



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Estrategias de gestión de crediticia para mejorar la liquidez en la empresa Inversiones
Peter Eden S.A.C. Mochumi, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Balcázar Cango, keily milagros (0000-0002-8706-583X)

ASESORA:

Mg. Vásquez Huatay, kelly (0000-0002-3070-2340)

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas

Chiclayo – Perú

2019

Dedicatoria

A mi madre María.

Por ser el motor de mi vida y mi principal soporte
Y motivación para el logro y cumplimiento
De esta meta, porque siempre me brindaste el
Ejemplo de superación, fortaleza y perseverancia
Para salir adelante y sacar una mejor
Versión de mí cada día.

A mi padre Juan.

Porque cada uno de mis logros son los tuyos,
por creer en mí, en mis expectativas y
dejarme siempre tomar mis propias
decisiones, gracias a que desde niña me
inculcaste la mejor educación, valores y el
más grande amor y dedicación que
Un padre puede dar a una hija.

A mis hermanos Edwin, Hanna y Jazmín.

Por ser mi ejemplo a seguir en este camino de la
Educación, por ser junto a nuestros padres
Mi apoyo incondicional y los mejores hermanos
Que Dios me haya podido dar, ustedes son mi vida.

Agradecimiento

Agradezco a mis grandes maestros que nos enseñaron a amar cada una de las áreas de mi carrera profesional, siempre con grandes ejemplos y logrando formar profesionales de éxito.

Doy gracias a mis padres porque sin el amor y apoyo incondicional nada sería posible.

Confío en que cada uno de mis esfuerzos valdrá la pena y darán resultados óptimos a través de mi constancia y perseverancia.

Página del jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el distrito de Pimentel, siendo las 8:00 horas del día 28 de junio del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 1046, de fecha 24 de junio del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: ESTRATEGIAS DE GESTION DE CREDITICIA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA INVERSIONES PETER EDEN S.A.C.- MOCHUMI 2018, presentada por la bachiller BALCAZAR CANGO, KEILY MILAGROS, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado (a) en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Dr. Franklin Uriol Gonzales
SECRETARIO (A) : Mgtr. José Manuel Armas Zavaleta
VOCAL : Mgtr. Limberg Zuñe Chero

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve **APROBAR POR UNANIMIDAD**, Siendo las 8:58 am. del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.



Pimentel, 28 de junio del 2019

Dr. Franklin Uriol Gonzales

Presidente

Mgtr. José Manuel Armas Zavaleta
Secretario (a)

Mgtr. Limberg Zuñe Chero
Vocal

Declaratoria de autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, KEILY MILAGROS BALCAZAR CANGO, con DNI N°73974827, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Chiclayo, 12 de Diciembre del 2018.



KEILY MILAGROS BALCAZAR CANGO

Índice

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento	III
Página del jurado	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Índice	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT	VIII
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MÉTODO	24
2.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	24
2.2 Variables, Operacionalización	25
2.3. Población, Muestra y muestreo:.....	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	27
2.5 Procedimiento.....	28
2.6 Método de análisis de datos.....	29
2.7 Aspectos éticos.....	29
III. RESULTADOS	30
3.1 Resultados del Pre-Test	30
3.2 Resultados Post-Test.....	32
3.3 Comparación del pre y post test	33
IV. DISCUSIÓN.....	35
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
VII. PROPUESTA	40
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS.....	48
Acta de aprobación de originalidad de tesis	65
Formulario de autorización de publicación de tesis.....	66
Visto bueno de versión final de tesis.....	67

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo: aplicar estrategias de gestión crediticia para mejorar la liquidez en la empresa Inversiones Peter Eden SAC. El estudio se justificó porque se elaboró y diseño cuatro estrategias de gestión crediticia con la finalidad que la empresa tome estas medidas; promoviendo así una correcta gestión de ventas al crédito y administración de las cuentas por cobrar en la venta de combustibles líquidos. Para analizar la situación actual de la empresa se aplicó metodología de tipo descriptivo y aplicativo, con un diseño pre-experimental bajo un enfoque cuantitativo; se trabajó con 2 empleados y el gerente que tienen relación directa con el problema encontrado. Los principales hallazgos son que muestra un nivel no beneficioso en los ratios de liquidez, puesto que la empresa ya que no se tiene un control al momento de la venta al crédito y seguimiento de las cobranzas, es por ello que desconocen si se logrará o no la recuperación del crédito otorgado. Además a través de la entrevista se pudo conocer que las estrategias de gestión crediticia son muy básicas y empíricas y no contribuyen a la eficiencia de los ratios de liquidez, llegando a la conclusión de que la aplicación de estrategias de gestión crediticia si mejoro considerablemente la liquidez de la empresa Inversiones Peter Eden SAC.

Palabras clave: gestión crediticia, liquidez, empresa.

ABSTRACT

The objective of this research was to apply credit management strategies to improve liquidity in the company Inversiones Peter Eden SAC. The study was justified because four credit management strategies were designed and designed with the purpose that the company takes these measures; thus promoting correct management of sales to credit and administration of accounts receivable in the sale of liquid fuels. To analyze the current situation of the company, a descriptive and applicative methodology was applied, with a pre-experimental design under a quantitative approach; We worked with 2 employees and the manager who are directly related to the problem encountered. The main findings are that it shows a non-beneficial level in the liquidity ratios, since the company, since there is no control at the time of the credit sale and monitoring of collections, is therefore unaware of whether or not it will be achieved the recovery of the credit granted. In addition, through the interview it was known that the credit management strategies are very basic and empirical and do not contribute to the efficiency of the liquidity ratios, reaching the conclusion that the application of credit management strategies if the liquidity improves considerably of the company Inversiones Peter Eden SAC.

Key words: credit management, liquidity, company.

I. INTRODUCCIÓN

La situación actual de la economía nacional e internacional y la incapacidad de realizar pagos al contado, hace que muchas organizaciones que ofrecen productos o servicios se ven en la obligación de efectuar sus ventas al crédito, con plazos de pago que no están alineados a las obligaciones y cuentas por pagar que tienen dichas empresas. Este sistema resulta muy común en varios sectores empresariales sin embargo se ve engorroso cuando estos créditos no son cancelados en el tiempo pactado es por ello que ocasiona falta de liquidez para cumplir con los pagos obligatorios de la empresa.

Según Stuart, (2003) en su ensayo economía Política se refirió al crédito como la autorización para usar el patrimonio de otra entidad. Es decir utilizar dichos recursos o bienes en un tiempo determinado para luego obtener beneficios y poder cancelar dicha deuda. Sin duda esto contribuye a que muchas empresas puedan continuar con sus actividades y desarrollo para así incrementar sus niveles de ingresos y tener un balance de costos.

Este tema es muy importante hoy es día es por ello que “Atmira” es una empresa española que tiene como fin ofrecer servicios de valor añadido en el tema financiero a la empresas, es decir se encargan de crear plataformas de seguimiento de riesgo crediticio y en la recuperación de las deudas. Fue creada en 2005 y hoy cuenta con más de 45 clientes y 450 empleados que están totalmente capacitados y tienen amplia experiencia en la materia. Definitivamente es una nueva idea de negocio que además de aportar a la sociedad tiene como fin reducir los índices de morosidad y aumentar la liquidez empresarial.

Según la revista Evidencias y lecciones en américa latina, en el Perú en los últimos las entidades financieras han adoptado nuevas técnicas que han traído resultados favorables, tal es el caso de caja Trujillo que nace con la idea de ofrecer préstamos a las personas o entidades con menores recursos, sin duda la flexibilidad en la gestión de riesgos fue la clave de su crecimiento, además un análisis del entorno de los clientes, capacitación constante a su personal y el uso de la tecnología son quienes los mantienen como una

Empresa sólida y competente en el mercado. Construcción de personal competente y leal, una organización operativa y eficientes tecnologías de información.

Palacios (2013) señala que hoy en día muchas organizaciones tienen automatizada su área de créditos y cobranzas por ser una de las importantes para la continuidad de las empresas (p.45). Es decir tienen modelos únicos a seguir sin tener en cuenta que lo más recomendable sería en primer lugar evaluar la situación y el cliente con el que se está trabajando para así buscar la mejor gestión crediticia obteniendo resultados favorables en la liquidez.

La empresa Inversiones Peter Eden Sac con número de RUC 20487358437, se dedica a la venta al por mayor y menos de combustibles y productos sólidos, líquidos, gaseosos y productos conexos cuenta con una estación de servicios ubicada en el sector Mochumi, provincia de Lambayeque, además tiene como bienes 2 cisternas en las cuales comercializa combustible a constructoras y municipalidades de la región de Lambayeque y Piura.

Justamente uno de los principales inconvenientes que tiene esta organización es que brinda sus productos al crédito a una constructora y a la municipalidad de Mochumi, sin embargo estas dos entidades no están cumpliendo lo acordado en el inicio o estipulado en el contrato, afectando así de una forma considerable la liquidez de esta empresa, viéndose obligada a realizar préstamos a entidades financiera para poder continuar con sus actividad y cumplir las obligaciones en los plazos que corresponde.

Desde esa perspectiva se considera que es importante buscar una solución para el proceso de gestión crediticia con el fin de mejorar la liquidez, es por ello que para hacer frente a esta problemática se plantea ¿Cómo la aplicación de estrategias de gestión de crediticia mejorará la liquidez en la empresa INVERSIONES PETER EDEN S.A.C.?

Como trabajos previos a nivel internacional se ha considerado a Tirado (2015) cuyo título de investigación es “Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA” de la facultad de contabilidad y auditoría de la

universidad técnica de Ambato del Ecuador, Ecuador 2015 ; investigación que tiene como objetivo principal Determinar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA para incrementar la eficiencia en la gestión crediticia; concluyendo que: En este aspecto luego de un análisis exhaustivo se puede concluir, que la empresa no basa sus operaciones crediticias en políticas tanto de crédito como de cobranza, sino lo hace a través de procedimientos empíricos desarrollados por los encargados del manejo administrativo y es precisamente este error el que ha ocasionado inconvenientes en las cuentas por cobrar de la empresa. Por otro lado se pudo determinar que en la empresa no existe una capacitación continua sobre temas financieros, es decir existe un desconocimiento en esta materia por parte de los administradores; en base a la investigación antes expuesta podemos relacionar esta investigación con nuestras dos variables designada gestión crediticia y liquidez; dado que al hallar el nivel de incidencia de los créditos y cobranzas en la liquidez se podrán plantear las políticas adecuadas para la mejora de la fábrica de calzado Fadicalza y así nos puede contribuir para el diseño de las estrategias de gestión crediticia.

También tenemos a Ramirez (2016) en su tesis “Modelo de crédito y cobranza y gestión financiera en la empresa COMERCIAL FACILITO de la parroquia Patricia Pilar, provincia los Rios” de la facultad de sistemas mercantiles de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador, 2017; cuya investigación tiene como objetivo general es la propuesta de un Modelo de Crédito – Cobranza para el mejoramiento de la gestión financiera del comercial de electrodomésticos “Facilito”, ubicada en la Av. Granda Centeno y Demetrio Encalada sector # 3 en la Provincia de los Ríos, con la finalidad de ayudar a su propietaria a tomar decisiones oportunas y de manera confiable; concluyendo que: la empresa Comercial Facilito, no cuenta con un esquema de procedimientos para el otorgamiento de créditos, no tiene políticas de créditos ni de cobranzas, además de que los documentos en donde se detalle las funciones y deberes de los empleados no se encuentra bien estructurado, no realizan mediciones de desempeño; en base a esta investigación la podemos relacionar con nuestra variable independiente denominada

gestión crediticia ; dado que al crear un modelo de crédito y cobranza va mejorar considerablemente la gestión financiera de dicha entidad por lo tanto contribuye en rescatar algunas estrategias para la presente investigación y así tener resultados positivos de liquidez en la empresa Inversiones Peter Eden SAC.

