



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Políticas de crédito y gestión de cobranza en una empresa de  
servicios portuarios de Paita-2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público**

**AUTORAS:**

Chiroque Juarez, Karen Mercedes ([orcid.org/0000-0001-5269-9333](https://orcid.org/0000-0001-5269-9333))

Roña Remaycuna, Floresmilda ([orcid.org/000-0002-2110-7566](https://orcid.org/000-0002-2110-7566))

**ASESOR:**

Dr. Castañeda Gonzales, Jaime Laramie ([orcid.org/0000-0002-9522-6162](https://orcid.org/0000-0002-9522-6162))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A mis padres por el apoyo constante y por brindarme fortaleza para seguir luchando por mis metas. A mi hija por ser el motor de mi vida.

Floresmilda Roña Remaycuna.

A mi madre, quien con mucho sacrificio, esfuerzo y dedicación me ha inculcado buenos valores y la motivación necesaria para lograr mis objetivos.

Karen Mercedes Chiroque Juárez.

### **Agradecimiento**

Mi gratitud a Dios, por ser mi guía y darme salud. A mis docentes por transmitirme los conocimientos necesarios que me permiten culminar esta maravillosa etapa de mi vida.

Floresmilda Roña Remaycuna

A mi asesor y profesores por las enseñanzas brindadas durante mi formación profesional y su motivación constante que han contribuido al logro de esta etapa.

Karen Mercedes Chiroque Juárez

## Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTAÑEDA GONZALES JAIME LARAMIE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis Completa titulada: "Políticas de crédito y gestión de cobranza en una empresa de servicios portuarios de Paita-2023", cuyos autores son CHIROQUE JUAREZ KAREN MERCEDES, ROÑA REMAYCUNA FLORESMILDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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 Completa 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.

PIURA, 22 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTAÑEDA GONZALES JAIME LARAMIE DNI: 41418490 ORCID: 0000-0002-9522-6162	Firmado electrónicamente por: JCASTANEDAGO81 el 02-12-2023 13:49:59

Código documento Trilce: TRI - 0660349

## Declaratoria de originalidad de los autores



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, CHIROQUE JUAREZ KAREN MERCEDES, ROÑA REMAYCUNA FLORESMILDA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Políticas de crédito y gestión de cobranza en una empresa de servicios portuarios de Paita-2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
FLORESMILDA ROÑA REMAYCUNA DNI: 73546621 ORCID: 0000-0002-2110-7566	Firmado electrónicamente por: FRONARE el 22-11-2023 13:44:21
KAREN MERCEDES CHIROQUE JUAREZ DNI: 74410758 ORCID: 0000-0001-5269-9333	Firmado electrónicamente por: KCHIROQUEJU el 22-11-2023 23:17:05

Código documento Trilce: TRI - 0660350

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	iv
Declaratoria de originalidad de los autores .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen.....	viii
ABSTRAC .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2 Variables y operacionalización .....	14
3.3 Población, muestra y muestreo .....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5 Procedimientos .....	17
3.6 Método de análisis de datos .....	18
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN .....	26
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS .....	44

## Índice de tablas

Tabla 1: <i>Fiabilidad de la variable 1: Políticas de crédito</i> .....	16
Tabla 2: <i>Fiabilidad de la variable 2: Gestión de cobranza</i> .....	17
Tabla 3: <i>Incidencia de las políticas de crédito en la gestión de cobranza</i> .....	20
Tabla 5: <i>Incidencia de las políticas de crédito en el flujo de caja</i> .....	21
Tabla 6: <i>Análisis del nivel de liquidez de la empresa.</i> .....	22
Tabla 7: <i>Indicador de prueba ácida</i> .....	23
Tabla 8: <i>Indicador de liquidez absoluta</i> .....	24
Tabla 9: <i>Indicador de capital de trabajo</i> .....	25

## Resumen

La presente investigación, tuvo como finalidad identificar la incidencia de las políticas de crédito en la gestión de cobranza en la compañía mencionada. La metodología utilizada fue con enfoque cuantitativa de tipo básica con un alcance correlacional y de diseño no experimental transversal. Como población se contó con 40 colaboradores y se aplicó un cuestionario a una muestra de 10 trabajadores del área de contabilidad y finanzas. Como resultado se identificó que variables en estudio tienen incidencia baja de 21.8%, se concluyó que existen otros factores como las políticas de cobranza, la ejecución de un plan de trabajo bien estructurado y medir la gestión a través de reportes semanales.

**Palabras clave:** Políticas de crédito, gestión de cobranza, ratios de gestión.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research had like to identify the impact of credit policies on collection management in the aforementioned company. The methodology used was a basic quantitative approach with a correlational scope and a cross-sectional non-experimental design. The population consisted of 40 employees and a questionnaire was applied to a sample of 10 workers in the accounting and finance area. As a result, it was identified that the variables under study have a low incidence of 21.8%, it is concluded that there are other factors such as collection policies, the execution of a well-structured work plan and measuring management through weekly reports.

**Keywords:** Credit policies, collection management, management ratios.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la deficiente gestión de cobranza en las organizaciones ocasiona que la cartera morosa se vuelva cada vez más difícil de recuperar, las estrategias que emplean muchas veces no resultan favorables y esto genera falta de liquidez y baja rentabilidad de una compañía e incluso el riesgo del cierre del negocio.

En el plano internacional, Muñoz y Mendoza (2023) revelaron que debido a los constantes cambios económicos que sufre Ecuador, las empresas presentan falencias en la cobranza dado que no cuentan con personal exclusivo para dicha función, de igual manera no tienen sistemas adecuados que les permita automatizar los procesos desde solicitar la facturación hasta el proceso de cobranza.

Según Martínez, Collazos y Castro (2022), en Colombia la morosidad se ha transformado en una incertidumbre para las empresas, las cuales han tenido que efectuar negociaciones de plazos más largos con los proveedores, reducir colaboradores y utilizar beneficios acumulados para cubrir sus obligaciones de mayor prioridad.

De acuerdo a, Flores et al. (2021) en las evaluaciones de crédito no se realiza un análisis exhaustivo, tampoco utilizan estrategias o criterios de análisis dado que la mayoría de compañías optan por trabajar de forma empírica principalmente las mipymes, las mismas que en Ecuador según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC 2019) ocuparon el 99% del mercado. Además, consideran que la evaluación de crédito debe estar enfocada en los ingresos económicos de las personas o empresas que les prestaron el servicio y se debe evidenciar la capacidad de pago.

Asimismo, Guzmán (2021) indicó que las compañías tienen una ineficiente gestión de cobranzas debido al personal poco capacitado y además no cuentan con procesos donde mínimo deben tener en cuenta tres etapas: preparación del equipo; gestión de cobranza ofreciendo alternativas de pago y seguimiento constante tomando en cuenta los procedimientos establecidos.

Según Chiriani, Alegre y Chung (2020) señalaron que las empresas tienen una deficiente gestión de cobranza a causa de políticas de crédito y procedimientos inadecuados, puesto que en la redacción de estos documentos no existía una

comunicación eficaz entre el responsable del área de créditos con la alta dirección.

A nivel nacional, Mogollón (2021) reveló que los procesos inapropiados en la gestión de cobranza impactaron de forma negativa en el alcance de objetivos y afectó los recursos financieros de las empresas, debido a que al no contar con liquidez no lograban afrontar los costos de producción complicando la operatividad del negocio.

De igual manera Periche, Ramos y Chamolí (2020) manifestaron que la morosidad en las empresas generó serios problemas financieros poniendo en riesgo la continuidad del negocio, bajo esta premisa las compañías no pueden apalancarse de préstamos dado que no tienen suficiente liquidez para cumplir con sus obligaciones.

Según Ramírez y Chala (2020), los niveles de morosidad durante el periodo de Covid 19 se incrementaron debido a las medidas sanitarias que el gobierno ejecutó y la recesión económica que se vivió, las empresas tuvieron que cerrar sus locales de atención y con ello el pago de las obligaciones financieras dejó de ser prioridad. Sin embargo, esta situación se tornó más peligrosa debido a la inestabilidad económica y desastres naturales que se vivió.

De acuerdo con Ortiz, Nolzco y Carhuancho (2020), expresaron que la mayoría de instituciones no realizaban un adecuado procedimiento de cobranza y por ello al finalizar el periodo contable reflejaban cuentas incobrables que afectaban negativamente los estados financieros e incluso afectaba de manera progresiva años posteriores.

Es muy usual que se preste poca atención a las actividades de cobranza por focalizar esfuerzos en incrementar las ventas, logrando de esta manera un aumento de la cartera vencida y colocando en riesgo la liquidez de la compañía. La falta de reportes y análisis de la cartera de cobranza dificultaba tomar acciones que permitieran prever situaciones complejas (Barreto 2019).

A nivel local, se puede decir que tanto las empresas públicas como privadas han presentado morosidad en su cartera de clientes, el problema empieza cuando este sobrepasa los límites esperados y es aquí donde se debe prestar más atención al desarrollo de estrategias y búsqueda de nuevos mecanismos de cobranza que aseguren el retorno de efectivo.

La problemática actual de la compañía es el incremento de la morosidad que

asciende a 10% de deuda vencida, este porcentaje es considerado como un alto índice de retraso de pago convirtiéndose en un serio problema que afecta el flujo de caja. Las principales causas que han generado este crecimiento es la falta de compromiso y carencia de respuesta de pago de parte de principales clientes.

Asimismo, no se cuenta con un sistema de recaudación en línea, ello implica que el registro de depósitos se realice manualmente, por otro lado, los reclamos no son atendidos en el momento oportuno generando que la antigüedad de deuda siga incrementando dado que no se puede exigir la cobranza mientras la factura se encuentra observada.

En la presente investigación, la formulación del problema se planteó de la siguiente manera: ¿Cómo las políticas de crédito incidieron en la gestión de cobranza de una empresa de servicios portuarios de Paita-2023? De acuerdo a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la investigación tuvo una justificación de valor teórico debido a que suministra conceptos y una serie de teorías sobre las variables políticas de crédito y gestión de cobranza. En cuanto a conveniencia, ayudó a dar solución al problema de la incidencia de las políticas de crédito en la gestión de cobranza. A nivel social se justifica porque contribuyó en la mejora de las políticas de crédito, las compañías pueden tener una mejor gestión de cobranza y con ello garantizar la liquidez y rentabilidad para continuar operando en el mercado. La justificación fue metodológica ya que incluye herramientas que pueden utilizar en otros campos para determinar las variables en estudio.

Como objetivo general de esta investigación se consideró analizar la incidencia de las políticas de crédito en la gestión de cobranza de una empresa de servicios portuarios de Paita-2023, como objetivos específicos se tiene los siguientes: analizar la incidencia de las políticas de crédito en los indicadores de gestión, identificar la incidencia de las políticas de crédito en el flujo de caja y finalmente se buscó analizar el nivel de liquidez de la empresa.

La presente investigación tuvo como hipótesis de trabajo que las políticas de crédito si inciden en la gestión de cobranza de una empresa de servicios portuarios de Paita -2023 y dentro de la hipótesis nula se asumió que las políticas de crédito no inciden en la gestión de cobranza de una empresa de servicios portuarios Paita-2023

## II. MARCO TEÓRICO

Con el fin de obtener más información de las variables en estudio, se revisó aportes y artículos de otros autores a nivel nacional e internacional donde se obtuvo los siguientes: A nivel nacional, Lachira (2022) en su tesis desarrollada en grifos del distrito de Los Olivos, consideró como propósito identificar la repercusión de las políticas de crédito y cobranza en la utilidad, el tipo de indagación fue aplicada y se utilizó un cuestionario a 43 personas de diferentes empresas obteniendo como resultado que la compañía no contaba con un procedimiento adecuado para conceder créditos y la gestión de los mismos, en otros casos estos lineamientos no estaban acorde a la necesidad de la empresa, en conclusión indicaron que las políticas de crédito y cobranzas influyeron en la utilidad de las estaciones de servicios.

De acuerdo a Rosas y Ochante (2022) en su investigación elaborada en la compañía Icontec del Perú S.R.L ubicada en el distrito de Miraflores, señaló como fin determinar la incidencia de clientes deudores y la liquidez, la investigación fue de tipo descriptiva y se aplicó una encuesta a 13 colaboradores obteniendo como resultado que las políticas de crédito sí influyen en la liquidez de la organización. Finalmente se concluyó que las políticas de crédito y los procedimientos de cobro tienen un impacto significativo en los índices de liquidez de las empresas. De la investigación se pudo señalar que un adecuado control de la gestión de créditos, disminuye el riesgo del incremento de morosidad.

Asimismo, Castro (2022) en su investigación ejecutada en la compañía Zongshen de Pucallpa, tuvo como propósito evidenciar la relación de gestión de cobranzas y morosidad. Su tipo de investigación fue descriptivo correlacional y su muestra de 32 colaboradores a quienes se les realizó una encuesta obteniendo como resultado que las políticas de crédito aplicadas son eficientes y la morosidad es moderada. Por último, se determinó que las variables en estudio si guardan relación directa.

Correa y Mendoza (2021) en su investigación que realizaron en la empresa Valcora E.I.R.L en el departamento de Piura, consideraron como iniciativa determinar la importancia de la gestión de cuentas por cobrar, la investigación fue de tipo descriptiva donde se utilizó como instrumento la entrevista aplicada a 3 colaboradores de la compañía en estudio, se encontró como resultado que el personal desconoce las políticas y lineamientos de cobranza. Se concluyó que la capacitación constante, el seguimiento continuo de la cartera de clientes y la correcta difusión de las políticas y procedimientos de cobranzas generan un impacto positivo en los índices de liquidez de las empresas.

