



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD**

**TESIS**

**PROCESOS OPERATIVOS DE CRÉDITOS Y  
COBRANZAS PARA RESTABLECER LA LIQUIDEZ,  
EN LA EMPRESA PLANTA CHANCADORA PIEDRA  
AZUL SRL, FERREÑAFE 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**Autora:**

**Bach. Risco Fernandez Karina Milagros  
<https://orcid.org/0000-0001-8857-3601>**

**Asesor:**

**Dr. Vidaurre García Wilmer Enrique  
<https://orcid.org/0000-0002-5002-572X>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú  
2022**

## APROBACIÓN DEL JURADO

### PROCESOS OPERATIVOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA RESTABLECER LA LIQUIDEZ, EN LA EMPRESA PLANTA CHANCADORA PIEDRA AZUL SRL, FERREÑAFE 2020.

---

Risco Fernandez Karina Milagros

**Autor**

---

Mg. Zevallos Aquino Rocio Liliana

**Presidente del Jurado de tesis**

---

Mg. Portella Vejarano Huber Arnaldo

**Secretario de Jurado de tesis**

---

Mg. Cachay Sanchez Lupe Del Carmen

**Vocal del Jurado de tesis**

---

Dr. Vidaurre Garcia Wilmer Enrique

**Asesor de Tesis**

## DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada principalmente a mi padre celestial , ya que sin él en mi vida no habría logrado ésta y ninguna otra meta, a mi Madrecita maravillosa que con su esfuerzo y dedicación a lo largo de este tiempo ha logrado mi crecimiento personal y profesional inculcándome convicciones y virtudes de crecimiento personal e integridad para ser una mujer de bien y finalmente agradecer a mis hermanos que son mi acicate para persistir en la senda que me he forjado y convertirme en un ejemplo a seguir para ellos.

***Karina Milagros Risco Fernández***

## **AGRADECIMIENTO**

En estas líneas quiero reconocer en primer lugar a mi padre Celestial, por otorgarme carácter y tesón para concretar mi educación profesional, a mi familia que ha sido el apoyo fundamental para poder seguir en este arduo proceso.

Expreso mi especial agradecimiento a mi madre Karina Fernández, quien estuvo para mí siempre apoyándome incondicionalmente en mis iniciativas, corrigiendo mis desatinos y regocijándose por mis laureles, convirtiéndose en la motivación de mi vida.

***Karina Milagros Risco Fernández***

## RESUMEN

El actual trabajo de indagación designado “Procesos operativos de créditos y Cobranzas para restablecer la liquidez, en la empresa Planta Chancadora Piedra Azul S.R.L., Ferreñafe 2020”, tuvo por objetivo general Implementar procesos operativos de créditos y cobranzas que contribuyan a restablecer la liquidez de la empresa, se utilizó el tipo de investigación descriptivo propositivo, con diseño no experimental, transversal, la población fue de 22 empleados y para la muestra se seleccionó a 7 trabajadores pertenecientes al área de gerencia, contabilidad, administración, ventas (tesorería, créditos y cobranzas), la técnicas de recojo de datos aplicadas fueron el análisis documental y la entrevista y como instrumento se utilizó la guía de análisis documental y la guía de entrevista.

Como resultados se obtuvo que en la organización no se implementaron políticas y estrategias correctas que contribuyan a la rápida recuperación de un crédito, situación que se constituye en un riesgo potencial dado que vienen afectando la liquidez de la organización en el corto plazo, así mismo tienen incidencia en el incremento de la morosidad dado que la empresa es flexible ante las omisiones de los pagos de los clientes.

**Palabras Clave:** Créditos y cobranzas, Liquidez

## ABSTRACT

The present research work designated "Operative processes of credits and collections to restore liquidity, in the company Planta Chancadora Piedra Azul S.R.L., Ferreñafe 2020", had the general objective of Implementing operational processes of credits and collections that contribute to restore the liquidity of the company. company, the type of proactive descriptive research was increased, with a non-experimental, cross-sectional design, the population was 22 employees and for the sample 7 workers belonging to the area of management, accounting, administration, sales (treasury, credits and collections) were selected. ), the data collection techniques applied were the documentary analysis and the interview, and the document analysis guide and the interview guide were used as instruments.

As results, it was obtained that the organization did not implement correct policies and strategies that contributed to the rapid recovery of a loan, a situation that constitutes a potential risk since the liquidity of the organization arises in the short term, they also have an impact in the increase in delinquency given that the company is flexible in the face of omissions in customer payments.

**Keywords:** Credits and collections, Liquidity

## INDICE

<b>APROBACIÓN DEL JURADO</b> .....	ii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>RESUMEN</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.1.1. A Nivel Internacional:.....	11
1.1.2. A Nivel Nacional.....	12
1.1.3. A Nivel Local.....	13
1.2. Antecedentes de estudio.....	14
1.2.1. A Nivel Internacional.....	14
1.2.2. A Nivel Nacional.....	17
1.2.3. A Nivel Local.....	20
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	24
1.3.1. Créditos y cobranzas.....	24
1.3.2. Liquidez.....	40
1.4. Formulación de problema.....	47
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	47
1.6. Hipótesis.....	48
1.7. Objetivos.....	49
1.7.1. Objetivo general.....	49
1.7.2. Objetivos específicos.....	49
<b>II. MATERIAL Y MÉTODO</b> .....	50
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	50
2.1.1 Tipo de investigación.....	50
2.1.2 Diseño de investigación.....	50
2.2. Población y Muestra.....	51
2.2.1 Población.....	51
2.2.2 Muestra.....	51
2.3. Variables, Operacionalización.....	52
2.3.1. Variables.....	52
2.3.2. Operacionalización de Variables.....	53
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	55

2.4.1	Técnicas.....	55
2.4.2	Instrumentos de recolección de datos .....	55
2.4.3	Validez y confiabilidad.....	55
2.5	Procedimientos de análisis de datos .....	56
2.6	Criterios éticos .....	56
2.7.	Criterios de rigor científico .....	57
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b> .....	<b>58</b>
3.1.	Resultados en Tablas y Figuras.....	58
3.2.	Discusión de resultados .....	69
3.3.	Aporte práctico.....	72
3.3.1	Presentación.....	72
3.3.2	Resumen.....	72
3.3.3	Abstract .....	72
3.3.4	Planteamiento del problema.....	73
3.3.5	Formulación del problema .....	74
3.3.6.	Objetivos .....	74
3.3.7.	Justificación .....	74
3.3.8.	Fundamentos Teóricos .....	74
3.3.9.	Características de la propuesta.....	75
3.3.10.	Estrategias a implementar .....	75
3.3.11.	Plan de Trabajo .....	82
3.3.12.	Recursos .....	82
3.3.13.	Presupuesto.....	82
3.3.14.	Estructura .....	84
3.3.15.	Costos y Beneficios.....	84
3.3.16.	Medidas de Control.....	85
3.3.17.	Sistema de evaluación.....	85
<b>IV.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>86</b>
4.1	Conclusiones .....	86
4.2.	Recomendaciones .....	87
<b>V.</b>	<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>88</b>
<b>VI.</b>	<b>ANEXOS</b> .....	<b>94</b>



## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b>	Población .....	52
<b>Tabla 2.</b>	Muestra .....	53
<b>Tabla 3.</b>	Entrevista área de créditos y cobranzas, área de tesorería.....	60
<b>Tabla 4.</b>	Entrevista al área de administración y el área de contabilidad .....	62
<b>Tabla 5.</b>	Balance general de la empresa .....	64
<b>Tabla 6.</b>	Estado de resultados de la empresa .....	68
<b>Tabla 7.</b>	Razón corriente.....	68
<b>Tabla 8.</b>	Razón rápida.....	69
<b>Tabla 9.</b>	Capital de trabajo .....	69
<b>Tabla 10.</b>	Cuentas por cobrar a capital de trabajo .....	70
<b>Tabla 11.</b>	Recurso Humano .....	82
<b>Tabla 12.</b>	Materiales.....	83
<b>Tabla 13.</b>	Servicios.....	83
<b>Tabla 14.</b>	Resumen de Presupuesto.....	83

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b>	Comparación de los estados de situación Financiera de los periodos 2018-2019 a través del análisis vertical (Creación propia). Esta grafica nos indica el crecimiento o disminución de los elementos de los estados financieros.....	65
<b>Figura 2.</b>	Porcentajes del estado de situación financiera del periodo 2018.....	66
<b>Figura 3.</b>	Porcentajes del estado de situación financiera del periodo 2019.....	67
<b>Figura 4.</b>	Estructura Organizativa de la Planta Chancadora Piedra Azul, Ferreñafe.....	84

## Índice de Anexos

<b>Anexo 1.</b>	Resolución de aprobación de Tesis.....	94
<b>Anexo 2.</b>	Carta de Autorización .....	96
<b>Anexo 3.</b>	Matriz de Consistencia.....	97
<b>Anexo 4.</b>	Validación de Instrumentos.....	98
<b>Anexo 5.</b>	Instrumentos a aplicar.....	113
<b>Anexo 6.</b>	Evidencias Fotográficas.....	115
<b>Anexo 7.</b>	Reporte Turniting.....	116
<b>Anexo 8.</b>	Acta de Originalidad.....	118
<b>Anexo 9.</b>	Formato T1- Autorización del autor.....	119

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

#### **1.1.1. A Nivel Internacional:**

González (2018), desarrolló su publicación en Monterrey, México y advirtió el caos que causaría la (e-factura) en las cobranzas, esta e-factura es un nuevo comprobante de pago digital, que según los expertos complicaría el control de la cobranza principalmente en empresas pequeñas, así mismo, se destacó que la mayoría de las compañías carece de la tecnologías y/o softwares para rastrear un sinnúmero de depósitos bancarios generados como consecuencia de sus ventas. Esto conllevaría a un costo de facturación y a un costo tecnológico, en razón que tendrían que identificar internamente a sus clientes para posteriormente emitirle su respectivo comprobante digital. Dicha emisión conllevaría el pago del IVA en una fecha previa a la liquidación de la factura.

Hernández (2019) indicó en su publicación que en la ciudad de México existe un complicado escenario, en razón que las Mypes presentan barreras para acceder al financiamiento y baja expectativa de vida, y lo que se necesita es reducir la mortandad de las pymes, es decir la desaparición de algunas empresas pymes por la falta de liquidez. Este escenario adverso se presenta porque un segmento significativo de estas organizaciones realiza el proceso de cobranza haciendo uso de herramientas básicas de control como las hojas de cálculo de Excel, es más utilizan indicadores de monitoreo con bajo desempeño.

El portal Lawyerpress News (2020), de España, hizo público una nota en el que hace saber que la AEDAF (Asociación Española de Asesores Fiscales) advirtió que las organizaciones españolas vienen atravesando una aguda crisis producto de la falta de liquidez, la AEDAF resaltó que el colapso de las empresas en España se derivó de la crisis sanitaria promulgado por el estado a causa de la pandemia mundial (COVID -19), este escenario global traerá consigo dificultades y retraerían la recaudación tributaria y causaría despidos masivos cuyos efectos en el corto plazo agudizarán la economía y la contratación en el país europeo.

Ibáñez (2020), en su publicación en el periódico La Razón de La Paz, la Conferencia de Empresarios Privados de Bolivia (CEPB), solicitaron a las autoridades del Gobierno se les otorgue el apoyo financiero suficiente para obtener

en el corto plazo liquidez inmediata y de esta manera puedan reactivar sus actividades productivas post coronavirus, ya que el tejido empresarial, atraviesa una crisis económica que no solo fue causada por la cuarentena impuesta para enfrentar el coronavirus sino también por los conflictos sociales y políticos. A pesar que el gobierno amplió los plazos para el pago de impuestos, el gremio empresarial en la indicada conferencia refirió que estas medidas no son suficientes para mitigar la crisis, se habló de un alza salarial que en estos casos sería perjudicial y el estado no ha otorgado medidas económicas específicas para que los empresarios recuperen paulatinamente su liquidez.

### **1.1.2. A Nivel Nacional**

Guillén (2020), en su artículo de indagación, en el cual se determinó la incidencia de la auditoría de gestión de créditos en la rentabilidad de una cooperativa de ahorro y crédito, concluyó que la Gerencia viene aplicando una deficiente gestión del crédito en razón que los asesores crediticios carecen de nociones necesaria para evaluar, aprobar y recuperar créditos, este escenario desfavorable se presentó debido a que la organización no brinda a sus colaboradores el apoyo necesario para que puedan participar periódicamente en eventos formativos, mucho menos les ofrece entrenamiento en la temática de gestión de créditos, situación que repercute negativamente en la rentabilidad de la cooperativa afectando progresivamente su situación financiera.

Castillo (2020), en su publicación que hace referencia a la coyuntura actual que vienen abrevando las medianas empresas en nuestro país, nos da a conocer que el Perú necesita adherirse a las naciones de la organización para la cooperación y el desarrollo económico (OCDE), no obstante, presenta métricas de liquidez para hacer negocios que la ubican por debajo inclusive de los países integrantes de la indicada organización. Las medianas empresas peruanas, tienen problemas de escalabilidad, como consecuencia de la alta concentración que existe en las grandes organizaciones que resultan ser más productivas. Otro de los grandes problemas de una mediana empresa es el acceso al crédito, ya que las instituciones financieras les exigen numerosas garantías para otorgarles financiamiento, la falta de liquidez es ocasionada también por el cobro de las

facturas en un espacio de tiempo que supera los dos meses y la exigencia de la SUNAT de cobrar el IGV de manera adelantada, y a todo ello se le adiciona el costo laboral en el que tienen que incurrir.

Quijandría (2020), en su columna del Diario Gestión, el economista reflexionó sobre la Flexibilidad Regulatoria que existe en el Perú y el complemento que debe haber al puente de liquidez, es así que no obstante a las disposiciones preventivas establecidas por el estado para afrontar las consecuencias en la situación económica por el Covid-19, no se llegará a lograr ese puente de liquidez si no se utilizan estrategias, el impacto económico ha generado una preocupante interrupción súbita en el tejido productivo. Pero no solo la liquidez es la que requiere un puente para la supervivencia, pues es sabido que son muchos los factores que influyen negativamente en el segmento empresarial, el autor refiere que el sector público arrastra varias complicaciones para cumplir con los procedimientos de regularizaciones empresariales, como los tramites o autorizaciones para la aprobación de protocolos, que deben funcionar con mayor efectividad y en menos tiempo para lograr la flexibilidad y adaptación, a esto se suma la falta de uso de la tecnología para que a través de la forma online, contribuiría a cumplir con la maraña de trámites que las empresas deben realizar.

### **1.1.3. A Nivel Local**

Hoy en día, la mayoría de entidades cuenta con un control de créditos y cobranzas totalmente mecanizado, al ser uno de los departamentos cuyo trabajo es de los más complejos de realizar, es lo que está aconteciendo en la entidad estudiada, que muchas veces se ha observado menoscabos a causa de la ausencia de procedimientos o políticas a pesar de la tecnología y sistemas que actualmente existen, no los utilizan. Este problema se ha acrecentado con mayor énfasis en el periodo 2020, por efecto de la crisis sanitaria global, si bien es cierto es un problema coyuntural que afecta a todas las empresas del país y podríamos decir del mundo, nuestra prioridad y finalidad es poder ver la realidad con que la empresa, ha venido enfrentado esta dificultad.

Actualmente la mayoría de empresas se vieron obligadas a adoptar mecanismos, estrategias y procedimientos de ventas al igual que las

organizaciones con las cuales directamente compiten, como son las ventas al crédito, quienes de ordinario emplean sistema de gestión; enlazados con su planeamiento. Sin embargo, hoy en día observamos una realidad coyuntural mundial, que las afectó principalmente en la obtención rápida de liquidez y que trajo abajo las proyecciones previstas para ese periodo. El entorno económico mundial ha generado secuelas, entre ellas recesión que dejó traslucir las debilidades de los sistemas de gestión. La ausencia de liquidez en las instituciones generó morosidad, dado que no se consiguió la recuperación de todas las cobranzas, este es el problema que la empresa en estudio venía atravesando años atrás, pero a raíz de este suceso se ha complicado aún más porque la entidad desiste de un proceso de control, por considerar a este un manejo complicado y que costosas estrategias que aplican no les dan un resultado positivo afectando así fácilmente su liquidez.

## **1.2. Antecedentes de estudio**

### **1.2.1. A Nivel Internacional**

Bedoya (2017), en su artículo de indagación realizado para América Latina, se concentró en el estudio de la conducta de los ciclos del crédito, prestando especial atención a la existencia de factores comunes en el comportamiento de estos ciclos y la relación de dichos factores con los escenarios globales de liquidez, la metodología que se utilizó se basó en el modelo de factores estáticos. Los resultados revelaron que alrededor de la tercera parte del ciclo del crédito se explica por factores comunes a las naciones consideradas, y que las colisiones de liquidez global se ven afectados en el componente común cíclico del crédito en Latinoamérica. A partir del artículo, se pudo obtener la información donde los choques de liquidez impactan la probabilidad que tienen los activos para pagar la cuota inicial de nuevos proyectos de inversión, además que es por aquello que fue escogido como antecedente, ya que a partir de éste se recabará las posibles causas de la falta de liquidez.

Bello, Rodríguez y Córdoba (2018), efectuaron un análisis en Colombia sobre la mejora de condiciones en el control de una cartera vencida dedicada a los productos farmacéuticos, que presentan problemas de liquidez. El método utilizado

en esta investigación fue el descriptivo y cuantitativo, en razón que se describen particularidades del objeto en estudio. Los autores concluyeron que es necesario analizar situaciones, tanto externas como internas para implantar lineamientos de cartera adaptables a las necesidades de la organización, por tal motivo se diseñó una propuesta de políticas de cartera para la organización en estudio. La presente investigación se enfoca principalmente en las cuentas por cobrar vencidas, a las cuáles les aplicaron políticas para mejorar la cobranza, que simboliza una de las dificultades más frecuentes en las empresas en general.

Hidalgo y Galvis (2019), realizó su estudio que tuvo por objetivo diseñar políticas de índole contable para gestionar las cuentas por cobrar haciendo uso de los lineamientos revelados en las NIIF aplicable en las cobranzas para la implementación de un proceso contable en el hospital San Martín en Arauca – Colombia. En el estudio se consideró la metodología cualitativa para determinar un análisis y posteriormente las conclusiones con la creación de la política para las cobranzas, que se lograron indagando, inspeccionando y estudiando la información interna facilitada por la organización y que sirvieron de soporte en el indicado proceso. Al respecto, se logró obtener que el principal problema que afrontan las empresas sociales colombianas, radica en el componente financiero, ya que de ordinario se revelan datos no razonables en la información financiera. El autor entre sus hallazgos logró evidenciar que las repercusiones de la cartera en los nosocomios y la aplicación de un nuevo marco normativo, afectan la información financiera.

Ávila, Gil y Duque (2019), realizaron su artículo en Guayaquil- Ecuador, los autores nos dan a conocer la incidencia de la liquidez de una empresa respecto a la gestión de sus cobranzas, en cuanto al método se utilizaron tanto el analítico, como el histórico y el documentario, en donde se observó la información financiera, también se diseñaron indicadores y se entrevistó a colaboradores del área de administración y contabilidad, encontrándose que el origen se basó en los excesivos plazos de cobro, como consecuencia de la desorganización de directrices aplicables a las ventas al crédito, además en el presente estudio se observó la ausencia de mecanismos de coordinación en cuanto a los juicios para conceder los créditos a los clientes, respecto a la liquidez corriente la organización

presentó un indicador de 1,130, situación que devino en el pago de deudas a corto plazo, en este sentido de ordinario la empresa no se encontraría estable si se toma como referencia el índice de cobranza que fue de 120 días, de igual manera el margen bruto resultó ser bajo con una tendencia a seguir decreciendo. El artículo se orienta en analizar la repercusión que tienen las cobranzas con respecto a la liquidez de la empresa, para lo cual se obtuvo información confiable y transparente de la misma que permitió conocerla para darle solución a las oportunidades mejora.

Balarezo (2019), analizó la liquidez y las cobranzas de Margekal, organización situada en la provincia de Santa Elena en La Libertad – Ecuador, la empresa tiene como giro la venta de abarrotes y víveres. En el estudio se usó la metodología exploratoria, descriptiva, para el recojo de datos se utilizó la entrevista y el instrumento fue la guía de observación. El autor concluyó principalmente que, al adoptar mecanismos correctos para el manejo de las cobranzas y créditos, esta información representará un insumo importante para cuantificar la liquidez de la organización. A partir de este análisis se revela que las cobranzas son más líquidas transcurridos 65 días, generando insuficiente liquidez para afrontar el pago a proveedores. En el presente trabajo se analizaron los créditos y cobranzas a clientes de una empresa del sector comercial, los cuales no fueron gestionados adecuadamente, siendo esta la razón principal o una consecuencia que la liquidez de dicha empresa disminuya.

Naula et al. (2019), en este artículo realizaron el estudio a los mercados accionarios de Latinoamérica respecto a su liquidez y su incidencia en el aumento económico per-cápita, el cual aporta evidencia empírica, para una muestra de 11 países de la región. Se empleó la metodología del método de Momentos Generalizados, este crecimiento se midió a través de la variación del PIB per cápita, las variables de liquidez permitieron capturar el desarrollo del mercado accionario en su conjunto. Como resultado se obtuvo que el gasto público incide negativamente en el crecimiento económico, en el modelo de control, TO y VT siguen siendo significativas al 10%, la misma significancia que tiene el rezago del crecimiento. El principal análisis en esta investigación es la liquidez de la empresa, que a partir de las diferentes informaciones y estudios de mercado se pudo obtener que está en disminución debido al gasto público y a una gestión deficiente.



Zúñiga et al. (2020), en su investigación, se analizó el impacto de la liquidez según el mercado chileno y esto basado en informes de sustentabilidad y auditoría, para ello utilizó un estudio comparativo previo, luego de entrar en vigencia la norma de carácter general N° 385, que recomienda informar el desarrollo sustentable. En el presente estudio se utilizaron modelos econométricos cuyos resultados arrojaron que los reportes de sustentabilidad afectan positivamente la liquidez de las organizaciones y esta tendencia se incrementa con posterioridad a la publicación del instrumento legal. En contraposición a las posibilidades, la auditoría de estos informes no surte el impacto ansiado. En esta investigación la liquidez es la variable dependiente de los mercados que tienen una relación directa y por eso fue estudiada para encontrar una forma de mejorar la liquidez a raíz de un análisis en su impacto en el mercado chileno.

### **1.2.2. A Nivel Nacional**

Gonzales y Sanabria (2018), desarrollaron el artículo referente a los efectos que causa la liquidez en razón a la administración de las cuentas por cobrar en una casa de estudios privada limeña. El estudio fue de nivel tanto descriptivo como explicativo en razón que se analizó el impacto de la administración de los adeudos por cobrar, mediante los procesos de créditos, cobranzas, ratios de actividad y morosidad en la liquidez, que fueron analizados a través de indicadores como liquidez corriente, prueba acida, razón de efectivo, entre otros. Tras la aplicación de análisis de las variables se obtuvo que los procedimientos de créditos perjudican el ratio de liquidez corriente, prueba acida, razón de efectivo, capital de trabajo neto, respecto del total de activos de la entidad. En el presente artículo se explica el papel que juegan los créditos con respecto a la liquidez de las empresas y a partir de ello generar liquidez de forma adecuada y con los procedimientos apropiados.