Lozado y Luna (2016) en su tesis denominada “Diseño manual políticas de créditos y cobranzas para mejorar liquidez química s.a. 2017”, de la facultad de ciencias administrativas de la Universidad de Guayaquil, Ecuador, 2016; cuya investigación posee como objetivo general diseñar Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas para mejorar la liquidez de Química; concluyendo que: toda empresa indistintamente de su actividad comercial, que no cuente con políticas para el otorgamiento, recuperación y liquidación de financiamientos dados y para selección de proveedores, a la larga tendrá problemas de liquidez y rentabilidad. Se recomienda a todas las organizaciones mantener controles de gestión de créditos, para de esta manera reducir inconvenientes financieros; en fundamento de esta investigación la podemos vincular con las dos variables que estamos trabajando llamadas gestión crediticia y la liquidez; dado que será importante conocer el manual de políticas diseñado en esta investigación porque nos recomienda estrategias y pasos para el otorgamiento de créditos, entonces podremos tomarlo como referencia para la empresa Inversiones Peter Eden SAC.

Como trabajos previos a nivel nacional se ha tomado a Uceda y Villacorta (2014) en su investigación denominada “Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa IMPORT Y EXPORT YOMAR E.I.R.L. En la ciudad de Lima periodo 2013”; de la facultad de ciencias económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, Perú; 2016; que tiene como objetivo general: determinar si las políticas de ventas al crédito influyen en la morosidad de los clientes, así como, evaluar cuál es el origen los elevados índices de morosidad. Concluyendo que: las políticas de ventas al crédito si contribuyen en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar según evaluación y análisis a una muestra de 100 clientes, se definió que la morosidad, se debe al incumplimiento de los requisitos estipulados en tres políticas de

créditos establecidas por la organización; en base a la investigación antes expuesta podemos relacionarla con nuestra variable independiente denominada gestión crediticia; dado nos muestra las políticas que se utilizaron para reducir la morosidad por lo tanto dichas políticas serán referencia para el planteamiento de estrategias en la empresa Inversiones Peter Eden SAC.

Arce (2017) en su investigación denominada “Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser SAC”; de la facultad de ciencias de gestión de la Universidad Autónoma del Perú, Perú, 2017; cuya investigación tiene objetivo general: determinar el efecto de la gestión de cobranza de las letras de cambio en la liquidez de la Empresa; concluyendo que: Existen diversas falencias en su gestión financiera, ya que no tiene un correcto seguimiento de las cuentas por cobrar, no realizan evaluación de clientes a profundidad, es así que tampoco solicitan información, porque la administración toma como suficiente la firma de letras de cambio, por la garantía legal que este título valor brinda; podemos relacionarla con nuestra investigación con la variable independiente denominada gestión de crediticia y con la variable independiente liquidez; ya que al conocer el grado de implicancia de estas dos variables vamos a poder guiarnos y conocer cuáles son los factores que más influyen para mejorar la liquidez en la organización Inversiones Peter Eden SAC a través de una buena gestión crediticia.

Zeballos (2014) en su investigación denominada “Políticas de Crédito y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima”, de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Cesar Vallejo, Perú, 2014; cuyo objetivo principal es: Determinar cómo las políticas de crédito incide en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado 201; donde finalizo que: Después de analizar los resultados se concluye que las políticas de crédito si tienen relación con los activos exigibles, ya que estas se ven obligadas a depender de las cuentas por cobrar la cual es parte de los activos de la

organización y la cual necesita de política adecuada para tener mejores resultados de liquidez de las empresas y que al revisar los resultados se concluye que morosidad si tiene relación con la liquidez, porque a mayor morosidad mayor será en tiempo en que las cuentas por cobrar se hagan efectivas e imposibilita a la empresa a tener liquidez que le permita mantener su desarrollo constante; podemos relacionarlo con ambas variables gestión crediticia y liquidez ya que vamos a obtener las políticas que se deben tener en cuenta y el efecto que causan en la liquidez de las empresas comercializadoras del distrito de Lima; dado que al conocer el efecto que ocasionan a la liquidez conoceremos y buscaremos obtener los mejores beneficios y la estabilidad para la empresa Inversiones Peter Eden SAC.

A nivel regional según Nole (2015) en su tesis denominada “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zona Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A. – 2015”, de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Señor de Sipan, Chiclayo, 2015; que tiene como objetivo principal determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios en EPSEL S.A. – Ferreñafe; finalizando que: las estrategias de cobranza en EPSEL S.A son: Crear un sistema que disminuya la cartera en morosidad, otorgar facilidades de pago en referencia de deudas vencidas, evitar el incremento de la morosidad realizando cortes de servicio, dividir la cartera deudora, implementar programas para incentivar el pago apropiado, etc.; en base a esta investigación la podemos relacionar con nuestra variable independiente denominada gestión de créditos y cobranzas; dado que al saber la relación de las cobranzas con la morosidad, permitirá plantear las estrategias adecuadas para mejorar la gestión financiera de esta entidad.

Chero y Paredes (2016) en su investigación “Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el banco azteca, Chepen 2015”; de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Señor de Sipan, Chiclayo, 2016; que tiene como objetivo aplicar estrategias crediticias para reducir el Índice de morosidad del Banco Azteca, Chépén 2016, en donde concluye que: Con los problemas hallados y analizados a profundidad en cuanto a las causas y consecuencias, se plantearon las establecieron las

tácticas realizadas en el Banco Azteca de Chepén, señalando que la fuerza laboral debe tener mayor implicancia y responsabilidad en la colocación de préstamos, para que así la evaluación del crédito sea confiable y no solo se busque llegar a una meta. Así se propuso un método de reconocimiento anticipado de posibles clientes morosos, y asimismo tener en constante capacitación al personal; según esta investigación la podemos relacionar con nuestra variable independiente denominada gestión de créditos y cobranzas; dado que al aplicar estrategias de créditos nos permitirá tener en claro el proceso de evaluación crediticia para el otorgamiento de créditos y tener un ejemplo conciso de como influiría en la liquidez de la empresa Inversiones Peter Eden SAC.

Respecto a las teorías relacionadas al tema, tenemos a Pérez y Tafur (2015) Se entiende por gestión crediticia al adecuado control de los activos. También la gestión crediticia es crear requisitos, construir contextos aptos, mostrar competencias a los conjuntos de trabajo; podemos definir que la gestión crediticia es un esquema que busca ordenar, prevenir, elegir recursos e impulsar con los objetivos que se quieren lograr, para ellos se debe un ordenamiento de actividades con tiempos establecidos considerando a cada uno de los entes involucrados.

El crédito según Monroy (2013) se refiere a las cobranzas inteligentes. Quiere decir el derecho que tiene una persona acreedora a obtener de otra deudora, una cantidad de dinero que le ha sido cedida por un tiempo determinado, con unos intereses adicionales. En la vida económica y financiera, se conoce como crédito, la confianza que se tiene a una entidad empresarial en la suficiencia económica, profesionalidad y responsabilidad para el cumplimiento de un compromiso en este caso de servicios, productos o dinero, además del interés acordado por ambas partes.

También nos plantea las Cuatro “C” para otorgar un crédito. Según Monroy A. (2013) Conducta: Responsabilidad moral que se evidencia a través de un historial de créditos positivo y veraz mediante la investigación. Capacidad de pago: Fluidez económica adecuada para cumplir con la amortización, teniendo en cuenta el análisis de la realidad financiera de la organización, también se debe comprobar las entradas y egresos en

tiempo establecido. Condiciones del mercado y la empresa: Amenazas y oportunidades mercantiles que el posible deudor tenga en ámbito en el que desempeña sus actividades. Colaterales: Es la garantía que el cliente pueda dar a cambio del crédito.

Así como también presenta cinco pasos para un otorgamiento de crédito adecuado: Implantar con precisión las políticas de crédito, comunicarlas a los colaboradores y a los usuarios, y así después darles el cumplimiento riguroso. Realizar una investigación verdadera al solicitante de crédito. Medir y establecer un tope de crédito a través de datos reales y de acorde al mercado. Fijar periodo de pago teniendo en cuenta la capacidad del deudor y el tiempo en que obtiene la retribución de sus actividades. Acordar con perspicuidad las condiciones del otorgamiento de crédito a través de un contrato, además de manejar con documentos los pedidos y presentar las garantías correspondientes.

Para analizar y evaluar al solicitante nos presenta cinco importantes ideas; estado de situación financiera, estado de resultados, saldos de las cuentas bancarias. Hechos pasados de pago con otros proveedores, tiempo como cliente o consumidor de la empresa, crédito límite otorgado, deudas que tiene en la actualidad. Informes del vendedor es decir el historial de compras, historial de pagos, situación de su empresa, análisis del proceso de solicitud de crédito. Análisis de registros internos: expediente del solicitante (vigencia poder de la empresa, identificación del propietario, información de los impuestos declarados, licencia, documentos de tasación de sus muebles e inmuebles), historia de pagos, créditos vigentes. Referencias comerciales: tiempo como cliente. Créditos otorgados.

Tenemos cinco claves de éxito de cobranza: Endara (2006) nos brinda 5 llaves como llama él para poder realizar una cobranza eficiente y obtener resultados positivos en ella: Llave Número uno: En mi opinión es una de las más resaltantes la he llamado Actitud frente a la misión que realiza y la Empresa que representa. En esta lograras descubrir por qué es de suma importancia acometer una gestión de cobros con una postura positiva no a las labores diarias sino también a la empresa y o lugar en el que te desempeñes.

Llave Número dos: La he considerado como Organización Interna hacia el Trabajo y el Flujo Empresarial de Negocio aquí hablaremos sobre lo fundamental que es estar capacitado y apto para realizar la mejor gestión, como la instrucción de su organización, ámbito en que se desarrollan y el nivel en que se encuentran para laborar ordenadamente y reducir el nivel moratorio.

Llave Número tres: Se refiere a la Percepción del Cliente, aquí se explica como la impresión afecta en el incumplimiento de pago de un crédito y que este instrumento lo puedes usar para desarrollar tu gestión y también tu cliente lo utiliza en el momento que busco obtener un crédito de tu organización lo más probable es que ya analizó tu organización.

Llave Número cuatro: Esta se refiere a la comunicación y los Canales en los que se realiza la cobranza, aquí nos enseña la repercusión de la comunicación y como se debe manejar para lograr la persuasión del deudor en la gestión de cobros.

Llave Número cinco: A esta llave le denominare rastreo y medición constante de los procesos de las cuentas que este encargado. Aquí se resalta la significancia de medir y evaluar cada una de las decisiones y acciones que se tomar para así prevenir riesgos futuros.

Para realizar una cobranza exitosa Ponce (2012) nos da ideas para lograr una cobranza exitosa: La gestión de cobros necesita de técnicas especializadas. Lastimosamente algunas personas no expertas conocen y realizar algunas de ellas, en cambio los expertos realiza técnicas altamente efectivas. La diferencia se ve en el resultado obtenido. Al efectuar alguna actividad de cobro, debe tener en cuenta que debe añadir cada uno de los siguientes elementos.

Fije una correcta comunicación e incremenre el nivel de interés del deudor: Sabemos que cuando realizamos una llamada significa interrumpir las actividades de otra persona, es por ello que es muy importante que desde el primer momento se llame la atención de esta persona, ya que a muchos nos molesta recibir llamadas para recalarnos nuestrasdeudas,

es por ello que antes de, debes tener una actitud positiva e impactar para así tener el interés de tu cliente y puedas iniciar con tus procedimientos.

Escuche con Empatía: Actuar empáticamente tiene que ver con el nivel de condescendencia y paciencia que tiene una persona en una situación no tan agradable para una de las partes. Aquella persona que logre conectar con su cliente tendrá resultados favorables en una circunstancia difícil de cobranza. Los expertos en realizar cobranzas efectivas saben cómo llegar, que decir, prestar atención a los deudores, así mismo se debe tener en cuenta la forma como nos expresamos, el tono de voz, que tiene que evidenciar firmeza y respeto hacia la parte deudora sin llegar a términos extremos. Pero también además de ser empático se debe analizar claramente las opiniones para no olvidar nuestro fin que es el cumplimiento de pago de la organización.

Use Técnicas y Estrategias de Ventas: Existen muchas personas que se encargan de la cobranza que ven el tema de cobrar como algo fuerte y con presión, es decir aun la mayoría utiliza la técnica tradicional de cobra que implica imposición al cumplimiento de pago o de lo contrario tendrán consecuencias. Sin embargo esto no es lo más favorable ya que en vez de obtener algo por hostigamiento se debería utilizar técnicas de ventas creativas que impulsen a los clientes a realizar el pago por voluntad propia, porque hoy día los deudores son personas u organizaciones exquisitas que si se sienten demasiado presionados buscaran otros aliados estratégicos para continuar con sus actividades normalmente. Es por ello que la cobranza debería ser igual como el convencimiento para lograr una venta. Por ejemplo: Si llegamos a revelar cuán importante es nuestra alianza y los beneficios de trabajar con nosotros se podrá persuadir de manera que querrá seguir manteniendo una buena relación con nuestra entidad.

