 4: Instrumentos de recolección de datos: entrevista para la variable políticas de crédito y cobranza


GUIA DE ENTREVISTA

Entrevistado : Huarcaya Perez, Jennifer Lissette
Cargo : Gerente General
Entrevistador : Arestegui Ortiz, Valerie Juana

INTRUCCIONES: La entrevista se está realizando con el fin de recolectar información análisis para el proyecto de investigación a realizar titulada "Políticas de Créditos – Cobranzas y la liquidez de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales SAC, Lima 2022". Además, todos los comentarios e información que nos proporcione serán muy valiosos para el respectivo análisis con la finalidad de dar respuesta a los objetivos de la investigación.

Dimensión	Pregunta
Evaluación	¿La empresa tiene establecida sus políticas de crédito por escrito?
	¿La empresa realiza una previa investigación de su cliente al brindarle un crédito?
	¿Considera necesario la evaluación de créditos para la aceptación o rechazo de estas?
Seguimiento	¿La empresa cuenta con alternativas de solución ante incidencia de cobro o falta de pago del cliente?
	¿Los clientes cumplen con el cronograma de pasos que se han comprometido?
	¿Cuenta con personal encargado de la gestión de cobranza?
	¿Capacita con frecuencia al personal encargado de la gestión de cobranza?
	¿La empresa aplica como estrategia la utilización de llamadas telefónicas, visitas personales?
	¿La empresa cumple con el protocolo que es insistir hasta que el cliente se comprometa a pagar?
	¿La entidad realiza un seguimiento para la cobranza del crédito?
Control	¿La empresa presenta una cartera de clientes morosos?
	¿Cuenta con medidas cuando algún cliente deja de pagar?
	¿La empresa tiene identificado el nivel de riesgo de cada cliente al ofrecer un pago a crédito?
	¿La empresa tiene identificado el nivel de morosidad de cada cliente?
	¿Considera usted necesario establecer políticas de créditos y cobranzas para reducir el índice de morosidad de cada cliente?


Entrevistador
Arestegui Ortiz, Valerie Juana


Entrevistado
Huarcaya Perez, Jennifer Lissette



ANEXO 5: Instrumentos de recolección de datos: guía de análisis documental

GUIA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL Nº 1

Documento Ratio de rotación de cartera
Periodo 2022
Objetivo Calcular el ratio de rotación de cartera

Cuentas por cobrar promedio * 360	88,910,740.80	43.19
Ventas	2,058,503.12	

GUIA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL Nº 2

Documento Ratios Financieros
Periodo 2022
Objetivo Calcular los ratios de liquidez

Ratio de Prueba Defensiva		
Efectivo y equivalente de efectivo	176,542.00	0.44
Pasivo corriente	398,410.00	
Prueba acida		
Activo corriente - Inventario	404,339.00	1.01
Pasivo corriente	398,410.00	
Razón corriente		
Activo corriente	530,194.00	1.33
Pasivo corriente	398,410.00	
Capital de trabajo		
Activo corriente - Pasivo corriente	131,784.00	

**ANEXO 6: Estados Financieros de la empresa Multiservicios E & K Contratistas
Generales S.A.C. 2022**

Estado de Situación Financiera

MULTISERVICIOS E & K CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.

R.U.C: 20556975664

CAL. VIZCARDO Y GUZMAN MZ F LOTE 10 URB. LA MADRID - LIMA - LIMA - SAN MARTIN DE PORRES

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

(Expresado en Soles)