Según Montalvo (2020) en su investigación desarrollada en Banco Falabella Perú, tuvo como finalidad analizar la influencia de la gestión de cobranza en la recuperación de la cartera morosa, la metodología fue de tipo aplicada y se empleó una muestra de 33 colaboradores a los cuales se les realizó un cuestionario obteniendo que la gestión de cobranza guarda influencia en la recuperación de la deuda antigua, respecto a la conclusión se determinó que el proceso de cobranza tiene una relación directa en la recuperación de la cartera castigada. Este antecedente es muy relevante porque determina que la recuperación de las cuentas por cobrar depende de las estrategias que se tomen para hacer efectiva la cobranza.

En el mismo plano, Asenjo e Irigoín (2020) en su indagación llevada a cabo en Financiera Confianza S.A.A de la provincia de Chota, sostuvo como motivo identificar el impacto de la gestión de cobranza y la morosidad de créditos. El alcance de la investigación fue correlacional y se aplicó una muestra a 66 individuos entre colaboradores y clientes que mediante encuestas y entrevistas realizadas se obtuvo que el 53% de los colaboradores toman acciones para reducir el nivel de morosidad, además se encontró que la compañía tiene procedimientos adecuados para la cobranza. A manera de conclusión se determinó que existe implicancia positiva entre ambas variables y la compañía tiene procedimientos eficaces, sin embargo, no se toma en cuenta las ideas de mejora de los gestores de cobranza y tampoco invierten en capacitación.

De acuerdo a lo indicado por Tejada (2020) en su proyecto desarrollado en la

Cooperativa Santa Verónica en Chiclayo, tuvo como finalidad la determinación de la influencia de la cartera de crédito en la morosidad, la investigación fue de tipo explicativa, y se efectuó una muestra a 10 colaboradores a los cuales se les realizó encuestas y cuestionarios, como resultados se encontró que las políticas de crédito son muy flexibles y las evaluaciones no se están ejecutando correctamente, esto llevó a la conclusión de que la compañía tiene una deficiente gestión de cobranza dado que el ratio de morosidad supera el límite planteado del 5%.

Por otro lado, Chacaliaza y Guillermo (2019) en su tesis desarrollada en Organics Products Trading-Agro E.I.R.L, consideraron como motivo determinar la relación entre políticas de crédito y liquidez, para ello utilizó la metodología descriptivo-correlacional, con una muestra de 10 colaboradores a los cuales se les aplicó una encuesta. Como resultado se tiene que las organizaciones no emplean políticas de créditos eficientes y esto ocasiona otorgamientos bajo procesos inadecuados, lo cual genera el incremento de la morosidad. Se concluyó que las políticas de cobranza si tienen relación con la liquidez en las empresas.

En el plano internacional, Cotata (2022) en su tesis elaborada en la empresa eléctrica Cotopaxi S.A- Ecuador, sostuvo como propósito la implementación de estrategias de cobranza para el recupero de la cartera vencida, la investigación fue de tipo descriptiva, se realizó una muestra de 298 personas y se aplicó una encuesta obteniendo como resultado que más del 87% de clientes no recibió notificación de cobranza. Finalmente se señaló que existe falta de capacitación y supervisión al personal a cargo de la cobranza.

Según Chagmana y Barreno (2022) en su estudio desarrollado en la COAC Vencedores de Tungurahua Ltda, tuvo como finalidad evaluar la eficiencia y economía de la gestión de crédito y cobranza, la investigación fue de tipo explicativa, para recolectar información se realizó un cuestionario a 9 colaboradores de las áreas de crédito y cobranza obteniendo como resultado que el personal encargado no analiza la solicitud de garantías como medida de protección ante un posible incumplimiento de pago. Se concluyó que se incumple el ejercicio de supervisión que estableció la compañía.

Asimismo, Castillo y Mamani (2021) en su tesis desarrollada en Proveedora Magui en la ciudad de La Paz tuvo como principal objetivo el diseño de estrategias para la venta de productos al crédito y el recupero de las cuentas por cobrar, el tipo de investigación fue descriptiva y se realizó entrevistas y cuestionarios a 30 personas, como resultado se obtuvo que existe falta de seguimiento y administración de la cartera vencida, finalizado el desarrollo de la investigación se concluyó que se necesita más personal para garantizar el seguimiento oportuno de clientes morosos.

García y Gómez (2020) en su estudio realizado en una universidad del sector privado en Colombia, señalaron como fin diseñar políticas de crédito y cobranza, el estudio fue descriptivo y se utilizó como instrumentos indicadores financieros. Respecto al resultado se obtuvo el diseño de una política de crédito donde se definieron las condiciones de pago de los clientes. En conclusión, se evidenció que un manejo inadecuado de los procedimientos de crédito y cobranza afecta la estructura financiera de una empresa y su crecimiento de la misma, por ello es importante que se implementen estrategias eficientes que busquen mejorar y reforzar la gestión de cobranza.

Salinas (2020) en su investigación realizada en la empresa Casaplan S.A en la libertad- Ecuador, consideró como finalidad estudiar la gestión de cobranzas realizada a clientes cuyo propósito es reestablecer y simplificar las gestiones de cobranzas ayudando a disminuir la morosidad, conociendo las políticas y manuales de cobranzas, se realizó una indagación exploratoria, para ello se aplicó una muestra a 307 personas, según los resultados obtenidos la organización no posee un procedimiento de cobranza, y sus políticas de crédito no están redactadas adecuadamente, finalmente la compañía como estrategia tuvo que refinanciar la deuda de su cartera morosa estableciendo nuevas condiciones de pago.

Por su parte, Chunga y Suárez (2020) en su investigación elaborada en la empresa Tenería Díaz Cía. Ltda, consideró como objetivo identificar la incidencia entre cartera vencida y liquidez, el tipo de estudio fue de carácter descriptiva y como instrumento de recolección de información se realizó encuestas a 157 personas. Como resultado se encontró una deficiencia en la aplicación y difusión de las políticas de

crédito y cobranzas que ocasionan problemas de liquidez y se llegó a la conclusión que el incremento de la deuda vencida se debe al incumplimiento de las políticas crediticias y la falta de estrategias adecuadas para la recuperación de la misma.

Según Coronel (2019) desarrolló un estudio en las cooperativas de ahorro y crédito de Ecuador teniendo como objetivo la implementación de un modelo para gestionar la cobranza extrajudicial, el tipo de análisis fue descriptivo como técnica de recolección de información se utilizó el conocimiento implícito y el “expertise”. Como resultado se tuvo la carencia de un sistema de gestión de riesgo y la falta de reglamentos financieros que impulsen al crecimiento constante y sostenible de las Cooperativas. En conclusión, se manifiesta que las empresas deben desarrollar sistemas que automaticen los procesos de cobranza y prestar mayor énfasis en el análisis de los estados financieros.

Por su parte, Chisaguano (2019) en su análisis llevado a cabo en la Cooperativa de ahorro y crédito Financrédit, Ambato-Ecuador, mantuvo como propósito examinar la morosidad y provisiones de la deuda vencida, la metodología aplicada fue cualitativa-descriptiva, respecto a los instrumentos consideró a los indicadores financieros de las variables en estudio encontrando como resultado que la compañía tiene una morosidad total de 0.16, mediante lo cual se percibe una posible crisis financiera. Finalmente se logró determinar que existe una influencia inversa entre la morosidad y la provisión de cartera, además la compañía debe corroborar si el cliente cuenta con recursos suficientes para cumplir con sus obligaciones.

De acuerdo a las bases teóricas se tuvo a Mori (2019), quien señaló que las políticas de crédito brindan una orientación al gestor de cobranzas para la evaluación y otorgamiento de créditos solicitados, por ello es importante respetar los lineamientos establecidos para evitar inconvenientes con los clientes cuando se inicie el proceso de cobranza.

Según Moreno y Ortega (2020), manifestaron que las políticas de crédito son un marco estructural de lo que plantea el gerente financiero de una compañía para brindarles mejores condiciones de pago a los clientes, estas políticas establecen bajo que términos y parámetros debe o no aprobarse un crédito, con el fin de evitar inconvenientes en el momento que se ejecute la cobranza.

Por su parte, Pareja (2020) definieron a las políticas de crédito como requerimientos indispensables que juegan un rol importante en el logro de las metas de una empresa, debido a que el uso de los estándares de crédito genera un incremento en la demanda y como resultado se obtiene alto nivel de ventas, teniendo en cuenta que el factor de riesgo también se eleva.

La política de crédito parte desde cuándo y cuánto se debe otorgar el mismo bajo pautas dadas por la entidad, existen criterios para la aprobación de créditos y entre ellos se tiene los siguientes: revisar los reportes de las centrales de riesgo, realizar el análisis cualitativo y cuantitativo para ver si el cliente cuenta con capacidad de pago. La aprobación de la línea de crédito debe ser firmada por la gerencia financiera (Mori, 2019).

El riesgo de crédito es la incertidumbre que sufre el cliente por un alto nivel de morosidad debido a los incumplimientos de pago, de esta forma también la empresa corre riesgo dado que existe la posibilidad de no recuperar el crédito otorgado, por ello se deben implementar herramientas eficientes que permitan afrontar esta situación (Mori, 2019).

Según Carranza (2021) indicó que la gestión de cobranza son los lineamientos establecidos y aplicados a favor de la empresa para obtener la recuperación de los créditos en un tiempo determinado con el fin de mantener la relación comercial con el cliente para que este tenga sus pagos al día y evitar que la cartera de deuda vencida siga creciendo.

Según Córdor (2022), existen tres tipos de políticas de crédito, entre ellas se tiene: los crédito normales que están orientadas a mantener el equilibrio entre el cliente y la empresa, mayormente se aplican cuando existe un nivel de riesgo crediticio medio; respecto a las políticas de crédito y cobro restrictivas, estas son más exigentes y tienen un enfoque más financiero sin importar mucho la relación comercial que puede existir con el cliente, el objetivo de estas es asegurar la estabilidad financiera de la empresa; mientras que las políticas flexibles están relacionadas a captar más clientes estableciendo y mejorando la relación con el cliente.

La gestión de cuentas por cobrar tiene como finalidad recuperar los créditos otorgados en el menor tiempo posible y alimentar el flujo de caja de la compañía,

consiste en tener un proceso detallado que nos permita cumplir con todas las tareas asignadas y acciones que se aplicarán a los clientes. Este proceso debe incluir desde la emisión del comprobante de pago, el desarrollo de políticas de crédito y procedimientos, la elaboración de reportes, análisis de ratios y automatización de procesos (Cacique, 2021).

La cobranza tiene principalmente cuatro fases: Prevención, en esta etapa se deben plantear acciones que eviten los incumplimientos de pago y reducir el riesgo de entrar en morosidad; la segunda fase es la cobranza como tal, se deben aplicar acciones dirigidas a cobrar las cuentas que se encuentran vencidas recientemente; en la tercera fase se encuentra la recuperación, las acciones deben tener como fin recuperar la cartera morosa y las relaciones comerciales con el cliente se ven afectadas; en la última fase se tiene a la extinción, en esta etapa las cuentas por cobrar son provisionadas contablemente y castigadas sin haber recibido respuesta de pago del cliente (Espinoza, 2020).

La labor del gestor de cobranza empieza desde que se concreta la venta, debe conocer de forma clara los términos de cobro que maneja con cada cliente, así como las fechas en que estos realizan los pagos. Para ello es importante que los estados de cuenta deben estar clasificados según el tipo de cliente, antigüedad y monto para poder determinar las estrategias que se deben emplear en cada caso (Cacique, 2021).

Según Barreto (2020), manifestó que tener una buena gestión de cobranza radica en la importancia del análisis financiero como herramienta esencial de la gestión financiera, ya que la única forma de tomar decisiones asertivas es en base a resultados y por ello se debe analizar detalladamente los indicadores de gestión, liquidez y rentabilidad.

Los indicadores de gestión o actividad permiten medir la eficiencia, monitorear el uso de los recursos, evaluar la productividad y esfuerzos enfocados a lograr ciertos objetivos, controlar la gestión de un departamento específico y mejorar la toma de decisiones lo que permite a la compañía tomar decisiones más asertivas (Haro et al., 2023).

De acuerdo a Vásquez et al. (2021a) como principales indicadores de gestión se tiene a la rotación de cuentas por cobrar que consiste en medir la cantidad de veces

en el cual una compañía convierte sus créditos en efectivo dentro de un determinado periodo. La fórmula para calcular este índice se logra dividiendo las ventas netas entre las cuentas por cobrar.

El ratio de días promedio de cobro es el tiempo en días que una compañía se demora en recuperar sus ventas al crédito en efectivo, también se puede definir como el plazo promedio en que los clientes se toman para efectuar el pago de la venta o servicio prestado. La fórmula consiste en dividir las cuentas por cobrar entre las ventas por el periodo que se desea evaluar (Vásquez et al., 2021b).

Los ratios de liquidez se pudo definir como la capacidad que tiene una compañía para convertir ciertos activos en efectivo y cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Es decir, ayuda a mantener una referencia que se debe cumplir para que se logre cubrir las obligaciones a corto plazo que la compañía podría tener (Vásquez et al., 2021c).