Negocie Objeciones: Realmente un grupo reducido de cobradores tienen en cuenta que una cobranza no solo es una orden si no también es una negociación, ya que el cliente debe ser escuchado y tiene que escuchar nuestros motivos y fines. Para lograr un beneficio para ambas partes y la solución al problema se debe escuchar, utilizar las técnicas de

ventas para así poder llegar a un acuerdo. Además para llegar a un pacto tanto la empresa acreedora y deudora tienen que evaluar si son capaces de poder cumplir con los acuerdos, en este caso la empresa que brinda el crédito debe analizar si ese pago es de suma importancia y si afectaría a su situación financiera de una manera considerable, y asimismo la empresa deberá tener en cuenta si tiene el monto y el tiempo acorde a su empresa para llegar a una negociación. Para lograr cobranzas exitosas hoy en día es importante el ganar-ganar.

Hacer Seguimiento: Quizás es uno de los pasos más fáciles o debería ser el más utilizado sin embargo pocos cobradores profesionales no lo utilizan ya que consideran que un compromiso de pago solo es por cordialidad, pero lamentablemente no es así, se debería realizar una búsqueda constante del proceso de cada crédito otorgado. Es así que se le puede denominar el servicio post-venta ya que aquí se fortalece la alianza o contrato entre ambas partes, además de que así se obtendrá una reducción de incumplimiento de amortización. Por otro lado este no se realiza con frecuencia ya que normalmente los cobradores prefieren optar por lo más accesible, es decir dar seguimiento a clientes que normalmente cumplen con los pagos y dejan de lado a los deudores complicados. Esto ocasiona que se incrementen los niveles de morosidad y la empresa se vea con problemas financieros como la liquidez.

Es importante tener en cuenta los pasos para poder lograr un cobranza efectiva sin embargo cada sistema empresarial es distinto, cada situación, entorno empresarial, giro comercial son diferentes es por ello que no existe un lineamiento que debe llevarse si o si, sino más bien adaptado y potencializado para cada situación, muchos cobradores intentan imitar pero eso no es recomendable ya que antes elegir la forma de cómo actuar ante una cobranza se debe analizar la situación y escoger la opción más viable, mediante el planteo de una estrategia clara de cobranza que logre ser la adecuada para la situación. También se recomienda a las empresas a crear su área de cobranzas ya que muchas de ellas aunque tienen muchos créditos y serios problemas encargan este trabajo a personas que no están capacitadas y además no le brindan la importancia que esta requiere. Y si

por el contrario no desean tener un área de cobranza, hoy en día existen empresas especialistas en la materia que se encargan de recuperar y reducir la morosidad. Sin embargo no es muy beneficio ya que pueden ser tan drásticos que conseguirás que perder un compromiso y la buena relación con tus clientes.

Por último, se debe tener muy claro que liquidez de una empresa se incrementa o es estable cuando el retorno de su dinero es en un tiempo adecuado y esperado ya que toda organización tiene obligaciones por pagar, y esto se va dar si se toma énfasis en apresurar las cobranzas. Pero acelerarlas no implica ser drásticos sino más bien estratégicos con una adecuada gestión, un planeamiento y previo análisis de cada crédito otorgado. Con capacitaciones y preparación al personal encargado de estas actividades. Y así se lograra obtener mejores resultados y cumplimiento de pago por parte de los clientes.

La técnicas de cobranza según Susano (2014, p. 05) él nos habla de que al manejar la tecnología y el seguimiento respectivo mediante esta se obtendrá el éxito de recuperación de crédito.

Por ahora, las técnicas de cobranza que se aplican constantemente entre los intermediarios financieros son cinco. Según Susano (2014) “La Técnica Tradicional; la Técnica Convencional – Bancaria; la Técnica de Cobro a Presión; la Técnica de Premio -Castigo y la Técnica relación Acreedor – Deudor”:

La Técnica Tradicional es la que utilizan normalmente todos los cobradores profesionales o los que realizan cobranzas, quienes quieren lograr el costo con el mínimo de costo. Se trata fundamentalmente en buscar y esperar la decisión de pago del cliente; obteniendo así que crezca la duda de cobro eficiente. Sus paso son comunicar al cliente sobre la deuda, escuchar y aceptar sus condiciones para luego esperar el cumplimiento de pago. Su principal fin es simplemente cobrar y si en caso el deudor incumple se procede a realizar demandas, castigos financieros y toma de garantías.

La Técnica Convencional - Bancaria, esta se realiza con las muy conocidas letras de cambio, que son firmadas y enviadas a las entidades bancarias para que sea él intermediario de dicho pago, y así en el momento del vencimiento del crédito el banco

toma los saldos del cliente deudor, esta técnica reduce costos, tiempo y posibles problemas de pago y cobranza, sin embargo existen inconvenientes cuando los saldos bancarios de la parte deudora son negativos o no tienes el monto suficiente de pago, creciendo la duda de pago y la ganancia del crédito otorgado. Su objetivo principal es cobrar y si en caso no se da el procedimiento habitual al igual que la técnica tradicional se toma cargos financieros y garantías.

En la Técnica de Cobro a Presión, aquí la parte deudora y su aval con vistos como enemigos, quieren obtener a como dé lugar el pago de los créditos por todos los métodos factibles y sin importar los costos que se alcanzará. No es relevante la opinión ni motivos o deseo de pago del cliente. Inicia con la indicación del plazo de pago y aquí inicia la insistencia de pago, la duda de pago es baja. El fin es la cobranza, pero el pago se consigue a través de constante presión e insistencia a los clientes.

La Técnica de Premio – Castigo en esta técnica en primer lugar se busca incitar al cliente al pago puntual y de darse el caso será beneficiado, es decir se busca la voluntad de pago a cambio de un premio para su empresa por la puntualidad, pero si por el contrario no se realiza el pago se verá afectado más adelante. Su fin principal de esta técnica no solamente es lograr el pago si no moldear clientes educados y puntuales en pagos futuros. Primero se comunica el vencimiento y los beneficios que obtendrán si se cumpliera según lo pactado.

La Técnica Relación Acreedor - Deudor. Antes de realizar el contrato hubo un acuerdo y compromiso entre ambas partes. Es por ella que esta técnica busca la responsabilidad de pago. Los costos no son elevados más bien son medios, los beneficios rentables son positivos, y la duda de pago es menor. Se comunica la fecha de pago, y se mantiene la relación cordial hasta la cancelación. Si en caso no se dé lo esperado también se toman cargos financieros. Pero su fin principal es continuar con la alianza estratégica con sus clientes pero al mismo tiempo tener liquidez empresarial que logre cumplir con el desarrollo de la empresa.

La segunda variable es la liquidez. Según Lawrence y Chad (2012, p. 65) “la liquidez de una empresa se calcula por su disponibilidad de efectivo para cancelar sus obligaciones

de corto plazo a la fecha que es el vencimiento es decir la facilidad con la que pueden pagar sus cuentas” es decir una empresa cuenta con liquidez suficiente cuando realiza sus pagos o deudas menores en el tiempo que corresponde según el acuerdo realizado con la empresa a la cual se le debe cancelar. Él nos plantea dos tipos o mediciones de liquidez y son:

Liquidez corriente: Se deriva de la división de los activos corrientes entre los pasivos corrientes obteniendo así el porcentaje anual a los cuales una empresa puede hacer frente. Sabemos que los porcentajes varían de acuerdo al rubro de las organizaciones, por ejemplo las empresas de construcción siempre tienen porcentajes altos de liquidez ya que ellos manejan sus obras en base a presupuestos, por lo tanto cuentan con un dinero disponible para la continuidad de sus actividades, en cambio las empresas industriales o de manufacturas requieren mayor liquidez por el hecho de que representan cambios repentinos en la demanda de sus productos por distintos factores políticos, financieros, climáticos, etc.

$$\begin{aligned}\text{Liquidez corriente} &= \text{Total de activos líquidos} / \text{Total de adeudos corrientes} \\ &= \$2,225 / \$21,539 \\ &= 0.1033, \text{ o } 10.3\%\end{aligned}$$

Liquidez ácida: Parecida a la liquidez corriente con la diferencia de que aquí se tiene en cuenta el inventario, ya que resulta de la restar el activo corriente menos inventario entre los pasivos corrientes, esto se debe a que muchas veces la rotación de inventario es muy lenta o su venta normalmente es al crédito por lo tanto tendrá un plazo mayor de volverse líquido.

$$\text{Razón rápida} = (\text{Activos corrientes} - \text{Inventario}) / \text{Pasivos corrientes}$$

La Liquidez financiera Definición: Según Torres, Riu., y Ortiz (2005; p. 65) señalan que la Liquidez es con lo que cuenta la empresa de efectivo que se requiere en el momento de realizar un pago o alguna transacción que permita cumplir con los acuerdos con

proveedores e organizaciones. En cuanto los recursos sean realizables en efectivo mejores resultados tendrá la empresa para hacer frente a sus pagos. Ellos nos dicen que liquidez consiste en contar con efectivo en el momento que se tiene que cancelar deudas anteriores. Sin embargo, Torres, Riu y Ortiz (2005) nos dicen que la liquidez depende de dos factores: 1. El tiempo necesario para transformar los activos en dinero. 2. La incertidumbre en el tiempo y del valor de realización de los activos en dinero.

El propone también medidas básicas de liquidez: El capital neto de trabajo: Es la financiación de una organización en un tiempo no tan prolongado (cuentas por cobrar, efectivo e inventarios), es importante de que los pasivos sean inferiores a los activos. La gran parte de empresa cuenta con estas características, pero va depender también del giro de la empresa, ya que existen empresas que requieren mayor capital de trabajo y otras con menor monto pueden sostenerse adecuadamente. Las organizaciones con flujo de efectivo pronosticado, como por ejemplo los servicios, con total normalidad pueden realizar sus actividades con un Capital Neto de Trabajo deficiente, es cierto que la mayoría de compañías tienen que tener resultados positivos, va depender mucho del rubro del negocio.

El Índice o razón de Liquidez: Los resultados de liquidez contribuyen a reconocer la disposición de su empresa para cancelar las deudas o compromisos financieros que tienen que cumplir. Estos resultados son importantes porque sirven para cancelar sueldos y bienes para la empresa.

Razón de prueba rápida (Prueba de ácido): Es parecido al resultado de solvencia con la diferencia que hay que se excluye inventarios, esta es una medida mucho más exacta ya que solo tiene en cuenta el efectivo cuentas por cobrar, es decir todo lo que es líquido en el presente. Es así que van a poder afrontar sus obligaciones sin tener que preocuparse de las ventas.

Es por ello que a partir de la información recopilada se formula el siguiente problema ¿Cómo la aplicación de estrategias de gestión de crediticia mejorará la liquidez en la empresa INVERSIONES PETER EDEN S.A.C.

Además el siguiente estudio cuenta con tres tipos de justificaciones y son: Teórica: Esta investigación se realiza con el fin de aportar conocimiento sobre las estrategias de gestión crediticia para obtener liquidez constante en las organizaciones de nuestra región y país; para que más adelante se realice optima gestión de los créditos y aporte de manera importante a la economía nacional.

Practica: Se realiza porque existe la necesidad de mejorar la liquidez en la empresa Inversiones Peter Eden a través de la aplicación de estrategias de gestión crediticia, ya que en la actualidad se encuentra con problemas económicos bastante significativos para su desarrollo.

Metodológica: La elaboración y aplicación de estrategias de gestión crediticia contribuirá para solución de problemas futuros y de diferentes investigaciones realizadas sobre el tema en cuestión.