ACTIVO			PASIVO		
Activo Corriente			Pasivo Corriente		
Efectivo Equivalente de Efectivo	176,542.00	11.81%	Tributos, Cont. Y Ap. Al Sist. De Pen. Y de Salud.	36,630.00	2.45%
Cuentas por Cobrar	214,036.00	14.32%	Remuneraciones y participaciones por pagar	780.00	0.05%
Mercaderías	125,855.00	8.42%	Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros	361,000.00	24.15%
Otros activos corrientes	13,761.00	0.92%	Total Pasivo Corriente	398,410.00	26.65%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	530,194.00	35.47%			
Activo No Corriente			Pasivo no Corriente		
Inmueble maquinaria y equipo	1,391,075.00	93.05%	Obligaciones Financieras	271,773.00	18.18%
Depreciación acumulada	426,342.00	28.52%	Total Pasivo no Corriente	271,773.00	18.18%
Total Activo No Corriente	964,733.00	64.53%	Total Pasivo	670,183.00	44.83%
			PATRIMONIO NETO		
			Capital	558,740.00	37.38%
			Resultados Acumulados	195,812.00	13.10%
			Resultados del Ejercicio	70,192.00	4.70%
			Total Patrimonio Neto	824,744.00	55.17%
Total Activo	1,494,927.00	100.00%	Total Pasivo y Patrimonio Neto	1,494,927.00	100.00%



Estado de Resultados

MULTISERVICIOS E & K CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.

R.U.C: 20603629389

CAL. VIZCARDO Y GUZMAN MZ F LOTE 10 URB. LA MADRID -

LIMA - LIMA - SAN MARTIN DE PORRES

ESTADO DE RESULTADOS

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

(Expresado en Soles)

Ventas Netas		2,058,503.12
(-) Costo de ventas		
Utilidad Bruta		2,058,503.12
(-) Gasto de ventas	-	778,179.76
(-) Gasto Administrativos	-	1,167,269.64
Utilidad Operativa		113,053.72
(+) Otros Ingresos		245.28
(-) Otros Gastos		
(-) Gastos Financieros	-	32,821.45
Utilidad antes de Participaciones del impuesto a la renta		80,477.55
(-) Impuesto a la renta	-	10,285.88
Utilidad neta del ejercicio		70,191.67



ANEXO 7
DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV
AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización: Multiservicios E & K Contratistas Generales S.A.C.	RUC: 20556975664
Nombre del Titular o Representante legal: Huarcaya Perez Jennifer Lissette	
DNI: 43553442	

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Políticas de Créditos – Cobranzas y la liquidez de la empresa Multiservicios E & K Contratistas Generales SAC, Lima 2022	
Nombre del Programa Académico: Contabilidad	
Autora: Valerie Juana Arestegui Ortiz	DNI: 76218988

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima, 13 de Abril de 2023

Firma: 

() Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “f” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.*

**ANEXO 8
CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor: MG. CPC JAVIER ESTUARDO NAVARRO SANTANDER

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Contabilidad de la UCV, en la sede de Lima Ate, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Contador Público.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es Implementación de Política de Créditos – Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Comercial M & Vicie SAC, Lurigancho 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Arístegui Ortiz Valerie
DNI N° 76218988

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable Independiente: Políticas de Crédito y Cobranza

Las políticas de créditos y cobranzas son aquellos lineamientos técnicos que usa el gerente financiero de la entidad, con el objetivo de brindar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que incluye decidir sobre selección de créditos, estándares de crédito y condiciones de crédito (Calderon, 2019).

Dimensiones de las variables:

- a) **Evaluación:** Antes de que una empresa brinde un crédito, debe tomar en consideración una serie de directrices que le ayuden a la evaluación de la capacidad que tiene el cliente para cubrir la deuda; para proceder establecer los montos y los plazos en el que se recuperará (García et al., 2019).
- b) **Seguimiento:** Es la calificación permanente de las operaciones y clientes con el fin de establecer una política de actuación personal que fortalezca las expectativas de recuperación del crédito (Banco de Crédito Cooperativo, 2022).
- c) **Control:** Este término alude a una amplia gama de principios, políticas, procedimientos y metodologías de valoración avanzadas integradas en una estructura de toma de decisiones eficaz (Banco de Crédito Cooperativo, 2020)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Política de créditos y cobranzas	Son aquellos lineamientos técnicos que usa el gerente financiero de la entidad, con el objetivo de brindar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que incluye decidir sobre selección de créditos, estándares de crédito y condiciones de crédito (Calderon, 2019).	La variable política de crédito y cobranza presenta tres dimensiones: evaluación, seguimiento y control.	Evaluación	Investigación del solicitante del crédito. Análisis del valor del crédito del solicitante.	Ordinal
			Seguimiento	Aceptación o rechazo de solicitud de créditos. Incidencia del cobro Negociación del cobro Medios de cobro Seguimiento del cobro.	
			Control	Riesgo Morosidad. Ratio de rotación de cartera	Razón