La liquidez corriente o razón circulante se definió como el dinero disponible que tiene una compañía para cubrir sus obligaciones menores a un año. La fórmula para calcular es dividir el activo corriente entre pasivo corriente. Si el resultado obtenido de esta operación es mayor o igual a 1, se puede concluir que la empresa tiene capacidad de pago, si es menor entonces la compañía tiene falta de liquidez (Vásquez et al., 2021d).

La liquidez ácida o razón de prueba ácida, se concentra en el efectivo, los valores que son negociables y las cuentas por cobrar de corto plazo, es similar al indicador de solvencia con la diferencia que se excluye de este grupo al rubro de inventarios, para ello se divide el activo corriente menos inventarios entre pasivo corriente (Masías y Delgado, 2023).

El capital de trabajo es la inversión que una compañía realiza constantemente para poder continuar con su actividad de producción. Según Hernández et al., (2022) Los activos se conforman en capital de trabajo bruto que es todo lo que la empresa posee a corto plazo. Por tanto, el capital neto de trabajo resulta de la diferencia entre el activo corriente menos el pasivo corriente.

Respecto a la morosidad, Hinostraza (2022) manifestó que no se ha determinado con exactitud los indicadores que permiten medir, sin embargo, se

considerado dos factores claves que están estrechamente relacionados con el incumplimiento de pago entre ellos está los factores macroeconómicos y microeconómicos.

Deuda vencida, se considera como tal cuando el cliente no ha cancelado de acuerdo a las condiciones de pago pactadas, y tiene al menos 2 días de atraso, desde aquel momento la cobranza se vuelve exigible y se aplican todos los procedimientos establecidos con el fin de recuperar el dinero y garantizar la liquidez de la empresa (Munsibay et al., 2021)

El flujo de caja se obtiene de un resumen de movimientos que se generan en la empresa mes a mes en cuanto al efectivo. La organización puede decidir cada determinado tiempo se realicen las evaluaciones ya sea de manera anual, bimestral, sabiendo que, si se elaboran en el menor tiempo, se obtendrá resultados más precisos (Reyes, 2021a).

Se puede decir que el flujo de caja es la herramienta más importante de la empresa por su operatividad y técnica hábil para analizar si la empresa esta acta para afrontar las futuras inversiones, créditos a solicitar, etc. Para elaborar el flujo de caja es saber diferenciar los gastos de las ventas, teniendo en cuenta que la finalidad de este es identificar los meses bajos para la empresa y que pueda cumplir con sus obligaciones (Reyes, 2021b)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### ***3.1.1 Tipo de investigación***

Según Ortega, (2017) la investigación básica también llamada pura o teórica, se caracteriza porque parte de un marco teórico y tiene como propósito establecer nuevas teorías o cambiar las existentes e incrementar los conocimientos científicos. En el presente proyecto se consideró la investigación básica porque tuvo como finalidad aportar teorías respecto a las variables en estudio. La presente investigación fue de tipo básica porque parte de teorías dado que incrementaran las fuentes de consulta.

La investigación correlacional busca evaluar la relación del comportamiento ya sea entre de dos o más variables, categorías o conceptos; se utiliza indicadores de medición que brindan información sobre el grado, magnitud y gestión de la relación entre variables (Gómez, 2020). En la presente investigación se determinó la relación entre la variable independiente políticas de crédito y la variable dependiente gestión de cobranzas.

##### ***3.1.2 Diseño de investigación***

La investigación no experimental es aquella que parte de la observación de hechos reales en un contexto natural. La recopilación de hechos se realiza a través de diversos instrumentos como encuestas, entrevistas, etc. En los estudios no experimentales no se alteran las variables de estudio (Evangelista y Milla, 2020). En la presente investigación no se manipuló la variable gestión de cobranzas.

Según Fernández, Hernández y Batista, (2014) La investigación transversal consiste en reunir información en un solo momento y en un tiempo determinado, el propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado. El estudio no experimental se divide en estudios longitudinales y transversales que pueden ser explorativos, descriptivos y correlacionales. En la presente investigación los instrumentos fueron presentados en una fecha establecida para medir las variables.

## **3.2 Variables y operacionalización**

### **Variable 1: Políticas de crédito (variable independiente).**

Según Moreno y Ortega (2020), manifestaron que las políticas de crédito son un marco estructural de lo que plantea el gerente financiero de una compañía para brindarles mejores condiciones de pago a los clientes, estas políticas establecen bajo que términos y condiciones debe o no aprobarse un crédito, con el fin de evitar inconvenientes en el momento que se ejecute la cobranza.

### **Variable 2: Gestión de cobranza (variable dependiente).**

La gestión de cuentas por cobrar tiene como finalidad recuperar los créditos otorgados en el menor tiempo posible y alimentar el flujo de caja de la compañía, consiste en tener un proceso detallado que nos permita cumplir con todas las tareas asignadas y acciones que se aplicarán a los clientes. Este proceso debe incluir desde la emisión del comprobante de pago, el desarrollo de políticas de crédito y procedimientos, la elaboración de reportes, análisis de ratios y automatización de procesos (Cacique 2021).

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población:**

Según Cienfuegos (2019), la población es un conjunto de fenómenos a estudiar que tienen una característica en común. En la presente investigación la población estuvo conformada por 40 colaboradores de una empresa de servicios portuarios de Paita, asimismo se incluyó el estado de resultados y estado de situación financiera de los últimos cuatro años.

- **Criterios de inclusión:**

Del total de la población indicada, solo 10 colaboradores del departamento de contabilidad y finanzas tienen conocimiento sobre las variables de políticas de crédito y gestión de cobranza.

- **Criterios de exclusión:**

No forman parte de la investigación 30 colaboradores de la compañía las áreas

de contabilidad y logística.

### **3.3.2 Muestra:**

Según Carrión (2022). La muestra es proceso donde se selecciona como un subconjunto de la población sobre el cual se recogerá información de interés y que debe estar definida y delimitada con exactitud. En la presente investigación se tomó como muestra a 10 colaboradores de la compañía con el fin de obtener información relevante, también forman parte de la muestra el estado de resultados y estado de situación financiera de los últimos cuatro años.

### **3.3.3 Muestreo:**

Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia debido a que los investigadores eligieron cuantos participantes pueden formar parte del estudio (Hernández, 2021).

### **3.3.4 Unidad de análisis**

De acuerdo a Rodríguez et al. (2021), la unidad de análisis es la entidad donde el investigador explicará sus resultados. Esta investigación se llevó a cabo en la oficina de finanzas de la empresa de servicios portuarios de Paita.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1 Técnicas de recolección de datos**

Según Feria et al. (2020) la encuesta es una técnica de medición empírica, cuyo fin es recopilar información para llevar a cabo el estudio. En esta investigación se aplicó una encuesta a los colaboradores de la compañía con la finalidad de reunir información basada en los objetivos planteados.

El análisis documental es un formato de investigación técnica, son estrategias que buscan recopilar datos para poder plasmarlos en documentos ya sean digitales o en físico, a través de ellos pueden obtener la información necesaria, lo bueno de estos registros es que se puede visualizar una información ordenada y facilitar los resultados (Tellez, 2020). Se utilizó este método debido a que se analizará ciertos rubros de los estados financieros y la información obtenida de la encuesta para

determinar la incidencia de las variables de estudio según los objetivos indicados.

### 3.4.2 Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario es un conjunto de preguntas en referencia a los hechos que son de interés del autor en un estudio siendo una herramienta esencial para la recolección de información (Castro y Paiva, 2022). En el presente estudio se utilizó este instrumento con el fin de indagar más a detalle la información sobre la situación de la compañía.

El fichaje es un sistema organizado que facilita el registro de la información más importante permitiendo un análisis ordenado de estudios, mejora la redacción del marco teórico, facilita la coherencia de las conclusiones referente al problema planteado e información adicional que se considere en la investigación (Loayza, 2021). Se empleó la técnica del fichaje debido a que se necesita organizar la información que se considera relevante en este estudio. En este proyecto se realizó 20 preguntas a 10 colaboradores del área de contabilidad y finanzas.

**Tabla 1:**

*Fiabilidad de la variable 1: Políticas de crédito*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,754	10

De las 10 preguntas que se realizó a 10 personas, el 75% entendió las preguntas relacionadas a la variable políticas de crédito. Por lo tanto, el cuestionario es viable.

**Tabla 2:**

*Fiabilidad de la variable 2: Gestión de cobranza*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,703	10

De las 10 preguntas que se realizó a 10 individuos, el 70% entendió las preguntas relacionadas a la variable gestión de cobranza.

### **3.5 Procedimientos**

El desarrollo de la presente investigación se inició con la búsqueda de las variables para luego establecer el título y solicitud de autorización de información a la compañía donde se lleva a cabo la investigación, en la parte I de la introducción se realiza una descripción breve de la realidad problemática a nivel internacional, nacional y local, la formulación del problema, la justificación, el planteamiento de los objetivos e hipótesis siguiendo la guía proporcionada por la universidad.

En el capítulo II se redactó el marco teórico registrando como antecedentes los aportes de algunos autores a nivel nacional e internacional, también se expuso las teorías relacionadas a las dimensiones de las variables; en el capítulo III se estableció la metodología de la investigación considerando el tipo y diseño, variables y operacionalización, población, dentro de la muestra se consideró a 10 colaboradores y también a los estados financieros, asimismo se conceptualiza el tema del muestreo, la unidad de análisis, técnicas e instrumentos de recolección, método de análisis y

aspectos éticos. En el capítulo IV se realizó los resultados de acuerdo a la información recopilada del cuestionario y analizada en el SPSS, en el punto V se menciona las discusiones de acuerdo a cada resultado, y en capítulo VI y VII se menciona las conclusiones y recomendaciones respectivamente.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Según Rodríguez y Pérez (2017) el método inductivo es un modelo de razonamiento que va de lo individual a lo universal, utilizando conclusiones de situaciones particulares que tienen algo en común y que han sido validadas para llegar a conclusiones de aspectos que los identifican (conclusiones generales). En la presente investigación se empleó este método para analizar el problema identificado.

El razonamiento deductivo toma conclusiones generales y mediante la inferencia las convierte en otras de menor generalidad, consiste en concluir en soluciones concretas a partir leyes o principios universales (Rodríguez y Pérez, 2017). En el presente estudio se utilizará este método para verificar el problema encontrado.

De igual forma se utilizaron software para el análisis de datos como el SPS que permite determinar la variación de las variables y hojas de cálculo de Excel para encontrar los niveles de las variables.

### **3.7 Aspectos éticos**

De acuerdo a Belmont (2014), menciona que el respeto a las personas es proteger su autonomía y respetar sus opiniones. En el presente estudio se realizó una encuesta de forma anónima cumpliendo esta forma con el respeto a las personas y a la compañía, protegiendo su autonomía y que decidan participar de este estudio con total libertad, sus opiniones se consideran como información veraz para lograr los objetivos planteados en la investigación.

Según Belmont (2014), el principio de beneficencia señala que en toda investigación debe prevalecer el derecho de las personas y evitar la vulneración de

estos con el fin de obtener beneficio para otros. Con esta investigación se benefició a la compañía y que sirva de aporte a otros investigadores que estudien las mismas variables, respetando en todo momento los derechos de las personas que decidan participar del estudio.

El principio de justicia, según el informe Belmont (2014) indica que los riesgos y beneficios de una investigación deben ser asumidos de forma equitativa entre los individuos objeto de estudio, asimismo indica que se debe evitar realizar procedimientos en individuos que son vulnerables. En la presente investigación se respetó en todo momento el principio de justicia.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 3:**

*Incidencia de las políticas de crédito en la gestión de cobranza*

		Políticas de crédito	Gestión de cobranza
Políticas de crédito	Correlación de Pearson	1	,218
	Sig. (bilateral)		,545
	N	10	10
Gestión de cobranza	Correlación de Pearson	,218	1
	Sig. (bilateral)	,545	
	N	10	10

*Nota: Elaboración propia.*

Análisis e interpretación. –Según el coeficiente de correlación de Pearson, existe una incidencia positiva baja de la variable políticas de crédito en la gestión de cobranza de 21.8%. Esto quiere decir que sí la empresa opta por mejorar las políticas de crédito, de cierta forma generará un impacto positivo en la recuperación de los créditos otorgados.

**Tabla 4:**

*Incidencia de las políticas de crédito en los indicadores de gestión.*

		Políticas de crédito	Ratios de gestión
Políticas de crédito	Correlación de Pearson	1	,218
	Sig. (bilateral)		,545
	N	10	10
Ratios de gestion	Correlación de Pearson	,218	1
	Sig. (bilateral)	,545	
	N	10	10

*Nota: Elaboración propia*

Análisis e interpretación. –Según el cálculo de correlación, existe una incidencia positiva baja de la variable políticas de crédito en los indicadores de gestión de 21.8%. Esto quiere decir que el mejoramiento de las políticas de crédito no impactaría de

manera significativa en los indicadores de gestión de cobranza que mide precisamente el buen trabajo del equipo encargado de las cuentas por cobrar.