Después se propuso como hipótesis general: H1: La aplicación de estrategias de gestión crediticia si mejorara la liquidez de la empresa Inversiones Peter Eden SAC. Y como la hipótesis nula H0: La aplicación de estrategias de gestión crediticia no mejorara la liquidez de la empresa Inversiones Peter Eden SAC

La presente tiene como objetivo general; aplicar estrategias de gestión de crediticia para mejorar la liquidez en la empresa INVERSIONES PETER EDEN S.A.C. Y como objetivos específicos: Diagnosticar el nivel de liquidez de la empresa Inversiones Peter Eden SAC, diseñar y aplicar estrategias de gestión crediticia para mejorar la liquidez en la empresa Inversiones Peter Eden SAC, evaluar y comparar el efecto de la aplicación de estrategias de gestión crediticia en la mejora de la liquidez en la empresa Inversiones Peter Eden SAC.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

Según Hernández (2010) afirma que es una idea que se realiza para recopilar la información necesaria en una investigación”. Es decir, este plan le permitirá realizar una

serie de actividades para que se defina si es efectivo o no el plan diseñado. Asimismo en el grupo de los diseños experimental se encuentra el diseño pre-experimental de preprueba-posprueba de un solo grupo. Hernández et al. (2014) lo define como, “diseño de un solo grupo cuyo grado de control es mínimo, siendo así que a un grupo se le aplica una prueba previa al tratamiento, después se administra el tratamiento y finalmente se le aplica una prueba posterior al tratamiento” (p. 141).

El Diseño de la presente investigación es pre experimental. Porque se diagnosticó las deficiencias financieras, planteando así estrategias para su mejora obteniendo resultados óptimos para el crecimiento de dicha empresa.



Donde:

O1: Observación diagnosticada.

X: Estrategias aplicadas.

O2: resultados obtenidos después de la aplicación de las estrategias.

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Variable Independiente: Gestión crediticia

2.2.2 Variable Dependiente: Liquidez

.2.2.3 Operacionalización:

Variable: Liquidez		
Definición conceptual: Según Gitman L. y Zutter C. (2012) la liquidez de una organización se calcula por el nivel que tienen para cancelar sus obligaciones de corto plazo cuando éstas llegan a su vencimiento, es decir la fluidez con la que pueden liquidar sus deudas”		
Instrumento: Guía de entrevista		Técnica:: Entrevista
Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
LIQUIDEZ CORRIENTE	Indicador 1: Liquidez corriente = $\frac{\text{Total de activos líquidos}}{\text{Total de adeudos corrientes}}$	Porcentaje de liquidez corriente
LIQUIDEZ ACIDA	Indicador 1: Liquidez Ácida = $\frac{(\text{Activos corrientes} - \text{Inventario})}{\text{Pasivos corrientes}}$	Porcentaje de liquidez acida

2.3. Población, Muestra y muestreo:

2.3.1. Población:

Orús (2014) manifiesta que, “Llamamos población a todos aquellos sujetos, países, ciudades, etc., que están afectados de un modo u otro por el objetivo de nuestro estudio” (p.12).

La población del presente estudio está conformada por los trabajadores de la empresa Inversiones Peter Eden SAC y los registros financieros respectivos.

2.3.2. Muestra:

Juez y Diez (2014) sostiene que, “la muestra es un subconjunto de individuos pertenecientes a una población y representativas de la misma” (p.95).

La muestra la conforman el gerente general y el administrador general de la empresa Inversiones Peter Eden

2.3.3. Muestreo

Hernández Define que:

En las muestras no probabilísticas no depende de la probabilidad sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador. Aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación (2014, p.176).

En la selección de la muestra se emplea el muestreo no probabilístico por juicio de experto.

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

- **Técnica:**

- Análisis documental

Respecto a los instrumentos para recolectar datos esta la ficha de registro. Según Gavagnin (2009) lo define como, “un modo de recolectar y almacenar información, que aparte de contener una extensión, le da una unidad y un valor” (p.236). Es decir la utilización de esta ficha permitirá registrar las ventas para su respectiva comparación en 2 periodos.

Entrevista.

Según Behar (2008) La entrevista, desde el punto de vista del método, es una manera de interacción social con el fin de obtener datos para realizar una investigación. Es decir su fin principal es obtener datos específicos y directos de las personas involucradas en el proceso.

▪ **Instrumento:**

Respecto a los instrumentos para recolectar datos esta la ficha de registro. Según Gavagnin (2009) lo define como, “un modo de recolectar y almacenar información, que aparte de contener una extensión, le da una unidad y un valor” (p.236). Es decir la utilización de esta ficha permitirá registrar las ventas para su respectiva comparación en 2 periodos.

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013) expresando que la guía de observación es un medio de exploración que interesa a la observación (hoja de chequeo) (Pag. 203).

Para la presente investigación utilizaremos cuadros de comparación de datos que servirá para analizar la información obtenida de los estados financieros.

Guía de entrevista, servirá para para adquirir información relevante por parte de la gerencia acerca del nivel de liquidez que cuenta su organización.

2.5 Procedimiento:

La recolección de información se realizó a través del planteamiento de encuestas a los colaboradores de las áreas involucradas, en este caso del área de finanzas y contabilidad. También se realizó una entrevista al gerente general de la empresa y al jefe de finanzas, en donde se logró identificar la principal problemática de la organización.

Nuestra variable independiente fue identificada con facilidad ya que la empresa no cuenta con políticas de créditos y cobranzas. Es por ello que la adecuación en la organización se hizo de manera correcta y eficaz.

Es así que se obtuvieron mejores resultados al término de esta investigación con respecto a nuestra variable dependiente, a través del planteamiento de un sistema de gestión crediticia adecuado según los procesos de la empresa.

2.6 Método de análisis de datos:

El análisis de datos de la presente investigación se realizó a través de Excel con las formulas respectivas que plantea la variable independiente.

2.7 Aspectos éticos:

Para efectuar la investigación, se cuenta con la responsabilidad de la utilización de los datos reales de la empresa netamente con fines investigativos, para poder plantear mejoras que favorezcan a la empresa Inversiones Peter Eden SAC. Igualmente la información será manejada con total confidencialidad.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados del Pre-Test

- Evaluación año 2016:

ITEMS	MONTO	
ACTIVO CORRIENTE	S/	273,261.00
PASIVO CORRIENTE	S/	531,903.00
INVENTARIO	S/	80,380.00

LIQUIDEZ CORRIENTE	51%
---------------------------	-----

PRUEBA ACIDA	36%
---------------------	-----

Fuente: Balance general 2016-Inversiones Peter Eden SAC.

Elaboración: propia.

Analizando este resultado diagnóstico nos quiere decir que la empresa en este año tuvo serios problemas de liquidez corriente debido a que solo pudo ser responsable o cubrir sus deudas en el 50 % aproximadamente, es decir no cumplió con ciertas obligaciones financieras o comerciales que tenía que cancelar en este año.

Por otro lado al evaluar la prueba acida, medida que nos brinda resultados de como una organización puede cubrir sus obligaciones sin tener que recurrir a los inventarios que tienen en ese tiempo, en este caso el resultado no es favorable ya nos dice que la empresa Inversiones Peter Eden SAC, solo puede cubrir aproximadamente el 36 % de sus obligaciones o deudas si no tomamos en cuenta el inventario.

Sin duda estos resultados no son favorables para dicha empresa ya que al tener deudas pendientes elevadas también se incrementaran los intereses moratorios, disminuirá su imagen financiera y sin duda la aparición de muchos problemas internos.

- Evaluación año 2017:

ITEMS	MONTO	
ACTIVO CORRIENTE	S/	657,838.00
PASIVO CORRIENTE	S/	347,382.00
INVENTARIO	S/	37,445.00

LIQUIDEZ CORRIENTE	189%

PRUEBA ACIDA	179%
---------------------	------

Fuente: Balance general 2017-Inversiones Peter Eden SAC.

Elaboración: propia

Evaluando los resultados para el año 2017 la problemática de liquidez mejoró considerablemente en comparación al año 2016, vemos que aquí la empresa puede cumplir con normalidad sus obligaciones, esto se debe a que disminuyo las obligaciones financieras, sin embargo hay que tener en cuenta que en este año creció también las cuentas por cobrar 3 veces más que el ejercicio anterior.

Lo mismo en el resultado de la prueba ácida, pueden cubrir con normalidad sus pagos pendientes, pero debemos tener en claro que las cuentas por cobrar no están siendo canceladas en los plazos acordados.

- Evaluación de enero a Junio del 2018:

ITEMS	MONTO	
ACTIVO CORRIENTE	S/	998,818.78
PASIVO CORRIENTE	S/	1,051,538.37
INVENTARIO	S/	51,283.12

LIQUIDEZ CORRIENTE	95%
---------------------------	-----

PRUEBA ACIDA	90%
---------------------	-----

Fuente: Balance general 2018-Inversiones Peter Eden SAC.

Elaboración: propia

Al realizar la evaluación del periodo de enero a junio del 2018 los resultados de liquidez nos arrojan resultados positivos, sin embargo en comparación al año 2017 los índices de liquidez se redujeron aproximadamente en un 95%. Esto se debe a que el índice que morosidad se incrementó considerablemente.

Sucede lo mismo en el resultado de la prueba ácida, la empresa puede cancelar fácilmente sus pagos pendientes, pero debemos tener en claro que las cuentas por cobrar no están siendo canceladas en los plazos acordados y esta se está incrementando originando niveles preocupantes de liquidez.

3.2 Resultados Post-Test:

- **Evaluación 3er trimestre 2018:**

ITEMS	MONTO
ACTIVO CORRIENTE	S/ 938,818.78
PASIVO CORRIENTE	S/ 891,538.37
INVENTARIO	S/ 61,283.12

LIQUIDEZ CORRIENTE	105%
---------------------------	------

PRUEBA ACIDA	98%
---------------------	-----

Fuente: Balance general 2018-Inversiones Peter Eden SAC.

Elaboración: propia

Luego de la aplicación de las estrategias de gestión crediticia y el énfasis en la cobranza de los créditos se logró obtener como resultado de liquidez corriente 105 %, es decir la empresa puede cumplir con sus obligaciones satisfactoriamente en el tiempo establecido y adecuado. Además para este periodo se redujo considerablemente el nivel de morosidad de S/527915.8 a S/ 377915.8, originando así que la empresa reduzca las cuentas por pagar en cifras importantes.

Con respecto a la prueba ácida el resultado obtenido gracias a la propuesta aplicada es de 98 % es decir la empresa puede cumplir casi al 100 % sus obligaciones sin tener que recurrir a sus ingresos por ventas.

3.3 Comparación del pre y post test:

Cuando se inició la investigación se planteó como uno de los objetivos específicos evaluar y comparar el efecto de la aplicación de estrategias de gestión crediticia en la mejora de la liquidez en la empresa Inversiones Peter Eden SAC. Luego de dicha aplicación se realizó el análisis documental y medición de resultados a través de nuestras dos dimensiones Liquidez corriente y prueba ácida en donde se obtuvo los siguientes resultados:

ITEMS	1 - 2 TRIMESTRE 2018	3 TRIMESTRE 2018	DIFERENCIA
LIQUIDEZ CORRIENTE	95%	105%	-10%
PRUEBA ÁCIDA	90%	98%	-8%

Elaboración propia.

Como podemos observar en dicho cuadro los resultados de la aplicación fueron realmente favorables para la empresa; en la medición de liquidez corriente se obtuvo un incremento del 10 % en el último trimestre en comparación a los dos trimestres anteriores. Asimismo en la prueba ácida se obtuvo una diferencia de 8% en comparación a los periodos anteriores.

No se puede dejar de comparar también la gran reducción de cuentas por cobrar antes y después de la aplicación de las estrategias de gestión crediticia, donde se obtuvo una minoración de S/527915.8 a S/ 377915.8, este producto logro que se pueda cancelar cuentas pendientes de pagar que la empresa mantenía de algunos periodos atrás.

Finalmente se acepta la hipótesis alternativa donde se indica que la aplicación de estrategias de gestión crediticia si mejorará la liquidez en la empresa Inversiones Peter Eden S.A.C., rechazando así la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

Hoy en días las organizaciones tienen diversos problemas empresariales, sin embargo uno de los principales e importantes son las relaciones al aspecto financiero siendo más específicos con la liquidez. Esto se debe a que en los últimos años la tendencia de las operaciones de venta se realiza al crédito, sin embargo muchas empresas como es el caso de Inversiones Peter Eden S.A.C. no cuentan con el manejo correcto de gestión crediticia y brindan los créditos sin realizar los procedimientos respectivos. Es por ello que Lozado y Luna (2016) en su investigación encuentra que toda empresa indistintamente de su actividad comercial, que no tenga medidas para el otorgamiento, recuperación y liquidación de financiamientos y para selección de proveedores, tendrá problemas de liquidez y de rentabilidad. Es por ello que todas las empresas que se dediquen a cualquier actividad deben mantener controles y procedimientos respectivos de gestión crediticia.