Del Valle (2018), realizó el trabajo de investigación en Ate, Lima sobre las cobranzas y su repercusión en la liquidez de la entidad Tigo. Para dicho desarrollo de investigación, se hizo uso del método descriptivo, con un tipo cuantitativo, no experimental, para ello se realizó como técnica la encuesta aplicada a 38 colaboradores pertenecientes a distintas áreas administrativas, además la población la integró 80 colaboradores de la organización bajo estudio, las herramientas utilizadas fueron de recaudación por medio de un cuestionario con

relación a las preguntas de la variable de cobranzas. Este estudio dio como resultado que la empresa tuvo grandes problemas dentro de las políticas que lleva el área de cobranzas, perjudicando los ingresos y salidas de dinero, se obtuvo que del total de encuestados el 44.7% se encuentran en promedio regular, dado que no verifican si realmente son revisadas estrictamente las evaluaciones de créditos para un adecuado proceso de cobranzas. En la investigación el estudio se enfoca en las insuficientes políticas de cobranza que tiene la empresa, las cuáles sirven a otras investigaciones que buscan arreglar la condición de cobranza y por tanto la búsqueda de soluciones a esta temática.

Chonn (2018), en el desarrollo de su tesis nos muestra la liquidez e influencia que causa el índice de morosidad en ella, esta investigación fue desarrollada a una empresa que distribuye artículos de primera necesidad en Iquitos. El método de investigación utilizado fue el correlacional, porque se muestra cómo influye el índice de atraso, el tamaño de las entregas de crédito y el promedio de días de cobranza en la liquidez, con un diseño no experimental. Según los resultados adquiridos se concluyó que las políticas de ventas al crédito tienen que ser analizadas a profundidad, procurando así recuperarlas en el tiempo establecido, de no hacerse afectará la liquidez de la entidad. Los créditos y cobranzas de la empresa estudiada se encuentran en estado de morosidad, provocando como consecuencia que afecte negativamente a la liquidez, y por ende originando que la entidad no sea capaz de ejecutar sus deudas a corto plazo.

Conde (2019), investigó sobre creación de directrices de créditos y cobranzas y así aumentar la solvencia de la entidad de sistemas ubicada en la ciudad de Lima. Se utilizó la metodología de sintagma holístico y de enfoque mixto lo cual está compuesto por el enfoque cualitativo y cuantitativo, los métodos utilizados son deductivos y cuantitativos, los métodos utilizados fueron la entrevista y análisis documental. En esta indagación observamos que la entidad no tiene efectivo a pesar que existe un alto grado de cobranzas, por eso se busca estrategias que incidan en la recuperación de créditos concedidos y que las cuentas por cobrar tengan un seguimiento constante, donde se establecerán los procedimientos correctos por ello que se sugiere la implementación de políticas de cobranza.

En el presente estudio se pudo discernir que a pesar de los muchos esfuerzos que tiene la empresa para realizar sus cobros de forma exhaustiva, no se obtienen resultados esperados con respecto a la recaudación, es por eso que se enfocan en nuevas políticas de cobranza. Al respecto, en un futuro estudio los esfuerzos deberían enfocarse en el área de créditos que es donde no existe un buen trabajo ya que no se estarían evaluando los créditos antes de confirmarse.

Astete, Del Águila y García (2019), realizaron su investigación de políticas para créditos y cobranzas, además de la condición financiera de una empresa dedicada al rubro ferretero, ubicada en la ciudad de Lima. El estudio fue descriptivo, en razón que se utilizó información de los estados financieros y documentación correspondiente al periodo 2016 y 2017, esto permitió identificar las inconsistencias detectadas en las áreas de trabajo. Se obtuvo como resultado que muchas cuentas se encontraban pendientes de pago y varios gastos en cobranza dudosa, a partir de esta realidad se diseñaron directrices de créditos y cobranzas en la entidad.

Esta investigación estuvo enfocada en la obtención de mejoras en las cobranzas de la empresa, no obstante, debió estar direccionada más al origen que es el área de créditos donde se genera la deuda, dado que al parecer no estuvieron adoptando las medidas necesarias para evaluar a los potenciales clientes y sobre todo el poder clasificarlos para obtener un conocimiento más cercano de su mercado objetivo.

Cruz (2019), esta investigación fue realizada a una empresa de servicios, que estudió la incidencia de la liquidez en razón al sistema de deducciones del IGV en los micros y pequeños emprendedores de la localidad de Chimbote. Se utilizó el método descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, el diseño utilizado fue no experimental, para alcanzar la información se usaron diversas técnicas como la recolección de documentación de la organización, además de la revisión bibliográfica, los ratios financieros y un cuestionario que se aplicó a las unidades muestrales. De los resultados adquiridos se determinó que las deducciones tributarias aportan en la liquidez de las unidades económicas, lo cual repercute en la reducción de la liquidez, y esto genera que las empresas recurran a financiaciones externas lo cual incrementa más aún los gastos entre ellos los financieros.

En este caso se estudió a una empresa de servicios, donde se analizó la repercusión de la liquidez a partir de la aplicación de las detracciones del I.G.V en las organizaciones, obteniéndose la existencia de una relación, en razón que con ello disminuye el efectivo. El autor logró concluir que ante una disminución de la liquidez las organizaciones se ven exigidos a recurrir a entidades financieras, situación que agrava la problemática descrita.

Villanueva (2019), en su investigación realizada en Lima, la Gestión de Cobranzas y facturación y su efecto en la Liquidez de la entidad, utilizó para desarrollo de la investigación recolección de información como los Estados Financieros del Año 2016, las cuentas por cobrar comerciales de personas morosas, se aplicaron los ratios tanto de liquidez, prueba ácida, así como de solvencia. En concordancia con los resultados obtenidos se concluyó que la organización al no contar con políticas y procedimientos de cobranza hacen que la gestión de recuperación de adeudos no se desarrolle adecuadamente, situación que generó problemas como la morosidad que afectará en el corto y mediano plazo la liquidez de la empresa ICJ Empresarial S.A.C. En consecuencia, la política de ventas al crédito deberá analizarse a profundidad, procurando así recuperarlas en el más breve plazo, de no alcanzarse este cometido la liquidez de la entidad se verá afectada.

Esta investigación estuvo orientada a la búsqueda de soluciones en las cobranzas, esta vez se trata de una empresa de la capital del país, sin embargo, la organización no estuvo priorizando la aplicación de mecanismos para conceder créditos a sus usuarios, dado que se ofrecían sin la debida cautela en el requerimiento de garantías que aseguren el pago futuro de las acreencias.

### **1.2.3. A Nivel Local**

Senador (2018), realizó una indagación sobre un prototipo de administración de cobranzas para el mejoramiento de la solvencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito en Lambayeque. El estudio fue cuantitativo y aplicado, además de experimental, cuyo objetivo estuvo direccionado a delimitar la conexión entre las variables. Las técnicas para recolectar datos fueron la obtención de la información financiera de la organización, complementariamente se aplicó una encuesta a los

socios, deudores de la cooperativa y se entrevistó al gerente general. Los resultados arribados refirieron que, de la situación de la cooperativa en el procedimiento de recuperación de los créditos, se obtuvo que más de la mitad de los socios deudores tienen una única fuente de ingreso y que la mayoría de trabajadores percibe sueldo mínimo.

Esta investigación se aplicó en una cooperativa que a diferencia de las otras investigaciones se logró obtener que los socios son mayoritariamente deudores, quienes además poseen ingresos de una sola fuente, es decir no disponen de los recursos suficientes para asumir sus obligaciones, por lo tanto la empresa deberá adoptar los mecanismos pertinentes antes de realizar sus desembolsos asegurándose que los ingresos netos de los beneficiarios alcancen para cubrir las cuotas a devolver en un período de tiempo determinado.

Neyra (2018), realizó un trabajo de investigación sobre el estudio de la liquidez en una empresa ladrillera ubicada en la Región Lambayeque, el estudio fue de tipo cuantitativo y de diseño no experimental, de nivel descriptivo, comparativo, además para recolectar datos se empleó la técnica de análisis documental y como instrumento se hizo uso de una guía de análisis. Como resultado del análisis efectuado se concluyó que en el Área de Caja la empresa no tiene la liquidez suficiente para asumir el pago de sus responsabilidades económicas corrientes, así también carecen de una lista de necesidades que sirvan de soporte para la formulación del presupuesto anual, además el libro caja y el registro de ventas se encuentran desactualizados, finalmente carece de un registro de control patrimonial.

A la luz de los resultados obtenidos, puede evidenciarse que la empresa ladrillera se encuentra en un estado económico muy deficiente, ya que no puede cumplir con sus pasivos a corto plazo al no contar con la liquidez suficiente, este escenario desfavorable se presentó como consecuencia de la inaplicación de un proceso presupuestal y de planeamiento. Por ello los esfuerzos deberían centralizarse en la construcción de una gestión eficiente con incidencia en el control de la parte económica de la organización.

Jara (2018), ejecutó su investigación analizando el impacto de las facturas negociables en la liquidez del Molino Grano Dorado en Lambayeque. La investigación fue de tipo descriptivo y relacional, el diseño fue no experimental y las técnicas para recopilar datos fueron la entrevista, la observación y el análisis de documentos mientras que los instrumentos empleados fueron la guía de entrevista y de observación además de la ficha de análisis documentario. Los resultados adquiridos en la investigación indicaron que la entidad al adoptar el mecanismo de las Facturas Negociables, tiene buenos resultados en su situación financiera al obtener liquidez de manera rápida, logrando así la ejecución de sus cobranzas en el menor tiempo posible según se revela en los Estados Financieros.

La variable liquidez desempeña un papel muy trascendental en esta investigación, concluyéndose que, debido a las facturas negociables no cobradas, el molino tiene problemas para pagar sus pasivos, por lo que el investigador se centralizó en las cobranzas. En consecuencia, el autor debió complementar su análisis diseñando estrategias orientadas a solucionar la temática de los créditos.

Castillo (2019), realizó un trabajo de investigación sobre las cobranzas y las estrategias aplicables a una empresa de negocios ubicada en Lambayeque, esta empresa cuenta con un giro de negocio relacionado al traslado de cargamento terrestre a escala nacional y como giro de negocio complementario la comercialización de artículos agropecuarios. En esta investigación se utilizó el método descriptivo y su diseño fue no Experimental Transversal, desarrollando así el diagnóstico y análisis de una variable y para ella se propusieron métodos para la cobranza. En los resultados obtenidos encontramos limitaciones como el no tener algunas normas instauradas, ni tácticas para poder recolectar su efectivo y la carencia de estrategias en cobranzas, las cuales generan exposición al riesgo.

Esta empresa no cuenta con políticas adecuadas que faciliten la obtención de dinero, limitaciones que se extendieron a la gestión de sus clientes, como por ejemplo sus cuentas por cobrar las cuales aumentaron considerablemente con el tiempo sin poder obtener la liquidez suficiente y las ganancias previstas para acometer sus obligaciones con proveedores tanto en el corto y mediano plazo.

Altamirano (2020), ejecutó su trabajo de investigación sobre Liquidez en una empresa ubicada en Chiclayo. La investigación fue de tipo descriptivo. Las técnicas empleadas fueron la encuesta y la entrevista mientras que el instrumento utilizado fue el cuestionario, que fue validado a través de juicio de expertos. La población de investigación estuvo conformada por los estados financieros de la entidad y el contador de la misma. Tuvo como resultados que la entidad no cuenta con estrategias financieras eficientes para aumentar su liquidez, por consiguiente presentó algunos obstáculos para poder cubrir sus obligaciones, asimismo el autor logró obtener evidencias que la entidad no realiza ningún tipo de análisis financiero como son los ratios.

En esta investigación se observa la ausencia de implementación de estrategias, con el propósito de generar mayor liquidez, en este contexto se estudió en general todos los tipos de mejora para la liquidez, sin llegar a un propósito exacto, les falta especificar las posibles soluciones, por ello se insta a futuros investigadores a conseguir una resolución explícita y sobre todo real.

Lucumí (2020), menciona en su investigación, el nivel de liquidez de la empresa Panadería y Pastelería Don Julio, el tipo de investigación aplicado fue el descriptivo, con un diseño no experimental, la población estuvo integrada por seis colaboradores de la organización a los cuales se les aplicó la encuesta y como instrumento el cuestionario de 11 reactivos, el referido instrumento fue validado a través de juicio de expertos. Se concluyó en cuanto al análisis realizado a sus ratios, que en el año 2018 tuvo un equivalente de 54% en lo que respecta a la liquidez corriente con lo cual fue posible afrontar con eficiencia sus deudas a corto plazo, respecto a la liquidez disponible se obtuvo un 72% en el año 2017 bajando para el año 2018 al 28%, por tanto inferimos que en este año se tuvo riesgos que no le permitieron obtener mejores resultados, en cuanto al análisis de capital de trabajo se logró un resultado de 53% con ello podemos inferir que la entidad contó con capital para continuar con sus operaciones de manera apropiada.

En la investigación antes citada, es posible observar que el autor solamente se enfocó en resaltar la problemática que afrontaba la organización, mas no se formularon alternativas que induzcan a la mejorar del área estudiada, les hizo falta

utilizar técnicas financieras como empresa y dejar de generalizar ya que cada esquema empresarial es diferente.

Arenas (2020), en su estudio muestra un modelo administrativo para la ejecución de cobranza coactiva en Centro de Gestión Tributaria Chiclayo, se consideró como tipo de investigación el descriptivo- propositivo, de diseño no experimental, la muestra estuvo integrada por 12 trabajadores, mientras que el muestreo empleado fue el no probabilístico. Según los resultados, la variable ejecución de la cobranza coactiva presentó un 58.3% situándose en una escala de Regular, además el 41.7% indica que es Bueno, a partir de los resultados arribados se diseñó una propuesta orientada a simplificar administrativamente la cobranza de índole coactiva que fue validada favorablemente.

La cobranza coactiva es un problema frecuente en todas las organizaciones administrativas, es por ello que se precisa la iniciación de un modelo de simplificación administrativa, el cual se recomienda utilizar para agilizar los procesos, además de un conjunto de eventos formativos direccionados a los colaboradores y se debería considerar la implementación de programas de información y difusión a los residentes.

### **1.3. Teorías Relacionadas al Tema**

#### **1.3.1. Créditos y cobranzas**

##### **Definiciones**

Los créditos representan una operación de préstamo otorgada a un tercero, quien asume el compromiso de retornar el importe solicitado en un lapso de tiempo o plazo previamente definido en concordancia con las condiciones pactadas para el indicado préstamo al cual se le adiciona el costo del dinero es decir los intereses devengados, seguros y gastos asociados en caso de haberlos. También nos dice que la cobranza, es el procedimiento de reembolso, este se da inicio posterior al otorgamiento de crédito y el cliente tiene la obligación de pagarlo, el autor indica que una transacción no está concluida hasta que se efectúa el cobro, el cual lleva a la transacción a una conclusión adecuada. (Morales y Morales, 2014).

El crédito se distingue de un endeudamiento, en que son empleados de forma inconstante y se emplean en periodos concretos. La cobranza se compone



de las cuentas de los consumidores y de otros deudores, ya que ambas guardan relación por el nivel de actividad donde ambas aparecen de las rutinarias prorrogas de desembolsos que dan motivo a los convenios entre entidades. (Pérez, 2015, pp. 414, 511)

Conceptualiza al crédito como un capital generalmente circulante, en el cual hace referencia y aclara que no transforma el capital fijo a circulante, al contrario, incluye un nuevo capital circulante y reduce a fijo el que no debió desistir de ser. El autor hace referencia a las varias clasificaciones que tiene el crédito, según el país de procedencia ya sea nacional o internacional, a largo, a mediano y a corto plazo, de los cuales también se dan créditos industriales, comerciales, agrícolas, al consumo, de exportación, etc. (Díaz, 2016).

### **Estructura del departamento de créditos y cobranzas**

Las organizaciones sin importar sus dimensiones, actividad y volumen de facturación deberían implementar este departamento. En el contexto actual muchas de las empresas desvirtúan este aporte a la gestión administrativa en razón de su tamaño ya que muchas de ellas resultan ser pequeñas y la función de créditos y cobranzas es ejercida por una persona que comparte dicha labor con otras que son propias del negocio. (Morales y Morales, 2014, pp. 89-90)

Esta sección de la organización, se subdivide en dos funciones básicas:

#### **a) Crédito**

De acuerdo con Morales y Morales (2014), resulta importante desarrollar e implementar lineamientos para analizar, evaluar y otorgar créditos, así mismo para registrar y administrar la cartera de clientes, para tal efecto se realizarán las operaciones siguientes:

1. Proceso de análisis para abrir nuevas cuentas.
2. Mecanismos de control direccionados al archivo del historial crediticio.
3. Cautelar que las indagaciones de crédito se realicen bajo criterios adecuados, en función con las directrices definidas para abrir cuentas.
4. Aprobar las peticiones consignados por ventas en el sentido que sea posible conceder el crédito.

5. Inspeccionar que en el proceso de abrir cuentas se cimiente en un riesgo juicioso y se fundamente en los lineamientos fijados para este caso.
6. Aprobar los créditos y el incremento de los mismos a beneficio de un tercero, para la venta de material bibliográfico.
7. Realizar las averiguaciones crediticias de potenciales clientes con el fin de conceder los créditos.
8. Informar a las demás unidades orgánicas de la organización como finanzas, gestión del talento humano, contabilidad, ventas, entre otras.

## **b) Cobranza**

Morales y Morales (2014), destacan que deberá gestionarse y efectuarse la cobranza de los créditos para beneficio de la organización, además de administrar y monitorizar adecuadamente la cartera de sus clientes y de esta manera captar los recursos de manera oportuna. En razón de lo expuesto se desarrollarán las actividades siguientes:

1. Concertar e inspeccionar el desarrollo de recupero de los adeudos por cobrar y comprobar su registro.
2. Implementar estrategias y delinear acciones de control administrativo para recuperar los adeudos por cobrar.
3. Formular, plantear y poner en marcha controles administrativos para minimizar los adeudos que no se cobraron.
4. Inspeccionar y comprobar las notas de crédito en concordancia con el marco normativo aplicable.
5. Inspeccionar y cuestionar el soporte documentario correspondiente al departamento.
6. Comunicar a las secciones de ventas y distribución respecto de las variaciones del estatus de los clientes al momento de efectuar el pago de sus obligaciones crediticias.
7. Planificar, inspeccionar y comprobar las actividades del personal que realiza actividades de cobranza y que pertenecen al departamento.
8. Implementar mecanismos de control documentario y de soporte electrónico tanto de los clientes acreditados como de los concesionarios.

9. Comunicar a las demás unidades orgánicas como finanzas, gestión del talento humano, contabilidad, ventas, entre otras.

### **Funciones genéricas del departamento de crédito y cobranza**

- a) **Conceder los créditos.** Dar créditos a los consumidores finales que anhelan adquirir a través de esta modalidad, bajo los criterios establecidos por la organización.
- b) **Análisis de la información financiera e información anexa.** De esta manera se logrará obtener información financiera necesaria para el proceso decisorio de otorgamiento del crédito.
- c) **Efectividad en la gestión efectiva de la cobranza.** Las cobranzas deberán centrarse en los clientes de alto riesgo en sus pagos, teniendo en cuenta el porqué de tal retraso.
- d) **Informes a gerencia.** Se tiene que exponer la documentación relacionada a los créditos requeridos, los importes, si fueron aprobados o no, además del total de consumidores que los requirieron, y los movimientos de la cartera de usuarios.
- e) **Inspección de personal a su cargo.** Como líder, existe la obligación de controlar a los trabajadores.
- f) **Consolidación de malas deudas.** Es responsabilidad del jefe, detectar a los clientes a los que resulta inútil implementar mecanismos de cobranza debiendo identificarlos como malos deudores.
- g) **Comprobación de documentos.** Necesaria en el control interno al interior de la sección de cobranzas, el controlar la documentación y de esta manera minimizar el riesgo de cartera vencida. La comprobación deberá realizarse al soporte documentario, teniendo en consideración:
  1. Comprobante de pago (Facturas)
  2. Letras en cartera
  3. Notas de débito
  4. Letras en protesto
  5. Cheques sin fondo
  6. Información proveniente del gestor judicial.

## **Desarrollo del departamento de crédito y cobranza**

Los objetivos del departamento son los siguientes:

1. Colaborar con el cumplimiento con los programas de ventas que aseguren su cobro y de esta manera lograr en la brevedad la inversión.
2. Elegir a los usuarios haciendo uso de una documentación.
3. Minimizar al máximo el plazo medio de cobro.
4. Determinar y monitorizar líneas y límites de créditos.
5. Inspeccionar las cuentas morosas en la cobranza de créditos.
6. Verificar que las ventas se realicen de acuerdo a los lineamientos fijados por la organización.
7. Visitar a los usuarios para verificar cuentas, efectuar cobros o dar solución a conflictos.
8. Sugerir propuestas que contribuyan en la mejora de la producción del departamento.

## **Las funciones generales del departamento de créditos, son:**

1. Controlar el soporte documentario de los usuarios.
2. Implementar las altas, bajas y variaciones de los clientes de la base de datos.
3. Asignar y monitorear los límites de crédito de los clientes.
4. Monitorizar los saldos de los créditos correspondientes a los clientes.
5. Establecer controles y responsabilidades respecto del plazo medio de cobranza.
6. Investigar y monitorear el progreso de los datos del sector.
7. Implantar y actualizar el sistema informático del departamento.
8. Desarrollo de bases de datos de intercambio con organizaciones del mismo rubro y demás fuentes superficiales.
9. Vigilar el pago de la previsión de cobros.
10. Responsabilidad compartida en el comité de riesgo.
11. Recuperar saldos vencidos.

## Clasificación del crédito

Morales y Morales, (2014), nos dicen que para la existencia de una operación de crédito deberán confluír dos partes, en la cual una esperará determinado espacio de tiempo a que la otra efectivice el compromiso asumido, es por aquello que se requiere de la existencia de confianza que resulta ser el elemento vital para el otorgamiento de un crédito. Las operaciones de crédito normalmente se clasifican de la siguiente manera:

- a) **Por su destino:** Nos dice que son inversiones de carácter productivo y otorga a los propietarios la liquidez suficiente, tanto para realizar compra de maquinaria y equipo, que contribuirá a restablecer la eficiencia en la producción de bienes y/o de servicios, además puede ser de acuerdo a su actividad, como la agrícola, comercial, industrial, pesquera, transporte, de construcción, etc.
- b) **Por las garantías otorgadas:** Se diferencia el crédito con garantía real, que debiera ser uno de los bienes del deudor, y el crédito con garantía personal, que se sustenta con el patrimonio del beneficiario del crédito, sin afectación de ningún bien en particular.
- c) **Por su duración:** En esta clasificación no existe limitación precisa a cada uno de los plazos, ya sea corto, medio y largo plazo, la distinción existe en la función económica a desarrollar, es así que el crédito a corto plazo aumenta el capital de trabajo de las organizaciones, que contribuye en el pago de salarios y del mismo modo obtener materias primas. El crédito a mediano plazo, se utiliza para desarrollar los medios de producción, mientras que el crédito a largo plazo, facilita la obtención de activos fijos a las organizaciones.