**Tabla 5:**

*Incidencia de las políticas de crédito en el flujo de caja*

		Políticas de crédito	Flujo de caja
Políticas de crédito	Correlación de Pearson	1	-,218
	Sig. (bilateral)		,545
	N	10	10
Flujo de caja	Correlación de Pearson	-,218	1
	Sig. (bilateral)	,545	
	N	10	10

*Nota: Elaboración propia*

Análisis e interpretación. –De acuerdo a los resultados de correlación obtenidos, se puede indicar que las políticas de crédito no inciden en el flujo de caja debido a que existe una incidencia negativa de -21.8%. Esto se debe a que existen otros factores como la capacidad para controlar los gastos operativos, financieros y de inversión que influyen de forma más directa en el flujo de efectivo.

**Tabla 6:***Análisis del nivel de liquidez de la empresa*

Razón financiera	Fórmula	Año	Aplicación (montos expresados en miles de USD)	Resultado	Δ%
		2019	<u>66,545</u>	2.44	
Liquidez corriente	Activo corriente		<u>27,289</u>		
	Pasivo corriente	2020	<u>70,534</u>	4.90	101%
			14,393		
		2021	<u>84,939</u>	4.60	(6%)
			18,464		
		2022	<u>89,777</u>	4.85	5%
			18,525		

*Nota: Elaboración propia.*

Análisis e interpretación. -Al analizar la liquidez corriente se observa que, en el año 2022, la empresa por cada dólar de pasivo corriente, cuenta con \$4.85 de activo corriente para cubrir sus obligaciones de corto plazo, cabe mencionar que en este periodo la compañía alcanzó mayor liquidez puesto que hay una variación positiva de 5% (USD 0.25) en comparación al periodo anterior, sin embargo, si se compara el periodo 2021 con el año 2020 se observa que existe una variación negativa de -6% (-USD 0.3), esto debido a que en el periodo 2021 la compañía incrementó su pasivo corriente.

**Tabla 7:***Indicador de prueba ácida*

Razón financiera	Fórmula	Año	Aplicación (montos expresados en miles de USD)	Resultado	Δ%
Prueba ácida	(Act.cte-Inventarios-Otras ctas por cobrar) / Pasivo corriente	2019	<u>66,545 - 1,353 - 2,435</u> 27,289	2.30	
		2020	<u>70,534 - 1,523 - 1,340</u> 14,393	4.70	104%
		2021	<u>84,939 - 6,684 - 2,352</u> 18,464	4.11	(13%)
		2022	<u>89,777 - 2,158 - 1,825</u> 18,525	4.63	13%

*Nota: Elaboración propia*

Análisis e interpretación. - Para calcular el indicador de prueba ácida, se determina deduciendo de los activos corrientes de rápida rotación menos todos los activos de lenta rotación, como los inventarios y otras cuentas por cobrar. Para el periodo 2022 por cada dólar de pasivo, la compañía cuenta con US\$ 4.63 de activos para hacer frente a compromisos de corto plazo, el incremento representa +13% (USD 0.52) en comparación con el periodo 2021. Cabe mencionar que el periodo con mayor liquidez fue el año 2020 debido a que por cada dólar de pasivo la empresa contaba con \$4.70 de activos para cubrir sus obligaciones de corto plazo. En base al resultado se puede decir que la compañía si cuenta con liquidez para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo

**Tabla 8:***Indicador de liquidez absoluta*

Razón financiera	Fórmula	Año	Aplicación (montos expresados en miles de USD)	Resultado	Δ%
Liquidez absoluta	Efec. y equiv. de efectivo / Pasivo corriente	2019	<u>15,212</u> 27,289	0.56	
		2020	<u>14,976</u> 14,393	1.04	86%
		2021	<u>14,613</u> 18,464	0.79	(24%)
		2022	<u>22,437</u> 18,525	1.21	53%

*Nota: Elaboración propia*

Análisis e interpretación. - Al analizar el ratio de liquidez absoluta el cual se calcula considerando los activos más líquidos de la compañía, es decir, la cuenta de efectivo y equivalente de efectivo, se observa que en periodo 2022, por cada dólar de pasivo corriente, la compañía cuenta con USD 1.21 de efectivo para cumplir con las obligaciones de corto plazo, el crecimiento fue de +53%(USD 0.42) en comparación con el periodo 2021. Se puede indicar que en los cuatro periodos analizados la compañía si dispone de efectivo para cubrir sus obligaciones de corto plazo en los cuatro, siendo los periodos más bajos el 2019 y 2021

**Tabla 9:***Indicador de capital de trabajo*

Razón financiera	Fórmula	Año	Aplicación (montos expresados en miles de USD)	Resultado	Δ%
Capital de trabajo neto	Act. Corriente-Pas. corriente	2019	66,545 -27,289	39,256	
		2020	70,534-14,393	56,141	43.01%
		2021	84,939-18,464	66,475	18.41%
		2022	89,777-18,525	71,252	7.19%

*Nota: Elaboración propia*

Análisis e interpretación. - Según los resultados obtenidos se puede indicar que la compañía en el año 2022 tiene un capital de trabajo de USD 71.3 millones, el cual representó un incremento de 7.19% (USD 4.8 millones) respecto al 2021, el crecimiento fue positivo en los cuatro años analizados. Por ello se puede concluir que la compañía si cuenta con capital de trabajo para continuar con sus operaciones.

## V. DISCUSIÓN

Referente al objetivo general analizar la incidencia de las políticas de crédito en la gestión de cobranza de una empresa de servicios portuarios de Paita-2023, se obtuvo que existe una incidencia positiva de 21.8% de la variable políticas de crédito en la gestión de cobranza, esto quiere decir que sí la empresa opta por modificar las políticas de crédito, de cierta forma generará un impacto positivo en la recuperación de los créditos otorgados. Los resultados encontrados son similares a lo indicado por Rosas y Ochante (2022), en su investigación señalaron como fin determinar la incidencia de clientes morosos y la liquidez, obtuvieron como resultado que las políticas de crédito sí influyen en la liquidez de la organización. Asimismo, Castillo y Mamani (2021) en su tesis cuyo objetivo fue el diseño de estrategias para la venta de productos al crédito y el recupero de las cuentas por cobrar, encontraron como resultado falta de seguimiento de la deuda vencida, como conclusión indicaron la falta de personal que garantice el seguimiento oportuno de clientes deudores. Con ello se recalca la importancia de contar con personal idóneo que efectúe un seguimiento oportuno a la cobranza. Respecto a las definiciones se tuvo que la política de crédito parte desde cuándo y cuánto se debe otorgar el mismo bajo pautas dadas por la entidad (Mori, 2019), igualmente la gestión de cuentas por cobrar tiene como finalidad recuperar los créditos otorgados en el menor tiempo posible y alimentar el flujo de caja de la compañía (Cacique 2021). Por lo tanto, para mejorar la cobranza se requiere analizar otros factores como establecer procedimientos y medir la gestión a través de reportes semanales.

Respecto al objetivo específico analizar la incidencia de las políticas de crédito en los indicadores de gestión, según el cálculo de correlación, existe una incidencia positiva baja de la variable políticas de crédito en los indicadores de gestión de 21.8%. Esto quiere decir que el mejoramiento de las políticas de crédito no impactaría de manera significativa en los indicadores de gestión, que mide precisamente el trabajo del equipo encargado de las cuentas por cobrar. Los resultados coinciden con lo mencionado por Correa y Mendoza (2021), quienes consideraron como iniciativa

determinar la importancia de la gestión de cuentas por cobrar, donde encontraron como resultado que el personal desconoce las políticas y lineamientos de cobranza dado que no utilizan indicadores para medir la gestión y tomar decisiones acertadas. De igual forma los resultados se relacionan con lo mencionado por Asenjo e Irigoín (2020) en su indagación llevada a cabo en Financiera Confianza S.A.A de la provincia de Chota, sostuvo como objetivo identificar el impacto de la gestión de cobranza y la morosidad de créditos. En cuanto a los resultados de las entrevistas a 66 individuos entre colaboradores y clientes se obtuvo que el 53% de los colaboradores toman acciones para reducir el nivel de morosidad, además se encontró que la compañía tiene procedimientos adecuados para la cobranza. A manera de conclusión se determinaron que existe implicancia positiva entre ambas variables de estudio y la compañía tiene procedimientos eficaces, sin embargo, no se toma en cuenta las ideas de mejora de los gestores de cobranza y tampoco invierten en capacitación. En cuanto a la teoría se tiene que, los indicadores de gestión tienen como finalidad valorar la eficiencia, recursos y esfuerzos enfocados a lograr ciertos objetivos, medir la gestión de un departamento y tomar acciones preventivas según se requiera (Haro et al.,2023). Es importante que la compañía evalúe periódicamente el indicador de días promedio de cobro, debido a que les permite medir cuanto se están tardando en recuperar los créditos otorgados teniendo en cuenta las propuestas de mejora del gestor de cobranza.

En cuanto al objetivo específico identificar la incidencia de las políticas de crédito en el flujo de caja, de acuerdo a los resultados de correlación obtenidos, se puede indicar que las políticas de crédito no inciden en el flujo de caja debido a que existe una incidencia negativa de -21.8%, esto se debe a que existen otros factores como la capacidad para controlar los gastos operativos, financieros y de inversión que influyen de forma más directa en el flujo de efectivo. Este resultado se asocia a la investigación de Coronel (2019) que tuvo como objetivo la implementación de un modelo de gestión de cobranza extrajudicial, como resultado se tuvo la carencia de un sistema de gestión de riesgo y la falta de reglamentos financieros que impulsen al crecimiento constante y sostenible de las compañías. Sin embargo, los resultados no coinciden a lo indicado por Salinas (2020) en su investigación realizada en la empresa

Casaplan S.A en la libertad- Ecuador, consideró como finalidad estudiar la gestión de cobranzas realizada a clientes cuyo propósito es reestablecer y simplificar las gestiones de cobranzas ayudando a disminuir la morosidad, conociendo las políticas y manuales de cobranzas, se realizó una indagación exploratoria, para ello se aplicó una muestra a 307 personas, según los resultados obtenidos la organización no posee un procedimiento de cobranza, y sus políticas de crédito no están redactadas adecuadamente, finalmente la compañía como estrategia tuvo que refinanciar la deuda de su cartera morosa estableciendo nuevas condiciones de pago. Se puede decir que el flujo de caja es la herramienta más importante de la empresa por su operatividad y técnica cuya finalidad es identificar los meses bajos para la empresa y que pueda cumplir con sus obligaciones (Reyes, 2021). Esto indica que las empresas no solo deben enfocar esfuerzos en mantener políticas de crédito estrictas, sino que deben desarrollar sistemas que automaticen los procesos de cobranza y prestar mayor énfasis en el análisis de indicadores financieros que permita tomar decisiones acertadas.

Referente al análisis del nivel de liquidez, se observa que la liquidez corriente en el año 2022, la empresa por cada dólar de pasivo corriente, cuenta con USD 4.85 de activo corriente para cubrir sus obligaciones de corto plazo, cabe mencionar que en este periodo la compañía alcanzó mayor capacidad de pago puesto que hay una variación positiva de 5% (USD 0.25) en comparación al periodo anterior, sin embargo, si se compara el periodo 2021 con el año 2020 se observa que existe una variación negativa de -6% (-USD 0.3), esto debido a que en el periodo 2021 la compañía incrementó su pasivo corriente. Para calcular el indicador de prueba ácida, se determina deduciendo de los activos corrientes de rápida rotación menos todos los activos de lenta rotación como los inventarios y otras cuentas por cobrar. Para el periodo 2022 por cada dólar de pasivo, la compañía cuenta con US\$ 4.63 de activo para hacer frente a sus operaciones, el incremento representa +13% (USD 0.52) en comparación con el periodo 2021. Cabe mencionar que el periodo con mayor liquidez fue el año 2020.

Al analizar el ratio de liquidez absoluta el cual se calcula considerando los activos más líquidos de la compañía, es decir, la compañía si cuenta de efectivo y equivalente de efectivo, se observa que, por cada dólar de pasivo corriente, la compañía cuenta con \$1.21 de efectivo para cumplir con las obligaciones de corto plazo en el periodo 2022. De igual forma según resultados obtenidos se puede indicar que la compañía en el año 2022 tiene un capital de trabajo de USD 71.3 millones, el cual representó un incremento de USD 4.8 millones (7.19%) respecto al 2021 (USD 66.5 millones). Por ello se puede concluir que la compañía si cuenta con capital de trabajo para continuar con sus operaciones. Los resultados encontrados son distintos a los de Chunga y Suárez (2020) los cuales determinaron que la deficiencia en la aplicación y difusión de las políticas de crédito y cobranzas ocasionan problemas de liquidez y se llegó a la conclusión que el incremento de la deuda vencida se debe al incumplimiento de las políticas crediticias y la falta de estrategias adecuadas para la recuperación de la misma. Referente a la definición, los ratios de liquidez se definen miden la capacidad que tiene una compañía para convertir ciertos activos en efectivo y cumplir con sus obligaciones a corto plazo, es decir, ayuda a mantener una referencia que se debe cumplir para que se logre cubrir las obligaciones a corto plazo que la compañía podría tener (Vásquez et. al, 2021). Es importante efectuar cálculos de forma mensual para verificar si la empresa está en posibilidad de asumir nuevos compromisos financieros.