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA POLITICA DE CREDITOS Y COBRANZAS (ENTREVISTA)

Nº	VARIABLES/DIMENSIONES/INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE							
	POLITICA DE CREDITOS Y COBRANZAS							
	DIMENSION							
1	Evaluación							
	¿La empresa tiene establecida sus políticas de crédito por escrito?	x		x		x		
	¿La empresa realiza una previa investigación de su cliente al brindarle un crédito?	x		x		x		
	¿Considera necesario la evaluación de créditos para la aceptación o rechazo de estas?	x		x		x		
2	Seguimiento							
	¿La empresa cuenta con alternativas de solución ante incidencia de cobro o falta de pago del cliente?	x		x		x		
	¿Los clientes cumplen con el cronograma de pasos que se han comprometido?	x		x		x		
	¿Cuenta con personal encargado de la gestión de cobranza?	x		x		x		
	¿Capacita con frecuencia al personal encargado de la gestión de cobranza?	x		x		x		
	¿La empresa aplica como estrategia la utilización de llamadas telefónicas, visitas personales?	x		x		x		
	¿La empresa cumple con el protocolo que es insistir hasta que el cliente se comprometa a pagar?	x		x		x		
	¿La entidad realiza un seguimiento para la cobranza del crédito?	x		x		x		
3	Control							
	¿La empresa presenta una cartera de clientes morosos?	x		x		x		
	¿Cuenta con medidas cuando algún cliente deja de pagar?	x		x		x		
	¿La empresa tiene identificado el nivel de riesgo de cada cliente al ofrecer un pago a crédito?	x		x		x		
	¿La empresa tiene identificado el nivel de morosidad de cada cliente?	x		x		x		
	¿Considera usted necesario establecer políticas de créditos y cobranzas para reducir el índice de morosidad de cada cliente?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ **Si hay suficiencia** _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: CPC JAVIER ESTUARDO NAVARRO SANTANDER **DNI:** 17843575

Especialidad del validador: FINANZAS

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde el concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
NAVARRO SANTANDER, JAVIER ESTUARDO DNI 17843575	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
NAVARRO SANTANDER, JAVIER ESTUARDO DNI 17843575	ECONOMISTA Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
NAVARRO SANTANDER, JAVIER ESTUARDO DNI 17843575	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
NAVARRO SANTANDER, JAVIER ESTUARDO DNI 17843575	MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 15/02/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: MG. CPC EDUARDO ALFREDO BERNALES ARANDA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Contabilidad de la UCV, en la sede de Lima Ate, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Contador Público.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es Implementación de Política de Créditos – Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Comercial M & Vicie SAC, Lurigancho 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Arístegui Ortiz Valerie
DNI N° 76218988

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable Independiente: Políticas de Crédito y Cobranza

Las políticas de créditos y cobranzas son aquellos lineamientos técnicos que usa el gerente financiero de la entidad, con el objetivo de brindar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que incluye decidir sobre selección de créditos, estándares de crédito y condiciones de crédito (Calderon, 2019).

Dimensiones de las variables:

- a) **Evaluación:** Antes de que una empresa brinde un crédito, debe tomar en consideración una serie de directrices que le ayuden a la evaluación de la capacidad que tiene el cliente para cubrir la deuda; para proceder establecer los montos y los plazos en el que se recuperará (García et al., 2019).
- b) **Seguimiento:** Es la calificación permanente de las operaciones y clientes con el fin de establecer una política de actuación personal que fortalezca las expectativas de recuperación del crédito (Banco de Crédito Cooperativo, 2022).
- c) **Control:** Este término alude a una amplia gama de principios, políticas, procedimientos y metodologías de valoración avanzadas integradas en una estructura de toma de decisiones eficaz (Banco de Crédito Cooperativo, 2020)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Política de créditos y cobranzas	Son aquellos lineamientos técnicos que usa el gerente financiero de la entidad, con el objetivo de brindar facilidades de pago a un determinado cliente. La mismo que incluye decidir sobre selección de créditos, estándares de crédito y condiciones de crédito (Calderon, 2019).	La variable política de crédito y cobranza presenta tres dimensiones: evaluación, seguimiento y control.	Evaluación	Investigación del solicitante del crédito. Análisis del valor del crédito del solicitante.	Ordinal
			Seguimiento	Aceptación o rechazo de solicitud de créditos. Incidencia del cobro Negociación del cobro Medios de cobro Seguimiento del cobro.	
			Control	Riesgo Morosidad. Ratio de rotación de cartera	Razón