Para Pérez y Tafur (2015) Se entiende por gestión crediticia al adecuado manejo de activos. En esto se está de acuerdo ya la empresa investigada justamente no realiza un correcto manejo ya que al evaluar el año 2016, 2017 y 2018 las cuentas por cobrar no se redujeron por el contrario se incrementaron tal como se observa en los estados financieros adjuntados en anexos los registros antes de la aplicación de las estrategias fueron los siguientes: 2016 (\$/145,432); 2017 (\$/466,623) y 2018 (\$/527,915). Estos resultados originan que los niveles de liquidez no sean los indicados, además de incrementarse de manera preocupante los índices de morosidad de los clientes de esta empresa.

También para realizar esta investigación se tuvo como objetivo principal aplicar estrategias de gestión de crediticia para mejorar la liquidez en la empresa Inversiones Peter Eden S.A.C. En el cual luego se evaluó y comparo resultados de antes y después de dicha aplicación. A diferencia de Zeballos (2014) quien en su investigación formula como objetivo principal determinar cómo las políticas de crédito incide en la liquidez de las empresas, es decir solamente pretende encontrar la relación entre ambas variables, con esto podemos constatar que cada investigación cuenta con distintas metodologías y enfoques.

Para poder lograr el cumplimiento del objetivo específico que es diagnosticar el nivel de liquidez de la empresa Inversiones Peter Eden S.A.C., se realizó la medición respectiva a través de los ratios contables de liquidez corriente y prueba ácida obteniendo así que en el periodo 2016 la empresa tuvo LQ (0.5137) y PA(0.3626) es decir solo pudo cumplir con el 50% de sus obligaciones siendo este un porcentaje negativo para un negocio de contantes movimientos; en el 2017 los resultados fueron LQ (1.89) y PA (1.78) en este periodo los índices mejoraron sin embargo se debe tener en cuenta que al mismo tiempo se incrementó 3 veces más las cuentas por cobrar que el año anterior ocasionando un alto porcentaje de morosidad; para los meses de enero a julio del 2018 lo obtenido fue LQ (0.94) y PA (0.90); dichos resultados quizás son los más desfavorables ya que en índice de liquidez no son positivos y además las cuentas por cobrar se incrementaron más que el ejercicio anterior.

Se tenía el fin de aplicar estrategias de gestión crediticia basadas en Monroy A. (2013) quien nos brinda lineamientos y pasos para para realizar la correcta gestión crediticia. Las estrategias aplicadas en esta empresa fueron evaluar condiciones del mercado y la empresa, evaluación de nuevos clientes, otorgamiento del crédito, seguimiento y control. Dichas estrategias fueron aplicadas a través de actividades a las personas encargadas de la administración, gerencia y el área financiera.

Finalmente se tenía que realizar la evaluación y comparación del efecto de la aplicación de las estrategias de gestión crediticia mediante la contrastación obteniendo la disminución de las cuentas por cobrar en S/150000. Y se consiguió que el índice de liquidez corriente sea significativamente con una diferencia de 10 %, así como también en prueba ácida se obtuvo una mejoría de 8 %, con respecto a los periodos de enero a junio de este año. Con estos resultados podemos indicar que la aplicación de las estrategias ocasiono beneficios importantes a la empresa ya que se pudo recuperar los niveles de liquidez que toda organización debe mantener, el cual era objetivo general de la presente investigación. Asimismo ocurrió en el estudio de Chero y Paredes (2016) en su propuesta de aplicar estrategias crediticias lograron reducir el índice de morosidad de

63% a 87% en comparación al año anterior, en general los errores cometidos al otorgar créditos se redujeron de 60% a 23%, deduciendo efectivamente que la propuesta aplicada logro un gran impacto en el desarrollo y mejoría de la empresa.

Los propósitos que se logró alcanzar con esta investigación son de forma demostrativa, ya que se obtuvo mejorías empresariales mediante la aplicación de tácticas basándonos en la teorías de Monroy A. (2013). Sin embargo existen algunas investigaciones con fines distintos como la de Uceda y Villacorta (2014) que solo tiene como fin plantear la influencia de una variable independiente con una dependiente a través de diagnósticos realizados a la empresa estudiada.

El desenlace de la investigación tuvo un impacto considerable al ser de un estudio de tipo longitudinal, ya que para poder medir resultados con mayor notoriedad se requiere de mayor tiempo. En este caso se llevó a cabo el pre-test evaluando dos años y medio, la aplicación en dos semanas y la medición de resultados luego de la aplicación de la propuesta en dos meses posteriores.

V. CONCLUSIONES

1. Al aplicarse estrategias de gestión crediticia como establecimiento de punto máximo de crédito, evaluación de nuevos clientes, otorgamiento y seguimiento y control, se logró mejorar la liquidez de la empresa Inversiones Peter Eden SAC, con resultados muy favorables para esta organización.
2. Al realizar la evaluación previa se diagnosticó que la empresa cuenta con deficiencias en la gestión crediticia y esto tiene un efecto significativo con el desarrollo de la organización ya que al no saber evaluar los créditos correctamente y realizar una gestión de cobranza insuficiente, imposibilita tener suficiente liquidez para poder cumplir con las obligaciones en el periodo correspondiente.
3. Con las deficiencias encontradas, se diseñó y aplicó estrategias de gestión crediticia que tuvieron como finalidad tener un punto máximo de venta al crédito, desarrollar correcta evaluación de clientes, tener los puntos, políticas y advertencias claras entre cliente y la empresa y que se mantenga el contacto constante para controlar las cobranzas.
4. Al evaluar y comparar resultados se concluye que la aplicación de estrategias de gestión crediticia tuvo un efecto significativo con los niveles de liquidez de Inversiones Peter Eden Sac, porque se logró reducir considerablemente las cuentas por cobrar en símil a los periodos pasados.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la entidad continuar con las estrategias de gestión crediticia aplicadas ya que se demostró el efecto que tuvo con los niveles de liquidez y el crecimiento de la misma.
2. Se debería crear el área de créditos y cobranzas con un colaborador con mayor experiencia en la materia ya que al realizar estas funciones la misma administración no las realiza de la manera correcta ni tiene el tiempo suficiente para realizar el control y seguimiento de las cuentas por cobrar.
3. Los socios deberían tener mejor comunicación y acuerdos con sus colaboradores más capacitados y de confianza para el otorgamiento de créditos y no cometer los errores pasados.
4. Es recomendable que la empresa establezca políticas de crédito y cobranza con el fin de tener parámetros desde la evaluación, otorgamiento y cobranza, para así lograr reducir considerablemente los índices de morosidad y niveles de liquidez bajos.

VII. PROPUESTA:

7.1 DATOS INFORMATIVOS:

RAZON SOCIAL: INVERSIONES PETER EDEN SAC

RUC: 20487358437

DOMICILIO FISCAL: JR. LOS GIRASOLES MZA. E LOTE. 17 APV. JARDINES DE CARABAYLLO I ETAPA (LA RECTA DE LA FERRETERÍA HUGO) LIMA - LIMA – CARABAYLLO

GIRO DEL NEGOCIO: VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE COMBUSTIBLES SOLIDOS, LIQUIDOS Y GASEOSOS Y DE PRODUCTOS CONVEXOS.

7.2. DIAGNOSTICO:

7.2.1 AMBIENTE INTERNO

FORTALEZAS:

- Cuenta con clientes fidelizados e identificados con la empresa.
- Posee alianzas estrategias con proveedores importantes dentro de la región.
- Correcto manejo del personal administrativo y de atención al cliente que origina que trabajen desempeñándose adecuadamente y cuidando los beneficios de la empresa.
- Cuenta con las maquinarias y equipos adecuados para el cumplimiento de los procesos.

DEBILIDADES:

- Confusión en la unidad de mando ya que son dos socios y la comunicación muchas veces no es la adecuada.
- Deficiencia en la captación de nuevos clientes.
- Control inadecuado de ingresos y salidas ya que la contabilidad es externa.

- Nivel de morosidad elevado durante los últimos dos años.
- Nivel de competencia directa muy alto.

7.2.2 AMBIENTE EXTERNO:

OPORTUNIDADES:

- Existen posibilidades de expansión dentro de la región. Pues cada día más personas cuentan con negocios o moviidades propias en la región Lambayeque están creciendo.
- Se pueden obtener equipos de mayor tecnología con sistemas más rápidos de despacho.

AMENAZAS:

- Variación constante en los precios origina problemas con los clientes.
- Constantes cambios en las leyes y reglamentos del sector hidrocarburos.
- Cuenta con competencia directa y con una distancia muy corta.

7.2.3 ANÁLISIS DEL AMBIENTE INTERNO:

Dados el diagnostico de las fortalezas y debilidades, la empresa Inversiones Peter Eden SAC, cuenta con muchos aspectos positivos como por ejemplo clientes fidelizados, alianzas estratégicas, buen manejo de los recursos humano lo que origina y promete lograr el crecimiento constante de la organización para cumplir con los objetivos propuestos. Sin embargo también tiene ciertas debilidades que ocasión un declive o problemas complicados como son el nivel de morosidad elevado es por ello que en la actualidad se encuentra con niveles de liquidez muy bajos con respecto a años anteriores, esto se debe también a la falta de organización y unidad de mando.

7.2.4 ANÁLISIS DEL AMBIENTE EXTERNO

Luego de obtener las oportunidades y amenazas se analiza que la empresa Inversiones Peter Eden SAC tiene oportunidades muy significativas y de suma importancia como por

ejemplo la posibilidad de expansión y esta se debe a que cada día el mercado de hidrocarburos se incrementa porque más personas compran o rentan movilidad personal. Sin embargo una de las amenazas más sobresalientes que aqueja a esta institución es la variación constante de precios por parte del estado o las circunstancias del entorno económico, social o ambiental que puede ocasionar pérdida de cliente y baja en las ventas en cada uno de los periodos.

7.3. MISIÓN Y VISIÓN EMPRESARIAL:

MISIÓN

Somos una empresa dedicada a la comercialización distribución y transporte de combustibles líquidos derivados del petróleo; para toda clase de vehículos, satisfaciendo las necesidades de los conductores y abastecimiento de empresas en condiciones de seguridad, calidad y respeto por el medio ambiente. Un lugar donde las actividades se puedan realizar en un ambiente de respeto al ser humano y contribuyan al desarrollo de nuestros empleados y de la sociedad.

VISIÓN:

Ser una organización líder en el sector comercial que se distingue por la calidad de su trabajo, por su vocación de servicio al cliente, manteniendo una cultura de desempeño basada en la confianza, la eficiencia y seriedad.

7.4 OBJETIVOS EMPRESARIALES.

- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes con seguridad, calidad y respeto.
- Ser una empresa líder en el mercado regional y nacional.
- Incrementar el volumen de ventas.
- Lograr el reconocimiento de los clientes por brindar un adecuado servicio al cliente.
- Rentabilizar la empresa y maximizar las ganancias.

7.5 ESTRATEGIAS DE GESTIÓN CREDITICIA:

1. Establecer punto máximo de producto y monto que pueda ser brindado al crédito.
2. Evaluación del nuevo cliente:
3. Aval: Dependiendo del monto del crédito se debe solicitar y evaluar una persona como garante para otorgar el crédito.
4. Otorgamiento del crédito:
5. Seguimiento y control.
6. Control y cuadro diario de los créditos otorgados.
7. Mantener comunicación activa con los clientes.
8. Enviar reportes semanales sobre la deuda correspondiente.
9. Realizar llamadas constantemente fechas previas al vencimiento de un crédito.