## VI. CONCLUSIONES

1. Las políticas de crédito tienen incidencia baja de 21.8% en la gestión de cobranza de una empresa de servicios portuarios de Paita-2023 ya que si estas no se cumplen a cabalidad el impacto no sería relevante en la recuperación de las cuentas por cobrar, puesto que influyen otros factores como las políticas de cobranza, la ejecución de un plan de trabajo bien estructurado y medir la gestión a través de reportes semanales.
2. La incidencia de las políticas de crédito en los indicadores de gestión es relativamente bajo debido a que solo afecta en un 21.8%, sin embargo, ello no implica que la compañía pierda el interés en evaluar los indicadores de gestión de cobranza, principalmente los días promedio de cobro, debido a que les permite medir cuanto se están tardando en recuperar los créditos otorgados.
3. Las políticas de crédito no inciden en el flujo de caja de una empresa de servicios portuarios de Paita 2023 puesto que las variables tienen relación negativa de -21.8% Esto indica que la empresa no solo debe enfocar esfuerzos en mantener políticas de crédito estrictas, sino que debe desarrollar sistemas que automaticen los procesos de cobranza y prestar mayor énfasis en el análisis de indicadores financieros que permita tomar decisiones acertadas.
4. El nivel de liquidez de la compañía es relativamente satisfactorio, siendo así que en el año 2022, la empresa por cada dólar de pasivo corriente, cuenta con USD 4.85 de activo corriente para cubrir sus obligaciones de corto plazo, cabe mencionar que en este periodo la compañía alcanzó mayor liquidez puesto que hay una variación positiva de 5% (USD 0.25) en comparación al periodo anterior, sin embargo, si se compara el periodo 2021 con el año 2020 se observa que existe una variación negativa de -6% (-USD 0.3), esto debido a que en el periodo 2021 la compañía incrementó su pasivo corriente. Respecto al indicador de prueba ácida para el periodo 2022 por cada dólar de pasivo, la compañía cuenta con US\$ 4.63 de activo para hacer frente a sus operaciones, el incremento representa +13% (USD 0.52) en comparación con el periodo

2021, sin embargo, el año 2020 fue periodo con mayor capacidad de liquidez. En cuanto a la liquidez absoluta, por cada dólar de pasivo la compañía dispone de USD 0.56 de dinero disponible, USD 1.04 para el 2020, USD 0.79 para el año 2021 y en año 2022 se incrementó a USD 1.2. En cuanto al capital de trabajo, la compañía en el año 2022 tiene un capital de trabajo de USD 71.3 millones, el cual representó un incremento de USD 4.8 millones (7.19%) respecto al 2021 (USD 66.5 millones). Por ello se considera la importancia de efectuar cálculos de forma mensual para verificar si la empresa está en posibilidad de asumir nuevos compromisos financieros.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Revisar el Score crediticio del cliente y el nivel de ventas cuando se realiza la evaluación de crédito, igualmente se debe solicitar referencias comerciales, garantías de pago para poder otorgar una línea de crédito. Finalmente se deber realizar un seguimiento diario de la deuda vencida con el fin de mitigar el riesgo y no tener dificultades en la recuperación de la deuda.
2. El equipo de cuentas por cobrar debe mantener el análisis de días promedio de cobro para saber cuánto tiempo se está tardando en recuperar los créditos, emitir reportes semanales de las cuentas por cobrar detallando el anticuamiento de deuda y las observaciones pendientes de resolver de tal manera que permitan a la gerencia tomar decisiones oportunas que le permita conservar la liquidez de la compañía.
3. Realizar evaluaciones semestrales de crédito con el fin de ajustar las condiciones de pago posterior a los periodos de campaña y a clientes morosos. Las políticas de crédito deben ajustarse de acuerdo al tipo de cliente pueden ser estrictas, normales y /o flexibles, inclusive se deben establecer contratos donde se estipulen claramente los términos de pago siempre buscando mantener las relaciones comerciales y garantizar el efectivo en caja para cubrir sus obligaciones.
4. La gerencia financiera debe mantener como objetivo estratégico que DSO sea siempre menor al DPO, para ello el área de cobranza no puede exceder la morosidad del 7% porcentaje que fue establecido por los socios de negocio y que se debe cumplir con la finalidad de garantizar la liquidez de la compañía y capital de trabajo para el crecimiento constante. De igual manera, se debe automatizar el proceso de cobranza con el fin de minimizar las actividades operativas y se establezcan más tareas de análisis para mejorar la gestión de cobranza

## REFERENCIAS

Asenjo, S e Irigoin, V (2020). *Gestión de cobranza y su impacto en la morosidad de créditos microempresa en la Financiera S.A, provincia de Chota*. Tesis. Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51945>

Barreto, B (2019). Literatura sobre la incidencia del método de cobranza y la capacidad de cobradores en la mejora de la eficiencia del sistema de cobranza de los servicios complementarios de un hotel. *Artículo. Universidad de Lima*.

[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8731/Barreto\\_metodo\\_cobranza.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8731/Barreto_metodo_cobranza.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Barreto, N (2020) Análisis financiero: factor sustancial para la toma de decisiones en una empresa del sector comercial. *Revista científica de Universidad de Cienfuegos*.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-129.pdf>

Belmont, (2014) Principios éticos y orientación para la protección de sujetos humanos en la experimentación. *Observati de Bioética i Dret PARC CIENTIFIC DE BARCELONA*.

Cacique, R (2021). *Gestión de cobranza y su incidencia en la repercusión de cuentas por cobrar de una empresa, Sector Hidrocarburos, Trujillo 2020*. Tesis. Universidad César Vallejo cede Trujillo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108393>

- Carranza, R (2021). *Gestión de cobranzas en tiempos de Pandemia de la Consultora Solvo Solutions & Abogados Asociados S.A.C.* Tesis. Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73566>
- Carrión, M. (2022). *Planificación financiera y la capacidad de endeudamiento de la empresa servicios generales.* Tesis. Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/130861>
- Castillo, I y Mamani, C (2021). *Administración del riesgo de crédito a través de la formulación de estrategias orientadas a la otorgación de productos a crédito y recuperación de la cartera en mora: caso "Proveedora Magui".* Tesis. Universidad Mayor de San Andrés.  
<https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/27279?show=full>
- Castro, M; Paiva, J (2022). *Estrategias de cobranza y su repercusión en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales y Representaciones Nestar, periodo 2020-2021 Sechura.* Tesis. Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113763>
- Castro, E (2022). *Gestión de cobranza y la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.* Tesis. Universidad Nacional de Ucayali.  
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5535>
- Chacaliaza, W y Guillermo, J (2019). *Políticas de cobranza y la liquidez de la empresa Organics Products Trading-Agro E.I.R.L. ubicada en el distrito de Chilca-2019.* Tesis. Universidad Autónoma del Perú.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1146>

Chiriani, J; Alegre, M y Chung C (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza en las MYPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Artículo. Universidad del Pacífico Privada Asunción, Paraguay.*

<http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v7n1/2409-8752-ucsa-7-01-23.pdf>

Chisaguano, E (2019). *La morosidad y las provisiones de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financredit.* Tesis. Universidad técnica de Ambato- Ecuador.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30618/1/T4696i.pdf>

Cienfuegos, M (2019). *Reflexiones en torno al método científico y sus etapas.* Unidad Académica Profesional Chimalhuacán de la Universidad Autónoma de México.

DOI: 10.23913/ricsh.v8i15.161

Cóndor, R (2022). *Políticas de créditos y cobranzas orientadas a las empresas dedicadas a la importación.* Tesis. Universidad Peruana de las Américas.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2488>

Correa, P; Mendoza, W (2021). *Gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Negocios e Inversiones Valcora EIRL, periodo 2018-2019.* Tesis. Universidad Nacional de Piura.

<http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3038>

Coronel, M (2019). *Diseño de un modelo de para la gestión de cobranzas en la cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle.* Tesis. Universidad Andina Simón Bolívar

<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6642>

Cotata, V (2022). *Estrategias de cobranza para la recuperación de cartera en la jefatura de Cartera y Agencias de la Empresa Provincial Cotopaxi S.A.* Tesis. Universidad Técnica de Cotopaxi- Ecuador.

<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8390/1/MUTC-001124.pdf>

Chagmana, S y Barreno, C (2022). *Auditoría de gestión al área de crédito y cobranza de la COAC vencedores de Tungurahua Ltda.* Tesis. Universidad Técnica de Ambato-Ecuador.

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/36096>

Chunga, V; Suárez, A (2020). *La negociación de la cartera vencida y su impacto en la liquidez de la empresa Tenería Díaz Cía.Ltda.* Tesis. Universidad Técnica de Ambato- Ecuador.

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31480>

Espinoza, A (2020). *Gestión de cobranza, rentabilidad y liquidez de mipymes comercializadoras de materiales de construcción en cuenca, caso ISCEA, CIA, LTDA.* Tesis. Universidad Politécnica Salesiana Ecuador.

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19795/1/UPS-CT008955.pdf>

Evangelista, K; Milla, L (202). *Rentabilidad sobre activos y liquidez en una empresa del sector industrial registrada en la Bolsa de Valores, periodo 2017-2021.* Tesis. Universidad César Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96073/Evangelista\\_EK-Milla\\_GLM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96073/Evangelista_EK-Milla_GLM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Feria, H; Mantilla, M; Mantecón, S (2020). *La encuesta y la entrevista: ¿Métodos o*

técnicas de indagación empírica? Pág nº63. *Revista Didasc@lia: D&E*.

Flores, G; Campoverde, G; Romero, A; et.al (2021). Aproximación predictiva al riesgo crediticio comercial en empresas alimenticias ecuatorianas. *Revista Estudios Gerenciales* 37(160), 413-424. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.160.4022>  
<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v37n160/0123-5923-eg-37-160-413.pdf>

García, G y Gómez, O (2020). *Diseño de una política estructural de crédito y cartera en una universidad del sector privado, Bogotá*. Trabajo de grado. Universidad Católica de Colombia.  
<https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/d3c81f55-5168-4b70-b4f2-9461683dcd97>

Gómez, E (2020). Análisis correlacional de la formación académico- profesional y cultura tributaria de los estudiantes de Marketing y Dirección de empresas. *Revisa. Universidad y Sociedad*.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-478.pdf>

Guzmán, C (2021). ¿Cómo hacer una gestión de cobranza efectiva en las empresas? *Artículo Bancolombia*.  
<https://www.bancolombia.com/negocios/actualizate/administracion-y%20finanzas/gesti%C3%B3n-de-cobranza-efectiva>

Haro, A; Carranza, M; López, O; Mayorga C; Morales, K (2023). Razones financieras de liquidez y actividad: herramientas para la gestión empresarial y toma de decisiones. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(1), 2405–2418.

<https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.425>.

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta. *Editorial Mc Graw Hill Education*,

<https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>

Hernández, J; Hernández, L; Hernández, A; Hernández, D (2022). Inferencia del capital de trabajo en el desarrollo empresarial. *Tecnohumanismo 1(4)*, 150–169.

<https://tecnohumanismo.online/>.

Hernández, O (2021). Aproximación a los distintos tipos de Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), e1442.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-)

[21252021000300002&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&tlng=es).

Hernández, R; Fernández, C y Batista, (2014b). Concepción o elección del diseño de investigación. En metodología de la investigación. pág. n° 154. Sexta edición. México. *Editorial McGRAW-HILL*

Hinostroza, (2022). *Gestión crediticia y la morosidad del área de microfinanzas de la agencia Chorrillos del banco financiero del Perú*. Tesis. Universidad Nacional San Marcos.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/18228>

León, J (2021). *Control de cobranzas y el disponible, en la empresa Lavandería Industrial Landeo S.A.C Lima 2021*. Tesis. Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75692>

Lachira, D (2022). *Políticas de crédito y cobranza y su repercusión en la utilidad en las*

*estaciones de servicios, Los Olivos*. Tesis. Universidad César Vallejo sede Lima Norte.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/112186>

Loayza, E (2021). El fichaje de investigación como estrategia para la formación de competencias e investigativas. *Revista científica de la facultad de humanidades*. Ed. por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo-Perú.

<https://revistas.usat.edu.pe/index.php/educare/article/view/594/1213>

Macías, F; Delgado, M (2023). Indicadores financieros y su relación con la toma de decisiones. *Revista multidisciplinar. Polo del conocimiento*

DOI: 10.23857/pc.v8i2

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/5224>

Martínez, F; Collazos, M Y Castro, D (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón. Colombia. *Artículo. Ciencia Latina Revisa multidisciplinar*.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1984>

Mogollón, J (2021). Gestión de cobranza y su impacto en la gerencia financiera de la empresa Petroperú S.A periodo 2014-2016. *Revista Puriq, (3)1, 151-164*.