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA POLITICA DE CREDITOS Y COBRANZAS (ENTREVISTA)

Nº	VARIABLES/DIMENSIONES/INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE							
	POLITICA DE CREDITOS Y COBRANZAS							
	DIMENSION							
1	Evaluacion							
	¿La empresa tiene establecida sus políticas de crédito por escrito?	x		x		x		
	¿La empresa realiza una previa investigación de su cliente al brindarle un crédito?	x		x		x		
	¿Considera necesario la evaluación de créditos para la aceptación o rechazo de estas?	x		x		x		
2	Seguimiento							
	¿La empresa cuenta con alternativas de solución ante incidencia de cobro o falta de pago del cliente?	x		x		x		
	¿Los clientes cumplen con el cronograma de pasos que se han comprometido?	x		x		x		
	¿Cuenta con personal encargado de la gestión de cobranza?	x		x		x		
	¿Capacita con frecuencia al personal encargado de la gestión de cobranza?	x		x		x		
	¿La empresa aplica como estrategia la utilización de llamadas telefónicas, visitas personales?	x		x		x		
	¿La empresa cumple con el protocolo que es insistir hasta que el cliente se comprometa a pagar?	x		x		x		
	¿La entidad realiza un seguimiento para la cobranza del crédito?	x		x		x		
3	Control							
	¿La empresa presenta una cartera de clientes morosos?	x		x		x		
	¿Cuenta con medidas cuando algún cliente deja de pagar?	x		x		x		
	¿La empresa tiene identificado el nivel de riesgo de cada cliente al ofrecer un pago a crédito?	x		x		x		
	¿La empresa tiene identificado el nivel de morosidad de cada cliente?	x		x		x		
	¿Considera usted necesario establecer políticas de créditos y cobranzas para reducir el índice de morosidad de cada cliente?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: CPC EDUARDO ALFREDO BERNALES ARANDA

DNI: 09523405

Especialidad del validador: CONTADOR

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde el concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
BERNALES ARANDA, EDUARDO ALFREDO DNI 09523405	MAESTRO EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 17/07/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
BERNALES ARANDA, EDUARDO ALFREDO DNI 09523405	DOCTOR EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 30/03/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
BERNALES ARANDA, EDUARDO ALFREDO DNI 09523405	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 06/11/95 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
BERNALES ARANDA, EDUARDO ALFREDO DNI 09523405	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 22/06/00 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: MG. CPC VELASCO TAIPE MARCO ANTONIO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Contabilidad de la UCV, en la sede de Lima Ate, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Contador Público.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es Implementación de Política de Créditos – Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Comercial M & Vicie SAC, Lurigancho 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Arístegui Ortiz Valerie
DNI N° 76218988

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable Independiente: Políticas de Crédito y Cobranza

Las políticas de créditos y cobranzas son aquellos lineamientos técnicos que usa el gerente financiero de la entidad, con el objetivo de brindar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que incluye decidir sobre selección de créditos, estándares de crédito y condiciones de crédito (Calderon, 2019).