7.6 DESARROLLO DE LAS ESTRATEGIAS

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN CREDITICIA	FINALIDAD	ACTIVIDADES A REALIZAR	PARTICIPANTES	FECHA DE DESARROLLO
1 .Establecer punto máximo de producto y monto que pueda ser brindado al crédito.	Tener claro el stock que es posible otorgar al crédito sin que afecte a los movimientos mensuales de la empresa.	Calcular mercadería y o monto que puede ser brindado al crédito. Comunicarlo con el área administrativa y la gerencia, para que se tenga en cuenta en general.	3 personas	Del 29 al 31de agosto
2. Evaluar los nuevos clientes.	Realizar la correcta evaluación de los posibles deudores.	Solicitar el llenado del esquema de solicitud de crédito. Solvencia de pago: A través de la Revisar de los estados financieros y el reporte de comercial. Aval: Dependiendo del monto del crédito se debe solicitar y evaluar una persona como garante para otorgar el crédito.	3 personas	01 de setiembre
3. Otorgamiento del crédito:	Tener los puntos, políticas y advertencias claras entre cliente y la empresa.	Aclarar las políticas y plazos en las que se otorgara dicho crédito. Solicitar vigencia poder y firma del contrato respectivo. Firmar una letra de cambio con un monto promedio de todo el crédito.	3 personas	01 al 03 de setiembre
4. Seguimiento y control.	Que la empresa Inversiones Peter Eden SAC se mantenga en constante alerta respecto a los créditos otorgados.	Control y cuadro diario de los créditos otorgados. Mantener comunicación activa con los clientes. Enviar reportes semanales sobre la deuda correspondiente. Realizar llamadas constantemente fechas previas al vencimiento de un crédito.	3 personas	Desde el 03 de setiembre en adelante.

REFERENCIAS

- Arce, I., (2017) Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser SAC (tesis de grado) recuperada de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/376/1/Arce%20Huamani%2C%20Luz%20Angelica.pdf>
- Baptista, A. (septiembre, 2006) Necesidad de una nueva filosofía social. Revista nueva economía (25). Recuperado de <http://ance.msinfo.info/bases/biblo/texto/NE/NE.25.03.pdf>
- Chero, K. y Paredes, M. (2016) Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el banco azteca, Chepen 2015. (Tesis de grado) recuperada de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3005/1/TESIS%20MARIA%20ELSA%20PAREDES%20ABANTO.pdf>
- Endara, C. (2006) *Gestión efectiva de cobranzas. 5 claves de éxito*, recuperado de <http://www.gestiopolis.com/gestion-efectiva-de-cobranzas-5-claves-de-exito/>
- Gavagnin, O. (2009). *La creación del conocimiento*. Lima, Perú: Taffrel.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.a ed.). México: McGraw-Hili_ Interamericana
- Juez, M. y Díez, V. (1997). *Probabilidad y Estadística en Medicina*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Lawrence, J., Chad, J., Z. *Principios de administración financiera*. Recuperado de <http://www.youblisher.com/p/1472399-Principios-de-Administracion-Financiera-Gitman/>.
- Lozado, G. y Luna, I. (2016) Diseño manual políticas de créditos y cobranzas para mejorar liquidez química s.a. 2017. (Tesis de grado) recupera de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14691/1/TESIS%20Cpa%20174%20%20Dise%C3%B1o%20manual%20politicasy%20de%20creditoy%20cobranzas.pdf>

Monroy, E. (2013) *Cobranzas inteligentes y efectivas*. Recuperado de https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf

Nole, G. (2015) Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A. – 2015. (Tesis de grado) recuperada de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/4152/1/Nole%20Ze%C3%B1a.pdf>

Ñaupas, P., Mejia, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación: cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis*. Recuperado de <https://download.e-bookshelf.de/download/0003/5873/05/L-G-0003587305-0006913492.pdf>

Orús, M. (2014). *Estadística descriptiva e inferencial – Esquema de teoría y problemas resueltos*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=fZWpBgAAQB-AJ&printsec=frontcover&ssourc=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.

Palacios, A. (2003) *Diseño de un sistema de cobranza virtual* Universidad nacional Mayor de San Marcos Facultad de Ciencias Matemáticas

Pérez, E. y Tafur, R. (2015) Procedimientos de Evaluación a la Cartera de Clientes para mejorar la Gestión Crediticia de “Repuestos y Accesorios Castillo S.R.L.” (Tesis de grado) recuperada de https://kipdf.com/universidad-privada-antenor-orrego_5adc0f0b7f8b9a896a8b4580.html

- Ponce, M. (2012) *La gestión de cobros requiere de técnicas profesionales*. Recuperado de <http://manuelponcepolanco.blogspot.com/2012/06/como-realizar-una-cobranza-exitosa.html>
- Ramírez, V., (2016) Modelo de crédito y cobranza y gestión financiera en la empresa comercial Facilito de la parroquia Patricia Pilar, provincia los Rios. (Tesis de grado,) recuperada de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSDCYA021-2016.pdf>
- Susano, A. (2014) *Estrategias de la recuperación de la cartera de crédito* recuperado de https://issuu.com/aurelioreynaldosusano/docs/libro-recuperaciones_2014
- Tirado, M. (2015), Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA (tesis de grado) recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18293/1/T3214e.pdf>
- Torres, T., Riu, R. y Ortiz, A. (2005) *Gestión de la Liquidez*. recuperado de <http://www.barcelonaschoolofmanagement.upf.edu/documents/Tesina-La-gestion-de-laliquidez.pdf>
- Uceda, L. y Villacorta, F. (2014) Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa IMPORT Y EXPORT YOMAR E.I.R.L. (tesis de grado) recuperada de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/347/1/UCEDA_LORENA_VENTAS_CREDITO_MOROSIDAD_CLIENTES.pdf
- Zeballos, D. (2014) Políticas de Crédito y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima. (Tesis de grado) recuperada de http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_bb8b9541d5648d2d45751193c96f656a/Cite

ANEXOS

ANEXO 1: Entrevista al gerente general.

Guía de Entrevista

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Investigación:

Estrategias de gestión crediticia para mejorar la liquidez en la empresa Inversiones Peter Eden SAC, Chiclayo, 2018

Objetivo:

Aplicar estrategias de gestión de crediticia para mejorar la liquidez en la empresa INVERSIONES PETER EDEN S.A.C.

Fecha:

I. Datos del entrevistado (a):

Nombres y Apellidos:

Prudencio Cierto Cabrera- Gerente general

II. Estructura de la entrevista:

1. ¿Conforme a la evaluación de los últimos estados financieros de su empresa, cual es el estado actual de la colocación de créditos de lamisma?

La colocación de créditos en los últimos años se ha incrementado ya que hemos realizado acuerdos con una constructora grande, a quien le abastecemos en grandes volúmenes.

2. ¿Cómo se maneja la gestión crediticia en su empresa?

No contamos con un sistema claro, solamente me contacto directamente con la empresa que busca el crédito y según recomendaciones se lo ofrece.

3. ¿Qué problemas visibles ha podido identificar en la gestión crediticia que su empresa realiza?

Que no realizamos una investigación clara ni contamos con un esquema de evaluación que pueda ayudar a reducir los riesgos de los créditos otorgados.

4. ¿Qué técnicas utiliza su empresa tanto para la evaluación y recuperación de créditos que brinda a sus clientes?

Hacemos lo tradicional, llamadas telefónicas o correos especificando y detallando la deuda que tienen hasta ese momento la empresa.

5. ¿Qué instrumentos de gestión crediticia utilizan?

Instrumentos claros no utilizamos pero lo que si buscamos es referencia y su evaluación crediticia en el sistema financiero.

6. ¿De los instrumentos en mención, cuál cree que tiene mayor y menor incidencia en la gestión de créditos de su empresa?

Mayor incidencia las referencias con los contactos que tenemos y menos la evaluación en el sistema.

7. ¿Qué políticas de colocación de crédito en cuanto a monto otorgado y plazos de pago maneja su empresa?

Las política es según el tiempo y lo que proponga la otra empresa, normalmente brindamos un crédito mensual o de 45 días.

8. ¿Cuáles son los tipos de créditos que maneja su empresa?

Los tipos de crédito son los tradicionales con clientes externos, de otros rubros del negocio,

9. ¿De los tipos de crédito mencionados cuál es el que tiene mayor incidencia en cuanto a morosidad y cuál cree usted que es la causa?
10. ¿Ante la incidencia de morosidad existente en su empresa, cuales son las estrategias de cobranza que utiliza y cuál ha sido el impacto que han tenido en la liquidez de su empresa?

Las estrategias de cobranza son las llamadas telefónicas y hacemos seguimiento del pago.

11. ¿Al realizar un balance entre los ingresos y egresos que genera su empresa, cuenta con la liquidez suficiente para cumplir con sus obligaciones?

En las actualidad la morosidad de los clientes hace que tengamos problemas frecuentes con respecto a liquidez, justamente estamos pasando por un momento complicado y para solucionar este problema estamos gestión un crédito al banco.

12. ¿Cuál cree usted que son las principales causas de la falta de liquidez de su empresa?

Definitivamente la morosidad de los clientes.

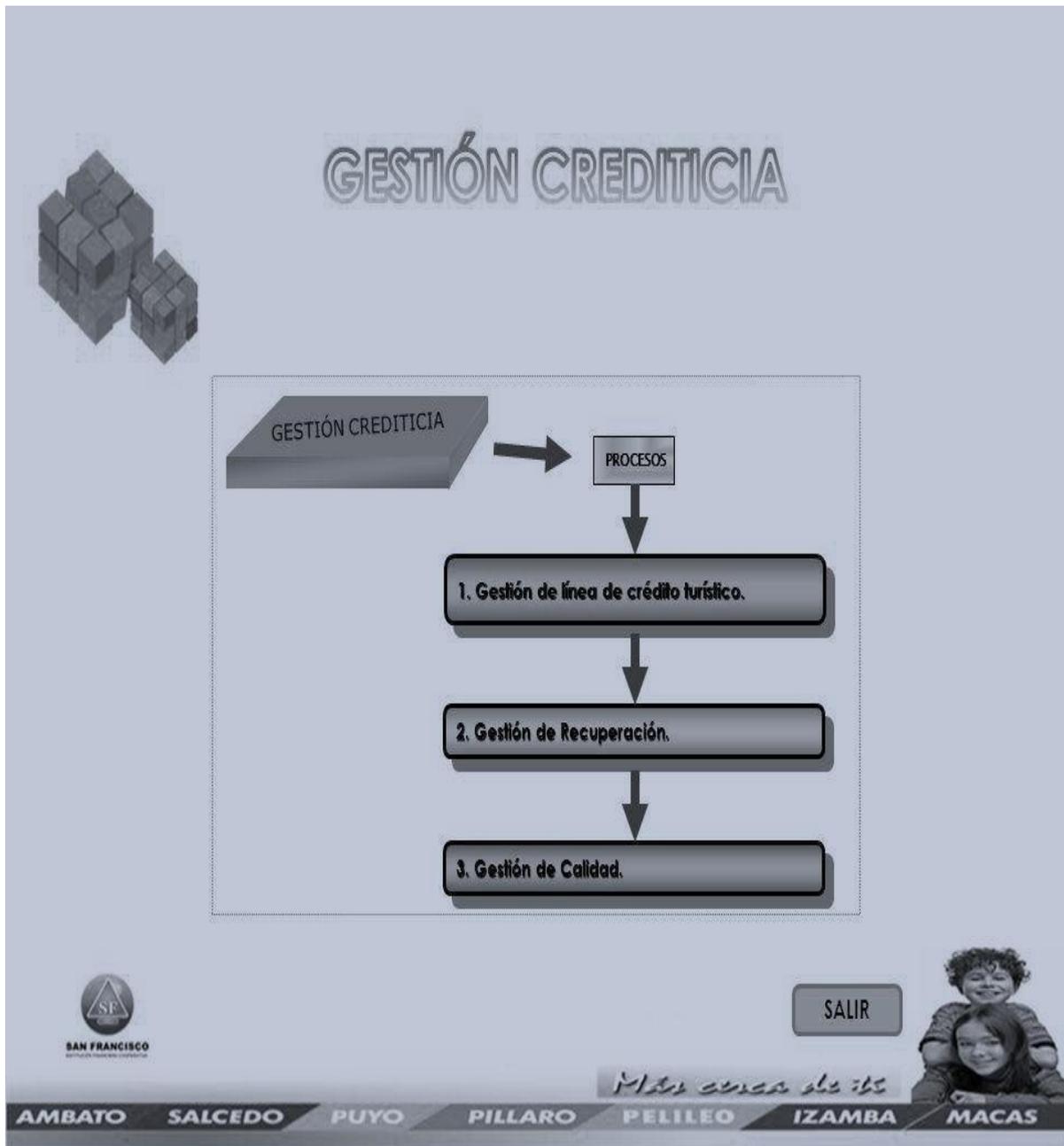
13. ¿Cree usted que la falta de liquidez que su empresa presenta se debe a la baja gestión crediticia?

Si yo creo que deberíamos crear un esquema y manejo de esa parte de la empresa.