<https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>

Montalvo, R (2020). *Gestión de cobranza y su influencia en la recuperación de cartera castigada en las empresas de provincia del Banco Falabella Perú, 2019*. Tesis. Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48476>

- Mori, M (2019). *Políticas de crédito y rentabilidad en la empresa Housemart Perú S.A.C. Comas, 2019*. Tesis. Universidad César Vallejo sede Lima Norte.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53799>
- Moreno, C y Ortega, C (2020). *Políticas de crédito y el disponible en la empresa Jampar Multiplest S.R.L, Callao 2020*. Tesis. Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/114026>
- Muñoz, G y Mendoza, M (2023). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la fundación Centro de Apoyo y Solidaridad “Alianza”, cantón Portoviejo, año 2020. *Revista. Digital Publisher, 8(2) 172-181*.  
[doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1681](https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1681)
- Munsibay, M; Egúsqiza, L; et.al (2021). Modelo de recuperación de créditos castigados y la generación de utilidades en el sistema bancario peruano 2017 al 2020. *Artículo. INNOVA Research Journal, 6(3.2).118-1140*.  
<https://doi.org/10.33890/innova.v6.n3.2.2021.1872>
- Ortiz, I, Nolazco F y Carhuancho, I (2020). Las cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Artículo. Espiritu Emprendedor TEST 4(1), 13-27*.  
<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>.
- Ortega, G (2017). Como se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Artículo. Universidad Estatal del sur Manabí*.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2072-92942017000200008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008)
- Pareja, L (2020). *Políticas de crédito y el activo disponible, en la empresa Lava Speed SAC, Ate 2020*. Tesis. Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73501>

Periche, G, Ramos, E y Chamolí, A (2020). La morosidad ante un confinamiento de Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. Artículo. *Universidad Nacional Hermilio Valdizán*, 14(4), 206-212  
<https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>

Ramírez, B y Chala, F (2020). Morosidad: ¿Cómo se ha comportado esta variable durante la pandemia? Artículo. Universidad Privada del Norte.  
<https://blogs.upn.edu.pe/negocios/2020/10/23/morosidad-como-se-ha-comportado-esta-variable-durante-la-pandemia/>

Reyes, P (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y el flujo de caja en los colaboradores de la empresa Ecoprana S.A.C, Lima,2021*. Tesis de Universidad Peruana las Américas.  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1779/REYES%20CHERRRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rosas, A y Ochante, K (2022). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Icontec del Perú S.R.L en el distrito de Miraflores -2020*. Tesis. Universidad Autónoma del Perú.  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1728>

Rodríguez, A y Pérez, A (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, (82), 175-195.  
<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>  
<http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179>

Rodríguez, C, Breña, J & Esenarro, D (2021). Las variables en la metodología. Editorial Científica 3ciencias.

<https://doi.org/10.17993/IngyTec.2021.78>

Salinas, J (2020). *La gestión de cobranza frente a la emergencia sanitaria de la empresa Casaplan Motorplan S.A del Cantón la Libertad, provincia de Santa Elena*. Tesis. Universidad estatal Península de Santa Elena.

<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/5476>

Tejada, E (2020). *Gestión de la cartera de crédito y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica- Chiclayo*. Tesis. Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58436>

Tellez, E (2020). Análisis documental sobre el tema del Big Data y su impacto en los derechos humanos. Revista. *Derecho Pontificia universidad católica del Perú, (84), 155-188*. doi.org/10.18800/derechopucp.202001.006

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S025134202020000100155&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S025134202020000100155&script=sci_arttext)

Vásquez, C; Terry, O; Huamán, M; et.al (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. *Revisa Visión de futuro, 25(2)-195-214*.

<https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.02R.006.es>

## ANEXOS

### Anexo N°1. Matriz de operacionalización de las variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Políticas de crédito	Según Moreno y Ortega (2020), manifiestan que las políticas de crédito son un marco estructural de lo que plantea el gerente financiero de una compañía para brindarles mejores condiciones de pago a los clientes	Las políticas de crédito involucran los criterios de aprobación, riesgo crediticio y tipos de crédito otorgados.	Criterios de aprobación de crédito.	Reportes de central de riesgos	La empresa revisa el Score crediticio del cliente cuando realiza evaluación de crédito.	Likert T A A I D T D
				Análisis Cuantitativo	Se revisa el nivel de ventas del cliente en la evaluación de crédito.	
				Análisis Cualitativo	La empresa solicita referencias comerciales en la evaluación de crédito.	
			Riesgo de crédito	La empresa requiere de garantías de pago para poder otorgar una línea de crédito.		
				Nivel de morosidad	La empresa realiza seguimiento diario de la deuda vencida.	
				Valoración de riesgo	La empresa a través de formatos solicita la información necesaria para la evaluación de crédito.	
			Tipos de crédito	Sobreendeudamiento	La empresa incrementa los días de crédito a clientes que no mantienen un buen comportamiento de pago.	
				Créditos normales	El otorgamiento del crédito normal se realiza conforme con las políticas de crédito de la empresa.	
				Créditos restrictivos	El otorgamiento del crédito restrictivo se realiza conforme con las políticas de crédito de la empresa.	
			Créditos flexibles	El otorgamiento del crédito		

					flexible se realiza conforme con las políticas de crédito de la empresa.	
--	--	--	--	--	--	--

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Gestión de cobranza	La gestión de cuentas por cobrar tiene como finalidad recuperar los créditos otorgados en el menor tiempo posible y alimentar el flujo de caja de la compañía, consiste en tener un proceso detallado que nos permita cumplir con todas las tareas asignadas y acciones que se aplicarán a los clientes. Este proceso debe incluir desde la emisión del comprobante de pago, el desarrollo de políticas de crédito y procedimientos, la elaboración de reportes, análisis de ratios y automatización de procesos (Cacique 2021).	La gestión de cobranza se mide con el análisis de indicadores gestión, ratios de liquidez y el impacto que genera en el flujo de caja.	Ratios de gestión.	Rotación de cuentas por cobrar	La empresa realiza un análisis mensual de la rotación de las cuentas por cobrar	Likert T A A I D T D Escala Nominal
				Días promedio de cobro	El responsable de cobranza emite reportes semanales sobre la cartera de clientes.	
					La empresa realiza periódicamente análisis de días promedio de cobro	
			Medición de objetivos	La empresa mide los objetivos del área mediante reportes semanales de cobranza.		
			Ratios de liquidez.	Liquidez corriente	La empresa tiene capacidad de pago a corto plazo.	
				Prueba Acida	La empresa tiene liquidez inmediata sin tener en cuenta sus inventarios.	
				Capital de trabajo	La empresa posee capital de trabajo para continuar con las operaciones en los próximos 5 años.	
			Flujo de caja.	Ingresos mensuales	La empresa realiza proyecciones de ingresos mensuales y lleva a cabo seguimiento semanal..	
				Inversiones futuras	La empresa cuenta con un fondo de inversiones.	
					La compañía controla que el	

				Pagos a proveedores.	ratio de días promedio de pago sea mayor al ratio de días promedio de cobro.	
--	--	--	--	-------------------------	--	--



#### 4.- Soporte teórico

Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de Políticas de crédito

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Según Moreno y Ortega (2020), manifiestan que las políticas de crédito son un marco estructural de lo que plantea el gerente financiero de una compañía para brindarles mejores condiciones de pago a los clientes	Criterios de aprobación de crédito	La Política de crédito parte desde cuándo y cuánto se debe otorgar el mismo bajo pautas dadas por la entidad, existen criterios para la aprobación de créditos y entre ellos se tiene los siguientes: revisar los reportes de las centrales de riesgo, realizar el análisis cualitativo y cuantitativo para ver si el cliente cuenta con capacidad de pago. La aprobación de la línea de crédito debe ser firmada por la gerencia financiera. (Mori 2019).
	Riesgo de crédito	El Riesgo de crédito es la incertidumbre que sufre el cliente por un alto nivel de morosidad debido a los incumplimientos de pago, de esta forma también la empresa corre riesgo dado que existe la posibilidad de no recuperar el crédito otorgado, por ello se deben implementar herramientas eficientes que permitan afrontar esta situación (Mori 2019).
	Tipos de crédito	Según Córdor (2022), existen tres tipos de políticas de crédito, entre ellas tenemos: los crédito normales que están orientadas a mantener el equilibrio entre el cliente y la empresa, mayormente se aplican cuando existe un nivel de riesgo crediticio medio; respecto a las políticas de crédito y cobro restrictivas, estas son más exigentes y tienen un enfoque más financiero sin importar mucho la relación comercial que puede existir con el cliente, el objetivo de estas asegurar la estabilidad financiera de la empresa; mientras que las políticas flexibles están relacionadas a captar más clientes estableciendo y mejorando la relación con el cliente.

### 5.- Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario de Políticas de crédito, elaborado por Chiroque Juárez, Karen Mercedes y Roña Remaycuna Floresmilda. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio	3. Moderado
------------------------------	-------------

2. Bajo Nivel	4. Alto nivel
---------------	---------------

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Políticas de crédito

- Primera dimensión: Criterios de aprobación de crédito.
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el desarrollo de las políticas de crédito.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Criterios de aprobación de crédito.	Reportes de central de riesgos	La empresa revisa el Score crediticio del cliente cuando realiza evaluación de crédito	4	4	4	
	Análisis Cualitativo	Se revisa el nivel de ventas del cliente en la evaluación de crédito.	4	4	4	
	Análisis cuantitativo	La empresa solicita referencias comerciales en la evaluación de crédito.	4	4	4	
		La empresa requiere de garantías de pago para poder otorgar una línea de crédito.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Criterios de riesgo de crédito.
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el desarrollo de las políticas de crédito.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Riesgo de crédito.	Nivel de morosidad	La empresa realiza seguimiento diario de la deuda vencida	4	4	4	
	Valoración de riesgo	La empresa a través de formatos solicita la información necesaria para su evaluación de crédito.	4	4	4	
	Sobreendeudamiento.	La empresa incrementa los días de crédito a clientes que no mantienen un buen comportamiento de pago.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Tipos de crédito.
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el desarrollo de las políticas de crédito.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Tipos de crédito.	Créditos normales	El otorgamiento del crédito normal se realiza conforme con las políticas de crédito de la empresa.	4	4	4	
	Créditos restrictivos	El otorgamiento del crédito restrictivo se realiza conforme con las políticas de crédito de la empresa.	4	4	4	
	Créditos flexibles	El otorgamiento del crédito flexible se realiza conforme con las políticas de crédito de la empresa.	4	4	4	



### 3.- Datos de la escala Cuestionario Gestión de cobranza

Nombre del instrumento:	Gestation de cobranza
Autor(es):	Chiroque Juárez, Karen Mercedes Roña Remaycuna, Floresmilda
Procedencia	Piura
Administración:	Grupal
Tiempo de aplicación:	30 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	
Significación:	Medir la percepción sobre el desarrollo de gestión de cobranzas

### 4.- Soporte teórico

Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de Gestión de cobranza

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
La gestión de cuentas por cobrar tiene como finalidad recuperar los créditos otorgados en el menor tiempo posible y alimentar el flujo de caja de la compañía, consiste en tener un proceso detallado que nos permita cumplir con todas las tareas asignadas y acciones que	Ratios de gestión.	Los indicadores de gestión o actividad permiten medir la eficiencia, monitorear el uso de los recursos, evaluar la productividad y esfuerzos enfocados a lograr ciertos objetivos, controlar la gestión de un departamento específico y mejorar la toma de decisiones (Haro et al.,2023).
	Ratios de liquidez	Las ratios de liquidez se pueden definir como la capacidad que tiene una compañía para convertir ciertos activos en efectivo y cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Es decir, ayuda a mantener una referencia que se debe cumplir para que se logre el cubrir las obligaciones a corto plazo que la compañía podría tener (Vásquez et. al, 2021).

se aplicarán a los clientes. Este proceso debe incluir desde la emisión del comprobante de pago, el desarrollo de políticas de crédito y procedimientos, la elaboración de reportes, análisis de ratios y automatización de procesos (Cacique 2021).	Flujo de caja.	El flujo de caja es la herramienta más importante de la empresa por su operatividad y técnica hábil para analizar si la empresa esta acta para afrontar las futuras inversiones, créditos a solicitar, etc. Para elaborar el flujo de caja es saber diferenciar los gastos de las ventas sabiendo que la finalidad del flujo de caja identificar los meses bajos para la empresa para poder cumplir con sus obligaciones (Reyes, 2021)
--	----------------	--

### 5.- Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario de Gestión de cobranza, elaborado por Chiroque Juárez, Karen Mercedes y Roña Remaycuna Floresmilda. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio	3. Moderado nivel
2. Bajo Nivel	4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Gestión de cobranza

- Primera dimensión: Ratios de gestión.
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el desarrollo de Gestión de cobranza

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Ratios de gestión.	Rotación de cuentas por cobrar	La empresa realiza un análisis mensual de la rotación de las cuentas por cobrar	4	4	4	
		El responsable de cobranza emite reportes semanales sobre la cartera de clientes.	4	4	4	
		La empresa realiza periódicamente	4	4	4	

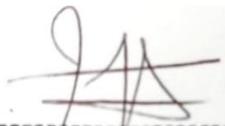
		análisis de días promedio de cobro				
	Medición de objetivos	La empresa mide los objetivos del área mediante reportes semanales de cobranza.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Ratios de liquidez.
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el desarrollo de Gestión de cobranza

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES</b>
Ratios de liquidez.	Liquidez corriente	La empresa tiene capacidad de pago a corto plazo.	4	4	4	
	Prueba Acida	La empresa tiene liquidez inmediata sin tener en cuenta sus inventarios.	4	4	4	
	Capital de trabajo	La empresa posee capital de trabajo para continuar con las operaciones en los próximos 5 años.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Flujo de caja.
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el desarrollo de Gestión de cobranza.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Flujo de caja.	Ingresos mensuales	La empresa realiza proyecciones de ingresos mensuales y lleva a cabo seguimiento semanal.	4	4	4	
	Inversiones futuras	La empresa cuenta con un fondo de inversiones.	4	4	4	
	Pago a proveedores	La compañía controla que el ratio de días promedio cuentas por pago sea mayor al ratio de días promedio de cobro.	4	4	4	



Dr. Jaime Laramio Castañeda Gonzales  
CLAD . 15345

---

DNI: 41418490

**Evaluación por juicio de expertos**



Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de Políticas de crédito

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Según Moreno y Ortega (2020), manifiestan que las políticas de crédito son un marco estructural de lo que plantea el gerente financiero de una compañía para brindarles mejores condiciones de pago a los clientes	Criterios de aprobación de crédito	La Política de crédito parte desde cuándo y cuánto se debe otorgar el mismo bajo pautas dadas por la entidad, existen criterios para la aprobación de créditos y entre ellos se tiene los siguientes: revisar los reportes de las centrales de riesgo, realizar el análisis cualitativo y cuantitativo para ver si el cliente cuenta con capacidad de pago. La aprobación de la línea de crédito debe ser firmada por la gerencia financiera. (Mori 2019).
	Riesgo de crédito	El Riesgo de crédito es la incertidumbre que sufre el cliente por un alto nivel de morosidad debido a los incumplimientos de pago, de esta forma también la empresa corre riesgo dado que existe la posibilidad de no recuperar el crédito otorgado, por ello se deben implementar herramientas eficientes que permitan afrontar esta situación (Mori 2019).
	Tipos de crédito	Según Córdor (2022), existen tres tipos de políticas de crédito, entre ellas tenemos: los crédito normales que están orientadas a mantener el equilibrio entre el cliente y la empresa, mayormente se aplican cuando existe un nivel de riesgo crediticio medio; respecto a las políticas de crédito y cobro restrictivas, estas son más exigentes y tienen un enfoque más financiero sin importar mucho la relación comercial que puede existir con el cliente, el objetivo de estas asegurar la estabilidad financiera de la empresa; mientras que las políticas flexibles están relacionadas a captar más clientes estableciendo y mejorando la relación con el cliente.