Dimensiones de las variables:

- a) **Evaluación:** Antes de que una empresa brinde un crédito, debe tomar en consideración una serie de directrices que le ayuden a la evaluación de la capacidad que tiene el cliente para cubrir la deuda; para proceder establecer los montos y los plazos en el que se recuperará (García et al., 2019).
- b) **Seguimiento:** Es la calificación permanente de las operaciones y clientes con el fin de establecer una política de actuación personal que fortalezca las expectativas de recuperación del crédito (Banco de Crédito Cooperativo, 2022).
- c) **Control:** Este término alude a una amplia gama de principios, políticas, procedimientos y metodologías de valoración avanzadas integradas en una estructura de toma de decisiones eficaz (Banco de Crédito Cooperativo, 2020)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Política de créditos y cobranzas	Son aquellos lineamientos técnicos que usa el gerente financiero de la entidad, con el objetivo de brindar facilidades de pago a un determinado cliente. La mismo que incluye decidir sobre selección de créditos, estándares de crédito y condiciones de crédito (Calderon, 2019).	La variable política de crédito y cobranza presenta tres dimensiones: evaluación, seguimiento y control.	Evaluación	Investigación del solicitante del crédito. Análisis del valor del crédito del solicitante.	Ordinal
			Seguimiento	Aceptación o rechazo de solicitud de créditos. Incidencia del cobro Negociación del cobro Medios de cobro Seguimiento del cobro.	
			Control	Riesgo Morosidad. Ratio de rotación de cartera	Razón

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA POLITICA DE CREDITOS Y COBRANZAS (ENTREVISTA)

Nº	VARIABLES/DIMENSIONES/INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE							
	POLITICA DE CREDITOS Y COBRANZAS							
	DIMENSION							
1	Evaluacion							
	¿La empresa tiene establecida sus políticas de crédito por escrito?	x		x		x		
	¿La empresa realiza una previa investigación de su cliente al brindarle un crédito?	x		x		x		
	¿Considera necesario la evaluación de créditos para la aceptación o rechazo de estas?	x		x		x		
2	Seguimiento							
	¿La empresa cuenta con alternativas de solución ante incidencia de cobro o falta de pago del cliente?	x		x		x		
	¿Los clientes cumplen con el cronograma de pasos que se han comprometido?	x		x		x		
	¿Cuenta con personal encargado de la gestión de cobranza?	x		x		x		
	¿Capacita con frecuencia al personal encargado de la gestión de cobranza?	x		x		x		
	¿La empresa aplica como estrategia la utilización de llamadas telefónicas, visitas personales?	x		x		x		
	¿La empresa cumple con el protocolo que es insistir hasta que el cliente se comprometa a pagar?	x		x		x		
	¿La entidad realiza un seguimiento para la cobranza del crédito?	x		x		x		
3	Control							
	¿La empresa presenta una cartera de clientes morosos?	x		x		x		
	¿Cuenta con medidas cuando algún cliente deja de pagar?	x		x		x		
	¿La empresa tiene identificado el nivel de riesgo de cada cliente al ofrecer un pago a crédito?	x		x		x		
	¿La empresa tiene identificado el nivel de morosidad de cada cliente?	x		x		x		
	¿Considera usted necesario establecer políticas de créditos y cobranzas para reducir el índice de morosidad de cada cliente?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ **Si hay suficiencia** _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: CPC VELASCO TAIPE MARCO ANTONIO

DNI: 08309316

Especialidad del validador: CONTADOR

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde el concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VELASCO TAIPE, MARCO ANTONIO DNI 08309316	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 23/07/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI <i>PERU</i>
VELASCO TAIPE, MARCO ANTONIO DNI 08309316	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 29/10/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI <i>PERU</i>
VELASCO TAIPE, MARCO ANTONIO DNI 08309316	ABOGADO Fecha de diploma: 16/04/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
VELASCO TAIPE, MARCO ANTONIO DNI 09309316	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIA POLITICA Fecha de diploma: 14/03/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
VELASCO TAIPE, MARCO ANTONIO DNI 08309316	MAESTRO EN TRIBUTACIÓN Fecha de diploma: 05/04/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/09/2009 Fecha egreso: 06/01/2010	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
VELASCO TAIPE, MARCO ANTONIO DNI 08309316	BACHILLER EN CIENCIAS ECONÓMICAS Fecha de diploma: 19/09/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/03/1988 Fecha egreso: 31/03/2010	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>