14. Ante la situación actual que presenta su empresa , ha tomado alguna acción que le ha permitido mejorar la gestión crediticia de su empresa

Ahora estamos evaluando a mayor profundidad el hecho de otorgar un crédito a una empresa.

Anexo 2: Procesos de la gestión crediticia.



Fuente: <http://slideplayer.es/slide/1649>

ANEXO 3:

Reseña histórica y datos importantes de la empresa.

Descripción del Sector.

El sector de grifos, estaciones de servicio y venta de combustibles se encuentran en crecimiento y es muy rentable, esto se debe al incremento de la venta de vehículos mes a mes, a pesar de que existe mucha competencia, un dato es que en el país existen aproximadamente 4000 estaciones de servicio. La cadena de grifos que cuenta con más estaciones de servicio es PRIMAX (327), seguido por REPSOL (325).

Pero los precios de sus productos de este sector son cambiantes constantemente esto se debe a factores como cambios políticos, escases de productos, cambios climáticos, etc. Sin embargo sigue siendo un sector que aporta mucho al crecimiento y desarrollo del país.

Breve descripción general de la Empresa.

Empresa dedicada a la venta al por mayor de combustibles sólidos, líquidos y gaseosos y productos conexos. Cuenta con una estación de servicios en Mochumi, Lambayeque, con más de 6 años en el mercado, también tiene 3 cisternas en las cuales distribuye combustible a las ciudades de Jaen, Huancabamba y diferentes municipalidades del departamento de Lambayeque.

Visión:

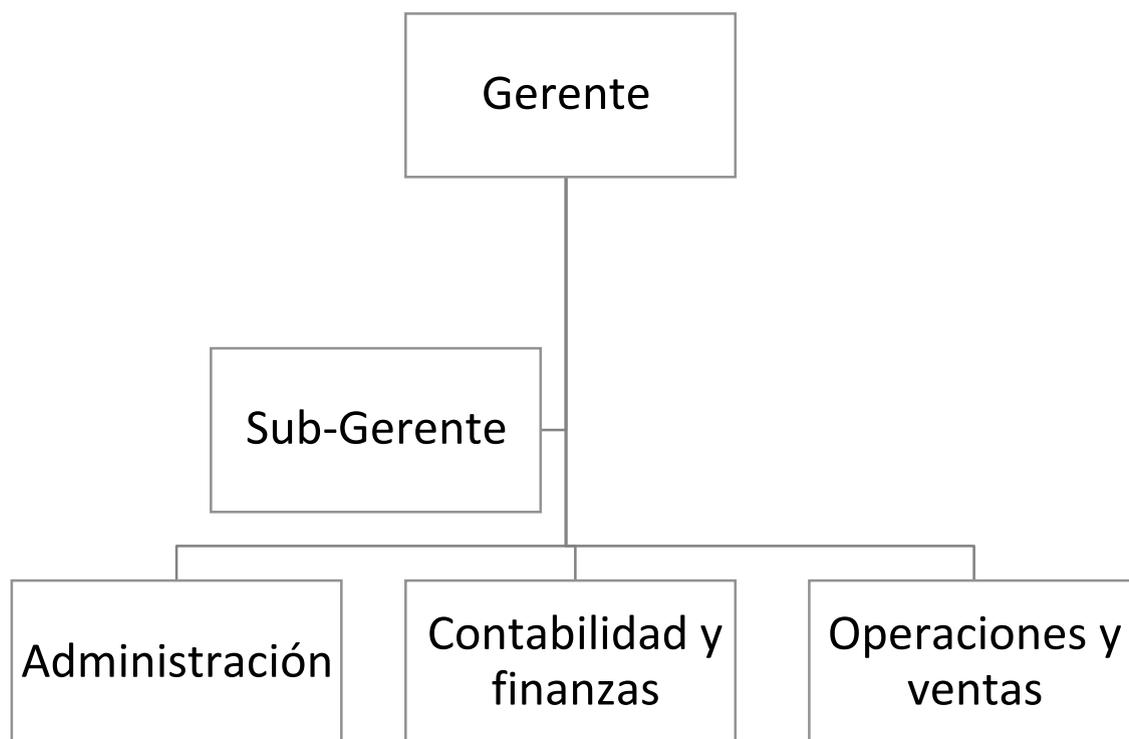
Ser una organización líder en el sector comercial que se distinga por la calidad de su trabajo, por su vocación de servicio al cliente, manteniendo una cultura de desempeño basada en la confianza, la eficiencia y seriedad.

Misión:

Somos una empresa dedicada a la comercialización distribución y transporte de combustibles líquidos derivados del petróleo; para toda clase de vehículos, satisfaciendo las necesidades de los conductores y abastecimiento de empresas en condiciones de seguridad, calidad y respeto por el medio ambiente. Un lugar donde las actividades

puedan realizar en un ambiente de respeto al ser humano y contribuyan al desarrollo de nuestros empleados y de la sociedad.

Organigrama de la empresa Ivenseriones Peter Eden SAC



ANEXO N° 4:

Balance general del año 2016 de la empresa Inversiones Peter Eden SAC.

INVERSIONES PETER EDEN SAC
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
Al 31 de Diciembre del 2016

	Notas	2016		Notas	2016
ACTIVO			PASIVO Y PATRIMONIO		
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
Efectivo y Equivalente de Efectivo	1	S/. 30,613	Sobregiros y Pagarés Bancarios		
Inversiones Financieras			Obligaciones Financieras	7	S/. 469,499
Activos Financieros a Valor Razonable con Cambios en Ganancias y Pérdidas			Cuentas por Pagar Comerciales		S/. 60,796
Activos Financieros disponibles para la venta			Otras cuentas por pagar a partes relacionadas		
Activos Financieros Mantenidos hasta el vencimiento			Impuesto a la Renta y Participaciones Corrientes		
Activos por Instrumentos Financieros Derivados			Otras Cuentas por Pagar	8	S/. 1,608
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto)	2	S/. 145,432	Provisiones		
Otras Cuentas por Cobrar a partes relacionadas (neto)			Pasivo mantenidos para la venta		
Otras Cuentas por Cobrar relacionadas			TOTAL PASIVO CORRIENTE		S/. 531,903
Existencias (neto)	3	S/. 80,380			
Activos Biológicos			PASIVO NO CORRIENTE		
Activos no corrientes mantenidos para la venta			Obligaciones financieras		
Gastos contratados por anticipado			Cuentas por Pagar Comerciales		
Otros Activos Corrientes	4	S/. 16,836	Otras cuentas por pagar a partes relacionadas		
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		S/. 273,261	Pasivos por Impuesto a la renta y participaciones diferidos		
ACTIVO NO CORRIENTE			Otras Cuentas por Pagar		
Inversiones Financieras			Provisiones		
Activos Financieros disponibles para la venta			Ingresos Diferidos (netos)		
Activos Financieros Mantenidos hasta el vencimiento			TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		S/. -
Activos por instrumentos financieros derivados					
Inversiones al Método de Participación			TOTAL PASIVO		S/. 531,903
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto)			PATRIMONIO NETO		
Otras Cuentas por Cobrar a partes relacionadas (neto)			Capital	9	S/. 80,000
Otras Cuentas por Cobrar (neto)			Acciones de Inversión		
Existencias (neto)			Capital Adicional		
Activos Biológicos			Resultados no realizados		
Inversiones Inmobiliarias			Reservas Legales		
Inmueble, Maquinaria y Equipo (neto)	5	S/. 689,585	Otras Reservas		
Activos Intangibles (neto)			Resultados Acumulados	10	S/. 357,770
Activos por Impuesto a la Renta y Participaciones Diferidos			Diferencias de Conversión		
Activo diferido			TOTAL PATRIMONIO NETO		S/. 437,770
Otros Activos	6	S/. 6,827	Intereses minoritarios		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		S/. 696,412			
TOTAL ACTIVO		S/. 969,673	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		S/. 969,673

ANEXO N° 05 Balance general del año 2017 de la empresa Inversiones Peter Eden SAC.

INVERSIONES PETER EDEN SAC
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
Al 31 de Diciembre del 2017

	Notas	2017		Notas	2017
ACTIVO			PASIVO Y PATRIMONIO		
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
Efectivo y Equivalente de Efectivo	1	S/. 108,168	Sobregiros y Pagarés Bancarios		
Inversiones Financieras			Obligaciones Financieras	7	S/. 230,243
Activos Financieros a Valor Razonable con Cambios en Ganancias y Pérdidas			Cuentas por Pagar Comerciales	8	S/. 111,303
Activos Financieros disponibles para la venta			Otras cuentas por pagar a partes relacionadas		
Activos Financieros Mantenidos hasta el vencimiento			Impuesto a la Renta y Participaciones Corrientes		
Activos por Instrumentos Financieros Derivados			Otras Cuentas por Pagar	9	S/. 5,836
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto)	2	S/. 466,323	Provisiones		
Otras Cuentas por Cobrar a partes relacionadas (neto)			Pasivo mantenidos para la venta		
Otras Cuentas por Cobrar relacionadas			TOTAL PASIVO CORRIENTE		S/. 347,382
Existencias (neto)	3	S/. 37,445			
Activos Biológicos			PASIVO NO CORRIENTE		
Activos no corrientes mantenidos para la venta			Obligaciones financieras	10	S/. 439,698
Gastos contratados por anticipado			Cuentas por Pagar Comerciales		
Otros Activos Corrientes	4	S/. 45,901	Otras cuentas por pagar a partes relacionadas		
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		S/. 657,838	Pasivos por Impuesto a la renta y participaciones diferidos		
ACTIVO NO CORRIENTE			Otras Cuentas por Pagar		
Inversiones Financieras			Provisiones		
Activos Financieros disponibles para la venta			Ingresos Diferidos (netos)		
Activos Financieros Mantenidos hasta el vencimiento			TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		S/. 439,698
Activos por instrumentos financieros derivados					
Inversiones al Método de Participación			TOTAL PASIVO		S/. 787,081
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto)			PATRIMONIO NETO		
Otras Cuentas por Cobrar a partes relacionadas (neto)			Capital	10	S/. 300,000
Otras Cuentas por Cobrar (neto)			Acciones de Inversión		
Existencias (neto)			Capital Adicional		
Activos Biológicos			Resultados no realizados		
Inversiones Inmobiliarias	5	S/. 228,384	Reservas Legales		
Inmueble, Maquinaria y Equipo (neto)	5	S/. 491,092.83	Otras Reservas		
Activos Intangibles (neto)			Resultados Acumulados	10	S/. 388,984
Activos por Impuesto a la Renta y Participaciones Diferidos			Diferencias de Conversión		
Activo diferido			TOTAL PATRIMONIO NETO		S/. 688,984
Otros Activos	6	S/. 98,751	Intereses minoritarios		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		S/. 818,228			
TOTAL ACTIVO		S/. 1,476,065	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		S/. 1,476,065

Lima, 31 de Diciembre del 2017

x

ANEXO N° 6:

Balance general desde enero a junio del 2018 de la empresa Inversiones Peter Eden S.A.C.

INVERSIONES PETER EDEN SAC			
R.U.C 20487358437			
BALANCE GENERAL AL 31 DE JUNIO DE 2018			
* SOLES *			
ACTIVOS		PASIVOS Y PATRIMONIO	
ACTIVOS CORRIENTES		PASIVOS CORRIENTES	
Efectivo y Equivalentes de Efect	215,712.49	Sobregiros Bancarios	37,074.11
Cuentas por Cobrar Comerciale	527,915.80	Obligaciones Financieras	644,346.77
Otras Cuentas por Cobrar	47,138.86	Cuentas por Pagar Comerciales	309,625.59
Existencias	51,283.12	Provisiones	12,690.00
Gastos Contratados por Anticip	24,557.68	IGV por Pagar	31,065.37
Otros Activos	132,210.83	Tributos por Pagar	16,736.53
	-----		-----
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	998,818.78	TOTAL PASIVOS CORRIENTES	1,051,538.37
ACTIVOS NO CORRIENTES		PASIVOS NO CORRIENTES	
Inmuebles, Maquinaria y Equipos	678,532.32	Obligaciones Financieras	41,271.99
Credito Fiscal	19,899.67	Ingresos Diferidos	9,174.22
	-----		-----
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTE	698,431.99	TOTAL PASIVOS NO CORRIENTE	50,446.21
		PATRIMONIO NETO	
		Capital	300,000.00
		Resultados Acumulados	185,820.00
		RESULTADO DEL EJERCICIO	1,445,243.56
		Total Patrimonio Neto Atribuible	1,931,063.56
TOTAL ACTIVOS	3,033,048.14	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	3,033,048.14

ANEXO N° 7

Balance general de julio a setiembre del 2018 de la empresa Inversiones Peter Eden S.A.C.