**5.- Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el Cuestionario de Políticas de crédito, elaborado por Chiroque Juárez, Karen Mercedes y Roña Remaycuna Floresmilda. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio	3. Moderado
2. Bajo Nivel	4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Políticas de crédito

- Primera dimensión: Criterios de aprobación de crédito.
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el desarrollo de las políticas de crédito.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Criterios de aprobación de crédito.	Reportes de central de riesgos	La empresa revisa el Score crediticio del cliente cuando realiza evaluación de crédito.	4	4	4	
	Análisis Cualitativo	Se revisa el nivel de ventas del cliente en la evaluación de crédito.	4	4	4	
	Análisis cuantitativo	La empresa solicita referencias comerciales en la evaluación de crédito.	4	4	4	
		La empresa requiere de garantías de pago para poder otorgar una línea de crédito.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Criterios de riesgo de crédito.
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el desarrollo de las políticas de crédito.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Riesgo de crédito.	Nivel de morosidad	La empresa realiza seguimiento diario de la deuda vencida.	4	4	4	
	Valoración de riesgo	La empresa a través de formatos solicita la información necesaria para la evaluación de crédito.	4	4	4	
	Sobreendeudamiento.	La empresa incrementa los días de crédito a clientes que no mantienen un buen comportamiento de pago.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Tipos de crédito.
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el desarrollo de las políticas de crédito.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Tipos de crédito.	Créditos normales	El otorgamiento del crédito normal se realiza conforme con las políticas de crédito de la empresa.	4	4	4	
	Créditos restrictivos	El otorgamiento del crédito restrictivo se realiza conforme con las políticas de crédito de la empresa.	4	4	4	
	Créditos flexibles	El otorgamiento del crédito flexible se realiza conforme con las políticas de crédito de la empresa.	4	4	4	

*Esther E. Rodríguez*

---



	Roña Remaycuna, Floresmilda
Procedencia	Piura
Administración:	Grupal
Tiempo de aplicación:	30 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	
Significación:	Medir la percepción sobre el desarrollo de gestión de cobranzas

#### 4.- Soporte teórico

Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de Gestión de cobranza

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
La gestión de cuentas por cobrar tiene como finalidad recuperar los créditos otorgados en el menor tiempo posible y alimentar el flujo de caja de la compañía, consiste en tener un proceso detallado que nos permita cumplir con todas las tareas asignadas y acciones que	Ratios de gestión.	Los indicadores de gestión o actividad permiten medir la eficiencia, monitorear el uso de los recursos, evaluar la productividad y esfuerzos enfocados a lograr ciertos objetivos, controlar la gestión de un departamento específico y mejorar la toma de decisiones (Haro et al.,2023).
	Ratios de liquidez	Las ratios de liquidez se pueden definir como la capacidad que tiene una compañía para convertir ciertos activos en efectivo y cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Es decir, ayuda a mantener una referencia que se debe cumplir para que se logre el cubrir las obligaciones a corto plazo que la compañía podría tener (Vásquez et. al, 2021).

<p>se aplicarán a los clientes. Este proceso debe incluir desde la emisión del comprobante de pago, el desarrollo de políticas de crédito y procedimientos, la elaboración de reportes, análisis de ratios y automatización de procesos (Cacique 2021).</p>	<p>Flujo de caja.</p>	<p>El flujo de caja es la herramienta más importante de la empresa por su operatividad y técnica hábil para analizar si la empresa esta acta para afrontar las futuras inversiones, créditos a solicitar, etc. Para elaborar el flujo de caja es saber diferenciar los gastos de las ventas sabiendo que la finalidad del flujo de caja identificar los meses bajos para la empresa para poder cumplir con sus obligaciones (Reyes, 2021)</p>
---	-----------------------	---

**5.- Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el Cuestionario de Gestión de cobranza, elaborado por Chiroque Juárez, Karen Mercedes y Roña Remaycuna Floresmilda. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<p><b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p><b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio	3. Moderado nivel
2. Bajo Nivel	4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Gestión de cobranza

- Primera dimensión: Ratios de gestión.
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el desarrollo de Gestión de cobranza

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Ratios de gestión.	Rotación de cuentas por cobrar	La empresa realiza un análisis mensual de la rotación de las cuentas por cobrar	4	4	4	
		El responsable de cobranza emite reportes semanales sobre la cartera de clientes.	4	4	4	
		La empresa realiza periódicamente	4	4	4	

		análisis de días promedio de cobro				
	Medición de objetivos	La empresa mide los objetivos del área mediante reportes semanales de cobranza.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Ratios de liquidez.
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el desarrollo de Gestión de cobranza

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES</b>
Ratios de liquidez.	Liquidez corriente	La empresa tiene capacidad de pago a corto plazo.	4	4	4	
	Prueba Acida	La empresa tiene liquidez inmediata sin tener en cuenta sus inventarios.	4	4	4	
	Capital de trabajo	La empresa posee capital de trabajo para continuar con las operaciones en los próximos 5 años.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Flujo de caja.
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el desarrollo de Gestión de cobranza.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Flujo de caja.	Ingresos mensuales	La empresa realiza proyecciones de ingresos mensuales y lleva a cabo seguimiento semanal.	4	4	4	
	Inversiones futuras	La empresa cuenta con un fondo de inversiones.	4	4	4	
	Pago a proveedores	La compañía controla que el ratio de días promedio pago sea mayor al ratio de días promedio de cobro.	4	4	4	




---

DRA. CPCC. ESTHER ELIZABETH VIVAS LANDA

DNI: 0261715



#### 4.- Soporte teórico

Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de Políticas de crédito

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Según Moreno y Ortega (2020), manifiestan que las políticas de crédito son un marco estructural de lo que plantea el gerente financiero de una compañía para brindarles mejores condiciones de pago a los clientes	Criterios de aprobación de crédito	La Política de crédito parte desde cuándo y cuánto se debe otorgar el mismo bajo pautas dadas por la entidad, existen criterios para la aprobación de créditos y entre ellos se tiene los siguientes: revisar los reportes de las centrales de riesgo, realizar el análisis cualitativo y cuantitativo para ver si el cliente cuenta con capacidad de pago. La aprobación de la línea de crédito debe ser firmada por la gerencia financiera. (Mori 2019).
	Riesgo de crédito	El Riesgo de crédito es la incertidumbre que sufre el cliente por un alto nivel de morosidad debido a los incumplimientos de pago, de esta forma también la empresa corre riesgo dado que existe la posibilidad de no recuperar el crédito otorgado, por ello se deben implementar herramientas eficientes que permitan afrontar esta situación (Mori 2019).
	Tipos de crédito	Según Córdor (2022), existen tres tipos de políticas de crédito, entre ellas tenemos: los crédito normales que están orientadas a mantener el equilibrio entre el cliente y la empresa, mayormente se aplican cuando existe un nivel de riesgo crediticio medio; respecto a las políticas de crédito y cobro restrictivas, estas son más exigentes y tienen un enfoque más financiero sin importar mucho la relación comercial que puede existir con el cliente, el objetivo de estas asegurar la estabilidad financiera de la empresa;

		mientras que las políticas flexibles están relacionadas a captar más clientes estableciendo y mejorando la relación con el cliente.
--	--	---

### 5.- Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario de Políticas de crédito, elaborado por Chiroque Juárez, Karen Mercedes y Roña Remaycuna Floresmilda. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio	3. Moderado nivel
2. Bajo Nivel	4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Políticas de crédito

- Primera dimensión: Criterios de aprobación de crédito.
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el desarrollo de las políticas de crédito.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Criterios de aprobación de crédito.	Reportes de central de riesgos	La empresa revisa el Score crediticio del cliente cuando realiza evaluación de crédito.	4	4	3	
	Análisis Cualitativo	Se revisa el nivel de ventas del cliente en la evaluación de crédito.	3	4	4	

	Análisis cuantitativo	La empresa solicita referencias comerciales en la evaluación de crédito.	4	4	3	
		La empresa requiere de garantías de pago para poder otorgar una línea de crédito.	3	4	4	

- Segunda dimensión: Criterios de riesgo de crédito.
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el desarrollo de las políticas de crédito.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Riesgo de crédito.	Nivel de morosidad	La empresa realiza seguimiento diario de la deuda vencida	4	4	3	
	Valoración de riesgo	La empresa a través de formatos solicita la información necesaria para la evaluación de crédito.	4	4	3	

--	--	--	--	--	--	--

- Tercera dimensión: Tipos de crédito.
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el desarrollo de las políticas de crédito.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Tipos de crédito.	Créditos normales	El otorgamiento del crédito normal se realiza conforme con las políticas de crédito de la empresa.	4	4	4	
	Créditos restrictivos	El otorgamiento del crédito restrictivo se realiza conforme con las políticas de crédito de la empresa.	4	4	4	
	Créditos flexibles	El otorgamiento del crédito flexible se realiza conforme con	4	4	4	



<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en investigación psicométrica:</b>	

## 2.- Propósitos de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

## 3.- Datos de la escala Cuestionario Gestión de cobranzas

## 4.- Soporte teórico

Áreas del instrumento denominado: Cuestionario de Gestión de cobranza

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
La gestión de cuentas por cobrar tiene como finalidad recuperar los créditos otorgados en el menor tiempo	Ratios de gestión.	Los indicadores de gestión o actividad permiten medir la eficiencia, monitorear el uso de los recursos, evaluar la productividad y esfuerzos enfocados a lograr ciertos objetivos, controlar la gestión de un departamento específico y mejorar la toma de decisiones (Haro et al.,2023).

<p>posible y alimentar el flujo de caja de la compañía, consiste en tener un proceso detallado que nos permita cumplir con todas las tareas asignadas y acciones que se aplicarán a los clientes. Este proceso debe incluir desde la emisión del comprobante de pago, el desarrollo de políticas de crédito y procedimientos, la elaboración de reportes, análisis de ratios y automatización de procesos (Cacique 2021).</p>	<p>Ratios de liquidez</p>	<p>Las ratios de liquidez se pueden definir como la capacidad que tiene una compañía para convertir ciertos activos en efectivo y cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Es decir, ayuda a mantener una referencia que se debe cumplir para que se logre el cubrir las obligaciones a corto plazo que la compañía podría tener (Vásquez et. al, 2021).</p>
	<p>Flujo de caja.</p>	<p>El flujo de caja es la herramienta más importante de la empresa por su operatividad y técnica hábil para analizar si la empresa esta acta para afrontar las futuras inversiones, créditos a solicitar, etc. Para elaborar el flujo de caja es saber diferenciar los gastos de las ventas sabiendo que la finalidad del flujo de caja identificar los meses bajos para la empresa para poder cumplir con sus obligaciones (Reyes, 2021)</p>

**5.- Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el Cuestionario de Gestión de cobranza, elaborado por Chiroque Juárez, Karen Mercedes y Roña Remaycuna Floresmilda. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<p><b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p>	<p>El ítem no es claro.</p>
	<p>2. Bajo Nivel</p>	<p>El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.</p>

adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio	3. Moderado nivel
2. Bajo Nivel	4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Gestión de cobranza

- Primera dimensión: Ratios de gestión.
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el desarrollo de Gestión de cobranza

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
-----------	-----------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Ratios de gestión.	Rotación de cuentas por cobrar	La empresa realiza un análisis mensual de la rotación de las cuentas por cobrar	4	4	4	
	Días promedio de cobro	El responsable de cobranza emite reportes semanales sobre la cartera de clientes.	4	4	4	
		La empresa realiza periódicamente análisis de días promedio de cobro	4	4	4	
	Medición de objetivos	La empresa mide los objetivos del área mediante reportes semanales de cobranza	4	4	4	

- Segunda dimensión: Ratios de liquidez.
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el desarrollo de Gestión de cobranza

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
-----------	-----------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Ratios de liquidez.	Liquidez corriente	La empresa tiene capacidad de pago a corto plazo.	4	4	3	
	Prueba Acida	La empresa tiene liquidez inmediata sin tener en cuenta sus inventarios.	4	4	3	
	Capital de trabajo	La empresa posee capital de trabajo para continuar con las operaciones en los próximos 5 años.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Flujo de caja.
- Objetivos de la dimensión: Medir la percepción sobre el desarrollo de Gestión de cobranza.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
-----------	-----------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Flujo de caja.	Ingresos mensuales	La empresa realiza proyecciones de ingresos mensuales y lleva a cabo seguimiento semanal.	4	4	4	
	Inversiones futuras	La empresa cuenta con un fondo de inversiones.	4	4	4	
	Pago a proveedores	La compañía controla que el ratio de días promedio de pago sea mayor al ratio de días promedio de cobro.	4	4	4	




---

**MBA. Lic. Adm. Jorge Cesar Castro Vargas.**  
**CORLAD N° 10723**  
**DNI:41232489.**

## Anexo N°3



*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

Piura, 16 de mayo de 2023

**CARTA N° 288 - 2023-UCV-VA-P07/CCP**

**SEÑOR:**

**ERNESTO LIMÓN BUSTAMANTE**

**GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **KAREN MERCEDES CHIROQUE JUAREZ**, identificada con código universitario N° 7001252996, y a la Srta. **FLORESMILDA ROÑA REMAYCUNA**, identificada con código universitario N° 7002272241, estudiantes del IX ciclo del Programa de Estudios de Contabilidad – Piura adscrito a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, quienes desean realizar el informe de investigación denominado **"POLÍTICAS DE CRÉDITO Y GESTIÓN DE COBRANZA EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS PORTUARIOS DE PAITA – 2023"**, por lo que necesitan que su representado les pueda brindar el apoyo correspondiente para realizar el mencionado trabajo y optar por el grado de bachiller en Contabilidad y el título de Contador Público por nuestra casa de estudios.

En ese sentido, las estudiantes en mención requerirán les brinde la autorización para:

1. Usar la denominación legal, nombre comercial o razón social de su representada en el proyecto e informe de tesis que elaborará y será publicado en repositorio institucional de nuestra casa de estudios;
2. Acceder formalmente a los estados financieros, documentos contables, entre otros, debidamente refrendados por su persona o quién estime conveniente para validar su informe e instrumentos de investigación; y,
3. Aplicar los instrumentos de investigación (encuestas, entrevistas o análisis documental) al interior de su empresa, institución o al personal a cargo, previo consentimiento informado de o los mismos.

**CAMPUS PIURA**  
Av. Prolongación Chulucanas S/N Z.L.III  
Tel.:(073) 285900 anx.:5501

fb:ucv.piura  
somosucv.edu.pe  
#AsíEsLaUCV  
ucv.edu.pe

Concedores de su compromiso con el desarrollo educativo de nuestra comunidad académica, agradeceré brindar las facilidades del caso a las estudiantes **KAREN MERCEDES CHIROQUE JUAREZ** y **FLORESMILDA ROÑA REMAYCUNA**, a fin de que puedan lograr el objetivo de su proyecto de investigación.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



**MBA. Fiorella Francesca Floreano Arevalo**  
**Coordinadora PE de Contabilidad – Piura**  
**Universidad César Vallejo**

### AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Ernesto Limón Bustamante identificado con DNI 41474934, en mi calidad de Gerente de Administración y Finanzas de la empresa Terminales Portuarios Euroandinos Paíta S.A con R.U.C N° 20522473571, ubicada en Jr. Ferrocarril N° 127- Paíta.

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la Srta. Floresmilda Roña Remaycuna, identificada con DNI N° 73546621, y a la Srta. Karen Mercedes Chiroque Juárez, identificada con DNI N° 74410758 de la carrera profesional Contabilidad, a utilizar exclusivamente los estados financieros publicados en la página de OSITRAN como fuente confiable con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de investigación.

- (S) Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.  
(S) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
(N) Mencionar el nombre de la empresa.

  
DNI: 41474934

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

  
Firma del Estudiante  
DNI: 73546621

  
Firma del Estudiante  
DNI: 74410758

## Anexo N°4



### Formato para la obtención del consentimiento informado

Título de la investigación: Políticas de crédito y gestión de cobranza en una empresa de servicios portuarios de Paita-2023.

Investigador principal:

Karen Mercedes Chiroque Juárez

Floresmilda Roña Remaycuna

Asesor: Castañeda Gonzales, Jaime Laramie

#### Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: Políticas de crédito y gestión de cobranza en una empresa de servicios portuarios de Paita-2023, cuyo propósito es analizar la incidencia de las políticas de crédito en la gestión de cobranza de una empresa de servicios portuarios de Paita-2023. Esta investigación es desarrollada por Chiroque Juárez Karen Mercedes, Roña Remaycuna Floresmilda y asesor Dr. Castañeda Gonzales Jaime Laramie, de la Facultad de Ciencias Empresariales, escuela de Contabilidad del programa PFA de la Universidad César Vallejo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 30 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

**Información general:** se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

#### Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.



**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Información específica:** Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor Castañeda Gonzales Jaime Laramie al correo electrónico [jcastanedago81@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jcastanedago81@ucvvirtual.edu.pe) o con el Comité de Ética a la siguiente dirección electrónica: [etica-contabilidad@ucv.edu.pe](mailto:etica-contabilidad@ucv.edu.pe) de la Escuela Profesional de Contabilidad.

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### **Formato para la obtención del consentimiento informado**

Título de la investigación: Políticas de crédito y gestión de cobranza en una empresa de servicios portuarios de Paita-2023.

Investigador principal:

Karen Mercedes Chiroque Juárez

Floresmilda Roña Remaycuna

Asesor: Castañeda Gonzales, Jaime Laramie

#### **Propósito del estudio**

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: Políticas de crédito y gestión de cobranza en una empresa de servicios portuarios de Paita-2023, cuyo propósito es analizar la incidencia de las políticas de crédito en la gestión de cobranza de una empresa de servicios portuarios de Paita-2023. Esta investigación es desarrollada por Chiroque Juárez Karen Mercedes, Roña Remaycuna Floresmilda y asesor Dr. Castañeda Gonzales Jaime Laramie, de la Facultad de Ciencias Empresariales, escuela de Contabilidad del programa PFA de la Universidad César Vallejo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 30 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

**Información general:** se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Riesgo (principio de no maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.



**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Información específica:** Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor Castañeda Gonzales Jaime Laramie al correo electrónico [jcastanedago81@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jcastanedago81@ucvvirtual.edu.pe) o con el Comité de Ética a la siguiente dirección electrónica: [etica-contabilidad@ucv.edu.pe](mailto:etica-contabilidad@ucv.edu.pe) de la Escuela Profesional de Contabilidad.

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

DNI: 4764761934

COMITÉ DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Anexo N°5

### Cuestionario 01. Políticas de crédito

El presente instrumento tiene como finalidad analizar la incidencia de las políticas de crédito en la gestión de cobranza de una empresa de servicios portuarios de Paita-2023, para ello el investigador a través de este medio podrá obtener la información requerida.

A continuación, marcar con una (X) según su criterio, de acuerdo a la escala valorativa presentada a continuación:

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

<b>Criterios de aprobación de crédito</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>01</b>	La empresa revisa el Score crediticio del cliente cuando realiza evaluación de crédito					
<b>02</b>	Se revisa el nivel de ventas del cliente en la evaluación de crédito.					
<b>03</b>	La empresa solicita referencias comerciales en la evaluación de crédito.					
<b>04</b>	La empresa requiere de garantías de pago para poder otorgar una línea de crédito.					
<b>Riesgo de crédito</b>						
<b>05</b>	La empresa realiza seguimiento diario de la deuda vencida					
<b>06</b>	La empresa a través de formatos solicita la información necesaria para la evaluación de crédito.					
<b>07</b>	La empresa incrementa los días de crédito a clientes que no mantienen un buen comportamiento de pago.					
<b>Tipos de crédito</b>						
<b>08</b>	El otorgamiento del crédito normal se realiza conforme con las políticas de crédito de la empresa.					
<b>09</b>	El otorgamiento del crédito restrictivo se realiza conforme con las políticas de crédito de la empresa.					
<b>10</b>	El otorgamiento del crédito flexible se realiza conforme con las políticas de crédito de la empresa.					

## Cuestionario 02. Gestión de cobranza

El presente instrumento tiene como finalidad analizar la incidencia de las políticas de crédito en la gestión de cobranza de una empresa de servicios portuarios de Paita-2023, para ello el investigador a través de este medio podrá obtener la información requerida.

A continuación, marcar con una (X) según su criterio, de acuerdo a la escala valorativa presentada a continuación:

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

<b>Ratios de gestión</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>01</b>	La empresa realiza un análisis mensual de la rotación de las cuentas por cobrar.					
<b>02</b>	El responsable de cobranza emite reportes semanales sobre la cartera de clientes.					
<b>03</b>	La empresa realiza periódicamente análisis de días promedio de cobro.					
<b>04</b>	La empresa mide los objetivos del área mediante reportes semanales de cobranza.					
<b>Ratios de liquidez</b>						
<b>05</b>	La empresa tiene capacidad de pago a corto plazo.					
<b>06</b>	La empresa tiene liquidez inmediata sin tener en cuenta sus inventarios					
<b>07</b>	La empresa posee capital de trabajo para continuar con las operaciones en los próximos 5 años.					
<b>Flujo de caja</b>						
<b>08</b>	La empresa realiza proyecciones de ingresos mensuales y lleva a cabo seguimiento semanal.					
<b>09</b>	La empresa cuenta con un fondo de inversiones.					
<b>10</b>	La compañía controla que el ratio de días promedio de pago sea mayor al ratio de días promedio de cobro.					

### Ficha de análisis documental- variable gestión de cobranza.

El presente instrumento tiene como finalidad dar respuesta al objetivo contable que consta de analizar el nivel de liquidez de una empresa de servicios portuarios de Paíta-2023.

RAZON FINANCIERA	FORMULA	AÑO	APLICACION	RESULTADO
LIQUIDEZ CORRIENTE	$\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$	2019		
		2020		
		2021		
		2022		
PRUEBA ACIDA	$\frac{\text{ACTIVO.CTE- INVENTARIOS}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$	2019		
		2020		
		2021		
		2022		
CAPITAL DE TRABAJO NETO	ACTIVO CTE-PASIVO CTE	2019		
		2020		
		2021		
		2022		

Item		SI	NO
01	Los análisis vertical y horizontal fueron desarrollados con originalidad.		
02	La información presentada cumple con lo dispuesto en la NIC 1.		
03	La presentación de los informes financieros se anexa con sus respectivas notas a los estados financieros.		
04	Los análisis financieros son claros y precisos.		
05	El resultado del análisis financiero se valida con las proyecciones establecidas.		
06	La compañía dispone de liquidez para afrontar sus obligaciones a corto plazo		
07	Los análisis de indicadores financieros se realizan de manera mensual		
08	La compañía supervisa la gestión del equipo de cobranza mediante el uso de indicadores de gestión.		
09	Se realizan controles mediante la evaluación de objetivos		

<b>10</b>	Se utilizan reportes internos para controlar la gestión de cobranza y tomar decisiones oportunas.		
-----------	---	--	--

## Anexo N°6



Universidad César Vallejo

### Ficha de evaluación de los proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de Contabilidad

Título del proyecto de Investigación: Título de la investigación: Políticas de crédito y gestión de cobranza en una empresa de servicios portuarios de Paita-2023

Autor(es):

Karen Mercedes Chiroque Juárez

Floresmilda Roña Remaycuna

Especialidad del autor principal del proyecto:

Programa: PFA

Otro(s) autor(es) del proyecto:

Lugar de desarrollo del proyecto: Piura, Perú

Código de revisión del proyecto:

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
<b>I. Criterios metodológicos</b>				
1	El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación			
2	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.			
3	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.			
4	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.			
5	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.			
6	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.			



**II. Criterios éticos**

Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.

Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.

Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.

La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.

**Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.**

[Ciudad], [día] de [mes] de [año]

<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>DNI N.º</b>	<b>Firma</b>
	Presidente		
	Miembro 1		
	Miembro 2		
	Miembro 3		
	Miembro externo		

## Anexo N°7

### Dictamen del Comité de Ética en Investigación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

#### **Dictamen para Sustentación**

PIURA, 22 de Noviembre del 2023

El jurado encargado de evaluar la Tesis presentado por los autores CHIROQUE JUAREZ KAREN MERCEDES, ROÑA REMAYCUNA FLORESMILDA de la escuela profesional de CONTABILIDAD, cuyo título es "Políticas de crédito y gestión de cobranza en una empresa de servicios portuarios de Paita-2023", damos fe de que hemos revisado el documento antes mencionado, luego que los estudiantes levantado todas las observaciones realizadas por el jurado, y por lo tanto está APTA para su defensa en la respectiva sustentación.

Firmado electrónicamente por: HGARAYCA  
el 21 Dic 2023 16:05:02

---

HENRY BERNARDO GARAY CANALES  
**PRESIDENTE**

Firmado electrónicamente por:  
P7002450053 el 21 Dic 2023 17:26:47

---

EDHER IVAN MARTINEZ PURIZACA  
**SECRETARIO**

Firmado electrónicamente por: JCASTANEDAGO81  
el 20 Dic 2023 01:02:40

---

JAIME LARAMIE CASTAÑEDA GONZALES  
**VOCAL**

Código documento Trilce: TRI - 0660351