## Otorgamiento de crédito

Dependerá de los resultados de las indagaciones realizadas al solicitante, a partir de allí se tomará la elección de conceder o negar un crédito dando a conocer además si podrá pagarlo, y del criterio del analista para analizar al solicitante basado en la conducta posible para pagar el crédito. (Morales y Morales, 2014, p.99).

## Proceso para otorgar un crédito

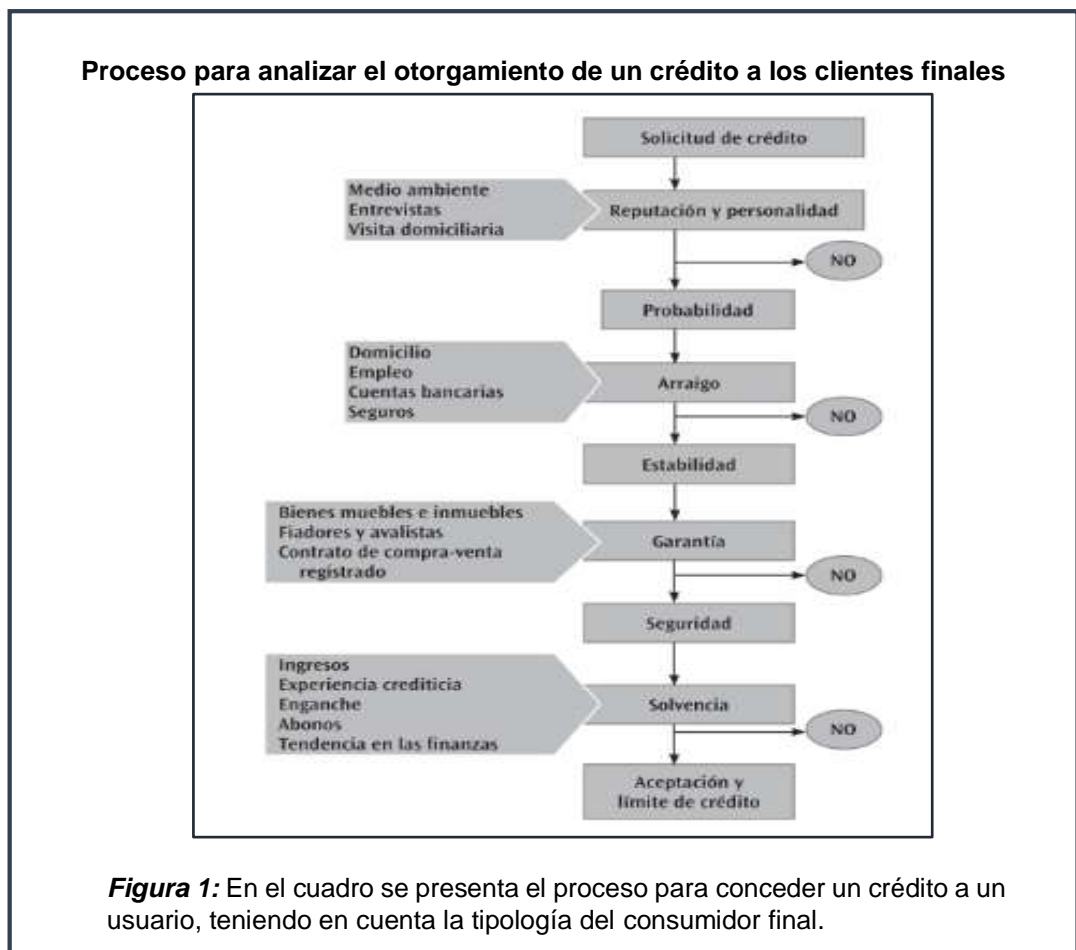
Morales y Morales, (2014), nos dicen que gran parte de organizaciones establecen de cierta forma sus directrices para otorgar y gestionar los créditos a sus clientes, es así que existen empresas que tomaron la decisión de implementar una sección dedicada exclusivamente a otorgar créditos y otra para realizar las cobranzas, mientras que en otras organizaciones tal vez solamente una sección es la responsable de realizar las dos funciones. Al respecto, en el suceso de conceder créditos de ordinario se establecen previamente los lineamientos para realizar la investigación del cliente, los límites de los créditos a otorgar, el importe, periodicidad de los pagos y se establecen las responsabilidades para gestionar todo el proceso. (p.100-101). La composición se dicho proceso es la siguiente:

- a) **Investigación:** La entrega del crédito a clientes nuevos, de igual manera a clientes actuales, deberá pasar por el tamiz del conocimiento de su capacidad financiera para endeudarse. Sobre el particular, con antelación a la expedición del primer requerimiento se realizará una investigación de su historial financiero.
  
- b) **Análisis:** se refiere a obtener información que permitirá tomar la determinación de conceder o vetar el requerimiento de crédito, de ordinario se analizará cuáles es el comportamiento de pago del consumidor y de su facultad para asumir sus obligaciones.

A manera de orientación será necesario revisar por lo menos:

1. **Informes de créditos:** permitirá conocer cuál es el comportamiento de pago con otros proveedores para determinar si es un buen, regular o mal pagador.
  2. **Estados financieros:** administrar el circulante con respecto con el íntegro de lo adeudado, la conexión entre el activo corriente y el exigible a corto plazo, la rentabilidad y de ser necesario, un análisis integral económico y financiero de la organización.
- c) **Aceptación de clientes para el otorgamiento del crédito:** finalizado el proceso de investigación y posteriormente de examinar las

características del usuario, en caso de tomarse la decisión positiva de ofrecerle la línea de crédito, se procederá a calcular una cantidad máxima de crédito en concordancia a su posibilidad de adquisiciones y su facultad para pagar tanto en tiempo como en estructura el importe de crédito concedido. En el caso que la investigación concluyera que se denegará el crédito y de acuerdo al grado de calificación negativa, lograrían considerarse determinadas opciones como salvaguardias complementarias y así concluir con las operaciones.



### Políticas de crédito

Morales y Morales, (2014), indican que en el proceso de diseñar una directriz deberán considerarse aquellas circunstancias que favorezcan su delimitación debiendo contener los atributos de claridad, precisión, objetividad y realidad para

no caer en caos. Una vez que se cumplan todos estos condicionantes las políticas se convertirán en un soporte para actuar en cuanto a la gestión de los créditos.

Las políticas son lineamientos de actuación establecidas por la dirección de observancia obligatoria por parte de los colaboradores de la organización, debiendo ser socializadas por escrito dejando en claro que está permitido hacer. Existen diversas políticas que regulan a las organizaciones entre ellas destacan: políticas de venta, de compras, de personal, para otorgar créditos, para realizar las cobranzas, entre otras.

En las políticas deberán definirse los aspectos siguientes

- a) **Tiempo:** se definirá el límite de tiempo máximo otorgado a los clientes. Este atributo podrá y deberá adaptarse a menudo a las cláusulas financieras de la zona geográfica.
- b) **Plazos:** en el proceso de establecimiento de los plazos mínimos y máximos, se examinará diligentemente lo posterior:
  1. Los plazos otorgados por otras organizaciones parecidas.
  2. La inversión requerida en los adeudos por cobrar.
  3. La disponibilidad de recursos de financiamiento y el costo de capital.
  4. La definición del porcentaje de crédito que podrían financiar los proveedores.
  5. La vida útil de la mercancía.
- c) **Descuento por pronto pago:** para instaurar esta política, se fija un porcentaje que resulte atractivo a los usuarios como un estímulo para cancelar antes del vencimiento de la cuenta por cobrar, y que a la vez sea conveniente para la organización.
- d) **Descuento por volumen:** estas deducciones se establecerán para aumentar el volumen de las ventas, a pesar que reducen el margen de utilidad, por lo tanto, deberá protegerse que exista utilidad para la organización.
- e) **Descuentos en ciertos artículos:** estas deducciones se implementarán para aumentar las ventas de productos de baja demanda o de calidad menor. Así mismo, podrán aplicarse a cierta mercancía de consumo



complementario y que resultan atractivos de tal manera, que el cliente los consume con otra mercancía al mismo tiempo.

- f) **Compra mínima:** una de la manera de lograr obtener utilidades en las empresas, es que cada operación realizada deberá incluir una utilidad, en razón que las tareas de facturación, el surtido, la gestión de cuentas, entre otras, se constituyen en gastos. En consideración a lo expuesto, en la mayoría de sucesos disponen una cantidad mínima de adquisiciones al crédito que solvente los gastos de administración del crédito.
- g) **Investigación de crédito:** una manera de otorgar seguridad consiste es que la totalidad de requerimientos deberán investigarse en concordancia con un lineamiento definido, a través de organizaciones o agencias autorizadas o por propia iniciativa de la empresa. Resulta importante en el proceso de investigación confirmar la identidad del solicitante.
- h) **Visita a clientes:** este accionar se realiza necesariamente en ciertos sucesos para comprender al usuario, en atributos como modalidades de su venta, su ubicación exacta, el trato que otorga a sus clientes, las personas que la gestionan y otros aspectos que contribuyan al conocimiento del aspirante de crédito.
- i) **Bonificaciones:** podrán otorgarse a los clientes, pero no habitualmente siendo necesaria la aprobación de la gerencia, que realizará un análisis financiero para conocer el porcentaje de tal manera que no genere perdidas a la organización.

### **Proceso para la determinación de las políticas de crédito**

Esta secuencia involucrará el establecimiento de al menos tres etapas, entre las que se citan:

- a) **Establecer los estándares de crédito.** Los gestores deberán tomar la decisión respecto de sus estándares de crédito, para tal efecto, realizarán el proceso de análisis para el otorgamiento del crédito a los solicitantes.

- b) Establecer las condiciones de crédito.** se definirá en esta etapa la extensión del plazo previo a la realización del pago, los plazos, las deducciones por pagos antes de fecha, entre otros.
- c) Establecer políticas de cobranza** Finalmente en el proceso de una política de crédito, se decidirá respecto del cobro. Estas políticas podrán variar desde no realizar ninguna acción si un usuario paga tardíamente, o implementar mecanismos concernientemente diplomáticos. (Morales y Morales, 2014, pp.140-141)

### **El riesgo de crédito**

Es la probabilidad de llegar a carecer de dinero gracias a la falta de pago de los usuarios. Es un riesgo relacionado con la liquidez y la solvencia de los usuarios de la organización. Algunas precauciones para proteger este riesgo son: (Pérez, 2015, p.884)

- a) Variar la base de usuarios para disminuir el resultado de omisión de pago.
- b) Estimar la facultad de crédito del usuario antes de consentir la venta a plazo, por medio de las técnicas de la evaluación de documentos comerciales.
- c) Determinar límites de crédito en función de la liquidez y solvencia de cada usuario.
- d) Registrar bien la venta para favorecer alguna queja si existe sucesos de omisión de pago.
- e) Requerir salvaguardias, respaldos o amparar la restricción de autoridad de los bienes.
- f) Moderar la caducidad de las cuentas a cobrar y proceder eficazmente si no sucede el pago. Si se reprograma la deuda, se debe documentar el convenio apropiadamente y pactar los intereses de demora y los gastos de gestión generados. Indistintamente, hay que determinar clausulas acorde a la realidad del consumidor.

## **Generalidades de la cobranza**

### **a) La convertibilidad de los adeudos por cobrar en las ventas**

Una venta es considerada efectiva cuando se reporta el ingreso a la organización ya sea en efectivo, cheques o transferencias mediante el uso de mecanismos virtuales.

Una organización que no procede a convertir en efectivo sus adeudos por cobrar, se verá limitada en la obtención de recursos frescos para su operatividad de producción y venta, situación que podría guiarla hasta la precariedad y pausar sus ciclos operativos, y de otro lado, a incrementar los consumidores deudores. (Pérez, 2015, P.884).

### **b) Importancia de la cobranza en las finanzas empresariales.**

Las organizaciones que sean incapaces de convertir sus cuentas por cobrar en dinero líquido podrían verse inducidas a enfrentar problemas de índole financiero, y en circunstancias extremas a la quiebra. Sin embargo, en una empresa pequeña no tiene eficacia la labor de cobranza inducida por el propietario. Investigaciones realizadas en cuanto a los factores que confluyen en el fracaso de las organizaciones tuvieron que ver con debilidad en las políticas de cobranza, y en ciertos casos inaplicación de políticas. Los negocios que solamente orientan su accionar a las ventas, asumirán el riesgo de dejar de lado la tarea de la cobranza de los créditos concedidos a sus usuarios y que en el estado de situación se sitúan en el rubro de adeudos por cobrar, lo cual puede generar secuelas de iliquidez y un retraso en el saldo de los adeudos por cobrar. (Morales y Morales, 2014, p.157)

## **Gestión de la cartera de adeudos por cobrar**

Mediante el análisis y conocimiento de la clientela se lleva a cabo una tarea primordial que es la prevención, es decir se tiene en consideración un seguimiento especial al otorgamiento de créditos, con lo cual se espera que la gestión de la cobranza sea eficiente. A continuación, se espera una reacción inmediata y acertada en concordancia a la situación actual, por lo cual se deberá obtener una gestión excelente de la cartera de clientes y haber establecido estrategias para afrontar escenarios adversos como incumplimiento de pago por parte de la

clientela, siendo estas específicas y apropiadas a la situación particular del mercado, la situación económica y básicamente a las características de la tipología de cliente, todo este accionar deberá direccionar a una cobranza en términos de eficiencia y oportunidad. Para una correcta gestión de la cartera de crédito, resulta primordial tener conocimiento de la organización, su habitualidad en la compra, que lo estimula a reaccionar, además de identificar los elementos útiles para realizar la medición de los riesgos y el procedimiento para enviar las pérdidas producto de la presencia de esos riesgos en el proceso de cobranza. (Morales y Morales, 2014, p.158).

### **Estrategias de la cobranza**

Resulta esencial en el proceso de determinación de las estrategias, segmentar la cartera en concordancia con las peculiaridades comunes de la clientela y de esta manera establecer las estrategias que resultan apropiadas por cada segmento de clientes que presentan problemáticas parecidas. De acuerdo a la caracterización de cada segmento, se definirán tanto las estrategias como las políticas de cobro. Estas estrategias normarán la habitualidad de cobro, los criterios para negociar como son los plazos, condonaciones, todo aquello guardará relación con el segmento previamente definido. (Morales y Morales, 2014, p.159)

### **Fases de la cobranza**

- a) **Prevención:** resulta ser el accionar encaminado a impedir el incumplimiento de pago por parte del cliente, minimizar el riesgo de mora y asegurar los elementos pertinentes de actuación si sucede algún incremento de riesgo de la clientela que incumple con sus obligaciones de pago, tales como acciones legales, por parte de los letrados de la organización o una firma especializada en el recupero de cuentas morosas. (Morales y Morales, 2014, p.159)
- b) **Cobranza:** representa las diligencias para restablecer las deudas en tempranos escenarios de deuda, existiendo aún en este estadio la posibilidad de mantener vínculos de negociación con los clientes. (Morales y Morales, 2014, p.159).

- c) **Recuperación:** son actuaciones derivadas a recobrar las deudas de créditos que han caído en morosidad con espacios prolongados de tiempo, y tiene la posibilidad que la organización no desee extender el vínculo de negociación con la clientela, en razón que infiere que no le honrarán con pagarle lo adeudado. (Morales y Morales, 2014, p.159)
- d) **Extinción:** viene a ser el accionar derivado al registro contable de las cobranzas como saldadas después que la clientela ha procedido con el pago de lo adeudado. (Morales y Morales, 2014, p.159)

### **Objetivo de las cobranzas**

El objetivo es no reducir el capital circulante relacionado con las operaciones del negocio de una entidad, por el contrario, dimensionarlos de manera apta. En el transcurso de las operaciones se procura utilizar causantes sobre el potencial, liquidez y amenazas de pérdidas que rigen la formulación de los propósitos en las necesidades operativas para fondos, (Pérez, 2015, pp. 465-466) siendo los esenciales:

- a) **Favorecer el potencial** de una entidad, complaciendo los requerimientos del servicio al cliente y el cumplimiento con el proveedor, para conseguir con uno y otro grupo una conexión perdurable de provecho recíproco.
- b) **Asegurar la liquidez**, sin llevar a cabo una adquisición desmesurada con respecto a las necesidades operativas de fondo.
- c) **Verificar los egresos** administrativos y económicos procedentes del circulante a través de la verificación sobre la adquisición de activos con previo análisis y derechos adquiridos de improviso.
- d) **Acotar las amenazas** de pérdidas asociadas al circulante operativo, relacionado con:
  1. La discontinuación del suministro debido a incumplir las condiciones estipuladas con los suministradores de bienes y servicios.
  2. El desfase del resultado conllevado por la acumulación de mercancía desmesurada sobre todo en organizaciones estacionales y de moda.

3. La pérdida de ventas causada por no contar con la, mercancía conveniente o por falta de políticas de crédito y cobro erróneas.
4. La omisión de pago causado por confusiones en la evaluación de la vida crediticia de usuarios.

### **Gestión de las cobranzas**

Los miembros principales en la gestión de las cobranzas son: (Pérez, 2015, p.560)

- a) La evaluación del riesgo crediticio del cliente.
- b) Las restricciones por cada usuario con respecto a la confianza crediticia y el plazo de pago.
- c) La manera de documentar la deuda del cliente y el medio para cobrarla.
- d) Las salvaguardias requeridas al usuario, como una prenda o el mantenimiento de la reserva de dominio sobre la mercancía entregada para mantener la propiedad del bien hasta que el comprador lo pague.
- e) El descuento o recargo financiero aplicable, por anticipar o retrasar el cobro.
- f) Los criterios y procedimientos para reclamar el pago a su vencimiento, gestionar los impagados, formalizar un nuevo aplazamiento y realizar el correspondiente recobro.
- g) Las acciones en caso de omisión de pago y el interés de atraso y los gastos aplicables.

### **Medios de cobros utilizados**

Entre los principales medios utilizados para la cobranza tenemos: (Pérez, 2015, pp.568- 569)

- a) **El efectivo**, es empleado en los negocios para precios menores, previene la probable omisión de pago, pero origina diversos gastos de manipulación, custodia y aseguramiento y sometidos a posibles atracos.
- b) **La transferencia bancaria**, mediante el cual la persona dispone a su entidad bancaria que realice movimientos a cuentas de algún beneficiario con cargo a la suya, los traspasos son transferencias dentro de una misma entidad. En este medio el cliente mantiene la iniciativa de

emitir la orden, por lo que se pueden producir retrasos y diferencias en el importe sin que el acreedor controle el proceso.

- c) **El cheque**, compromete que el emisor ordena a su banco que realice un pago contra su cuenta corriente al beneficiario del cheque en cuanto lo presente. El emisor y el receptor coinciden en el caso del cheque bancario. Otro posible participante en el cheque es el avalista, quien garantiza el pago en su totalidad o en parte.
- d) **La tarjeta de crédito**, se emplea usualmente en las transacciones con los particulares, en general, en la compra al por menor y por internet.
- e) **El recibo** es expedido por el suministrador, quien lo envía al banco para que lo cobre a su vencimiento. El banco recibe una comisión de cobro además de los intereses si se descuenta el recibo. También puede enviarse una relación de recibos para ser emitidos por el banco. El envío de los recibos suele ser telemático, o al menos, es soporte magnético, siendo su entrega en papel timbrado ya poco frecuente salvo que sea un número muy reducido de recibos y se desee mantener su carácter ejecutivo, lo que exige recabar la aceptación del deudor.
- f) **La letra de cambio comercial** el vendedor realiza las operaciones necesarias y lo remite al comprador para su aprobación y pago del endeudamiento. El comprador es forzado a pagar su importe al vendedor en la fecha de vencimiento.
- g) **El pagare comercial** responsabiliza a quien lo firma a que pueda realizar el pago, el monto, en la fecha y lugar señalado. En la fecha fijada el poseedor lo presentará para cobrar. En el pagare coinciden el deudor y el beneficiario, aunque a diferencia de la letra, no es una orden de pago sino una promesa de hacerlo.
- h) **El factoring** es un instrumento con el que la empresa reclamante cede los derechos de cobro sobre sus clientes a una entidad financiera para que los cobre. Los clientes han de ser aceptados por la entidad financiera y los derechos de cobro consisten en facturas, cheques, recibos, pagarés o cualquier otro medio de curso legal. La organización cedente recibe anticipadamente el importe de los derechos transferidos menos los gastos del factoring. (Pérez, 2015, pp.568-569).

### 1.3.2. Liquidez

#### Definiciones

Es la facultad para cumplir con las salidas de dinero corrientes, dicho de otra forma, a corto plazo. La liquidez considera al exigible con un plazo corriente, es por ello que para que se tramite e inspeccione todos los días y para hacer frente a los pagos se vale de la tesorería disponible, los flujos de caja que se van originando en las operaciones y la nueva financiación obtenida. (Pérez, 2015, p.476).

Es la amplitud con la que los sujetos puedan responsabilizarse en sus deudas, los recursos dinerarios que tienen un nexo con las dimensiones de acuerdos comerciales generando un convenio para un abono futuro. (Lavalle, 2017, p.38)

Es la prontitud con la que los activos circulantes tienen la facultad para convertirse en dinero. (Calleja y Calleja, 2017, p.84)

Es contar en el acto con los billetes o monedas que posibiliten realizar la cancelación de las deudas previamente adquiridas. (Castillo, 2018, p.79).

#### Componentes de la liquidez

La liquidez representa la facultad con la que cuenta una entidad a fin de transformar el activo en dinero, en el lapso de sus operaciones ordinarias. En conclusión, un terreno tiene menos liquidez que la mercancía en tienda habilitados para la venta. En origen, cualquier propiedad se puede convertir en dinero vendiéndola y lo más usado es ofreciéndola a precios bajos. Pero también refiere a llevarlo a cabo con lapsos y precios razonables, librándose de incurrir en pérdidas valiosas sobre el precio de mercado. Bajo esta perspectiva los componentes se diferencian entre: (Pérez, 2015, p.59- 60)

- a) **Los activos corrientes:** Son un medio de pago y también es sensato que se conviertan en medios de pago en un lapso inferior al año. La designación de corriente, responde a que estos activos que circulan constantemente, como sucede con los materiales en el proceso de



producción que entran desde los suministros y se agotan en dicho desarrollo, en un flujo continuo.

- b) Los activos no corrientes:** Corresponden aquello que se mantienen durante varios años en la entidad. También se denominan inmovilizado. El término no corriente hace mención a que, en conclusión, son usados por bastante tiempo superior al año. Además, se cambia después de mucho tiempo, a diferencia del activo corriente, sino que es esporádica.

### **Políticas de liquidez**

Estas políticas en una entidad estiman llegar al propósito de cancelar las cuentas por pagar en un lapso ya acordado y librándose de incurrir en pérdidas o gastos inusuales. Las grandes entidades (las pymes tienen muchas más restricciones) precisan criterios del siguiente tipo: (Pérez, 2015, p. 477)

- a) Perdurar la acumulación de efectivo.
- b) Bridar comodidades crediticias no usadas.
- c) Pluralizar la obtención de fondos por áreas geográficas, mercados entidades, monedas e instrumentos.
- d) Adecuar los vencimientos de la deuda con las entradas estimados, con alguna amplitud.

### **Causas de los problemas de liquidez**

Asegura que la liquidez se relaciona con los actos que realicen los departamentos en lo que respecta a las operaciones del negocio, que provocan que el consumidor adquiera o no los bienes o servicios y el encargado de administrar el dinero y de distribuir correctamente los egresos que sean necesarios con el cual se realice un manejo adecuado, además del acatamiento en sus propósitos como entidad. Lo que origina los problemas en la liquidez son las siguientes en las empresas: (Pérez, 2015, pp. 479-480).

- a) Un crecimiento exagerado:** Se da en las situaciones en que el desarrollo del proyecto empresarial prospera desmedidamente sin contar con el presupuesto económico apropiado en el mercado competitivo.

- b) Unos fondos permanentes insuficientes:** Se da cuando lo proyectado financieramente no llega a incluir las Necesidades operativas de fondos (NOF) de la empresa.
- c) Una mala Gestión de capital circulante operativo:** Cuando los artículos poseídos para la venta, los derechos de cobro y las obligaciones se administran erróneamente, acrecientan las NOF y por ende se necesitarán de nuevos recursos para llevar a cabo la inversión agregada.
- d) La caída de la actividad:** Al reducir los ingresos y egresos ya ocasionados por la entidad, repercuten de forma negativa principalmente en el departamento encargado de la organización financiera. Esto es debido a que los gastos fijos aumentan y la mercadería se encuentra en los depósitos y permanecen hasta su enajenación, se aplazan los derechos de cobro, incrementan los impagos y provocan perjuicios financieros. En otras ocasiones tiene la posibilidad de ascender la liquidez si baja el capital corriente operativo.
- e) La descapitalización financiera de la organización:** Son los perjuicios financieros que menoscaban el patrimonio neto, por lo que será necesario la adición con un efecto negativo en el departamento encargado de la organización financiera.
- f) Un endeudamiento elevado:** Se da cuando las salidas de dinero son superiores a las entradas que realiza la entidad, siendo imposible cumplir con los compromisos de pago.
- g) Un suceso catastrófico:** Procedente del exterior y del interior, sucesos extraordinarios, para los cuáles no se les presupuestó ningún tipo de reservas y que lleguen a paralizar la actividad.

### **Razones o indicadores de liquidez**

Según Baena (2014), considera a los indicativos de liquidez conforme al poder de una organización para responsabilizarse de sus deudas corrientes, dicho de otra forma, a partir de ello se conocerá la viabilidad o impedimentos de la entidad, para cancelar sus cuentas por pagar menores al año, transformando los activos corrientes en dinero efectivo.

Por entendimiento referente, a más elevado el activo corriente, superior es la posibilidad de responsabilizarse en sus deudas menores al año; es de mucha ayuda puesto que proporciona la información correcta para saber la realidad financiera de una entidad, a partir de su organización económica. Las razones de liquidez. Se clasifican en:

#### a) Razón Corriente o circulante

Su enfoque va hacia la revisión de lo que una entidad puede llegar a responsabilizarse en un tiempo menor a un año, su estudio va directamente a lo que corresponde el pasivo corriente.

Usualmente las entidades optan por realizar una fracción de sus transacciones en un lapso menor al año con pasivos no corrientes (es corroborado al momento de obtener un rendimiento efectivo), de otro modo se da al momento en que un activo circulante es superior al pasivo circulante.

**Cálculo de la razón corriente**

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

**Figura 2:** En el cuadro se presenta la fórmula de la ratio de corriente o circulante que se utilizara en los estados financieros.

#### b) Razón rápida o prueba del ácido

Llamada también liquidez seca. Examen o test bastante preciso, por ende tiene como función el comprobar las facultades que posee la entidad para responsabilizarse de sus deudas menores al año, sin contar con la salida de mercadería, dicho de otra forma, solo hacerse cargo con los saldos de efectivo, provocados por los resultados de derechos de cobro, los capitalistas financieros

eventuales y todo activo poseído por la entidad que sea más factible para convertirse en dinero líquido, distinto a la mercadería (ya sea para entidades comerciales o manufactureras).

Separan a la mercadería , ya que , de acuerdo al giro del negocio o del artículo, entidad o la demanda del mercado, debido a que no es breve el intercambio de bienes o servicios ofertados; más bien, aumenta el lapso para que se pueda transformar en efectivo los mencionados artículos, además el de especificar las capacidades auténticas de la entidad, para hacerse cargo de sus deberes económicos menores al año, debido a que pueden producirse diversas situaciones fortuitas que impidan concluir con el debido cobro de la mercadería o por decisiones de los sujetos intervinientes en la transacción o por la disolución , extinción de la sociedad.

**Modo de cálculo de la razón rápida**

$$\begin{array}{l} \text{Razón Rápida} \\ \text{o Prueba del ácido} \end{array} = \frac{\text{Activo Corriente menos inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

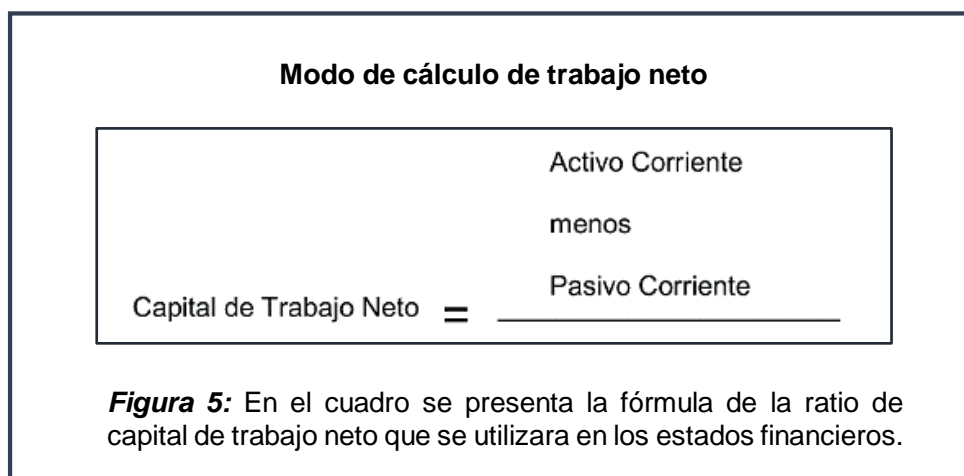
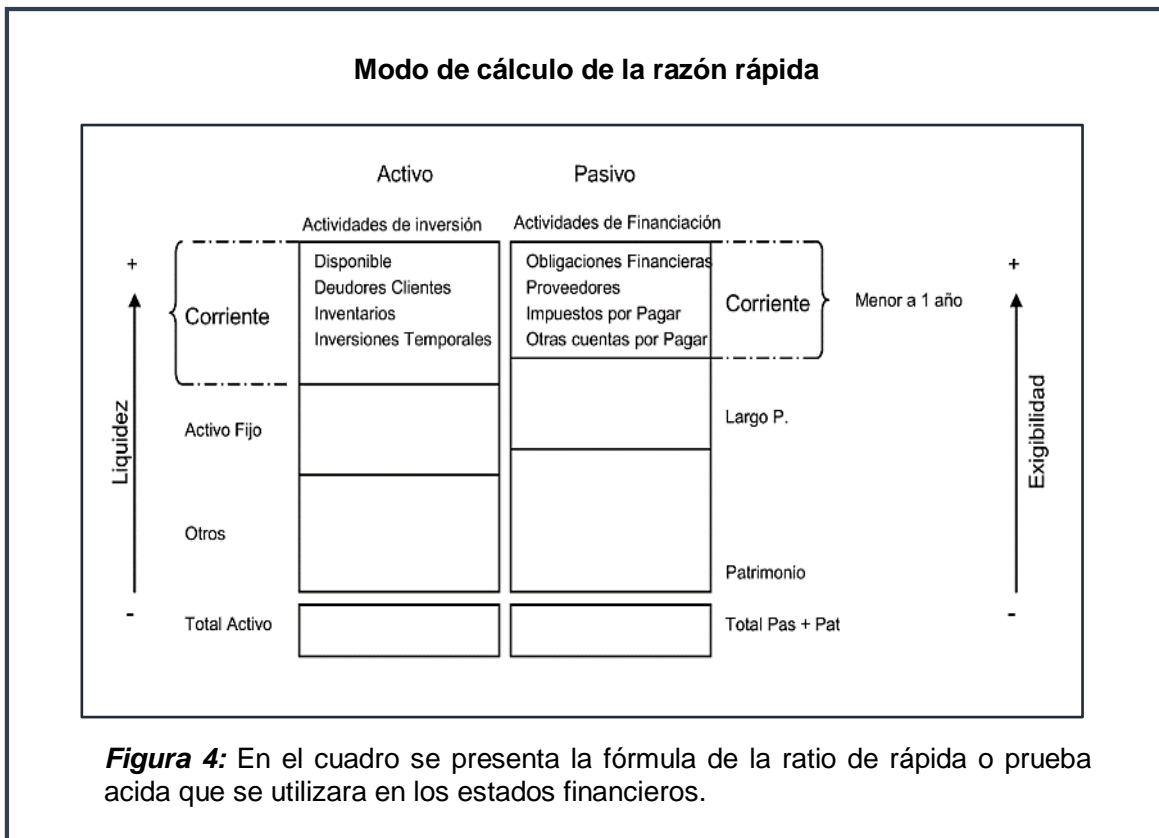
**Figura 3:** En el cuadro se presenta la fórmula de la ratio de rápida o prueba acida que se utilizara en los estados financieros.

### c) Capital de trabajo Neto:

Se refiere a la deducción del activo circulante con el pasivo circulante, conformado por los bienes concretos que dispone la entidad y poder responsabilizarse de sus deudas a corto plazo. Esta tipología de razón tiene como función la facultad para calcular si la entidad podrá concretar sus compromisos económicos corrientes.

La razón de capital de trabajo, más que una razón, es estimar el rendimiento alcanzado por la razón o indicador a corto plazo. Es decir, este resultado manifiesta numéricamente, lo que la razón corriente presenta como una conexión o veces.

Se considera señalar la estructura de las cuentas contables, así mismo el activo y el pasivo circulante, en su composición básica de un balance general, así: (p.169)



**d) Intervalo básico defensivo**

Se refiere al cálculo de liquidez general, que accionaría para estimar el número de días durante los cuales una entidad estaría facultada para realizar sus

operaciones con sus activos líquidos vigentes, excluyendo las operaciones generadas cualquier tipo de transacción.

No se emplea este indicador en tiempos prolongados, en tiempos donde existe inflación su respuesta es de mucha ayuda para situaciones que tengan que ver con acuerdos, como los acuerdos laborales (probabilidad de paralización, interrupción e inactividad) o convenios sobre seguros generales (particularmente de ganancias suspendidas).

**Cálculo de intervalo básico defensivo**

$$\text{Días de Intervalo Básico Defensivo} = \frac{(\text{Efectivo} + \text{Inversiones Temporales} + \text{Cuentas por Cobrar})}{\frac{(\text{Costo de Ventas} + \text{Gastos Generales})}{365}}$$

**Figura 6:** En el cuadro se presenta la fórmula de la ratio de intervalo básico defensivo que se utilizara en los estados financieros.

### Medición de la liquidez

La métrica se realiza a partir del capital circulante, deduciendo los activos que representa dinero o que se espera su conversión en dinero a corto plazo, el exigible que hay que abonar antes de dicho plazo. Un indicador para esta medida es el de liquidez, donde se realiza una división del activo circulante entre el pasivo circulante y expresa, por lo tanto, cuantas veces cubre el primero al segundo. Cuando la ratio de liquidez supera la unidad el activo corriente es suficiente para cubrir el pasivo corriente. Al aumentar esta ratio aumenta la liquidez de la entidad.

Una ratio de liquidez inferior a uno no compromete forzosamente problemas de liquidez, pues hay organizaciones cuyo activo corriente es reducido con relación al pasivo corriente. En cualquier caso, si el circulante es negativo, parte del inmovilizado se financia con recursos a corto plazo y tener menos recursos a corto que exigible a corto es siempre una actuación arriesgada. (Pérez, 2015, p. 478).

## **El riesgo de liquidez**

Este riesgo concierne a la regular competencia para pagar a los acreedores y prestamistas, pero por un importe desmesurado. Este riesgo incrementa con el importe del pasivo y con la proximidad de su vencimiento y es el riesgo financiero más importante en cualquier organización, pues de materializarse podría provocar el concurso de acreedores.

En tiempos de dificultades se controlan más los vencimientos de adeudos por parte de las organizaciones, sus acreedores y los analistas. Para evitar los incumplimientos hay que mantener una estructura de vencimientos prudente, ajustada al perfil de los flujos de caja previstos, capaz de soportar una caída razonable de los ingresos y la reducción de los mercados crediticios. Algunas medidas para gestionar este riesgo son:

- a) Acondicionar precauciones financieras a varios plazos y en varios ambientes.
- b) Realizar pruebas de resistencia para asegurar la liquidez en escenarios extremos.
- c) Efectuar excedentes de tesorería o de activos disponibles para la venta.
- d) Disponer de financiación contratada pero no dispuesta.
- e) Determinar coberturas que señalen los pagos y salvaguardar los ingresos futuros.

### **1.4. Formulación de problema**

¿De qué manera la propuesta de implementar procesos operativos de créditos y cobranzas contribuye a restablecer la liquidez en la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020?

### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

Los procesos operativos tienen como un exclusivo fin el de perfeccionar el cumplimiento de una entidad, con un estilo de gestión compuesta por diferentes metodologías, Tienen una característica principal que es el de su constante actualización para la generación de mejoras. La mayoría de empresas actualmente

enfrenta problemas de liquidez como secuela de la insuficiencia de procesos operativos en el área de créditos y cobranzas.

La presente investigación será útil para los emprendedores que incurren en la equivocación de creer que son capaces de realizar los procedimientos empíricamente, sin ningún tipo de instrucción, ni mecanismos, y aunque aparentemente se vea fácil de realizar, en realidad no lo es y en ciertos casos esto podría devenir en problemas que afecten considerablemente la rentabilidad y liquidez de la entidad. Por lo tanto, resulta necesario implementar herramientas adecuadas para garantizar niveles óptimos de funcionamiento.

Una vez identificado y analizado el panorama general de la organización, esta información será útil para tomar decisiones en concordancia con los objetivos que se pretenden alcanzar, lo cual contribuirá a la implementación de un sistema de políticas y procesos operativos en los créditos y cobranzas, esperándose el restablecimiento de la liquidez de la empresa.

La importancia de esta investigación se centraliza en el aporte de un estudio novedoso que tiene como finalidad el restablecimiento de la liquidez en la empresa, a partir de proponer la implementación de procesos operativos que logren un correcto control en el área de créditos y cobranzas el cual se encuentra afectada y más aún por esta crisis sanitaria global.

#### **1.5.1. Limitaciones**

Nuestra principal y notoria limitación es la del acceso a la información ya que nos encontramos en una crisis sanitaria global y para enfrentarla el gobierno ha establecido el aislamiento social obligatorio.

#### **1.6. Hipótesis**

**Hi.** La adecuada implementación de procesos operativos de créditos y cobranzas restablecerá la liquidez de la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020.

**Ho.** La adecuada implementación de procesos operativos de créditos y cobranzas no restablecerá la liquidez de la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020.



## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Proponer la Implementación de procesos operativos de créditos y cobranzas que contribuyan a restablecer la liquidez en la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Identificar las ineficiencias en las actividades realizadas en el área de créditos y cobranzas de la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020.
- Evaluar los procesos de las actividades realizadas respecto a los créditos y cobranzas de la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020.
- Medir el nivel de liquidez en la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020.

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### 2.1.1 Tipo de investigación

El presente estudio en concordancia con su enfoque, fue cuantitativo, en concordancia con Ñaupas et al. (2018), describe que en los referidos estudios se hace uso de un conjunto de datos para responder cuestionamientos relativos a la investigación, así mismo se hace uso de la estadística tanto descriptiva como inferencial para analizar los datos.

Respecto al alcance la investigación calza con la tipología descriptiva, es decir se recolectaron datos relativos a las variables de estudio, para posteriormente caracterizar los rasgos o particularidades de los fenómeno estudiados. (Ñaupas et al., 2018)

#### 2.1.2 Diseño de investigación

El presente estudio correspondió al tipo no experimental y transversal. Fue no experimental por cuanto las variables no fueron afectadas tampoco se manipularon ni mucho menos se controlaron. Además, fue transversal en razón que los datos obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos fueron recopilados en un período específico. (Arenal, 2019)

Es propositiva, en razón que se formularon lineamientos o directrices alternativas que buscan dar solución a la problemática diagnosticada. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), estos estudios hacen referencia a la manera de cómo deben ser las cosas para lograr determinados fines y operar de forma adecuada.

El esquema que calza en esta tipología de diseño será:



M= Muestra.

O= Información recolectada

P= Prospectiva o propuesta.

## 2.2. Población y Muestra

### 2.2.1 Población

En esta investigación la población estuvo integrada por todos los trabajadores que conforman la Empresa “Chancadora Piedra Azul S.A.C” de Ferreñafe, la cual cuenta que 22 trabajadores, colocados en diferentes áreas.

Se indica que la “población es el total de un fenómeno dado en un determinado lugar”. (Baena, 2017, p.84)

**Tabla 1.** Población

ÁREAS		N° TRABAJADORES
Gerencia		1
Contabilidad		2
Administración		1
Ventas	Tesorería	2
	Créditos y Cobranzas	1
Almacén	Logística	1
Producción	Operador	1
Mantenimiento		1
Abastecimiento de Planta		3
Apoyo en Planta		1
Chutero	Abastece al Vibrador	1
Taller Torno - Externo		1
Taller Maestranza		2
Comedor		2
Vigilancia		2
<b>Total</b>		<b>22</b>

**Fuente:** Administración Planta chancadora piedra Azul S.R.L.

### 2.2.2 Muestra

La muestra ejemplar de la población será no probabilística, por conveniencia, ya que solo tenderemos en cuenta para este estudio, algunas áreas específicas que serán las más idóneas para facilitarnos la mayor información posible que apoye el crecimiento del proyecto en esta etapa.

Se precisa que la “muestra son algunos miembros que se seleccionan como representativos de la población completa “. (Baena, 2017, p.84).

**Tabla 2. Muestra**

ÁREAS		N° TRABAJADORES
Gerencia		1
Contabilidad		2
Administración		1
Ventas	tesoreria	2
	Créditos Y Cobranzas	1
<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

**Fuente:** Administración Planta chancadora piedra Azul S.R.L.

## 2.3. Variables, Operacionalización

### 2.3.1. Variables

Se denominan variables a aquel atributo o cualidad propia o no en los fenómenos, agrupaciones, sujetos o conglomerados sociales. (Bologna. 2018. p.22).

Para este estudio se contaron con 2 variables, las cuales se mencionan a continuación:

#### a) Variable independiente

Créditos y cobranzas

#### b) Variable dependiente

Liquidez

### 2.3.2. Operacionalización de Variables

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnica E Instrumento
<b>Créditos y cobranzas</b>	Establecer y desarrollar los procedimientos para el análisis, evaluación y otorgamiento de créditos, así como gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, también se realiza el registro, control y administración de la cartera de clientes, que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos. (Morales y Morales, 2014).	Es el desarrollo de estrategias y actividades en donde los trabajadores de la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, tengan los valores, conocimientos, disponibilidad para realizar un adecuado proceso de los créditos y cobranzas eso dependerá de la determinación de políticas, estrategias y procesos que ayuden a lograr los objetivos. Se aplicará mediante la técnica de la entrevista, el instrumento estará conformada por 15 ítems.	Análisis del cliente	Registro de clientes	¿Cuál es el procedimiento para el registro en la distinción de los clientes?	<b>Técnica:</b> Entrevista <b>Instrumento:</b> Guía de entrevista
				Evaluación del cliente	¿Qué tipo de evaluación realiza antes de otorgar un crédito como verificador en la capacidad de pago del cliente?	
			Gestión del crédito	Otorgamiento de crédito	¿Cuáles son los requisitos que solicita la empresa a los clientes para acceder al otorgamiento de créditos?	
				Administración	¿Cuál es el seguimiento que realiza la administración en el proceso de cobranza para la recuperación de un crédito?	
					¿Cuáles son las actividades que ejecuta estrictamente comprometidas con los créditos y/o cobranzas?	
			Flexibilidad de la cobranza	Cuotas	¿De qué forma contribuye el área de tesorería para obtener un eficiente control de los créditos y cobranzas?	
				Descuento	¿Qué métodos utiliza el área, para hacer recordar a sus clientes el vencimiento de sus cuotas?	
			Eficiencia de la cobranza	Capacitación	¿Cuáles son las condiciones que solicita la empresa para poder otorgar descuentos a los clientes?	
				Recuperación	¿Cuáles son los criterios considerados para la capacitación del personal, respecto a su área?	
					¿Cuáles son los procedimientos establecidos para la recuperación en la cartera vencida de créditos?	
					¿De qué manera afectó la interrupción súbita en la recuperación de los créditos, a causa del impacto económico que hubo a nivel mundial?	
			Transparencia	¿De qué forma logras la meta de recuperación en la cartera vencida de créditos?		
				¿Cuáles son las estrategias de cobranza utilizadas para adquirir el pronto pago de los créditos?		
				Informes	¿Qué informes solicita gerencia en el área de créditos y cobranzas?	
			Supervisión	¿Cuáles son las actividades de supervisión en el área?		

Variable Dependiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Técnica E Instrumento
<b>Liquidez</b>	<p>La liquidez representa la facultad con la que cuenta una entidad a fin de convertir el activo en dinero, en el transcurso de sus operaciones habituales. En general, un terreno tiene menos liquidez que los artículos en almacén dispuestos para la venta. En principio, cualquier propiedad se puede convertir en dinero vendiéndola y se puede hacer rápidamente si se rebaja el precio lo suficiente. Pero también refiere a llevarlo a cabo con lapsos y precios razonables, librándose de incurrir en pérdidas significativas sobre el precio de mercado. (Pérez, 2015, p.59-60)</p>	<p>Esta variable mide la capacidad que tiene la empresa planta chancadora piedra azul para poder cumplir con las obligaciones que tiene a corto plazo, indica que la liquidez se verá a través de la recuperación de los créditos y cobranzas, así visualizamos en el siguiente análisis documental</p>	Indicadores de Liquidez	<p><b>Ratio corriente o circulante</b> = <math>\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}</math></p>	<p><b>Técnica:</b> Análisis documental <b>Instrumento:</b> Guía de análisis documental</p>
				<p><b>Ratio de prueba acida o rápida</b> = <math>\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{INVENTARIOS}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}</math></p>	
				<p><b>Capital de trabajo Neto</b> = <math>\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{PASIVO CORRIENTE}}</math></p>	
				<p><b>Intervalo básico defensivo</b> = <math>\frac{(\text{EFECTIVO} + \text{INV. TEMPORALES} + \text{CUENTAS POR COBRAR})}{(\text{COSTOS DE VENTAS} + \text{GASTOS GENERALES})}</math></p>	

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

### **2.4.1 Técnicas**

Las técnicas son la manera en que el investigador debe reconocer el camino para llegar a sus objetivos. (Baena, 2017).

Una de las técnicas que se utilizarán en la investigación será el análisis documental. La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, análisis y recuperación de datos. (Arias, 2016).

La entrevista será otra de las técnicas utilizadas, la cual está estructurada para 2 jefes inmediatos de diferentes departamentos con mayor jerarquía en la empresa. La entrevista es una técnica de tipo oral, basada en un interrogatorio entre el investigador y los partícipes del problema, a partir del cual permite recoger las opiniones que proporcionaran información y obtener respuestas. (Niño, 2019).

### **2.4.2 Instrumentos de recolección de datos**

Los instrumentos son un refuerzo para hacer cumplir el propósito de las técnicas. (Baena, 2017).

Los instrumentos de recolección de datos que se utilizará es la guía del análisis documental, la cual nos permitirá llegar a obtener una información más confiable y verídica, para de esa manera poder lograr resultados exactos y la guía de la entrevista la cual será estructura con preguntas de tipo abiertas.

La guía de análisis documental, es el procedimiento que el investigador tiene que seguir, para poder obtener la información sobre el objeto en estudio. (Arias, 2006).

La guía de entrevista es la base de la entrevista, las preguntas deben ser claras y precisas, para que todos los encuestados decepcionen las mismas interrogantes. (Baena, 2017).

### **2.4.3 Validez y confiabilidad**

Esta investigación tiene diseñados en sus instrumentos para recolectar datos, la validez y la confiabilidad, para lo cual se realizará la validez de contenido,

en la que se usará el criterio de juicio de expertos y en la confiabilidad las medidas de consistencia interna través del coeficiente de alfa de Cronbach.

Para lograr la validez del contenido se contó con el apoyo de 2 profesionales conocedores quienes brindaron su opinión informada y valorativa externa sobre la consistencia del contenido de un formulario.

## **2.5 Procedimientos de análisis de datos**

Para llevar a cabo el análisis de datos suministrados por los instrumentos que se aplicaron, se realizó mediante la clasificación que abarca codificar, tabular y graficar datos, para ello se explorara la información en una base de datos, por una estructura ya impuesta, para lo cual se trabajó una matriz de consistencia. Además, se estableció el análisis estadístico con las medidas de tendencia central. Para lo cual se empleó herramientas como el Excel y Word. En donde se comprenderá en profundidad el contexto de datos y así realizar la vinculación de los resultados.

La obtención de los datos se plasmó en tablas y figuras con su correspondiente análisis e interpretación. Esto permitió generar una teoría fundamentada en los datos obtenidos.

## **2.6 Criterios éticos**

A lo largo de la investigación se tuvieron en cuenta los criterios éticos, como las normas morales que están orientadas hacia el reconocimiento de lo justo e injusto, normas sociales y respeto por los demás (Piña y Chávez, 2018)

Es por ello que en el proceso de la investigación se ha referenciado la reflexión ética de (Silva, 2018), siendo las siguientes:

Uno ontológico que se refiere a lo que somos en cuantos seres humanos, reflexión de la que surge una pauta universal de lo que conviene a un ser humano en cuanto ser humano.

Otro más circunscrito que se refiere a lo que conviene a este grupo de seres humanos en su particularidad social, cultural, etc.



El último se refiere a lo que conviene en particular, al ser humano en concreto lo que es.

## 2.7. Criterios de rigor científico

En la investigación se aplicaron los procesos de investigación desde la planeación de la investigación, la ejecución del trabajo de campo hasta la comunicación de los resultados. (Yuni y Urbano, 2020, p. 40)

Se ha estimado los siguientes criterios de rigor científicos explicados por (Yuni y Urbano, 2020, p. 21-23)

**Racional:** la caracterización de esta clasificación es la aplicación de criterios descriptivos, analíticos, sintéticos, comparativos, deductivos, de inferencia e interpretativos. A través de procedimientos lógicos y racionales, adicionados con otro tipo demostrativo y prueba se obtendrán conocimientos haciendo uso de la investigación científica.

**Verificable:** la teorización arribada en la investigación es el resultado de la contrastación con los sucesos o fenómenos empíricos. Estos postulados deberán soportar la prueba de verificación de datos de la realidad.

**Objetividad:** el investigador objetivará los fenómenos estudiados haciendo uso de teorías y métodos aplicables a la investigación. No obstante, la objetividad no es sinónimo de neutralidad, dado que al observar y medir los sucesos o fenómenos implica una alta carga de teorías y los valores propios del investigador.

**Exacto:** la exactitud está vinculada con la fiabilidad, es decir implica una orientación hacia la exactitud del proceso de medición y minimización de distorsiones, son el fundamento sobre el cual se cimienta la calidad de los hallazgos.

**Comunicabilidad:** obliga al investigador a utilizar debidamente las concepciones teóricas. En tanto la precisión es un condicionante para hacer replicables el proceso investigativo, así como para acumular y sistematizar sus evidencias.

### **III. RESULTADOS**

#### **3.1. Resultados en Tablas y Figuras**

Para el desarrollo de los resultados, se puso en práctica los instrumentos presentados anticipadamente, los cuales, a través de su desarrollo, dieron diferentes resultados, los cuales se darán a conocer según el orden con que estén los objetivos específicos.

##### **Objetivo específico 1:**

Identificar las ineficiencias en las actividades realizadas en el área de créditos y cobranzas de la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020.

Para el desarrollo de este objetivo se realizó una entrevista a la responsable del Área de Créditos y Cobranzas, así como a la encargada del Área de Tesorería de la organización, y sus respuestas y el desarrollo de sus resultados se muestran a continuación.

**Tabla 3. Entrevista área de créditos y cobranzas, área de tesorería.**

Pregunta	Respuesta del Área de Créditos y Cobranzas	Respuesta del Área de Tesorería
1. ¿Cuál es el procedimiento para el registro en la distinción de los clientes?	Cliente con RUC activo, cuya gerencia presente documentos legales y sea cliente frecuente.	La distinción la hacemos a través de las compras del cliente, al registrar es el mismo método para todos, pero nosotras ya sabemos cuál es el cliente mayorista y el que se le otorga el crédito.
2. ¿Qué tipo de evaluación realiza para el otorgamiento de crédito a clientes?	Historial y volumen de compra, con negocio activo, Ruc activo, y documentos de obra u órdenes de compra en caso de clientes mayores.	El gerente es el encargado de autorizar el crédito, solo revisa que sea un cliente conocido o un cliente eventual también deriva a alguien que averigüe su sistema crediticio financiero.
3. ¿Cuáles son los requisitos que solicita la empresa a los clientes para acceder al otorgamiento de créditos?	Copia de DNI persona natural Copia de Ficha RUC en caso de persona jurídica, sustento documentos legales de representantes.	El gerente general es el encargado de aprobar un crédito, pero una de los principales requisitos es que el cliente haya comprado continuamente.
4. ¿De qué forma contribuye el área de tesorería para obtener un eficiente control de los créditos y cobranzas?	Apoyo con seguimiento en fechas y llamadas, en caso de clientes menores casa que regresa a planta se le recuerda su fecha de pago, en caso de clientes mayores a través de mail, visitas.	El área de tesorería se encarga de hacer el correcto registro de los clientes al momento de realizar la venta y clasificar los créditos, hace los descargos si se ha realizado el pago de algún crédito.
5. ¿Qué métodos utiliza el área, para hacer recordar a sus clientes el vencimiento de sus cuotas?	Correos, llamadas, visitas a locales declarados en SUNAT o a casas propias. Algunas veces a través de conocidos.	El gerente general lo habilita, para lo cual se trabaja con guía de remisión, de las cobranzas se encarga el área de tesorería, las cuales realizan la visita a los clientes recordándoles sus fechas de pago.
6. ¿Cuáles son los procedimientos establecidos para la recuperación en la cartera vencida de créditos?	Según si el tipo de crédito si este es menor y está dentro de plazo se le hacen llamadas y recordatorios si está en proceso judicial o aún no, según ello se redactan cartas y visitas dirigidas a través del despacho legal de la empresa.	Solo contamos con 2 procedimientos específicos, que es de llamar a los clientes y realizar la visita correspondiente a su centro de labores.
7. ¿De qué forma logras la meta de recuperación en la cartera vencida de créditos?	La meta se logra fijando al menos en un mes recuperar un crédito mayor, luego la meta se dirige a los que tienen menores años y menor deuda hasta llegar a los créditos actuales.	El gerente trata de dar oportunidad a través de cancelaciones con cómodas cuotas o coordinando un plazo prudente en el que el cliente pueda cancelar.
8. ¿Cuáles son las estrategias de cobranza que utilizan para adquirir el pronto pago de los créditos?	La persistencia y la retención de documentos como facturas u abonos que realicen a cambio de nuevas adquisiciones, se retienen detracciones u otros hasta que el cliente aboné.	No se le otorga nuevamente crédito o venta al contado, mientras el cliente no realice el pago.

**Fuente:** Elaboración propia.

## **Resultados obtenidos en la entrevista**

En la aplicación de esta entrevista se obtuvo, que la empresa no cuenta con políticas y estrategias correctas que contribuyan a la rápida recuperación de un crédito, según la encargada del Área de Tesorería, la persona apta para habilitar un crédito es el Gerente General que lo autoriza verificando que el cliente tenga continuidad de compra, y realizando la evaluación en el sistema creditico de la encargada del Área de Créditos y Cobranzas coincide con su compañera en que tiene que ser un cliente con un volumen de venta mayor, pero ese tipo de evaluación realizados no sería suficiente para habilitar un crédito, ya que los requisitos solicitados son paupérrimos. A la hora de realizar la cobranza tenemos como resultado que no cuentan con un sistema idóneo para el control de los créditos, ya que solo utilizan un sistema antiguo no acorde con lo que la empresa necesita, es por eso que el control lo llevan a través de tablas en Excel, es decir que desde que el cliente ingresa no cuentan con algún proceso exacto e idóneo que ayude a la pronta recuperación de un crédito.

### **Objetivo específico 2:**

Evaluar los procesos de las actividades realizadas respecto a los créditos y cobranzas de la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020.

En este segundo objetivo también se realizó una entrevista, dirigida a la encargada del Área de Administración y a la encargada del Área de Contabilidad de la organización, y sus respuestas y el desarrollo de sus resultados se muestran a continuación.

**Tabla 4.** Entrevista al área de administración y el área de contabilidad.

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta del Área de Administración</b>	<b>Respuesta del Área de Contabilidad</b>
<b>¿Cuál es el seguimiento que realiza la administración en el proceso de cobranza para la recuperación de un crédito?</b>	Mantener el file del cliente actualizado a fin de registrar llamadas, correo y visitas con posibles fechas de pago. Si el cliente no cumple se sigue a través del área legal	Se encarga de supervisar las labores realizadas por el área de créditos y cobranzas y también influye en el cobro de los créditos.
<b>¿Cuáles son las actividades que ejecuta estrictamente comprometidas con los créditos y/o cobranzas?</b>	Llamar, recaudar información de ubicación y nuevas actividades del cliente, visitar hasta ser atendidos. Sobre todo, no dar línea de crédito a clientes relacionados con los mismos.	Mi área se encarga de tener la documentación correcta, que influye con los créditos, ya sean contratos de pago como comprobantes de pago.
<b>¿Cuáles son los requisitos que solicita la empresa a los clientes para acceder al otorgamiento de créditos?</b>	Que sea cliente asiduo, que compre en cantidad según récord mensual, que compre por adelantado y en cantidad mayor a los 500	En relación de créditos y los requisitos, eso se encarga gerencia de la mano con el área de créditos y cobranzas.
<b>¿De qué forma contribuye el área de tesorería para obtener un eficiente control de los créditos y cobranzas?</b>	En el área de cobranza es según cliente a visitar que se capacita según historial de pagos y correos. Se realiza esto para cada cliente mayor con deuda judicial.	Tesorería es quien se encarga de supervisar los ingresos y a través de un control de tallado en Excel y el cual el gerente es el encargado de supervisar cada cierto tiempo.
<b>¿De qué manera afecto la interrupción súbita en la recuperación de los créditos, a causa del impacto económico que hubo a nivel mundial?</b>	Las visitas quedaron restringidas evitando así conversar con el cliente deudor, en caso derive las llamadas, pero la situación ha hecho que las obras aumenten y que algunos hayan llegado por nuestro servicio y se ha retenido la deuda de los actuales abonos.	Afecto en no poder hacer las visitas a las empresas, todo acuerdo se realizaba a través de llamadas telefónicas, pero en la actualidad ya se está recuperando esa forma de cobro.
<b>¿Qué informes solicita gerencia en el área de créditos y cobranzas?</b>	Informe detallado de llamadas y visitas. Copias de hojas de cargo dejadas en visita con el historial documentado del cliente y file actualizado.	Informe de control de clientes y sus créditos, cargos de visitas de los clientes.
<b>¿Cuáles son las actividades de supervisión en el área?</b>	Solo a través de llamadas y correos para evaluar avances por clientes, y en qué estado está la cartera de créditos.	La supervisión la realizamos netamente alusivos a contabilidad, respecto a su documentación y sustentos, en caso de control se encarga netamente el área de créditos y el área administrativa.

*Fuente: Elaboración propia.*

## **Resultados obtenidos en la entrevista**

En esta segunda entrevista se logró captar que la empresa no cuenta con un proceso plasmado, es decir no cuenta con una política exacta, que identifique toda la empresa respecto a la forma de otorgar y recuperar un crédito, aquí deducimos que cada área trabaja de forma diferente e independiente y no se complementan la una con la otra para obtener un solo proceso, respecto a las actividades realizadas en cada área, se observa que se encuentran mecanizados a repetir los procedimientos para la recuperación de un crédito, ya que esos procedimientos los efectúa el Área de Créditos y Cobranzas y al no ser efectivos, el área tanto de Administración como Contabilidad, tiene que buscar otros métodos para poder lograr la recuperación de un crédito, y unirse todas las áreas a trabajar con procesos idóneos que ayuden en las actividades de recuperación y otorgamiento de un crédito.

### **Objetivo específico 3:**

Medir el nivel de liquidez en la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020.

Aquí desarrollaremos un análisis que logre medir el nivel de liquidez y capacidad con que la empresa cuenta para hacer afrontar sus obligaciones, esto se realizara a través de ratios que contribuyan a obtener toda la información financiera de la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020.

## Análisis Financiero

Balance general de la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020, comparativa del periodo 2018 y 2019.

**Tabla 5.** Balance general de la empresa planta chancadora Piedra Azul S.R.L.  
(análisis vertical)



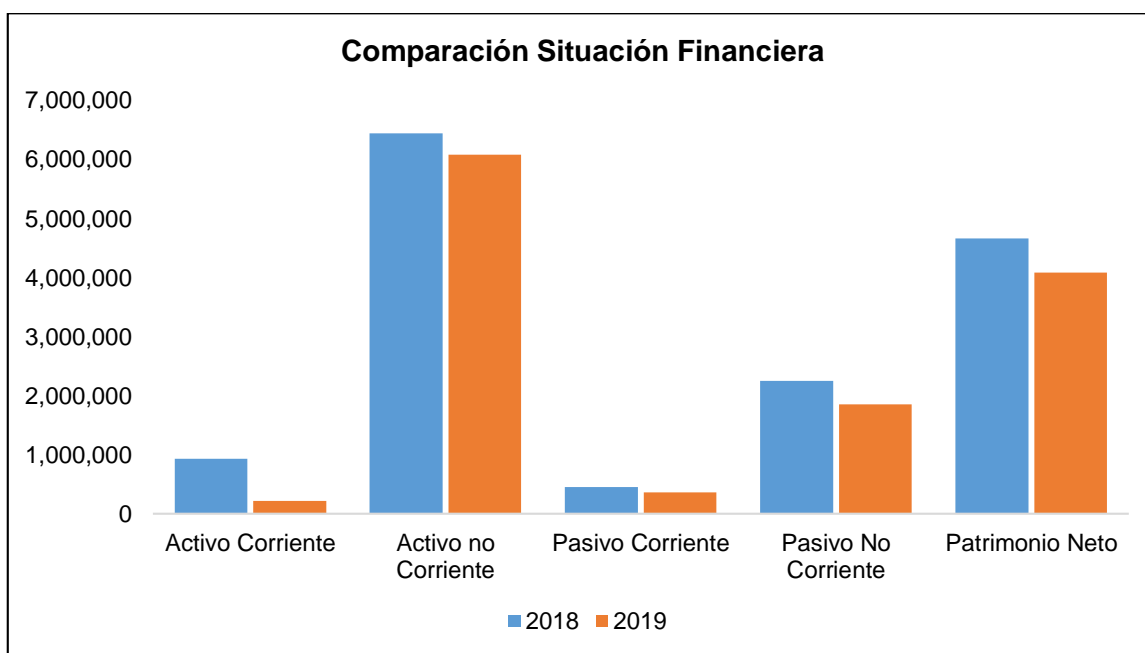
**Estado de Situación Financiera**  
**Al 31 de Diciembre 2018-2019**  
(Expresado en Soles)

PERIODOS ANALIZADOS	2019	%	2018	%
<b>Activo Corriente</b>				
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	27,596	0.44%	127,341	1.73%
Cuentas por Cobrar Comerciales	29,881	0.47%	22,245	0.30%
Cuentas por Cobrar Diversas	82,309	1.31%	86,245	1.17%
Existencias	18,582	0.30%	115,740	1.57%
Servicios y Otros Contratados por Anticipado	-	0.00%	16,404	0.22%
Otros Activos Corrientes	18,355	0.29%	381,309	5.17%
Activo Diferido	42,927	0.68%	181,385	2.46%
<b>Total de Activo Corriente</b>	<b>219,650</b>	<b>3.49%</b>	<b>930,669</b>	<b>12.62%</b>
<b>Activo No Corriente</b>				
Inmueble Maquinaria y Equipo Neto	5,926,553	94.12%	6,291,811	85.34%
Intangibles	150,361	2.39%	150,361	2.04%
<b>Total del activo no corriente</b>	<b>6,076,914</b>	<b>96.51%</b>	<b>6,442,172</b>	<b>87.38%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>6,296,564</b>	<b>100.00%</b>	<b>7,372,841</b>	<b>100.00%</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>				
<b>Pasivo Corriente</b>				
Sobregiro Bancario	-		-	
Tributos y Aportes Sist.Pens. Y Salud por Pag.	122,925	1.95%	15,350	0.21%
Remuneraciones y Participa. Por Pagar	4,168	0.07%	6,213	0.08%
Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pag.	237,256	3.77%	435,845	5.91%
Obligaciones Financieras Corto Plazo	-		-	
<b>Total de Pasivo Corriente</b>	<b>364,349</b>	<b>5.79%</b>	<b>457,408</b>	<b>6.20%</b>
<b>Pasivo No Corriente</b>				
Obligaciones Financieras Med. Plazo	678,593	10.78%	1,009,839	13.70%
Cuentas por Pagar Diversas - Relacionadas	-	0.00%	184,458	2.50%
Pasivo Diferido - Imp. Renta	1,173,007		1,054,084	14.30%
<b>Total de Pasivo No corriente</b>	<b>1,851,600</b>	<b>29.41%</b>	<b>2,248,381</b>	<b>30.50%</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>2,215,949</b>	<b>35.19%</b>	<b>2,705,789</b>	<b>36.70%</b>
<b>Patrimonio Neto</b>				
Capital	442,360	7.03%	652,452	8.85%
Excedente de Revaluación	2,803,287	44.52%	2,932,528	39.77%
Resultados Acumulados	550,124	8.74%	736,452	9.99%
Utilidad del Ejercicio	284,844	4.52%	345,620	4.69%
<b>Total de Patrimonio Neto</b>	<b>4,080,615</b>	<b>64.81%</b>	<b>4,667,052</b>	<b>63.30%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>6,296,564</b>	<b>100.00%</b>	<b>7,372,841</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Contabilidad Planta chancadora piedra Azul S.R.L.

## Interpretación

A continuación, se muestra un gráfico con los montos totales de cada uno de los elementos observados en el análisis vertical del Estado de Situación Financiera, aquí se puede notar las variaciones en cada uno de los periodos tomados como muestra para el estudio, el activo corriente, activo no corriente, pasivo corriente y pasivo no corriente del periodo 2019, nos indica que hubo una disminución respecto al periodo 2018.



**Figura 1.** Comparación de los estados de situación Financiera de los periodos 2018-2019 a través del análisis vertical (Creación propia). Esta grafica nos indica el crecimiento o disminución de los elementos de los estados financieros.

### Enfoque en el activo corriente y pasivo no corriente

Para el periodo 2019, el activo corriente representó el 3.49% del total Activo, que resultó inferior al Pasivo Corriente que fue del 5.79% respecto al total Pasivo y Patrimonio.

En el período 2018, el activo corriente representó el 12.62% del total Activo, inferior al pasivo corriente que representó el 6.20% del total Pasivo y Patrimonio.

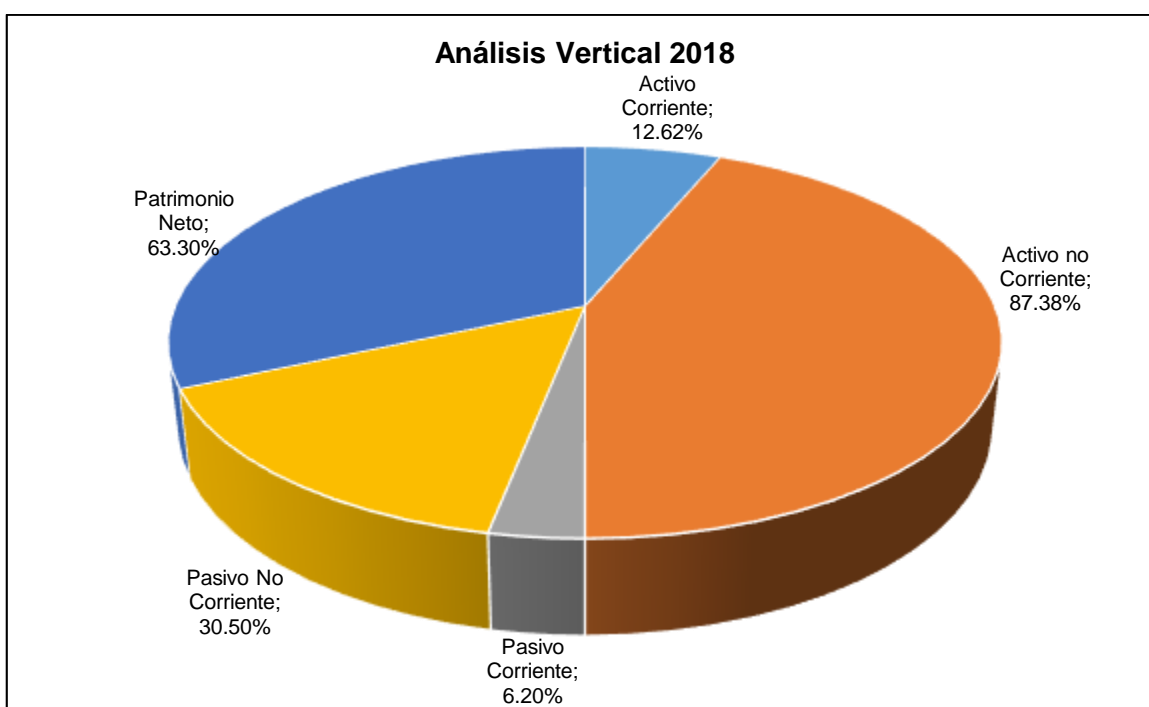


## Análisis general de la comparación

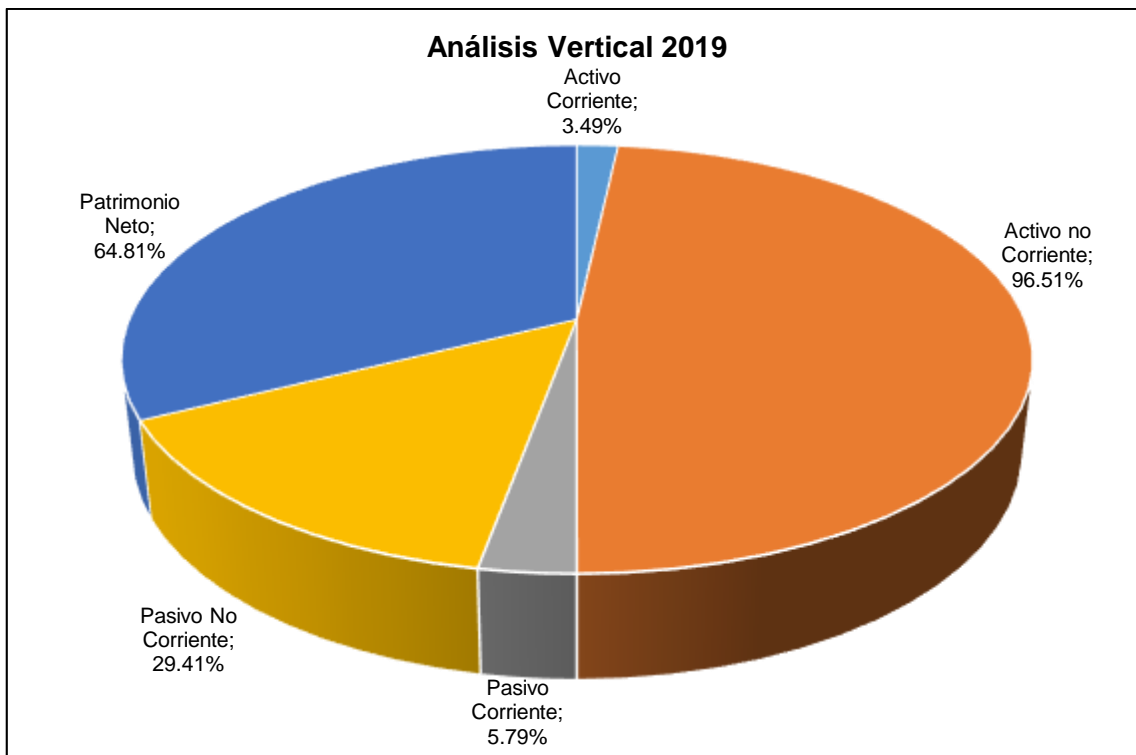
Se observa que en el periodo 2019 el activo corriente cuenta con 3.49% en comparación del periodo 2018, en el cual se tiene un 12.62%, habiendo disminuido notoriamente.

El pasivo corriente del periodo 2019 cuenta con 5.79% a comparación del periodo 2018, que tiene 6.20%, por lo tanto, también se observa una disminución en sus cuentas.

Y con relación a los recursos permanentes del periodo 2019 el cual se encuentra en 64.81%, observamos que es inferior al activo no corriente que obtuvo un 96.51%.



**Figura 2.** Porcentajes del estado de situación financiera del periodo 2018 (creación propia).



**Figura 3.** Porcentajes del estado de situación financiera del periodo 2019 (creación propia).

### **Análisis Estado de resultados**

Estado de resultados de la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020, comparativo del periodo 2018 y 2019.

**Tabla 6.** Estado de resultados de la empresa planta chancadora piedra azul S.R.L.

(Análisis vertical)

**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018-2019**

(Soles)

PERIODOS ANALIZADOS	2019	%	2018	%
<b>INGRESOS NETOS</b>				
Ventas Netas	3,283,220	100.00%	4,183,550	100.00%
<b>Total de ingresos operacionales</b>	<b>3,283,220</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,183,550</b>	<b>100.00%</b>
<b>COSTO DE VENTAS</b>				
(-) Costo de Ventas(operacionales)	- 1,713,153	-52.18%	- 1,960,145	-46.85%
<b>Total costo de ventas</b>	<b>- 1,713,153</b>	<b>-52.18%</b>	<b>- 1,960,145</b>	
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>1,570,067</b>	<b>47.82%</b>	<b>2,223,405</b>	<b>53.15%</b>
Gastos Administrativos	- 968,464	-29.50%	- 1,660,541	-39.69%
Gastos de Ventas	- 635,462	-19.35%	- 736,542	-17.61%
Otros Ingresos operativos	372,881	11.36%	586,458	14.02%
Otros gastos operativos	-	0.00%	-	0.00%
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>339,022</b>	<b>10.33%</b>	<b>412,780</b>	<b>9.87%</b>
Gastos Financieros	- 55,204	-1.68%	- 69,720	-1.67%
Gastos Diversos	-	0.00%	-	0.00%
Otros Ingresos Gravados	1,026	0.03%	2,560	0.06%
Otros gastos Gravados	-	0.00%	-	0.00%
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>284,844</b>	<b>8.68%</b>	<b>345,620</b>	<b>8.26%</b>
<b>IMPUESTO ALA RENTA</b>		0.00%		0.00%
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>284,844</b>	<b>8.68%</b>	<b>345,620</b>	<b>8.26%</b>

**Fuente:** Contabilidad Planta chancadora piedra Azul S.R.L**Ratio de Liquidez****Tabla 7. Razón corriente.**

Razón	2019	2018
Activo corriente / Pasivo corriente	219,650	930,669
	364,349	457,408
Resultado	0.60	2.03

Nota: Datos expresados en soles

El ratio expuesto revela que por el período 2019 y 2018 por cada unidad monetaria de deuda correspondiente al pasivo corriente, la organización dispone con S/60 y S/2.03, este escenario nos revela que la empresa disminuyó considerablemente su liquidez de un período a otro.

**Tabla 8. Razón rápida**

<b>Razón</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Activo corriente – Inventario / Pasivo corriente	<u>201,068</u> 364,349	<u>814,929</u> 457,408
<b>Resultado</b>	<b>0.55</b>	<b>1.78</b>

*Nota: Datos expresados en soles*

El ratio indicado en la Tabla 7 no expresa que por el período 2019 y 2018 la organización dispone solamente de S/0.55 y S/1.78, para afrontar cada sol de endeudamiento exigible, indicador muy inferior con respecto al año 2019.

Este escenario nos revela que en el año 2019 la empresa presenta un nivel inaceptable de liquidez en el corto plazo. En consecuencia, se hace imprescindible emprender políticas para el recupero de las adeudos por cobrar a efectos de hacer líquidas dichas cuentas y de esta manera no tenga dificultades para honrar sus obligaciones.

**Tabla 9. Capital de trabajo**

<b>Razón</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Activo corriente – Pasivo corriente	219,650 - 364,349	930,669 - 457,408
<b>Resultado</b>	<b>- 163,281</b>	<b>357,521</b>

*Nota: Datos expresados en soles*

Esta razón que se expone que para el Año 2019 resultó ser negativo, es decir la empresa no dispone de capital de trabajo, constituyéndose este escenario como de alto riesgo al no poder asumir sus compromisos de corto plazo. Por

lo tanto, resulta necesario gestionar las políticas de recuperación de la cartera de créditos otorgados a clientes.

**Tabla 10. Cuentas por cobrar a capital de trabajo**

<b>Razón</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Cuentas por cobrar netas / Capital de trabajo	29,881	22,245
bruto	219,650	930,669
<b>Resultado</b>	<b>0.14</b>	<b>0.02</b>

*Nota: Datos expresados en soles*

En la Tabla 9 se observa que el capital de trabajo bruto para el año 2018 estuvo supeditado en un 2% de los adeudos por cobrar, mientras ,que, en el Año 2019, se obtuvo 14% observándose una diferencia del 12%.

### **3.2. Discusión de resultados**

Después de analizar la información financiera de la organización se identificó un aumento de los adeudos por cobrar provenientes del otorgamiento de créditos a clientes, quienes no cumplieron con honrar la confianza otorgada en el plazo establecido, adicionalmente de detectó un incremento porcentual considerable de los Tributos y aportes al sistema de pensiones y salud que no se pagaron en las fechas previstas.

Los resultados obtenidos revelaron también que la organización no ha implementado políticas y estrategias correctas que contribuyan a la rápida recuperación de un crédito, situación que se constituye en un riesgo potencial dado que afectaría la liquidez de la organización en el corto plazo.

Si bien la organización implementó una unidad orgánica de Créditos y Cobranzas, no obstante, los créditos son aprobados por la Gerencia. Además, dicha dependencia no coordina con otras áreas trabajo (Administración,

Contabilidad y Tesorería), es decir trabajan de forma diferente e independiente y no se complementan para lograr el objetivo de recuperar las deudas por cobrar.

Respecto a las políticas de créditos y cobranzas, se observó que no se implementaron lineamientos sólidos, tal es así que para el otorgamiento de créditos se exige a los clientes solamente el cumplimiento de requisitos básicos, como continuidad de compra y además se verifica que el cliente mantenga un volumen de venta considerable, pero ese tipo de evaluación no sería suficiente para habilitar un crédito, soslayándose los procesos de análisis y la exigencia de documentos que garanticen el cumplimiento oportuno de pago.

En cuanto a la liquidez de la organización la organización al no haber definido formalmente estrategias para realizar sus cobranzas, tiene dificultades para afrontar con el pago de deudas en el corto plazo, por lo tanto, tuvo que postergar el pago de obligaciones de carácter tributario.

En la aplicación de las entrevistas, se pudo obtener que el Gerente General, Administrador, Tesorero y Contador para el recupero de las cuentas por cobrar vienen empleando mecanismos anacrónicos desde la evaluación del potencial cliente a otorgar el crédito hasta la recuperación de los adeudos en caso de incumplimiento, por el tal motivo en el proceso decisorio adoptado no se emplea información con una alta carga de confiabilidad y de esta manera se pone el riesgo que pausar el principio de empresa en marcha en la organización, en razón que no vienen aplicando líneas de acción estratégica.

Respecto de la razones o ratios se logró obtener que la empresa en el período 2019 y 2018 por cada unidad monetaria de deuda correspondiente al pasivo corriente, la organización dispone con S/60 y S/2.03 respectivamente, este escenario nos revela que la empresa disminuyó considerablemente su liquidez de un período a otro afectando considerablemente su normal funcionamiento y poniendo en riesgo la adjudicación de sanciones, por parte de los organismos recaudadores de tributos en nuestro país.

En cuanto al análisis vertical practicado a la información financiera de la empresa, se logró obtener que para el periodo 2019, el activo corriente representó el 3.49% del total Activo, que resultó inferior al Pasivo Corriente que fue del 5.79% respecto al total Pasivo y Patrimonio. En el período 2018, el activo corriente representó el 12.62% del total Activo, inferior al pasivo corriente que representó el 6.20% del total Pasivo y Patrimonio.

Se observa que en el periodo 2019 el activo corriente cuenta con 3.49% en comparación del periodo 2018, en el cual se obtuvo un 12.62%, habiendo disminuido notoriamente.

Los hallazgos descritos guardan coherencia con la investigación de Villanueva (2019) que se ejecutó a gestión de Cobranzas y facturación y su efecto en la Liquidez de la entidad. En el desarrollo del estudio se recolectó información como los Estados Financieros, las cuentas por cobrar comerciales de personas morosas, se aplicaron los ratios tanto de liquidez. En relación con los resultados obtenidos se concluyó que la organización al no contar con políticas y procedimientos de cobranza hacen que la gestión de recuperación de adeudos no se desarrolle adecuadamente, situación que generó problemas como la morosidad que afectará en el corto y mediano plazo la liquidez de la empresa. En consecuencia, la política de ventas al crédito deberá analizarse a profundidad, procurando así recuperarlas en el más breve plazo, de no alcanzarse este cometido la liquidez de la entidad se verá afectada.

Resulta notorio que la organización no estuvo priorizando la aplicación de mecanismos para el otorgamiento de créditos a sus clientes, dado que estos se ofrecían sin la debida cautela en el requerimiento de garantías que aseguren el pago futuro de las acreencias.

### **3.3. Aporte práctico**

Diseño de una propuesta para implementar procesos operativos de créditos y cobranzas contribuyen a restablecer la liquidez en la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020.

#### **3.3.1 Presentación**

La mayoría de empresas se han visto afectadas en su liquidez debido a muchas causas, las cuales una de las principales es la falta de procesos de cobranzas y créditos que afectan al momento de incapacidad para efectuar sus obligaciones a corto plazo.

Es por ello que hemos creído conveniente el poder realizar una propuesta de mejora, que ayude a la empresa planta Chancadora Piedra Azul a restablecer su liquidez a partir de procesos en los créditos que otorgan a sus clientes y su forma de cobranza.

Actualmente la empresa planta Chancadora Piedra Azul registra cifras de incobrabilidad altas y con fechas vencidas de cobro muy antiguas.

#### **3.3.2 Resumen**

Las estrategias formuladas en la presente propuesta tienen el propósito de formular estrategias que mejoren las políticas de créditos y cobranzas y de esta manera restablecer la liquidez en la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020. Este accionar contribuiría a la rápida recuperación de un crédito, y de esta manera minimizar los riesgos de iliquidez en la organización en el corto plazo, así mismo tendrá incidencia en el incremento de la morosidad dado que la empresa es flexible ante las omisiones de los pagos de los clientes.

#### **3.3.3 Abstract**

The strategies formulated in this proposal have the purpose of formulating strategies that improve credit and collection policies and thus restore liquidity in the company Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020. This action would contribute to the rapid recovery of a credit, and in this way minimize the risks of



illiquidity in the organization in the short term, it will also have an impact on the increase in delinquency since the company is flexible in the face of omissions in customer payments.

#### **3.3.4 Planteamiento del problema**

Actualmente, la mayoría de entidades cuenta con un control de créditos y cobranzas totalmente mecanizado, al ser uno de los departamentos cuyo trabajo es uno de los más complejos de realizar, tal es el caso de nuestra empresa en estudio, que muchas veces se ha observado menoscabos a causa de la ausencia de procedimientos o políticas de las mismas y que a pesar de la tecnología y sistemas que actualmente existen, no la utilizan, y este problema se ha visto a mayor grado perjudicado en este periodo 2020, por efecto de la crisis sanitaria global por causa de la pandemia que se ha extendido por muchos países (COVID-19), si bien es cierto es un problema coyuntural que afectado a todas las empresas del país y podríamos decir del mundo, nuestra prioridad y finalidad es poder ver la realidad con que la empresa, ha ido enfrentado esta dificultad, porque este es un problema que viene afectando año tras año a la entidad.

Actualmente la mayoría de empresas se han visto obligadas a adoptar mecanismos, estrategias y procedimientos de ventas igual que el de su competencia directa, como son las ventas al crédito, para lo cual lo normal es utilizar un sistema de gestión; que se tiene que enlazar con su planeamiento. Sin embargo hoy en día estamos viviendo una realidad coyuntural mundial, la cual ha logrado que varias empresas descendan su liquidez y rentabilidad que proyectaron tener en este periodo, a raíz de esta pandemia a consecuencia del COVID-19, la cual tiene a la economía en recesión que aporta a lograr afrontar una debilidad en el sistema de gestión, y que la principal consecuencia es caer en morosidad, ya que no se consigue la recuperación de todas las cobranzas, este es el problema que la empresa en estudio ya tenía años atrás, pero a raíz de este suceso se ha complicado con facilidad porque la entidad desiste de un proceso de control, por considerar a este un manejo complicado y costosas estrategias que aplican no les dan un resultado positivo afectando así fácilmente la liquidez de la entidad.

### **3.3.5 Formulación del problema**

¿De qué manera la propuesta de implementar procesos operativos de créditos y cobranzas contribuye a restablecer la liquidez en la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020?

### **3.3.6. Objetivos**

#### **Objetivo general**

Diseñar procesos de créditos y cobranzas que permitan restablecer la liquidez en la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe.

#### **Objetivos Específicos**

Diseñar las actividades, procedimientos que se debe proceder para restablecer la liquidez en la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe.

Proponer procesos de créditos y cobranzas a la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe

### **3.3.7. Justificación**

Existen cuentas incobrables en la empresa planta Chancadora Piedra Azul, debido a que no cuentan con procesos operativos de créditos y cobranzas que ayuden a llevar un mejor orden ya restablecer la liquidez de la empresa.

Después de realizar la entrevista al contador y al área de créditos y cobranzas se pudo detectar que no cuenta con procesos previamente definidos para realizar créditos ni cobranzas.

### **3.3.8. Fundamentos Teóricos**

Cabe rescatar la importancia de los procesos operativos de créditos y cobranzas, debido que permitirá a la empresa una mayor facilidad con respecto a la obtención de liquidez, la misma que será muy útil al momento de cumplir con sus

obligaciones, de esa manera se verá reflejado en una mejor gestión en el desarrollo de sus actividades.

Balarezo (2019), analizó la liquidez y las cobranzas de una empresa dedicada a la venta de abarrotes y víveres. El autor concluyó principalmente que, al adoptar mecanismos correctos para el manejo de las cobranzas y créditos, esta información representará un insumo importante para cuantificar la liquidez de la organización.

De igual manera, Villanueva (2019), en su investigación se evaluó la Gestión de Cobranzas y facturación y su efecto en la Liquidez de la entidad. En concordancia con los resultados obtenidos se concluyó que la organización al no contar con políticas y procedimientos de cobranza hacen que la gestión de recuperación de adeudos no se desarrolle adecuadamente, situación que generó problemas como la morosidad que afectará en el corto y mediano plazo la liquidez de la empresa. En consecuencia, la política de ventas al crédito deberá analizarse a profundidad, procurando así recuperarlas en el más breve plazo, de no alcanzarse este cometido la liquidez de la entidad se verá afectada.

### **3.3.9. Características de la propuesta**

Se desarrollarán procesos de créditos y cobranzas, para así restablecer la liquidez de la Empresa Planta Chancadora Piedra Azul, Ferreñafe con la finalidad de que la empresa pueda responder a sus obligaciones a corto plazo, así como también obtener un mejor orden al momento de realizar los créditos y las cobranzas. Así como también se les instruirá a los colaboradores del área sobre cómo llevar a cabo correctamente un buen proceso, así podemos calificar más a los encargados de las áreas respectivas, ya que es de vital importancia la aplicación de los procesos en las áreas de créditos y cobranzas para que así haya un mejor funcionamiento en la empresa.

### **3.3.10. Estrategias a implementar**

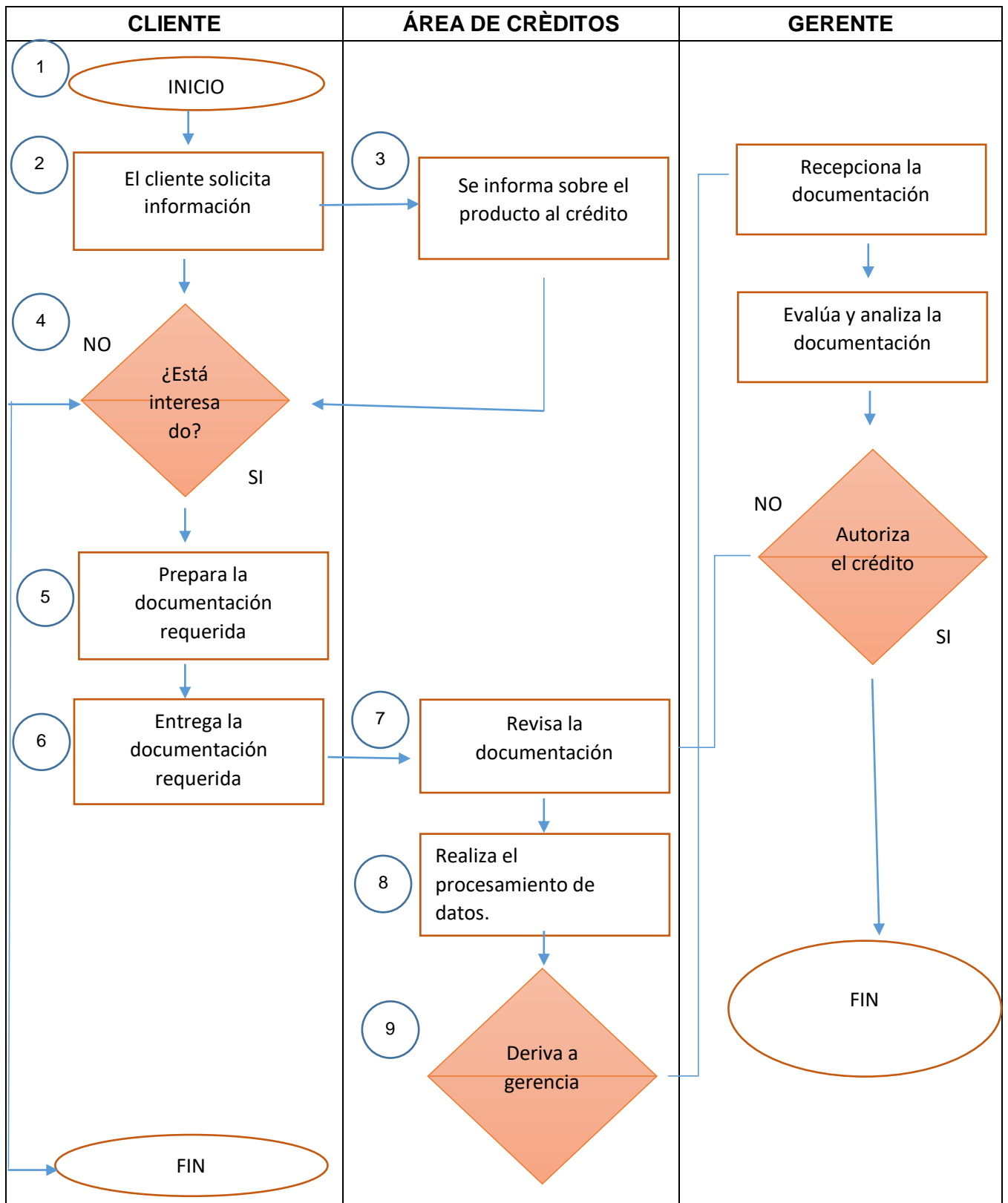
Realizando un breve análisis de la Investigación en relación a los procesos operativos de créditos y cobranzas en la Empresa Planta Chancadora Piedra Azul, Ferreñafe, Se procedió al diseño de las estrategias que permitirán afianzar los procesos operativos de créditos y cobranzas de la Empresa y por consiguiente cumplir con el objetivo general de la presente investigación.

En este contexto, se proponen estrategias para restablecer la liquidez de la empresa a través de procesos operativos en el área de créditos y cobranzas en a través del conocimiento del área, acceso a la información, entre otros.

### **Estrategia 1**

Diseñar procesos de créditos a partir de un flujograma, con el fin de organizar y mantener un orden oportuno en el área y que exista un correcto proceso en la empresa Planta Chancadora Piedra Azul, Ferreñafe.

Iniciar a realizar procesos en el área de créditos en la empresa Planta Chancadora Piedra Azul, Ferreñafe, para ello se diseñará un flujograma, con el fin de organizar y mantener un orden oportuno en el área. De esta manera los encargados del área podrán completar un crédito eficientemente.



Fuente: Elaboración propia

### **Políticas de crédito**

- ✓ Calificar a los clientes beneficiarios de crédito, en caso el cliente obtenga un calificativo deficiente no se otorgará el crédito.
- ✓ Cerciorarse de la identidad y domicilio del solicitante.
- ✓ Analizar a través de centrales de riesgo el historial crediticio del requirente.
- ✓ Fijar los límites de crédito.
- ✓ Los requerimientos de crédito deberán contener toda la información solicitada, conformando a partir de lo expuesto un historial.
- ✓ Definir las condiciones de cobro de las deudas.
- ✓ Solicitar a los clientes un aval que garantice la recuperación de crédito otorgado.
- ✓ Clasificar a los clientes morosos de acuerdo a la antigüedad de las deudas y aplicar para cada tramo procedimientos específicos.

### **Estrategia 2**

Formular políticas de cobranza para la empresa Planta Chancadora Piedra que sea de ayuda en la recuperación de créditos

#### **Descripción de la estrategia**

Con el objetivo de recuperar en el corto plazo los créditos otorgados y con el propósito de formalizar las directrices dirigidas a inspeccionar las características concernientes al crédito que se otorga a los clientes en la venta de bienes o en la prestación de un servicio, y de esta manera asegurar el cobro de los mismos en el momento indicado.

### **Políticas de cobranza**

#### **Cobranza ordinaria**

- ✓ Se deberá contar con una aplicación para el control y seguimiento de las cobranzas, debiendo actualizarse permanentemente.
- ✓ Verificar de manera permanente los depósitos realizados por los clientes en las cuentas de la empresa, en caso la recaudación se realice en efectivo depositarla en la institución financiera.
- ✓ Comunicar al área Contable las cobranzas realizadas.
- ✓ Definir los tiempos en que el cliente debe ser localizado, tanto para recordarle que está próximo el vencimiento de sus pagos o para notificar retrasos
- ✓ Visitar a los clientes y notificarlo para que cumpla con honrar sus pagos.
- ✓ Hacer el seguimiento y control de las visitas.
- ✓ Incentivar al buen pagador.

### **Cobranza extrajudicial**

- ✓ Definir cuándo serán necesarias las gestiones externas de cobro.
- ✓ Realizar visitas constantes al cliente.
- ✓ Formas de negociar o renegociar los adeudos.
- ✓ Establecer el plazo en que se encargará a una agencia especializada para su cobro extrajudicial.
- ✓ De no obtener respuesta del deudor de las notificaciones cursadas se procederá a establecer comunicación con el aval.

### **Cobranza judicial**

- ✓ La empresa deberá tener toda la información crediticia, incluyendo pagarés y comprobantes de pago.
- ✓ Definir el tiempo en que los adeudos serán trasladados a la cobranza judicial.
- ✓ Al abogado se le procederá a pagar un porcentaje respecto del importe de lo recuperado, sin embargo, el importe que corresponda será asumido por el cliente.

### **Estrategia 3**

Capacitación al personal del área de créditos cobranzas para que haya conocimiento y sobre todo se vea reflejado en los resultados.

## Descripción de la estrategia

Los colaboradores son los protagonistas de las empresas, gracias a ellos se puede tener un óptimo crecimiento, es por ello que deben ser valorados y capacitados continuamente, sobre todo cuando hay cambios de mejora, deben estar siempre a la vanguardia de los cambios.

Este proceso se efectuará con una buena combinación y comunicación del personal, juega un papel muy importante la dedicación y motivación de cada uno de los líderes de cada área para que todas las actividades programadas se ejecuten efectivamente y así se pueda originar considerables ingresos para la organización, conforme al ambiente o área que pertenezca.

Las capacitaciones conducirán a un aprovechamiento en la organización como: base en el rendimiento y calidad del trabajo; desempeño efectivo de los trabajadores; capacidad de solución a los problemas que van manifestándose en la duración del trabajo; una mejor capacidad para trabajar responsablemente decreciendo la necesidad de supervisión; conciencia para trabajar responsablemente colaborando a la prevención de los accidentes en el trabajo; los trabajadores se identificaran con la empresa y buscaran mejoras; mejor estatus e imagen de la empresa; mejor calidad en respecto a la comunicación entre colaboradores y con terceros.

Para realizar la actividad de capacitación, se contratará a un profesional en el tema para explicar el tema de procesos de créditos y cobranzas. El cual será encargado (a), de ejecutar el plan de trabajo, el mismo que a su vez se encargará de proporcionar el material de trabajo. La capacitación se realizará al implementar los procesos operativos y según la empresa vaya innovando.

Actividad	Periodicidad	Responsables
Inventario de necesidades de capacitación en temas de créditos y cobranzas	Trimestral	Todas las áreas
Requerir los fondos que financien la acción de capacitación.	Bimensual	Área de Administración
Formular un programa de capacitación.	Último trimestre	Experto a contratar



---

Realizar los talleres de capacitación.	Trimestral	Experto a contratar
Monitoreo y evaluación del desempeño	Trimestral	Gerencia General

---

### 3.3.11. Plan de Trabajo

ETAPAS DE INVESTIGACIÓN			
Actividades	Tiempo en meses		
	Octubre	Noviembre	Diciembre
1. Proponer los procesos operativos de créditos y cobranzas.			
2. Implementación de procesos operativos			
3. Capacitación al personal			
4. Análisis y evaluación de los procesos			
5. Recomendaciones			

Fuente: Elaboración propia

### 3.3.12. Recursos

#### Humanos:

Se contratará 1 profesional experto en la materia de créditos y cobranzas para que se encargue a orientar y capacitar a los colaboradores de la Planta Chancadora Piedra Azul, Ferreñafe.

#### Financiero:

La implementación de los procesos operativos tiene un costo aproximado de S/ 1,500.00 el cual sería asumido por la empresa Planta Chancadora Piedra Azul con el fin de mejorar sus resultados de cobranzas.

### 3.3.13. Presupuesto

*Tabla 11. Recurso Humano*

Personal	Valor Diario	Cantidad de Días	Costo Total
Capacitador	S/ 150.00	2	S/ 300.00
<b>Sub Total</b>			<b>S/ 300.00</b>

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 12. Materiales**

Detalle	Unidad de Medida	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Lapicero	Und	20	1.00	20.00
Agendas pequeñas	Und	27	3.00	210.00
Engrapador	Und	2	15.00	30.00
Grapas	Caja	1	5.00	5.00
Resaltador	Und	3	2.00	6.00
Sobre manila	Und	6	0.50	3.00
<b>Sub Total</b>				<b>S/ 274.00</b>

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 13. Servicios**

Detalle	Unidad de Medida	Cantidad	N° de meses	Precio Unitario	Precio Total
Impresiones	Und	150	1	0.20	30.00
Trípticos	Und	30	1	1.00	30.00
Volantes	Und	150	2	1.00	150.00
movilidad	Und	2	2	10.00	260.00
Alquiler	Und	1	2	3.00	240.00
Alquiler	Und	1	2	2.00	400.00
<b>Sub Total</b>				<b>S/ 1,590.00</b>	

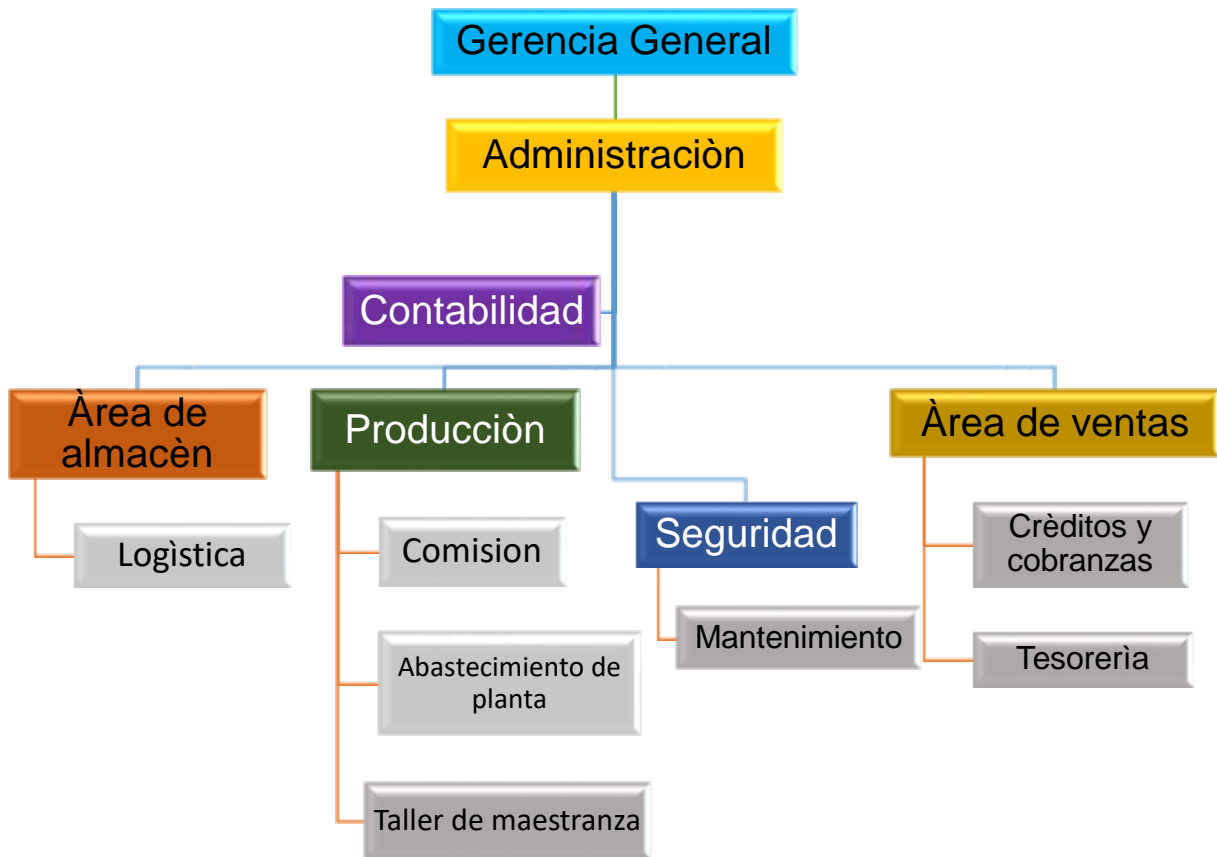
Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 14. Resumen de Presupuesto**

Detalle	Totales
Costo de Recurso Humano	S/ 300.00
Costo de materiales	S/ 274.00
Costo de Servicios	S/ 1,590.00
<b>Total General Gasto</b>	<b>S/ 2,408.50</b>

Fuente: Elaboración Propia

### 3.3.14. Estructura



**Figura 4.** Estructura Organizativa de la Planta Chancadora Piedra Azul, Ferreñafe.

### 3.3.15. Costos y Beneficios

Con lo que respecta a los costos y beneficios, los procesos operativos son directrices que se utilizan para aumentar el nivel de recuperación en los créditos y para así restablecer la liquidez de la Planta Chancadora Piedra Azul.

La razón principal por la que se debe realizar los procesos operativos de en el área de créditos y cobranzas en la Planta Chancadora Piedra Azul, Ferreñafe es

porque de existir un buen procesamiento de datos e información, los encargados del área podrán tomar las mejores decisiones.

### **3.3.16. Medidas de Control**

Dentro de la aplicación de la propuesta es de mucha estimación tener cautela en todo el desarrollo de los procesos en la cual las medidas de control permiten hacer seguimiento constante a la ejecución de los diversos procesos anteriormente establecidos, a través de registros los cuales son analizados y discutidos, constatando así el cumplimiento de lo planificado. Llevar un adecuado control conducirá a detectar errores en la ejecución de las distintas actividades proyectadas.

### **3.3.17. Sistema de evaluación**

Por ello el objetivo de las pruebas es garantizar el resultado en el uso de los procesos operativos garantizando el cumplimiento de la recuperación de créditos. Es por ello que se acogerá a evaluarlo en:

1. Evaluación de los colaboradores. - Este proceso nos permitirá saber si los colaboradores están cumpliendo con el procesamiento antes de confirmar un crédito.
2. Resultados. – en esta fase se determinará si los procesos utilizados han permitido que los colaboradores cumplan con sus metas.
3. Comparación de resultados: Se realizará la comparación de resultados un antes de aplicar las estrategias y un después de aplicarlas.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 Conclusiones**

En la organización no se implementaron políticas y estrategias correctas que contribuyan a la rápida recuperación de un crédito, situación que se constituye en un riesgo potencial dado que vienen afectando la liquidez de la organización en el corto plazo, así mismo tienen incidencia en el incremento de la morosidad dado que la empresa es flexible ante las omisiones de los pagos de los clientes.

Si bien la organización implementó una unidad orgánica de Créditos y Cobranzas, no obstante, los créditos son aprobados por la Gerencia General. Además, dicha dependencia no coordina con otras áreas trabajo (Administración, Contabilidad y Tesorería), es decir trabajan de forma aislada y no se complementan para lograr el objetivo de recuperar las deudas por cobrar.

Otro aspecto de suma importancia, fue que, al momento de otorgar créditos, la compañía exige a los clientes el cumplimiento de requisitos básicos, como continuidad de compra y además se verifica que el cliente mantenga un volumen de venta considerable, pero ese tipo de evaluación no sería suficiente para habilitar un crédito, soslayándose los procesos de análisis y la exigencia de documentos que garanticen el cumplimiento oportuno de pago.

En cuanto a la liquidez de la organización al no haber definido formalmente estrategias para realizar sus cobranzas, tiene dificultades para afrontar con el pago de deudas en el corto plazo, por lo tanto, tuvo que postergar el pago de obligaciones de carácter tributario.

En el proceso decisorio de otorgamiento de créditos se concentra en la Gerencia General, mientras que para recuperar las cuentas por cobrar se vienen empleando mecanismos anacrónicos desde la evaluación del potencial cliente a otorgar el crédito

hasta la recuperación de los adeudos en caso de incumplimiento, por el tal motivo en el proceso decisorio adoptado no se emplea información con una alta carga de confiabilidad y de esta manera se pone el riesgo que pausar el principio de empresa en marcha en la organización, en razón que no vienen aplicando líneas de acción estratégica.

#### **4.2. Recomendaciones**

La Gerencia General tome conocimiento de la presente propuesta incluyendo su presupuesto; de tal manera que se destinen los recursos para su puesta en marcha, esta iniciativa incluye mejoras en el proceso de recupero de cuentas morosas.

Se sugiere a la Gerencia General optimizar su gestión financiera respecto a las cobranzas dado que representan el suministro que permite a la organización afrontar a sus obligaciones y de esta optimizar sus procesos internos.

Se sugiere a la Gerencia reestructurar su desempeño en cuanto a la gestión de los créditos otorgados, de tal manera que se verifique exhaustivamente que clientes son exigibles para el crédito y minimizar el riesgo de tener problemas de iliquidez.

## V. REFERENCIAS

- Altamirano, L.B. (2020). *La liquidez en l empresa Tecocha S.A Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7168>
- Arenal, L. C. (2019). *La investigación de mercados. Investigación y recogida de información de mercados: UF1780*. Editorial Tutor Formación.
- Arias, F. G. (2016). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (7ª ed.). Editorial Episteme.
- Arenas, F. J. (2020). *Modelo de simplificación administrativa para la ejecución de cobranza coactiva en centro de gestión tributaria Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50690>
- Astete, A. M., Del Águila, Z. M., y García, J. D. R. (2019). *Implementación de políticas de créditos y cobranzas y la situación financiera de CIA Comercial Miriam Corp E. I. R. L. en el año 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/623>
- Ávila, N. M., Gil, R. F., y Duque, Á. (2019). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/gestion-cuentas-cobrar.html>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias*. (3ª ed.). Grupo Editorial Patria.
- Balarezo, M. I. (2019). *Cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa Margekal S.A., cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena - Ecuador] <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5147>



- Bedoya Ospina, Juan Guillermo. (2017). Ciclos de crédito, liquidez global y regímenes monetarios: una aproximación para América Latina. *Desarrollo y Sociedad*, (78), 271-313. <https://doi.org/10.13043/DYS.78.7>
- Bello, J. C., Córdoba, Y., y Rodríguez, J. M. (2018). *Plan de mejora para el control de cartera vencida en empresa del sector farmacéutico*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Colombia] <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/16219>
- Calleja, F.J. y Calleja, F. (2017). *Análisis de estados financieros*. Pearson Educación.
- Castillo, G.Y. (2019). *Estrategias de cobranza en la empresa negocios Semper E.I.R.L. Lambayeque 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6409?show=full>
- Castillo, M. C. (2018). *Análisis del sistema financiero y procedimientos de cálculo. Financiación de empresas*. (2ª ed.) IC Editorial.
- Castillo, N. (2020). El vía crucis de las medianas empresas. *Revista electrónica de Derecho Concursal*. *Vlex*, 177. <https://vlex.com.pe/vid/via-crucis-medianas-empresas-843999705>
- Chonn, W. K. (2018). *Influencia del índice de morosidad en la liquidez y rentabilidad de distribuidora importadora Michelle S. A. - Dimsa, periodo 2011 – 2015*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana]. [https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/5923/Wu\\_tesis\\_doctorado\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/5923/Wu_tesis_doctorado_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Conde, M. V. (2019) *Implementación de políticas de créditos y cobranzas para incrementar el efectivo de una empresa de sistemas Lima 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3577>

- Cruz, H. D. (2019). *El sistema de detracciones del IGV y su incidencia en la liquidez de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa "Transportes y Servicios Don Luis S.R.L"*. Chimbote, 2017. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/14049>
- Del Valle, R. O. (2018). *El proceso de cobranzas y su incidencia en la liquidez de Tigo SAC, Ate, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <http://hdl.handle.net/11537/21950>
- Díaz, A. (2016). *Nociones generales. Títulos y operaciones de créditos*. UIRE Editores S.A.
- González, A. (2018). Provocaría e-factura dolores en cobranza. *CANAINTEX*. <https://canaintex.org.mx/provocaria-e-factura-dolores-en-cobranza/>
- Gonzales, E., y Sanabria, S. W. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. *Revista de Investigación Valor Contable*, 3(1), 57 - 72. <https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1232>
- Guillén, M. (2020). Auditoría de gestión crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma (2014-2017). *Quipukamayoc*, 28(56), 17-23. <https://doi.org/10.15381/quipu.v28i56.17466>
- Hernández, A. (2019). Reducir mortandad de Pymes, clave para impulsar economía. *El Universal*. <https://www.eluniversal.com.mx/cartera/reducir-mortandad-de-pymes-clave-para-impulsar-economia/video/nacion/covid-en-mexico-suman-mas-de-434-mil-contagios>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. P. (2010). *Metodología de la investigación científica*. (5ª edición). Mc Graw-Hill

- Hidalgo, D. C., y Galvis, K. J. (2019). *Implementación de la política contable para las cuentas por cobrar en el hospital San Martín, municipio de Saravena – Arauca*. [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/15611>
- Ibáñez, A. (2020). Empresarios piden 'liquidez' para enfrentar la reactivación. *La Razón*. <https://www.la-razon.com/economia/2020/05/01/empresarios-piden-liquidez-para-enfrentar-la-reactivacion/>
- Jara, Y.P. (2018). *Las facturas negociables y su efecto en la liquidez de la empresa "Molino Grano Dorado SAC". Lambayeque 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5408>
- Lavalle, A. C. (2017). *Análisis financiero*. Editorial Digital UNID
- Lawyerpress News (2020). *Los expertos de AEDAF reiteran la necesidad de liquidez para evitar el colapso de las empresas*. <https://www.lawyerpress.com/2020/04/14/los-expertos-de-aedaf-reiteran-la-necesidad-de-liquidez-para-evitar-el-colapso-de-las-empresas/>
- Lucumí. S. N. (2020). *Liquidez de la empresa Panadería y Pastelería Don Julio, Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6747>
- Morales, J. A. y Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. Grupo editorial Patria. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/39380>
- Naula, F. B., Campoverde, J. A., Mora, P. F., y Loyola, D. M. (2019). Liquidez de los mercados accionarios latinoamericanos y su impacto en el crecimiento económico per-cápita. *Revista de Economía Del Rosario*, 22(2), 371-392. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/economia/a.8144>

- Ñaupas, H., Mejía, E., Valdivia, M. R., Palacios, J. J. y Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis*. (5a ed.). Ediciones de la U.
- Neyra, E. (2018). *Análisis de la liquidez de la empresa ladrillos INKA FORTE SAC, Lambayeque 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4504>
- Niño, V. M. (2019). *Metodología de la Investigación: diseño, ejecución e informe*. (2ª ed.) Editorial de la U.
- Pérez, J. F. (2015). *La gestión financiera de la empresa. Libros profesionales de la empresa*. ESIC Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=WJ16CgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Piña, J. M. y Chávez, M. E. (2018). *Ética 1*. Grupo Editorial Patria
- Quijandría, A. (2020). Flexibilidad Regulatoria: Complemento imprescindible al puente de liquidez. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/opinion/flexibilidad-regulatoria-complemento-imprescindible-al-puente-de-liquidez-alvaro-quijsandria-noticia/>
- Senador, K. L. (2018). *Modelo de gestión de cobranzas para mejorar la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Red Únicas de Lambayeque 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4516>
- Silva, R. (2018). *Ética como interpretación. La inevitabilidad de la ética*. Editorial Universidad ICESI
- Villanueva M. L. (2019). *Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa ICJ Empresarial S.A.C. Miraflores, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <http://hdl.handle.net/11537/21938>

Yuni, J. A. y Urbano, C. A. (2020). *Metodología y técnicas para investigar: recursos para la elaboración de proyectos, análisis de datos y redacción científica*. Editorial Brujas.

Zúñiga, F. A., Pincheira, R., Aguilar, J., y Silva, J. (2020). Informes de sustentabilidad y su auditoría: efecto en la liquidez de mercado chileno. *Estudios Gerenciales*, 36(154), 56-65. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2020.154.3558>

## VI. ANEXOS

### ANEXO 1. Resolución de aprobación de Tesis



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1123-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 28 de octubre de 2020.

#### VISTO:

El Oficio N°0558-2020/FACEM-DC-USS de fecha 26/10/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 27/10/2020, sobre aprobación de Informes de Investigación, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

#### SE RESUELVE

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** los Informes de Investigación, de los estudiantes del X ciclo de la asignatura de Investigación II, sesión "A", de la modalidad presencial PAST, semestre 2020- II, de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, a cargo del docente Dr. VIDAURRE GARCIA WILMER ENRIQUE, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES  
Decano(a)  
Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
Facultad de Ciencias Empresariales  
Mg. Shary Mary Guzmán  
SECRETARÍA ACADÉMICA IET

Cc.: Escuela, Archivo

#### ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

#### CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

<b>N.º</b>	<b>AUTOR (ES)</b>	<b>TÍTULOS</b>	<b>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN</b>
1	FLORES AQUINO WALBERTO	CONTROL INTERNO Y MOROSIDAD EN LOS CLIENTES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	CABANILLAS DAVILA LUIS ALBERTO	DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN EL CONTROL DE INVENTARIO DE ALMACÉN DE LA UGEL CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	BARRIOS DIAZ ALICIA ELIZABETH		
4	MENDOZA LOZANO FLOR EXILDA	SISTEMA DE COSTOS PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SUIING AGRO S.A.C, CHEPÉN 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	PUELLES GASTELO MARITZA ELIZABETH	PROCESOS OPERATIVOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA RESTABLECER LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA PLANTA CHANCADORA PIEDRA AZUL SRL, FERREÑAFE 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	RISCO FERNANDEZ KARINA MILAGROS		
7	RODRÍGUEZ CAMPOS LUZ	CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LAS CAPACIDADES PRODUCTIVAS DE LOS USUARIOS DEL NÚCLEO EJECUTOR CENTRAL CAJARURO 2, AMAZONAS 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8	SANTAMARIA OCAMPO JAIME		
9	BRUNO SANDOVAL ANDERSON MARIO	SISTEMA DE CONTROL PARA EL REGISTRO DE INGRESOS Y GASTOS EN LA EMPRESA SH COMPUTER, MOYOBAMBA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	TELLO QUILLA MIGUEL ANGEL	AUDITORIA ADMINISTRATIVA COMO INSTRUMENTO DE CONTROL EN EL PROCESO DE CONTRATACION DOCENTE EN LA UGEL, SAN IGNACIO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11	PÉREZ SANDOVAL CESAR VALERIO		

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)



## Anexo 2. Carta de autorización



### AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Chiclayo, 04 de octubre de 2020

Quien suscribe:

**Sr. JESÚS ADELMO GRANDA GARCIA**  
Representante legal – Empresa “Planta Chancadora Piedra Azul SRL.”

**AUTORIZA:** Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **PROCESOS OPERATIVOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA RESTABLECER LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA PLANTA CHANCADORA PIEDRA AZUL SRL, FERREÑAFE 2020.**

Por el presente, el que suscribe, señor(a) **JESÚS ADELMO GRANDA GARCÍA**, representante legal de la empresa **PLANTA CHANCADORA PIEDRA AZUL SRL**, **AUTORIZO** a las alumna: **Karina Milagros Risco Fernández identificada con DNI N°74361634**, estudiante de la escuela profesional de contabilidad, y autora del trabajo de investigación denominado: **PROCESOS OPERATIVOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA RESTABLECER LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA PLANTA CHANCADORA PIEDRA AZUL SRL, FERREÑAFE 2020**, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.

  
PLANTA CHANCADORA PIEDRA AZUL SRL  
-----  
Ing. Jesús A. Granda García  
GERENTE GENERAL  
**JESUS ADELMO GRANDA GARCIA**  
DNI 16499140  
GERENTE GENERAL



### ANEXO 3. Matriz de Consistencia

LINEA DE INVESTIGACION:

TITULO: PROCESOS OPERATIVOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA RESTABLECER LA LIQUIDEZ, EN LA EMPRESA PLANTACHANCADORA PIEDRA AZUL SRL, FERREÑAFE, 2020

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO
¿Cómo la propuesta de implementar procesos operativos de créditos y cobranzas contribuyen a restablecer la liquidez en la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020?	Proponer la implementación de procesos operativos de créditos y cobranzas que contribuyan a restablecer la liquidez en la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020.	<p>a. Identificar las ineficiencias en las actividades realizadas en el área de créditos y cobranzas de la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020.</p> <p>b. Medir el nivel de liquidez en la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020.</p> <p>c. Relacionar los procesos operativos de créditos y cobranzas con la capacidad de liquidez para hacer frente a las obligaciones de la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020.</p>	<p>Hi. La adecuada implementación de procesos operativos de créditos y cobranzas restablecen la liquidez de la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020.</p> <p>Ho. La adecuada implementación de procesos operativos de créditos y cobranzas no restablecen la liquidez de la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020.</p>	Créditos y cobranzas	Análisis del cliente	Registro de clientes	<p><b>Técnica:</b> Entrevista <b>Instrumento:</b> Guía de entrevista</p>
						Evaluación del cliente	
					Gestión del crédito	Otorgamiento de crédito	
						Administración	
					Flexibilidad de la cobranza	Cuotas	
						Descuento	
				Eficiencia de la cobranza	Capacitación		
					Recuperación		
				Transparencia	Informes		
					Supervisión		
Liquidez	Indicadores de Liquidez	Ratio corriente o circulante	<p><b>Técnica:</b> Análisis documental <b>Instrumento:</b> Guía de análisis documental</p>				
		Ratio de prueba acida o rápida					
		Capital de trabajo Neto					
		Intervalo básico defensivo					

#### **Anexo 4. Validación de instrumento**

##### **Experto 1**

### **DESARROLLO DE UN INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE CONTENIDO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 07 de octubre del 2020

Señor (a) MG. CHAPOÑAN RAMIREZ EDGARD.

\_\_\_\_\_  
Ciudad.

Me dirijo a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que la suscrita es estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Investigación II, estoy trabajando la Investigación: "Procesos operativos de créditos y cobranzas para restablecer la liquidez, en la empresa Planta chancadora piedra azul SRL, Ferreñafe 2020".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



-----  
Karina Milagros Risco Fernández  
DNI N°74361634

## INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		EDGARD CHAPOÑAN RAMÍREZ
	PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
	ESPECIALIDAD	TRIBUTACIÓN
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	7 AÑOS
	CARGO	
PROCESOS OPERATIVOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA RESTABLECER LA LIQUIDEZ, EN LA EMPRESA PLANTA CHANCADORA PIEDRA AZUL SRL, FERREÑAFE 2020		
DATOS DE LA TESIS		
NOMBRES	KARINA MILAGROS RISCO FERNANDEZ	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENTREVISTA	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u> - Proponer la Implementación de procesos operativos de créditos y cobranzas que contribuyan a restablecer la liquidez en la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> - Identificar las ineficiencias en las actividades realizadas en el área de créditos y cobranzas de la <b>empresa</b> Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020.  - Medir el nivel de liquidez en la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020.  - Relacionar los procesos operativos de créditos y cobranzas con la capacidad de liquidez.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>CRÉDITOS Y COBRANZAS</b>		

1. ¿Cuál es el procedimiento para el registro en la distinción de los clientes?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
2. ¿Qué tipo de evaluación realiza antes de otorgar un crédito como verificador en la capacidad de pago del cliente?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
3. ¿Cuáles son los requisitos que solicita la empresa a los clientes para acceder al otorgamiento de créditos?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
4. ¿Cuál es el seguimiento que realiza la administración en el proceso de cobranza para la recuperación de un crédito?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
5. ¿Cuáles son las actividades que ejecuta estrictamente comprometidas con los créditos y/o cobranzas?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
6. ¿De qué forma contribuye el área de tesorería para obtener un eficiente control de los créditos y cobranzas?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
7. ¿Qué métodos utiliza el área, para hacer recordar a sus clientes el vencimiento de sus cuotas?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
8. ¿Cuáles son las condiciones que solicita la empresa para poder otorgar descuentos a los clientes?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
9. ¿Cuáles son los criterios que se consideran para la capacitación del personal, con respecto a su área?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
10. ¿Cuáles son los procedimientos establecidos para la recuperación en la cartera vencida de créditos?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____

11. ¿De qué manera afectó la interrupción súbita en la recuperación de los créditos, a causa del impacto económico que hubo a nivel mundial?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿De qué forma logras la meta de recuperación en la cartera vencida de créditos?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Cuáles son las estrategias de cobranza que utilizan para adquirir el pronto pago de los créditos?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Qué informes solicita gerencia en el área de créditos y cobranzas?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Cuáles son las actividades de supervisión en el área?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
COMENTARIO GENERALES	
OBSERVACIONES	

  
Mg. Chaponan Ramirez Edgard  
DNI N° 42068346  
\_\_\_\_\_  
JUEZ - EXPERTO

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Edgar Chapoñan Ramírez, Magister en Administración y Marketing, Docente adscrito a la Escuela Profesional de contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (FICHA DE OBSERVACIÓN) elaborada por: Karina Milagros Risco Fernández, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la tesis titulada: "PROCESOS OPERATIVOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA RESTABLECER LA LIQUIDEZ, EN LA EMPRESA PLANTA CHANCADORA PIEDRA AZUL SRL, FERREÑAFE 2020"

**C E R T I F I C O:** Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 22 de octubre de 2020



Mg. Chapoñan Ramírez Edgard  
DNI N° 43068346



## Experto 2

### DESARROLLO DE UN INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE CONTENIDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 07 de octubre del 2020

Señor (a) MG. EVELING SUSSETY BALCAZAR PAIVA

\_\_\_\_\_  
Ciudad.

Me dirijo a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que la suscrita es estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Investigación II, estoy trabajando la Investigación: “Procesos operativos de créditos y cobranzas para restablecer la liquidez, en la empresa Planta chancadora piedra azul SRL, Ferreñafe 2020”.

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



-----  
Karina Milagros Risco Fernández  
DNI N°74361634

## INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		EVELING SUSSETY BALCAZAR PAIVA
	PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
	ESPECIALIDAD	TRIBUTACIÓN
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	6 AÑOS
	CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
PROCESOS OPERATIVOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA RESTABLECER LA LIQUIDEZ, EN LA EMPRESA PLANTA CHANCADORA PIEDRA AZUL SRL, FERREÑAFE 2020		
DATOS DE LA TESISISTA		
NOMBRES	KARINA MILAGROS RISCO FERNANDEZ	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENTREVISTA	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u> - Proponer la Implementación de procesos operativos de créditos y cobranzas que contribuyan a restablecer la liquidez en la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> - Identificar las ineficiencias en las actividades realizadas en el área de créditos y cobranzas de la <b>empresa</b> Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020.  - Medir el nivel de liquidez en la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020.  - Relacionar los procesos operativos de créditos y cobranzas con la capacidad de liquidez.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>CRÉDITOS Y COBRANZAS</b>		



1. ¿Cuál es el procedimiento para el registro en la distinción de los clientes?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
2. ¿Qué tipo de evaluación realiza antes de otorgar un crédito como verificador en la capacidad de pago del cliente?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
3. ¿Cuáles son los requisitos que solicita la empresa a los clientes para acceder al otorgamiento de créditos?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
4. ¿Cuál es el seguimiento que realiza la administración en el proceso de cobranza para la recuperación de un crédito?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
5. ¿Cuáles son las actividades que ejecuta estrictamente comprometidas con los créditos y/o cobranzas?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
6. ¿De qué forma contribuye el área de tesorería para obtener un eficiente control de los créditos y cobranzas?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
7. ¿Qué métodos utiliza el área, para hacer recordar a sus clientes el vencimiento de sus cuotas?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
8. ¿Cuáles son las condiciones que solicita la empresa para poder otorgar descuentos a los clientes?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
9. ¿Cuáles son los criterios que se consideran para la capacitación del personal, con respecto a su área?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
10. ¿Cuáles son los procedimientos establecidos para la recuperación en la cartera vencida de créditos?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____

11. ¿De qué manera afectó la interrupción súbita en la recuperación de los créditos, a causa del impacto económico que hubo a nivel mundial?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿De qué forma logras la meta de recuperación en la cartera vencida de créditos?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Cuáles son las estrategias de cobranza que utilizan para adquirir el pronto pago de los créditos?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Qué informes solicita gerencia en el área de créditos y cobranzas?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Cuáles son las actividades desupervisión en el área?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
COMENTARIO GENERALES	
OBSERVACIONES	

*Susety  $\frac{\sqrt{2}}{11}$*

.....  
JUEZ EXPERTO

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Eveling Sussety Balcázar Paiva, Magister en Tributación, Docente adscrito a la Escuela Profesional de contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (FICHA DE OBSERVACION) elaborada por: Karina Milagros Risco Fernández, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la tesis titulada: "PROCESOS OPERATIVOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA RESTABLECER LA LIQUIDEZ, EN LA EMPRESA PLANTA CHANCADORA PIEDRA AZUL SRL, FERREÑAFE 2020"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 22 de octubre de 2020

Sussety  $\frac{13}{11}$

.....  
ATENTAMENTE

### Experto 3

## DESARROLLO DE UN INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE CONTENIDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 07 de octubre del 2020

Señor (a) MG. MARIA ROSA CRUZADO PUENTE

\_\_\_\_\_  
Ciudad.

Me dirijo a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que la suscrita es estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Investigación II, estoy trabajando la Investigación: "Procesos operativos de créditos y cobranzas para restablecer la liquidez, en la empresa Planta chancadora piedra azul SRL, Ferreñafe 2020".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



-----  
Karina Milagros Risco Fernández  
DNI N°74361634

## INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MARIA ROSA CRUZADO PUENTE
	PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO
	ESPECIALIDAD	FINANZAS
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	30 AÑOS
	CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
PROCESOS OPERATIVOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA RESTABLECER LA LIQUIDEZ, EN LA EMPRESA PLANTA CHANCADORA PIEDRA AZUL SRL, FERREÑAFE 2020		
DATOS DE LA TESIS		
NOMBRES	KARINA MILAGROS RISCO FERNANDEZ	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENTREVISTA	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u> - Proponer la Implementación de procesos operativos de créditos y cobranzas que contribuyan a restablecer la liquidez en la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> - Identificar las ineficiencias en las actividades realizadas en el área de créditos y cobranzas de la <b>empresa</b> Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020.  - Medir el nivel de liquidez en la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe 2020.  - Relacionar los procesos operativos de créditos y cobranzas con la capacidad de liquidez.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>CRÉDITOS Y COBRANZAS</b>		

1. ¿Cuál es el procedimiento para el registro en la distinción de los clientes?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
2. ¿Qué tipo de evaluación realiza antes de otorgar un crédito como verificador en la capacidad de pago del cliente?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
3. ¿Cuáles son los requisitos que solicita la empresa a los clientes para acceder al otorgamiento de créditos?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
4. ¿Cuál es el seguimiento que realiza la administración en el proceso de cobranza para la recuperación de un crédito?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
5. ¿Cuáles son las actividades que ejecuta estrictamente comprometidas con los créditos y/o cobranzas?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
6. ¿De qué forma contribuye el área de tesorería para obtener un eficiente control de los créditos y cobranzas?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
7. ¿Qué métodos utiliza el área, para hacer recordar a sus clientes el vencimiento de sus cuotas?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
8. ¿Cuáles son las condiciones que solicita la empresa para poder otorgar descuentos a los clientes?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
9. ¿Cuáles son los criterios que se consideran para la capacitación del personal, con respecto a su área?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
10. ¿Cuáles son los procedimientos establecidos para la recuperación en la cartera vencida de créditos?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____

11. ¿De qué manera afectó la interrupción súbita en la recuperación de los créditos, a causa del impacto económico que hubo a nivel mundial?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
12. ¿De qué forma logras la meta de recuperación en la cartera vencida de créditos?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
13. ¿Cuáles son las estrategias de cobranza que utilizan para adquirir el pronto pago de los créditos?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
14. ¿Qué informes solicita gerencia en el área de créditos y cobranzas?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
15. ¿Cuáles son las actividades desupervisión en el área?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____

PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA _____ Nº TD _____
COMENTARIO GENERALES	
OBSERVACIONES	

  
 JURE - EXPERTO  
 DNI: 16413803

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, María Rosa Cruzado Puente, Magister en finanzas, Docente adscrito a la Escuela Profesional de contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (FICHA DE OBSERVACION) elaborada por: Karina Milagros Risco Fernández, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la tesis titulada: "PROCESOS OPERATIVOS DE CREDITOS Y COBRANZAS PARA RESTABLECER LA LIQUIDEZ, EN LA EMPRESA PLANTA CHANCADORA PIEDRA AZUL SRL, FERREÑAFE 2020"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 22 de octubre de 2020



JUEZ-EXPERTO  
DNI: 16413603



## Anexo 5. Instrumentos a aplicar

### ENTREVISTAS

#### GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigida al personal de ventas conformado por tesorería y créditos y cobranzas de la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe

**Objetivo:** Recolectar información para Analizar la situación actual del control de créditos y cobranzas de la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe

**NOMBRE** : \_\_\_\_\_

**TIEMPO LABORANDO** : \_\_\_\_\_ **CARGO**

: \_\_\_\_\_ **FECHA:** \_\_\_\_\_

1. ¿Cuál es el procedimiento para el registro en la distinción de los clientes?

\_\_\_\_\_

2. ¿Qué tipo de evaluación realiza antes de otorgar un crédito como verificador en la capacidad de pago del cliente?

\_\_\_\_\_

3. ¿Cuáles son los requisitos que solicita la empresa a los clientes para acceder al otorgamiento de créditos?

\_\_\_\_\_

4. ¿De qué forma contribuye el área de tesorería para obtener un eficiente control de los créditos y cobranzas?

\_\_\_\_\_

5. ¿Qué métodos utiliza el área, para hacer recordar a sus clientes el vencimiento de sus cuotas?

\_\_\_\_\_

6. ¿Cuáles son los procedimientos establecidos para la recuperación en la cartera vencida de créditos?

\_\_\_\_\_

7. ¿De qué forma logras la meta de recuperación en la cartera vencida de créditos?

\_\_\_\_\_

8. ¿Cuáles son las estrategias de cobranza que utilizan para adquirir el pronto pago de los créditos?

\_\_\_\_\_

## GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigida al personal administrativo de la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL,  
Ferreñafe

**Objetivo:** Recolectar información para Analizar la situación actual del control de créditos y cobranzas de la empresa Planta Chancadora Piedra Azul SRL, Ferreñafe

**NOMBRE** : \_\_\_\_\_

**TIEMPO LABORANDO:** \_\_\_\_\_ **CARGO**

: \_\_\_\_\_ **FECHA:** \_\_\_\_\_

1. ¿Cuál es el seguimiento que realiza la administración en el proceso de cobranza para la recuperación de un crédito?

\_\_\_\_\_

2. ¿Cuáles son las actividades que ejecuta estrictamente comprometidas con los créditos y/o cobranzas?

\_\_\_\_\_

3. ¿Cuáles son las condiciones que solicita la empresa para poder otorgar descuentos a los clientes?

\_\_\_\_\_

4. ¿Cuáles son los criterios que se consideran para la capacitación del personal, con respecto a su área?

\_\_\_\_\_

5. ¿De qué manera afecto la interrupción súbita en la recuperación de los créditos, a causa del impacto económico que hubo a nivel mundial

\_\_\_\_\_

6. ¿Qué informes solicita gerencia en el área de créditos y cobranzas?

\_\_\_\_\_

7. ¿Cuáles son las actividades de supervisión en el área?

\_\_\_\_\_

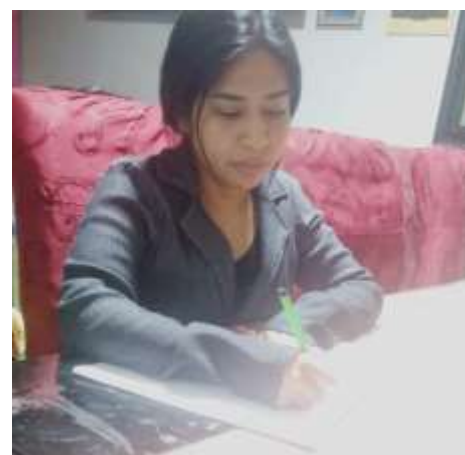
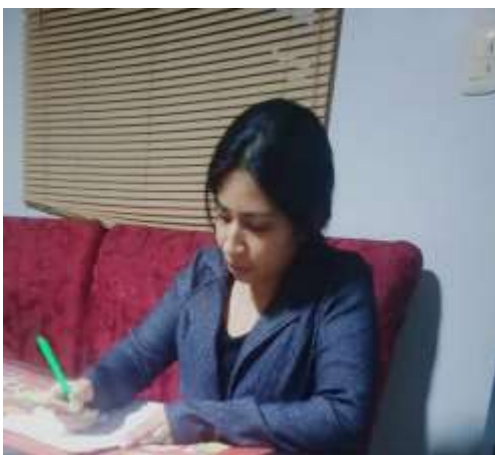
**ANEXO 6: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS  
FRONTIS DE LA CHANCADORA**



**UBICACIÓN**



**Procesamiento de información**



## ANEXO 7: REPORTE TURNITING

### Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**PROCESOS OPERATIVOS DE CRÉDITOS  
Y COBRANZAS PARA RESTABLECER LA  
LIQUIDEZ, EN LA EMPRESA PLANTA CH  
ANC**

AUTOR

**KARINA RISCO FERNANDEZ**

RECuento de palabras

**20951 Words**

RECuento de caracteres

**114190 Characters**

RECuento de páginas

**114 Pages**

Tamaño del archivo

**13.2MB**

Fecha de entrega

**Oct 24, 2022 10:35 AM GMT-5**

Fecha del informe

**Oct 24, 2022 10:38 AM GMT-5**

#### ● 8% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 8% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Cross
- 2% Base de datos de trabajos entregados

#### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

## ANEXO 8: ACTA DE ORIGINALIDAD



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ**, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1123-FACEM-USS-2020, presentada por la estudiante **RISCO FERNÁNDEZ KARINA MILAGROS**, titulada **PROCESOS OPERATIVOS DE CREDITOS Y COBRANZAS PARA RESTABLECER LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA PLANTA CHANCADORA PIEDRA AZUL SRL, FERREÑAFE 2020.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **8%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITING.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de Similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de Directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 28 de octubre de 2022



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard  
DNI N° 42088346

NOTA: La Investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social.

## ANEXO 9: FORMATO T1-AUTORIZACIÓN DEL AUTOR



### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 26 de diciembre de 2020

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. -

EL suscrito:

Risco Fernandez Karina Milagros con DNI 74361634

En mi calidad de autora exclusiva del trabajo de grado titulado: **PROCESOS OPERATIVOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA RESTABLECER LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA PLANTA CHANCADORA PIEDRA AZUL SRL, FERREÑAFE 2020.**, presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de CONTADOR PUBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizamos al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre nuestro trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
RISCO FERNANDEZ KARINA MILAGROS	74361634	