INVERSIONES PETER EDEN SAC			
R.U.C 20487358437			
BALANCE GENERAL AL 3ER TRIMESTRE 2018			
* SOLES *			
ACTIVOS		PASIVOS Y PATRIMONIO	
ACTIVOS CORRIENTES		PASIVOS CORRIENTES	
Efectivo y Equivalentes de	255,712.49	Sobregiros Bancarios	17,074.11
Cuentas por Cobrar Come	377,915.80	Obligaciones Financieras	624,346.77
Otras Cuentas por Cobrar	67,138.86	Cuentas por Pagar Come	189,625.59
Existencias	81,283.12	Provisiones	12,690.00
Gastos Contratados por A	24,557.68	IGV por Pagar	31,065.37
Otros Activos	132,210.83	Tributos por Pagar	16,736.53
	-----		-----
TOTAL ACTIVOS COR	938,818.78	TOTAL PASIVOS COR	891,538.37
ACTIVOS NO CORRIENTE		PASIVOS NO CORRIENTE	
Inmuebles, Maquinaria y E	678,532.32	Obligaciones Financieras	41,271.99
Credito Fiscal	19,899.67	Ingresos Diferidos	9,174.22
	-----		-----
TOTAL ACTIVOS NO C	698,431.99	TOTAL PASIVOS NO C	50,446.21
		PATRIMONIO NETO	
		Capital	300,000.00
		Resultados Acumulados	185,820.00
		RESULTADO DEL EJERC	1,445,243.56

		Total Patrimonio Neto Atri	1,931,063.56

TOTAL ACTIVOS	1,637,250.77	TOTAL PASIVOS Y PA	1,637,250.77

ANEXO N° 8

Ficha de observación de juicio de expertos sobre los ratios de liquidez aplicados.

FICHA DE OBSERVACIÓN

Estimado Mg. NUNTON MORE JULIO CESAR

Por la presente, reciba usted mi saludo cordial y fraterno; al mismo tiempo solicito de su sapiencia profesional para que emita juicios sobre "ESTRATEGIAS DE GESTION CREDITICIA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA INVERSIONES PETER EDEN S.A.C MOCHUMI, 2018" Que se le presenta.

Para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto en la materia y se necesita su valiosa opinión; para tal fin debe marcar con un aspa (x) para cada indicador en la columna que considere conveniente.

Tenga a bien evaluar los siguientes ítems del cuestionario de acuerdo a las siguientes categorías:

De acuerdo (A) (3)	En desacuerdo (D) (2)	Totalmente de acuerdo (TD) (1)

Le agradezco profundamente su fina atención.

Atentamente:

Keily Milagros Balcazar Cango

Adjunto:

- Cuadro de operacionalización de variables
- Instrumento de recolección de los datos (medición de documentos) con alternativas para su validación.
- Ficha de validación.

FORMULAS PARA EL DIAGNOSTICO

N°	ÍTEM	VALORACIÓN		
		A	D	T
1	$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Total de activos líquidos}}{\text{Total de adeudos corrientes}}$	3		
2	$\text{Liquidez Ácida} = \frac{(\text{Activos corrientes} - \text{Inventario})}{\text{Pasivos corrientes}}$	3		

Se le agradece cualquier observación, sugerencia o recomendación sobre algún de los acápite propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Validado por el Mg. Dr(a): NUNTON MORE SOLLO CESAR

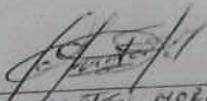
Especialidad: ECONOMISTA

Tiempo de docencia universitaria: 4 AÑOS

Tiempo de experiencia profesional: 10 AÑOS

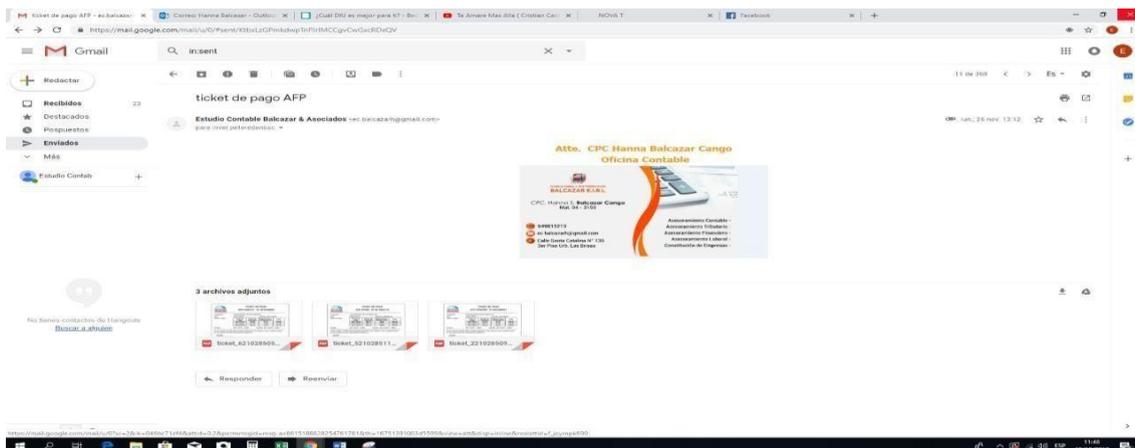
Tiempo de experiencia en investigación científica: 01 AÑO

Fecha: 21/11/18


 Mg. Dr. (a) NUNTON MORE SOLLO CESAR

ANEXO N° 9:

Fotografía de los correos enviados de confirmación de pago.



ANEXO N° 11:

Fotografía de una de las visitas a la empresa Inversiones Peter Eden SAC.



ANEXO N° 12:

Fotografía de la estación de servicios en Mochumi.



ANEXO N° 13:

Esquema aplicado para los requerimientos solicitados a los nuevos clientes.

SOLICITUD DE CRÉDITO INVERSIONES PETER EDEN SAC				
EMPRESA QUE SOLICITA EL CREDITO:		No. DE CLIENTE:	FECHA:	
CANTIDAD CREDITO SOLICITADA EN GALONES:		MENSUAL	BIMESTRAL	TRIMESTRAL
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PLAZO DE PAGO:				
I. DATOS GENERALES DEL CLIENTE:				
RAZON SOCIAL O NOMBRE DEL CLIENTE (Apellido paterno, materno, nombres):			TELEFONOS:	
DOMICILIO (Calle, número, interior)				
MUNICIPIO:	ESTADO:			
CORREO ELECTRONICO FACTURACION:		GIRO DEL NEGOCIO:		
RUC:	TELEFONOS:			
II. PERSONAL DE LA EMPRESA:				
ENCARGADO DE COMPRAS:	CORREO ELECTRONICO:		TELEFONO:	
ENCARGADO DE PAGOS:	CORREO ELECTRONICO:		TELEFONO:	
III. REFERENCIAS COMERCIALES:				
NOMBRE:		NOMBRE:		
CONTACTO:		CONTACTO:		
DIRECCION:		DIRECCION:		
DESCRIPCION DE COMPRAS:	TELEFONO:	DESCRIPCION DE COMPRAS:	TELEFONOS:	
CREDITO AUTORIZADO	PLAZO:	CREDITO AUTORIZADO	PLAZO:	

ANTIGUEDAD:		SALDO ACTUAL:		ANTIGUEDAD:		SALDO ACTUAL:	
OBSERVACIONES:				OBSERVACIONES:			
IV. REFERENCIAS BANCARIAS:							
BANCO (SUCURSAL):				BANCO (SUCURSAL):			
CONTACTO:				CONTACTO:			
TIPO DE MONEDA:		CONTACTO		TIPO DE MONEDA:		CONTACTO:	
No. CUENTA:		LINEA DE CREDITO:		No. CUENTA:		LINEA DE CREDITO:	
SALDO ACTUAL:		ANTIGUEDAD:		SALDO ACTUAL:		ANTIGUEDAD:	
OBSERVACIONES:				OBSERVACIONES:			

V. CONDICIONES Y REQUISITOS GENERALES DE CREDITO:

- 1.- LAS CONDICIONES DE CRÉDITO ESTAN SUJETAS A LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y CUALQUIER CAMBIO SERA NOTIFICADO A USTEDES.
- 2.- LOS PLAZOS DE PAGO SEBEN SER CUMPLIDOS DE LO CONTRATO NO SE SEGUIRA CON LOS ABASTECIMIENTOS
- 3.- LA MODIFICACIÓN A LA LÍNEA DE CRÉDITO DEBE SER SOLICITADA POR EL CLIENTE Y ESTARÁ SUJETA A LA APROBACIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA.
- 4.- CUALQUIER MORA EN LA LIQUIDACIÓN DEL ADEUDO CAUSA INTERESES (TASAS COMERCIALES APLICABLES).
6. EL PAGO SE REALIZARA AL VENCIMIENTO DE LA FACTURA, CONSIDERANDOSE LOS DIAS NATURALES AUTORIZADOS A PARTIR DE LA FECHA DE REVISION.
7. EL PAGO SERA DEPOSITADO EN NUESTRAS CUENTAS AUTORIZADAS, POR TRANSFERENCIA O POR , ENVIANDO FICHA O DOCUMENTO QUE AMPARE DICHO PAGO A ADMINISTRACIÓN.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SON CIERTOS Y POR LO TANTO DEBEN SER TRATADOS CONFIDENCIALMENTE.

ANEXO N° 14:

Presupuesto general de tesis.

**PRESUPUESTO DE PROYECTO DE TESIS
ABRIL - DICIEMBRE 2018**

Clasificador de gastos	Descripción	Cantidad	Costo unitario	Costo total
2.3.15	Materiales y útiles			
2.3.15.11	Repuestos y accesorios			
	Memoria USB	1 unidad	S/. 25.00	S/. 25.00
2.3.15.12	Papelería en general, útiles y materiales de oficina			
	Papel bond A4	1/4 millar	S/. 14.00	S/ 3.50
	Resaltador	1 unidad	S/. 2.00	S/. 2.00
	Lapiceros	2 unidades	S/. 1.00	S/. 2.00
2.3.2	Contrataciones de servicios			
2.3.2.1.2.1	Pasajes y viajes de transportes	15 viajes	S/. 10.00	S/ 150.00
2.3.2.2.2.3	Servicio de internet	4 meses	S/. 90.00	S/ 360.00
2.3.2.2.4.4	Servicio de impresiones, encuadernación y empastado			
	Impresiones	80 hojas	S/. 0.10	S/. 8.00
	Anillados	3 unidades	S/. 6.00	S/. 18.00
2.1.15.1	Docentes universitarios			
2.1.15.1.2	Personal contratado			
	Investigador	3 asesorías	S/ 70.00	S/ 210.00
	Asesor metodológico	5 asesorías	S/ 80.00	S/ 400.00
Total				S/ 1,054.00

Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas

Elaboración: Propia

Acta de aprobación de originalidad de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Mg. Sonia Magali Núñez Puse, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisor (a) de la tesis titulada "**Estrategias de gestión de crediticia para mejorar la liquidez en la empresa Inversiones Peter Eden SAC, Mochumi, 2018**", de la estudiante **Balcazar Congo, Kelly Milagros**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lugar y fecha.....



Mg. Sonia Magali Núñez Puse
ASESORA EMPRESARIAL
LIC. EN ADM. DE EMPRESAS

Firma

Mg. Sonia Magali Núñez Puse

DNI: 16788327

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	---------------------------------

Formulario de autorización de publicación de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo **Keily Milagros Balcazar Cangó**, identificado con DNI N° **73974827** egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, **autorizo** () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**Estrategias de gestión de credificia para mejorar la liquidez en la empresa Inversiones Peter Eden SAC**""; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: **73974827**

FECHA: **01** de **Julio** del 201**9**

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

Visto bueno de versión final de tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
E. P. DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

KEIZY MILAGROS BALCAZAR CANGO

INFORME TÍTULADO:

**“ESTRATEGIAS DE GESTION DE CREDITICIA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA
INVERSIONES PETER EDEN SAC, MOCHUMI, 2018”**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 28 DE JUNIO DEL 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



[Handwritten Signature]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN