



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Título de la tesis**

**Procesos de créditos y cobranzas de la empresa Distribuidora  
Ferretera La Marginal EIRL-Moyobamba 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR(ES):**

Monteza Monteza, Dolibeth (0000-0002-9742-1404)

Vargas Ríos, Mary Cruz (0000-0001-6597-8534)

**ASESOR:**

Dr. Vallejos Tafur Juan Britman (0000-0002-6328-806X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**MOYOBAMBA - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A nuestros queridos padres, por su apoyo afectivo y moral, ya que sin ellos no estaríamos llegando a concluir una etapa más en nuestras vidas y a todas las personas que siempre estaban pendiente de nuestros logros.

**Dolibeth y Mary**

## **Agradecimiento**

A Dios que nos da salud, inteligencia y sabiduría. A nuestros docentes de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, que nos impartieron sus conocimientos y enseñanzas durante todos nuestros años de estudio.

**Las autoras**

## Índice de contenidos

Caratula.....	ii
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	27
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	27
3.2. Variables, Operacionalización .....	27
3.3. Población y muestra.....	29
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos .....	30
3.5. Procedimientos.....	31
3.6. Método de análisis de datos.....	31
3.7. Aspectos éticos .....	31
IV. RESULTADOS .....	32
V. DISCUSIÓN .....	44
VI. CONCLUSIONES.....	49
VII. RECOMENDACIONES .....	51
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS .....	57

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Información sociodemográfica .....	32
<b>Tabla 2.</b> Análisis de fiabilidad de Alfa de Crombach de la variable Proceso de crédito y la variable Cobranza.....	34
<b>Tabla 3.</b> Análisis descriptivo de la variable Proceso de crédito de los trabajadores de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021 .....	35
<b>Tabla 4.</b> Análisis descriptivo de la variable Cobranza de los trabajadores de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021 .....	37
<b>Tabla 5.</b> Prueba de normalidad Shapiro-Wilk de una muestra .....	39
<b>Tabla 6.</b> Análisis de correlación entre el plan de mejora en el desarrollo de los procesos del área de créditos y la cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021 .....	40
<b>Tabla 7.</b> Análisis de correlación entre la investigación del cliente en el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021 .....	41
<b>Tabla 8.</b> Análisis de correlación entre el análisis de la información en el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021 .....	42
<b>Tabla 9.</b> Análisis de correlación entre la decisión de crédito en el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021 .....	43

## Índice de figuras

Figura 1. Genero .....	32
Figura 2. Edad.....	33

## Resumen

El presente estudio, tuvo como objetivo general determinar la relación entre los procesos del área de créditos y la cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021. La investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo aplicado con un alcance descriptivo correlacional porque evaluó el grado de asociación o relación entre dos o más variables. El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal porque se realizó sin manipular las variables. La población total fue de 17 trabajadores. Se concluye que, existe relación entre el proceso de crédito de planeamiento financiero con la cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021. Mediante el análisis estadístico de Pearson se obtuvo el coeficiente de 0,962 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ).

Palabras claves: Procesos, créditos, cobranzas.

## **Abstract**

The general objective of this study was to determine the relationship between the credit area processes and the collection of the company Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021. The research was of a quantitative approach applied with a descriptive correlational scope because it evaluated the degree of association or relationship between two or more variables. The research design was non-experimental, cross-sectional because it was carried out without manipulating the variables. The total population was 17 workers. It is concluded that there is a relationship between the financial planning credit process with the collection of the company Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021. Through Pearson's statistical analysis, the coefficient of 0.962 (high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.05$ ).

Keywords: Process, credits, collections.



## I. INTRODUCCIÓN

En nuestro país existen más de 80% de pequeñas y medianas empresas y son las principales fuentes de trabajo. Estas empresas también son los principales en no tener todo en regla, es decir son informales, término que en este proyecto de investigación no se refiere a la legalidad de las empresas sino a la definición de los aspectos tales como son los objetivos, los mecanismos o procesos operativos, etc., estas constituyen muy importantes a una guía para el trabajo de las empresas ya sea a largo o pequeño plazo como son las actividades diarias y operativas. Un plan de mejoras en el trabajo de la empresa de créditos y cobranzas a lo largo de los años ha ido evolucionando, es decir no se tiene definidos aspectos básicos para poder desarrollarse de una manera más óptima que la actual. Consideran que la formulación de estrategias, implementación de manuales en esa área, indicadores, ayudarán a los trabajadores a desarrollar su trabajo de manera más eficiente y ordenada. Todo lo dicho no solo será beneficioso en el dicho departamento sino para toda la empresa. (Lafuente & Martín Egoscozábal, 2008).

A nivel internacional Mediavilla (2015), resalta que en Grafitext Cía. Ltda, hay un problema grande que es la falta de estrategias frente a esta área ya que es muy importante en la empresa que son los créditos y cobranzas, por lo que es necesario aplicar análisis muy profundas a realizar, tales como en los sectores de: Política de crédito y manejo de cartera y cobranza, etc. Termina aclarando que a través de su investigación busca mejorar dicho problemas, estableciendo una infinidad de alternativas tanto operacionales y tácticas que originen el menor plazo de crédito a clientes morosos. Ruiz (2018), concluye que: la meta de su informe es buscar alternativas para poder auxiliar el área de cobranzas, elaborando un modo de gestión en esa área, para así recibir el pago rápido y oportuno de dichas deudas.

A nivel nacional, Hidalgo, (2016), expresa que al estudiar una determinada empresa obtuvo como resultados que no contaban con una adecuada diligencia de cobranzas, ya que para ello se necesita un especialista en dicha área algo que la empresa no contaba, para que el resultado sea eficiente, finalmente optaron por realizar un plan para mejorar este problema y así obtener un mejor análisis y seguimiento de los procesos.

A nivel local se evidencia que la empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL-Moyobamba 2021, dedicada al rubro de la Ferretería, no cuenta con un plan para mejorar en dicha área que son los créditos y cobranzas lo cual conlleva a una rentabilidad baja, es por ello que, se pretende realizar un plan de mejora para poder identificar cuáles son las ventajas y desventajas de dicha empresa, así también poder analizar y tomar decisiones correctas para poder salir de la situación que se encuentra.

De lo antes expuesto se plantea como **problema general** ¿Cuál es la relación entre los procesos del área de créditos y la cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021? Y **como problema específico**: ¿Cuál es la relación entre de la investigación del cliente en el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021? ¿Cuál es la relación entre el análisis de la información en el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021? ¿Cuál es la relación entre la decisión de crédito en el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021?

Asimismo, la investigación tiene las siguientes justificaciones: **Por conveniencia**, con la generación de un perfil investigativo de los que desarrollaron el estudio, pues se revisaron distintas teorías expresadas por autores, permitiendo el conocimiento de las variables. **Justificación social**, al conocer adecuadamente los procesos que se efectúan en el crédito y sus cobranzas, se contribuirá al desenvolvimiento de las distintas entidades locales respecto del manejo y efectucción de sus créditos, así como de sus cobranzas, propiciando porque se efectúen de manera exitosa, reduciendo

riesgos de impago de los mismos, estableciendo políticas de cobranzas, y procedimientos de créditos adecuados. **Justificación teórica**, con fundamentación teórica en distintos autores sobre las variables en indagación, permitiendo solucionar problemáticas planteadas. Además, se justifica en aportes teóricos que permitirán profundizar con información selecta las variables, las cuales se medirán de acuerdo a sus dimensiones **Justificación práctica**, contribuirá a la mejora de estrategias empresariales respecto de los procesos de crédito y sus cobranzas, con la proporción de información pertinente sobre la materia en estudio. Asimismo, la **justificación metodológica**, pues el estudio es desarrollado con el uso de procedimientos, métodos y técnicas científicas con el objeto de conseguir los objetivos definidos. Además, se emplearán instrumentos validados por expertos que podrán ser empleados en estudios posteriores, facilitando la solución d problemáticas afines.

Se ha planteado como **objetivo general** Determinar la relación entre los procesos del área de créditos y la cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021. Y como **objetivos específicos**: Identificar la relación entre la investigación del cliente en el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021. Identificar la relación entre el análisis de la información en el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021. Identificar la relación entre la decisión de crédito en el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021.

Respecto a la **hipótesis general**, **H<sub>i</sub>**: Existe relación significativa entre los procesos del área de créditos y cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021. **H<sub>o</sub>**: No existe relación significativa entre los procesos del área de créditos y cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021. Y las **hipótesis específicas H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa entre de la investigación del cliente en el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021. **H<sub>2</sub>**: Existe relación significativa entre el análisis de la información en el área de cobranza de la

empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021. **H3:** Existe relación significativa entre la decisión de crédito en el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021.

## II. MARCO TEÓRICO.

En cuanto a los antecedentes de la investigación, a nivel **internacional** se consideró a: Espin, D. y Campoverde, A. (2018) en su investigación: *Diseño del manual de políticas de crédito y cobranza para Livestravel S.A.* El estudio tuvo el objetivo de formular Políticas de Cobranzas y Créditos que mejoren la liquidez en la entidad "LIVESTRAVEL S.A". Diseño del estudio no experimental, población de 20 colaboradores, instrumento guía de análisis documental. Concluyó que: los créditos se registran en sistemas que no son muy confiables lo cual dificulta las cobranzas, es decir en muchas ocasiones la base de datos se encuentra desactualizada perjudicando así a la entidad al no poder realizar cobranzas a algunos deudores afectando directamente su liquidez y por ende su rentabilidad. La entidad presenta procedimientos de otorgamiento crediticio débiles, pues no existe lineamiento que lo regule, ocasionando en muchos casos que se brinde y no se cobren. Lo cual revela la inexistencia de procedimientos claros y definidos en el área de cobranza y créditos lo cual resulta perjudicial a la entidad. Es necesario que la gerencia ponga énfasis en este aspecto muy importante para la entidad, modernizando procesos y capacitando a los colaboradores a fin de que se objeten mejores resultados.

Suárez, V. (2018) en su investigación: *Diseño de un manual de políticas de créditos y cobranzas para disminuir la cartera vencida de la empresa mueblería palito S.A. periodo 2017-2018.* Con el objetivo de implementar Políticas de cobranzas y créditos que disminuyan la cartera vencida en la entidad Mueblerías Palito S.A. Diseño de estudio no experimental, población de 20 personas, instrumento cuestionario. Concluyó que: la entidad presenta cartera de cobranzas vencidas elevadas por lo que es muy necesario y urgente la implementación de Políticas que permitan la cobranza de dichos créditos otorgados con procedimientos prácticos y de gestión, reduciendo así el índice moroso que posee la entidad para el periodo 2018. Las políticas a implementar en la entidad debe ser tanto para el otorgamiento de créditos así como para las cobranzas, pues el ente debe evaluar previamente a sus

consumidores antes de otorgarles crédito determinando claramente si es que puede otorgarles o no, teniendo en cuenta una serie de criterios que garanticen confiabilidad en su cobranza, así como reducir en algunos casos el monto del crédito a efectuarse para algunos consumidores que no brinden mucha confiabilidad evitando así que la cartera morosa sea muy elevada y se obtengan adecuados beneficios institucionales.

García, X.; Maldonado, H. y Grijalva, G. (2019) en su investigación: *Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador*. Teniendo el objetivo de conocer los niveles de confianza y de riesgo aplicando cuestionarios de control interno COSO, de diseño no experimental, la población fue el gerente, administrador, secretaria y cliente y el instrumento fue la guía de análisis documental. Concluyó que: la entidad ejecuta sus operaciones empíricamente, pues no establece documentariamente políticas, estructura organizativa y procesos de otorgamiento de créditos y la cobranza de los mismo, lo cual ocasiona que no se evalúe a quienes se brinda créditos, generando una severa desventaja institucional ya que esto afecta su liquidez y rentabilidad, es por ello que la administración debe gestionar dicho problema y mejorar así el rendimiento de la entidad. Se pudo apreciar además que en la entidad no se vienen delegando adecuadamente las funciones institucionales, existiendo duplicidad de tareas en algunos casos y en otros existe personal que no está participando activamente en la consecución de los objetivos y metas establecidos por la entidad. Las acciones de control deben ser mejoradas a fin de que los recursos del ente se manejen adecuadamente.

Muñoz, G. (2020) en su investigación: *Reestructuración del proceso de crédito y cobranzas aplicando la metodología DMAMC en una constructora inmobiliaria*. Tuvo el objetivo de adaptar la herramienta Dmamc en la compañía constructora para el área de crédito y cobranza para reducir la cartera vencida. Diseño no experimental, la población y muestra fue el acervo documental, la técnica fue el análisis documental con su respectivo instrumento la guía de análisis documental. Concluyó que: mediante la aplicación de la metodología

seis sigmas, fue posible determinar que los principales problemas que aquejan al área de crédito y cobranzas, es la falta de claridad en las políticas para efectuar los créditos y los que serán necesarios para realizar las cobranzas a los clientes.

Herrera, W. (2018) en su investigación: *Diseño de políticas de créditos y cobranzas para la empresa DIPACSA S.A.* Como objetivo tuvo el de Diseñar políticas de crédito y cobranza que contribuyan al paulatino mejoramiento de los indicadores económicos y financieros de la Empresa DIPACSA S.A. Diseño experimental, la población y muestra fue la totalidad de personas que conforman el departamento financiero de la empresa, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que: después de llevar el a cabo el análisis de la información recopilada, se determinó que las políticas de créditos y cobranzas estaban más diseñadas y que tenían procedimientos desfasados para efectuar los cobros, por lo que los clientes con morosidad de pagos se respaldaban en ellos, aumentando así los créditos impagos.

Respecto a los **antecedentes nacionales** se tiene al autor Sigwas, A.(2019). En su investigación: *El proceso de otorgamiento de crédito y su relación con la clasificación crediticia de deudor en la empresa de bienes y servicio para el Hogar S.A.C., Iquitos, periodo -2018.* Con el objetivo de establecer la relación entre el método en que se otorga créditos en la entidad y la clasificación crediticia que presenta el consumidor de la entidad Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. Iquitos, 2018, de diseño no experimental, población de 411 individuos, instrumento guía de observación. Concluyó que: las variables presentan relación tal como lo indica el estadístico chi de 0.698 y un p valor de 0.000, es por ello que los procesos de otorgamiento de créditos en la entidad deben ser mejorados, logrando así filtrar a aquellos consumidores que presenten riesgo potencial que perjudique a la entidad al no poderse cobrar el crédito otorgado, entonces al mejorarse los procesos de otorgamiento de créditos en el ente, se podrá clasificar claramente a quienes se les debe otorgar crédito y a quienes no, reduciendo el riesgo de impago por parte de los consumidores. El estudio reveló que en la entidad el 17.9% de la cartera

de crédito presentan dudosa cobranza pudiendo considerarse como pérdida, pues se considera escasas probabilidades que sean cobradas dichas deudas.

Culqui, M. y Quispe, M. (2019) en su investigación: *El proceso de otorgamiento de crédito y su relación con la clasificación crediticia de deudor en la empresa de bienes y servicio para el Hogar S.A.C., Iquitos, periodo - 2018*. Teniendo como objetivo conocer en qué medida un análisis de las políticas de créditos y cobranzas contribuyen a mejorar la liquidez de la entidad Agencias Viajes Tours SAC. periodo 2017. Investigación diseño no experimental, población de 20 trabajadores, instrumento cuestionario. Concluyó que: los procedimientos de cobros que se emplean en la entidad son adecuados, pero a estos es necesario añadir medidas de control para que se tenga un adecuado manejo de las cuentas cobradas y los que aún faltan por cobrar, puesto que los trabajadores demoran demasiado tiempo en registrar dichos cobros por lo que la entidad posee información desactualizada, lo cual perjudica la toma de decisiones institucionales. Para cumplir los objetivos trazados como entidad, es necesario que se gestione y controle adecuadamente los créditos que otorga la entidad, ya que ello permite a la organización contar con liquidez favoreciendo en gran medida la rentabilidad institucional. La facilidad crediticia que otorga una entidad atrae clientes en la entidad, pero estos deben ser gestionados adecuadamente a fin de que se puedan cobrar y la entidad no incurra en pérdidas.

Armas, B. (2019), en su investigación: *Créditos y cobranza y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Valesa Inversiones SAC. Año 2018*. Con el objetivo de conocer el efecto que genera el otorgamiento de créditos y la gestión de cobranzas en la entidad Valesa Inversiones SAC, año 2018 y su rentabilidad, diseño no experimental, población fue la empresa, instrumento ficha de análisis documental. Concluyó que: la adecuada aplicación de políticas de créditos y la gestión de cobranzas guardan relación de manera positiva en la entidad Valesa Inversiones SAC debido a los resultados mostrados, la empresa mejoraría la rentabilidad disminuyendo todos los gastos por cobranza dudosa, así como también los intereses que se



asumieron por préstamos bancarios para pago a proveedores y terceros por la suma de S/. 503 844 esto hace que la empresa aumente su utilidad en S/. 477 425 debido a que la empresa gestiona de manera adecuada las cuentas por cobrar mejorando de esta forma su rentabilidad. La cobranza adecuada de los créditos otorgados por la entidad permite que esta pueda desarrollar sus actividades planificadas respecto al tema financiero adecuadamente, como la atención adecuada de sus cuentas por pagar y la ejecución de sus inversiones pendientes.

Casasola, G. y Ramos, G. (2020) en su investigación: *Políticas de crédito y gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.A.C. Ate Vitarte*. Tuvo como objetivo describir en qué medida las políticas de crédito se relacionan con la gestión de cobranza en la empresa Laboratorios SMA SAC. Diseño descriptivo correlacional, la población fue de 541 trabajadores y una muestra de 50 elementos, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que: después de haber llevado a cabo las encuestas hacia la muestra, el 34% afirmó que las políticas orientadas a los créditos presentan afecciones a la gestión de cobranza realizada por la empresa, por lo tanto, se consideró que es necesario aplicar una reforma a estas políticas enfocándose en replantear los lineamientos valiéndose de bases legales que ayuden a recuperar la cartera de créditos.

Huamaní, R. (2018) en su investigación: *Relación de la gestión de créditos y cobranzas con la liquidez en la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017*. Su objetivo fue determinar la relación de la Gestión de Créditos y cobranzas con la Liquidez de la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017. Diseño no experimental, la población fue de 380 colaboradores y una muestra de 30 colaboradores, la técnica fue la encuesta mediante el uso del cuestionario. Concluyó que: después de haber encontrado un valor de correlación igual a 0.698, se determinó que las variables en estudio se correlacionan en un nivel significativo de forma positiva, por lo tanto, a mejor gestión de los créditos otorgados por la empresa, esta podrá incrementar su liquidez gracias al pago oportuno de los clientes.

**Antecedentes locales**, Saldaña, E. (2017) en su investigación: *Aplicación de la política de créditos como instrumento de evaluación para préstamos microempresas en financiera Crediscotia S.A Moyobamba- Periodo 2016*. Teniendo como objetivo analizar la política de créditos en la financiera crediscotia S.A para la evaluación de crédito microempresa, de diseño no experimental, la población fue el acervo documentario y el instrumento la ficha de análisis. Concluyó que: El conocimiento de las políticas de créditos, representa un aspecto importante, toda vez que el profesional evalúe y califique al potencial cliente, de manera que determine si es que se le puede brindar o no el crédito, es importante que los funcionarios interioricen adecuadamente las políticas de crédito reduciendo riesgos de impago que resulte perjudicial para la entidad, además, el conocimiento de las políticas crediticias institucionales por parte de los funcionarios facilita y agiliza los trámites del proceso para que se otorgue créditos a los usuarios, permitiendo que se brinden créditos oportunamente con riesgos reducidos. Las pautas que presentan las políticas sobre la evaluación crediticia permite que los funcionarios de la entidad sean analíticos y concluyan en el rechazo o la aprobación según el perfil del cliente a transacción financiera.

Pisco, A. y Vásquez, J. (2021) en su investigación: *Gestión de cobranzas y recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020* presentaron el objetivo de relacionar la gestión de cobranzas en EsSalud y la recuperación de deuda. Moyobamba, 2020. con un estudio de diseño no experimental, población de 6 personas, instrumento guía de observación. Concluyó que: las variables no presentan relación en la entidad, pues el nivel de significancia arrojado en el estudio supera el 0.05 ( $p > 0.05$ ). lo cual indica que, si mejora la gestión de cobranzas y la prevención de riesgos en los procesos de cobranzas, el feedback, entonces no se verá mejorada la eficiencia, los estándares de calidad y desempeño de la recuperación de deuda en la entidad. El nivel de gestión de cobranza en la entidad es alto representando un 50% mencionado por los trabajadores de la Unidad de Finanzas y el área de cobranzas y

recuperaciones de deuda, por otro lado, el 33.3% mencionan que es bajo, el 16.7% indican que es medio. La entidad debe gestionar adecuadamente la recuperación de sus deudas, de manera que este aspecto no afecte su liquidez y que pueda desarrollar sus actividades sin inconvenientes financieros.

Gonzales, A. y Cubas, D. (2019) en su investigación: *Políticas de crédito y la liquidez de la empresa inversiones Santa Teresita E.I.R.L de San Hilarión, 2017*. con el objetivo de expresar la incidencia del análisis de políticas crediticias en la liquidez de la entidad Inversiones Santa Teresita E.I.R.L, San Hilarión, periodo 2017, diseño de estudio no experimental, población de 15 subordinados y estados financieros, los instrumentos fueron la lista de cotejo, guía de entrevista y guía de análisis documental. Concluyó que: las variables presentan relación de 0.711 y un p valor de 0.000, lo cual indica que una adecuada gestión de las políticas crediticias en la entidad, permite la reducción de la cartera morosa de la misma y aseguramiento de las cobranzas mejorando así la liquidez institucional. El estudio evidenció que los funcionarios de encargados de los créditos que brinda la entidad y su cobranza poseen conocimientos adecuados, pero es necesario que estos se comprometan mejor en sus funciones de manera que la cartera de morosidad de la entidad se reduzca y no perjudique su operatividad. La evaluación y análisis de los requisitos sobre el otorgamiento de créditos debe ser mejorada en la entidad, para no comprometer su liquidez y solvencia en el tiempo.

Ríos, R. (2019), en su investigación: *Gestión de créditos y cobranza y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, agencia Tarapoto, año 2016*. Tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la Gestión de créditos y cobranzas y la Liquidez de la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres, agencia Tarapoto año 2016. Diseño correlacional, la población y muestra fue de 7 trabajadores del área de crédito y cobranzas y su acervo documental, las técnicas fue el la encuesta y el acervo documental, los instrumentos fueron la encuesta y la guía de análisis documental. Concluyó que: después de haber encontrado

un valor de correlación, se determinó que las variables en estudio se correlacionan en un nivel significativo de forma positiva y directa, por lo tanto, asimismo, se encontró que la liquidez en el último año ha disminuido como producto de la mala gestión de los créditos tanto al otorgarlos y al cobrar a los clientes.

Gonzales, E. y Sajamí, K. (2019) en su investigación: *Gestión de créditos y cobranza y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, agencia Tarapoto, año 2016*. Su objetivo fue determinar la incidencia de la gestión de créditos y cobranzas en la rentabilidad en la empresa comercial. Diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por el área de ventas y cobranza, 05 colaboradores y los informes de créditos otorgados y cobranzas, las técnicas fue el la encuesta y el acervo documentario, los instrumentos fueron la encuesta y la guía de análisis documental. Concluyeron que: la empresa realiza procesos de créditos de manera errada, asimismo, no se cumplen las actividades y filtros necesarios antes de otorgar los créditos dentro de los cuales se encuentra la omisión al historial crediticio, por lo tanto, la morosidad se incrementa, afectando la rentabilidad empresarial sustentado en los créditos impagos.

Describiendo las teorías del tema, se menciona la variable **procesos de créditos**; para lo cual, los autores Morales y Morales (2014), sostienen que los procesos de créditos son una serie de acciones que efectúa una entidad con el objeto de reducir riesgos de impago de los mismos, estos procesos comprenden la evaluación de los posibles clientes para el otorgamiento de créditos de acuerdo a su capacidad de pago, es decir comprende todo el proceso de otorgamiento crediticio. El crédito puede suceder en dos contextos distintos, por un lado, los créditos consistentes en préstamos financieros otorgados por una entidad financiera y por otro lado por empresas comerciales que fruto de sus actividades brindan crédito a sus clientes, es decir suspenden el pago de sus ventas en un tiempo definido. En el caso de las entidades financieras se efectúan mediante un pacto o contrato se entrega una suma de dinero a una persona natural o jurídica por parte de la entidad financiera,

estableciendo el compromiso de ser devuelto a un plazo determinado, con intereses de por medio fruto de la utilización del dinero. Por otro lado, el crédito también surge en el contexto de una entidad cuando aplaza el cobro de sus ventas, o cuentas por cobrar hacia personas naturales o jurídicas, es decir cuando se realizan las ventas por parte de una entidad y esta no realiza el cobro de manera inmediata, estableciendo tiempos distintos al de la realización de la venta, pudiendo ser con intereses o en algunos casos si cargos adicionales.

En cuanto a los procesos de créditos, el autor Delgado (2009), manifiesta que para el otorgamiento de créditos existen pasos y procedimiento analíticos necesarios a realizarse por la entidad otorgante a fin de que pueda garantizar seguridad sobre su retorno y los beneficios en favor de la misma. Las entidades poseen una serie de políticas que regulan el otorgamiento de créditos las cuales deben ser adecuadamente gestionadas por los funcionarios competentes reduciendo el riesgo de incobrabilidad que pueda repercutir negativamente en la liquidez, rentabilidad y el desempeño institucional. Las entidades hacen uso de créditos para financiar sus actividades, es decir solicitan créditos cuando presentan faltantes de dinero, es por ello que resulta muy importante también que estas entidades solicitantes analicen las fuentes de financiamiento a su disposición, a fin de que puedan elegir por la más idónea y económica, evitando sobrecostos que puedan provocar el impago de los mismos y que atenten contra su adecuado desempeño y desarrollo institucional.

Importancia del crédito, según el autor Villaseñor (2010), la disponibilidad y el acceso al crédito de una entidad representa un aspecto muy importante y decisivo en su desenvolvimiento y desarrollo como tal, puesto que con ello puede financiar sus operaciones al tener faltante de efectivo. La empleabilidad del crédito, no solo se lleva a cabo a nivel de empresa, sino también a nivel individual o personal de cada persona y a nivel de país, pues todos estos agentes hacen uso y manejo de dinero en el día a día y a falta de ello es necesario y factible que adquieran créditos cual fuese el contexto en que se

realicen. El crédito resulta muy importante para aquellas personas naturales y/o jurídicas que presentan faltantes de dinero para el desarrollo de sus actividades o ejecución de sus proyectos, el cual resulta determinante en el desarrollo institucional si es que es manejado adecuadamente. Una entidad puede obtener crédito mediante sus cuentas por pagar aplazadas en el tiempo, o sea el pago por sus adquisiciones se efectúa posterior a la fecha de compra, o recurriendo a una entidad financiera para adquirir sumas de dinero que será devuelto en tiempos posteriores con una tasa de interés respectiva.

Según Delgado (2009), el crédito resulta un elemento importante para aquellas entidades que presentan faltantes de financiamiento en el desarrollo de sus actividades y funciones que desempeñan, es por ello que las entidades que deseen adquirir créditos deben evaluar adecuadamente la fuente de financiamiento de donde lo consiguieran, optando por la más idónea. En el caso de una entidad financiera, al decidir otorgar créditos debe tener en cuenta, la realidad de las personas naturales o jurídicas que desean el crédito, su necesidad social, condición financiera, entre otros aspectos que le permitan determinar su capacidad de pago. Existen una serie de procedimientos que debe tener en cuenta una entidad para que pueda otorgar créditos con bajo riesgo, lo cual consiste en el adecuado análisis de los clientes, evitando así pérdidas por incumplimiento de pagos y falta de liquidez por cartera de créditos vencida.

Lineamientos de crédito, consecuentemente Espinosa (2010), sostiene que el crédito es una herramienta financiera empleada por aquellas personas naturales y/o jurídicas que presentan faltantes monetarios para el financiamiento de sus actividades o para realizar ciertas acciones que consideren convenientes, es por ello que existen lineamientos para controlar los créditos tanto para la entidad otorgante, así como para la que recibe denominadas políticas de créditos, las cuales permiten que se realicen adecuadamente (p. 230). Asimismo, Alvarado (2012), indicó que, los lineamientos crediticios regulan el accionar de las personas naturales y jurídicas referente a los créditos, favoreciendo la toma de decisiones

acertadas sobre el financiamiento de sus operaciones. Por el lado de las entidades que otorgan créditos, las políticas crediticias son importantes para brindar confianza a sus operaciones reduciendo el riesgo de impago, por el lado de las entidades receptoras de crédito, las políticas crediticias que poseen, ayudan a la adquisición de financiamiento de fuentes confiables, seguras y no muy costosas, permitiendo el ahorro por sobrecostos generados a partir de intereses que presentan algunas entidades financieras (p. 169).

Tipos de créditos. Según el autor Ayala (2005), se emiten distintos tipos de créditos en el mercado financiero: i) Créditos comerciales, otorgados a personas naturales o jurídicas, que será útil en la fabricación y venta productos, es decir este tipo de créditos sirven para mejorar la actividad productiva y comercial que desempeñan las personas naturales o jurídicas. ii) Créditos a micro empresas, son otorgados a personas jurídicas consideradas como micro empresas, cuya empleabilidad monetaria será en la producción y comercialización de bienes y servicios. iii) Créditos Consumo, son desembolsos monetarios otorgados a personas naturales para su consumo mediante la adquisición de bienes, pago de servicios y gastos del día a día que pueda presentar un apersona. iv) Créditos Hipotecarios para Vivienda, son desembolsos monetarios a personas naturales cuyo objeto es la compra, fabricación, ampliación, remodelación, mantenimiento, entre otros aspectos afines que tengan que ver con vivienda propia, mediante el cual la garantía del crédito es la hipoteca.

Políticas de crédito y de cobranza. Los autores Morales & Morales (2014), sostienen que la determinación de políticas referentes a los créditos y sus respectivas cobranzas comprenden etapas como: 1. Estándares de créditos, es decir, cuál será la metodología a emplear para el otorgamiento de créditos y bajo qué términos, estándares, requisitos y formas se realizarán, las políticas comprenden procedimientos para su realización, además comprenden filtros para que se designen las clientes idóneos, reduciendo riesgos por impago de los mismos, el filtro que realiza la entidad para seleccionar su cartera de clientes es necesario para reducir la cartera morosa, puesto que se realiza un

evaluación a la capacidad de pago que tienen los solicitantes a fin de que se determine si se le otorgará o no el crédito, así como el monto al cual pueden acceder. 2. Establecimiento de condiciones, se realiza una vez evaluado a los clientes y haber tomado la decisión de efectuar el desembolso, determinando los plazos mínimos y máximos, pagos anticipados, entre otros aspectos necesarios que se deben dar de conocimiento a la parte solicitante (p. 141).

Ventajas del crédito, para Ettinger (2000), el acceso a los créditos representa una ventaja significativa para una entidad que necesita de capital para el financiamiento de sus operaciones, actividades y proyectos, es por ello que los gerentes de las entidades deben considerar optar por créditos cuando desean realizar actividades y estas no se efectúen por falta de dinero. Cuando una entidad decide optar por financiarse mediante créditos de entidades financieras debe evaluar adecuadamente las ofertas que realizan las instituciones financieras a fin de elegir un contrato que pueda ser pagado adecuadamente y no incurra en aspectos desfavorables que se producen por el impago de sus obligaciones financieras con las entidades financieras. En cuanto a las desventajas de los créditos, se representan cuando se brinda un mal uso a los recursos adquiridos mediante créditos o se generen pérdidas en las inversiones que se realizan por lo que los intereses se recarguen a la entidad generando sobre costos y por ende disminuciones en las utilidades institucionales, es por ello que se debe evaluar adecuadamente en que será utilizado los fondos que provienen de los créditos para evitar inconvenientes institucionales que afecten su estabilidad económica financiera.

Diseño de políticas crediticias, según la revista Créditos y Cobranzas (2010), las políticas de crédito son elementos que regulan las condiciones, formas, criterios y maneras para que se efectúen y otorguen los créditos, así como también establece lineamientos a seguir para que estos cobren en el momento correspondiente, de manera sistemática. Las políticas de crédito deben considerar aspectos como: i. el objeto del de las acciones crediticias, es decir que se logrará al realizar un crédito. ii. bajo que procedimientos y formas se realizarán las acciones crediticias. iii. requisitos para la entrega de



créditos. iv. coordinación entre diferentes funcionarios a fin de verificar si es apto el cliente para recibir el crédito. v. eventos en que no resulte procedente el otorgamiento de créditos. Las políticas crediticias son desarrolladas para dar confiabilidad a los cobros de los créditos otorgados, mediante pautas para su otorgamiento, es decir cuando los créditos son entregados de manera adecuada con la respectiva evaluación de los clientes, entonces existirá mayores probabilidades para que estos realicen la devolución satisfactoriamente.

Factores a considerarse en las políticas crediticias, para Coral (2010), las políticas crediticias permiten el desarrollo adecuado de los procedimientos institucionales, las cuales presentan factores como: i. condiciones macroeconómicas que se presentan en el medio donde se desenvuelven las personas naturales o jurídicas solicitantes de créditos que determinan la devolución o pago de los montos cedidos a crédito, es decir que las entidades dadoras de crédito deben evaluar las variables macroeconómicas que puedan afectar la devolución de los créditos. ii. La competencia, es la evaluación del desenvolvimiento que desempeñan entidades dedicadas al mismo rubro, para estar atentos a los cambios del medio y poder realizar ajustes a las políticas crediticias a fin de no incurrir en pérdidas monetarias y reducir riesgos que se presenten en el medio organizacional. iii. Situación financiera de la entidad, es la evaluación de las condiciones institucionales, verificando si es que puede continuar vendiendo al crédito sus productos, o es necesario realizar algunas modificaciones para que la entidad no se vea afectada y al mismo tiempo satisfaga a los consumidores. iv. Políticas y objetivos de otras áreas que deben ir acorde con las políticas crediticias, es decir que las políticas de crédito deben guardar relación con los objetivos que planea la entidad y aspectos afines.

Gestión de crédito y cobranza, según el autor Reyes (2012), la gestión agrupa sistemáticamente una serie de reglas, procedimientos, pasos, acciones, entre otros aspectos afines para alcanzar un fin con eficiencia, es por ello que la gestión de créditos y cobranzas comprende el buen manejo de los créditos a

través de la realización de procesos adecuados, con el análisis respectivo de los clientes a fin de que se determine los idóneos a recibir crédito, facilitando así la cobranza de los mismos. La gestión de los créditos permite su otorgamiento eficiente, reduciendo riesgos de impago por parte de los adquirentes logrando la consecución de máximos resultados. El manejo de los créditos y su cobranza es un aspecto que influye considerablemente en los resultados que objete una entidad, puesto que ello determina la liquidez institucional y la utilización de las finanzas, puesto que el crédito determina el tiempo de desembolso que efectuarán los consumidores respecto de las ventas realizadas, es por ello que las políticas de crediticias deben ser idóneamente planteadas y ejecutadas favoreciendo una adecuada gestión financiera institucional y el cumplimiento de las planeaciones efectuadas.

**Dimensiones** de la variable procesos de crédito, según Morales y Morales (2014), cada entidad que decide como política, el otorgamiento de créditos en sus vetas, debe regular su otorgamiento eficientemente, para lo cual debe fijar pautas, requisitos, procesos, entre otros aspectos que contribuyan a determinar si el cliente se encuentra apto a recibir un crédito o al menos el monto que viene solicitando; para lo cual existen 3 momentos que se llevan a cabo en los procesos crediticios institucionales y son:

Dimensión 1. **La investigación del cliente:** es el estudio previo que se realiza a los clientes solicitantes de crédito, para determinar si podrán cancelarlo al cumplirse el tiempo definido, revisando su capacidad financiera y económica que les permita dar cumplimiento a la obligación que supondrá el crédito otorgado. Este procedimiento es efectuado por la entidad previo al otorgamiento del crédito, evaluando los antecedentes del cliente obteniendo información pertinente, en lo que respecta a: Capacidad, que es la evaluación de la capacidad de pago del potencial individuo a recibir crédito, conociendo así si podrá responder a su obligación contraída, verificando sus ingresos vs sus gastos. Capital, es la evaluación de del patrimonio del potencial cliente, a fin de que pueda hacer uso de ellos ante cualquier falta de liquidez. Colateral, se evalúa el respaldo que posee el individuo que garantice la devolución o

pago del compromiso a pactar que concierne al crédito. Condiciones, es la evaluación del entorno del individuo comercial y económico que puedan influir en el impago de sus compromisos.

Dimensión 2. **El análisis de la información**, es la etapa de verificación y análisis de la información investigada anteriormente, para que, a partir de ello, pueda decidirse si se otorga o no el crédito, analizando cada elemento que afecte el no cumplimiento de la obligación que supone el crédito para el posible cliente. Es conveniente realizar un análisis exhaustivo a la información rescatada de individuo a fin de asegurar que este va a cumplir con la devolución del mismo, en el tiempo pactado, Además, se deben analizar: Informes de líneas de créditos, comprende un revisión y análisis sobre anteriores créditos que haya tenido el individuo con otras entidades, haciendo hincapié en su comportamiento de pago, lo que permitirá concluir si es un buen pagador o no genera confianza en su actuar.

Dimensión 3. **Decisión de crédito**, es un acto que se lleva a cabo, posterior a la recopilación de información y el análisis respectivo hecho al individuo, determinando su acceso al crédito, o al monto al que puede acceder, teniendo siempre en cuenta su capacidad de atender sus compromisos de pago. En caso de que el individuo no cuente con las condiciones necesarias para acceder al crédito, aún puede evaluarse si con avales o garantías se le puede brindar, aumentando la seguridad de pago. Como avales y/o garantías se presenta: Hipotecas, Garantías, avales bancarios, personales, etc. en la decisión del crédito puede determinarse: Monto mínimo, es el monto más reducido que puede atender el individuo según su capacidad de pago revelado tras el análisis de su información. Frecuencia de ingresos, es la programación de los pagos crediticios al individuo teniendo en cuenta el análisis de su información referente a sus ingresos a fin de que pueda cumplir cabalmente con ello. Plazo máximo, es el tiempo máximo que se le puede programar al individuo para el pago crediticio, a mayor plazo el monto a amortizar será mayor, detallado en las condiciones y políticas crediticias de la entidad. Ratios de cartera morosa, es un indicador que muestra la morosidad que debe

analizar la entidad para no incurrir en pérdidas: Cartera morosa = Total morosidad de préstamos / cartera de préstamos bruta

Como segunda variable **cobranza**; el autor Pacheco (2012), menciona que la cobranza, es el proceso en que se rescata un monto por cobrar, la cual inicia al vencer el tiempo pactado para el pago de una cuenta. La cobranza es la acción realizada por una persona natural o jurídica acreedora para extinguir la obligación de pago que contrajo con la otra parte deudora. Se dice que una venta no está finiquitada sino hasta que se cobra enteramente. Es la mejor conclusión favorable para una empresa, puesto que ello supone el incremento de su capital, pues representa ingresos monetarios o en especie, de alguien que tenía obligaciones hacia ella. La cobranza se efectúa por la parte acreedora de un compromiso, tras haber realizado alguna acción por la que se hace merecedora de una retribución, la cual se extingue al efectuarse una cobranza exitosa. Hoy, en el mundo empresarial las entidades emplean el crédito en sus operaciones, por ende, la cobranza cobra gran relevancia en la gestión de las diversas empresas, las cuales deben efectuarse a fin de no salir afectadas financieramente.

Para Del Valle (2014), menciona que la cobranza comprende procesos formales mediante los cuales se incrementa el capital de una entidad acreedora, producto de haber efectuado ciertas acciones como ventas y políticas de crédito comerciales concedido a los clientes, lo cual le permiten realizar dicho cobro (p. 60). Asimismo, el autor Gitman (2003), manifiesta que la cobranza es un mecanismo empleado por una entidad para rescatar fondos que le pertenecen, según el pacto realizado con la parte pagadora. Asimismo, Camacho (2015), afirma que parte del proceso de cobranza son las visitas domiciliarias, y antes de visitar personalmente al deudor, el ejecutivo de cobranza deberá analizar los datos y preparar la situación previa, es decir, revisar el expediente del cliente y toda la documentación que vaya a necesitar, así como conocer su situación económica actual, situación financiera y que si es cliente moroso con otros bancos.

Además Borja, Carvajal , Ricaurte, & Arias (2019), menciona que las cobranzas deben ser efectuadas dentro de la fecha apropiada y dentro del cronograma establecido por la organización, y al mismo tiempo no permitir que el cliente sobrepase el tiempo acordado, todo ello de una forma muy especial para que el cliente se esté más reconocido con la compañía, se debe supervisar y controlar el registro de los clientes, esto permitirá identificarlos lo más rápido posible, y clasificarlos por la fecha o antigüedad de la deuda de acuerdo al procedimiento efectuado por la empresa, por eso es necesario conservar una información clasificada por diferentes medios estos pueden ser, solicitudes de los montos de crédito, registro del crédito aplicado, comprobación de los pagos por crédito, los récord por cliente, recibos de cobranza de los clientes y resumen de los valores exigibles en el estado de situación financiera para lograr tener una mayor información pertinente que permita conocer el estado de las cobranzas de la compañía

Asimismo, el autor Brachfield (2003), considera que las cobranzas representan un aspecto importante para las personas naturales o jurídicas acreedoras de ello, puesto que suponen ingresos que incrementarán su capital, es por ello que debe efectuarse adecuadamente a fin de que se puedan efectuar de manera exitosa. Las diferentes entidades que constantemente realizan cobranzas deben establecer la manera, formas, tiempo y metodología de realizarlo detallado en sus políticas de cobranza, las cuales son útiles para que se efectúen de manera ordenada y eficiente, evitando inconvenientes con la contraparte que debe efectuar los pagos, estas políticas de cobranza especifican la manera que se efectuarán las cobranzas agilizando así los cobros y el control sobre la información de cobranzas a fin de que esta sea adecuada y ordenada para que se efectúen de manera satisfactoria. Las cuentas vencidas pendientes de cobranza se deben tener muy en cuenta por una entidad, a fin de que estas no representen un problema de liquidez y solvencia, por lo cual deben gestionarse oportunamente +.

Según Chalupowicz (2014), las cobranzas son actos efectuados por sujetos acreedores una suma de recursos, por lo cual efectúan procedimientos a fin

de rescatarlos, los cuales pasarán a ser parte de su patrimonio; es importante que todo este procedimiento se efectúe adecuadamente, evitando inconvenientes con la parte pagadora y se pierda dichos montos por impago de los mismos. El establecimiento de políticas de cobranza, es un aspecto resaltante para que los cobros se efectúen adecuadamente, ya que en ello se señalará aspectos importantes de efectuación. Las políticas de cobranza están estrechamente vinculadas con las de otorgamiento de créditos, por lo que permite la realización de los cobros de manera eficiente, ya que al otorgarse el crédito se dejará en claro a los clientes la manera, el momento, condiciones y formas de pago, entonces al incumplirse ello, las políticas de cobranza adoptarán metodologías o maneras de realizar dichos cobros incluso recurriendo a acciones legales estipuladas en el pacto del otorgamiento crediticio.

Procedimiento de cobranzas, según Flores (2015), la realización de cobranzas puede resultar en algunos casos de manera sencilla, simplemente recordando al deudor su obligación y este procederá a cumplir con su compromiso y en otras deben efectuarse acciones más estrictas para conseguir el cobro de dichas cuentas, los procedimientos para efectuarse los cobros son una serie de pasos a seguir por el personal encargado de las cobranzas pendientes de una entidad, con lo cual se determina el éxito o el fracaso en los cobros (p. 48). además, Tirado (2015), sostiene que los procedimientos de cobranzas tienen el objeto de recuperar deudas de aquellos individuos que adeudan al ente procurando que satisfagan sus obligaciones de manera oportuna o a la brevedad posible si es que ya venció la fecha en que deberían haber realizado el pago (p. 28). sin embargo, Bañuelos (2015), sostiene los procedimientos de cobranzas deben considerar el dialogo entre acreedor y deudor, comprendiendo así los motivos por el cual no vienen efectuando sus obligaciones de pago, brindando facilidades para que subsane sus inconvenientes, de manera que se refuerce la confianza de la entidad con los deudores y se logre el cobro.

Políticas de cobranza. Según los autores Ettinger y Golieb (2000), las cobranzas para las entidades representan un aspecto esencial que puede determinar incluso su permanencia en el mercado donde operan, puesto que ello supone ingresos económicos a sus arcas para la efectuación de sus operaciones, por lo cual existen políticas para su realización eficiente clasificadas de la siguiente manera: Políticas restrictivas, las cuales establecen la otorgación de créditos con devoluciones o cobros en periodos cortos, se establecen firmes reglamentos a los créditos y con políticas de cobranzas agresivas. Políticas Liberales, son políticas más flexibles y se encuentran en función a la competencia, el proceso de cobros no presenta presión enérgica, otorgando cabida a reestructuración de cronogramas, plazos y formas de pago hacia los clientes. Políticas racionales, se establecen, teniendo en cuenta las condiciones de pago que poseen los clientes, brindando un flujo adecuado de pago, dando posibilidades a los deudores de realizar su pago según su realidad económica y financiera que presentan.

Características de las cobranzas, según los autores Saavedra y Saavedra (2010), mencionan que las cobranzas son relevantes dentro del mundo de los negocios, puesto que ello supone ingresos monetarios que le pertenecen a un ente, es por ello que su éxito o fracaso puede determinar la estabilidad financiera de un negocio o entidad, los encargados de las cobranzas deben actuar sigilosamente objetan porque se cobren a cabalidad los fondos que se encuentran impagos, las cobranzas se caracterizan por: i) Es operativa, práctica, lo cual indica que comprende todo un procedimiento realizado por el personal competente, mediante la ejecución práctica de acciones a fin de concretar el éxito de los cobros adeudados. b) Es implementable, lo cual indica que, pues al realizarse mediante procedimientos, esto quiere decir que cuentan con directrices o políticas que pueden adoptarse por distintas entidades a fin de cobrar sus cuentas c) Es subjetiva, pues su éxito depende del comportamiento de los individuos, tanto acreedores como deudores, por un lado los acreedores deben efectuar con cautela los procesos de cobranza generando confianza y credibilidad ante los deudores aumentando las

probabilidades de pago, en cuanto a los deudores, depende de su decisión de pago y la situación económica financiera en que se encuentren.

Ventajas de las cuentas por cobrar. Según el autor Aznar (2005), para una entidad, la tenencia de cuantas por cobrar representa un activo importante, pues con su cobro podrá disponer de dinero para la realización de sus actividades y la atención de sus cuentas por pagar. Es por ello que dichas cuentas por cobrar deben ser gestionadas adecuadamente a fin de que puedan ser cobrables a cabalidad, reduciendo riesgos por impagos que afecten su liquidez y solvencia en la atención de sus obligaciones. Esto también quiere decir que para la existencia de cobros exitosos y la reducción de riesgos que generen las cuentas por cobrar, el crédito que brida la entidad deberá ser evaluado adecuadamente, es decir que, deben establecerse una serie de procedimientos antes del otorgamiento de créditos, determinándose confiabilidad en su pago por parte de los clientes o usuarios de la entidad. Los créditos que otorga una entidad como parte de sus operaciones comerciales son una estrategia para la atracción de clientes, es por ello que deben efectuarse idóneamente, por un lado, ampliando el número de sus clientes y por otro lado, reduciendo el riesgo de pérdidas al no poder cobrar algunos.

Desventaja de cuentas por cobrar. De igual manera, el autor Aznar (2005), menciona las desventajas de las cuentas por cobrar, las cuales recaen en su riesgo de incobrabilidad, puesto que ello puede afectar seriamente la operatividad institucional, es por ello que deben aplicarse políticas que faciliten o dinamicen los cobros. La gerencia institucional debe evaluar adecuadamente al individuo que está otorgando el crédito de manera que las políticas de cobro no resulten agresivas y vayan contra su capacidad de pago, ocasionando así desconfianza con la entidad y se resistan al pago de sus obligaciones. Los métodos de cobranza que efectúa una entidad deben ser adecuada y debe encontrarse acorde con la realidad institucional, el rubro del negocio, la competencia y la condición del cliente a fin de que la entidad no pierda clientes. Además, las desventajas de las cuentas por cobrar pueden verse reflejadas en la cantidad que posea la entidad, así como los plazos de



cobro no se encuentren adecuadamente definidos o establecidos, ocasionando falta de liquidez y capital a la entidad para su adecuada operatividad.

Elementos que influyen en la cobranza. Siegel (2018), menciona que las cobranzas comprenden procedimientos prácticos muy importantes para la recuperación de recursos por parte de una entidad, es por ello que emplea una serie de elementos como: i) Información, pues lo los funcionarios encargados de realizar los cobros de la entidad deberán disponer de información necesaria, actualizada y oportuna sobre los deudores, adelantándose a los hechos propiciando una cobranza exitosa. ii) Tecnología, al ser la cobranza un proceso importante para las entidades, deben llevarlo a cabo de manera, organizada y ordenada por lo que deben disponer de elementos tecnológicos que les facilite dicho fin, la tecnología le permite disponer, organizar y obtener información que facilite la cobranza y la toma de decisiones respectivas. iii) Personal de cobranza, deben ser los indicados para la realización de dichos procesos, con actitudes y aptitudes idóneas para dicho fin, determinado el éxito de la recuperación de los recursos pertenecientes a la entidad. iv) Estrategia, se deben aplicar medidas estratégicas evitando confrontaciones desfavorables con los deudores que frustren el cobro respectivo y de ser el caso aplicar alternativas rigurosas.

En cuanto a los procedimientos de cobranza, el autor Levy (2009), menciona que las cobranzas nacen a partir de las ventas efectuadas al crédito. Entonces la cobranza representa una acción esencial y decisiva en el desarrollo institucional, ya que con ello se logrará el ingreso monetario de aquellas vetas efectuadas bajo la modalidad crediticia. Es por ello que los procesos de cobranza deben relocalizarse con de tal manera que generen éxito en dicha actividad y represente éxito para la entidad en general. Deben tenerse en cuenta aspectos como: 1) Incidencia de los cobros, es la importancia que representa el cobro de una deuda para la operatividad institucional, estableciendo de manera que se establezcan rigurosas medidas de cobro o pudiendo realizarse de manera flexible. 2) Negociación del cobro, es la acción

del dialogo efectuado con los deudores a fin de efectuar acuerdos importantes que determine el cobro de las deudas, pudiendo utilizar medios de cobro distintos que le hagan más fácil el pago de los deudores.

Dimensiones de la variable cobranza, según Pacheco (2012), menciona que:

Dimensión 1: **Preparación de la cobranza.** Debe ser adecuada con el fin de que las llamadas telefónicas realizadas sean principalmente para obtener información que pueda ser retroalimentada y permitan llegar a acuerdos con el deudor.

Dimensión 2: **Entrega de la cobranza.** El proceso de la entrega involucra directamente al agente cobrador el mismo que tiene que tener toda la información ordenada y precisa para que logre su objetivo.

Dimensión 3: **Trabajo del cobrador.** El agente cobrador es clave en la empresa debido a que le da equilibrio a los recursos financieros de la empresa y que algunas veces no se aprecia su trabajo.

Dimensión 4: **Recepción de la cobranza.** Consiste en recibir la cobranza y entregar los cheques a tesorería

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo:

**Aplicada**, también conocida como práctica o empírica, de esta forma se busca la aplicación o utilización del conocimiento adquirido, de esta manera se da a conocer el resultado de una realidad. (Concytec, 2018, p. 1)

De acuerdo a ello, fue aplicada, en la medida que se aplicaron teorías y enfoques existentes que ayudaron a describir las variables y con ello poder brindar alternativas de solución para minimizar la problemática identificada.

##### Alcance:

**Descriptivo-Correlacional:** Detalló el problema e identificó las variables a estudiar, estas variables fueron investigadas para detallar el grado de relación que se pueda precisar. (Díaz y Calzadilla, 2016, p. 118)

##### Diseño de investigación

**No experimental:** No se manipularon las variables en estudio, lo que quiere decir que se trabajó en su mismo contexto. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 159).

**De corte transversal:** La investigación se estudió en un periodo determinado. (Manterola, Otzen, 2014, p. 5)

#### 3.2. Variables, Operacionalización

##### Variable I: Procesos de créditos

**Definición conceptual:** Morales y Morales (2014), los procesos de créditos son una serie de acciones que efectúa una entidad con el objeto de reducir riesgos de impago de los mismos, estos procesos comprenden la evaluación de los posibles clientes para el otorgamiento de créditos de acuerdo a su capacidad de pago, es decir comprende todo el proceso de otorgamiento crediticio.

**Definición operacional:** Desde el momento en que el cliente presenta su solicitud hasta que la entidad financiera toma una decisión, se debe dedicar un tiempo para evaluación dicha solicitud (Estudio de la operación).

**Dimensiones:**

- Investigación del cliente
  - Capacidad
  - Capital
  - Colateral
  - Condiciones
- Análisis de la información
  - Informes de las líneas de créditos
- Decisión de crédito
  - Monto mínimo
  - Frecuencia de ingresos
  - Plazo máximo
  - Ratios de cartera morosa

**Escala de medición:** ordinal

**Variable II:** Cobranzas

**Definición conceptual:** Pacheco (2012), la cobranza, es el proceso en que se rescata un monto por cobrar, la cual inicia al vencer el tiempo pactado para el pago de una cuenta. La cobranza es la acción realizada por una persona natural o jurídica acreedora para extinguir la obligación de pago que contrajo con la otra parte deudora.

**Definición operacional:** Es el proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de venta de un producto o servicio.

**Dimensiones:**

- Preparación de la cobranza
  - Frecuencia de las llamadas telefónicas
  - Información del cliente
- Entrega de la cobranza
  - Verificación de las cuentas de los clientes
- Trabajo del colaborador
  - Procesos y cumplimiento diario de la cobranza requerida
- Recepción de la cobranza
  - Reporte de la gestión de cobranzas
  - Registro de las cuentas pagadas

**Escala de medición:** ordinal

**3.3. Población y muestra**

**Población:** Para López (2004), Es el conjunto de elementos de los que se desea conocer algo en una investigación. (p.1).

La población fue conformada por 17 trabajadores de la empresa según registros del personal al 31 de marzo del 2021.

**Criterios de inclusión:** Se incluyó solo a los trabajadores menores de 65 años, además; solo a los que trabajaron en el área de almacén, administración y logística.

**Criterios de exclusión:** Se excluyó al gerente y personal que no se encontraron en las áreas de almacén, administración y logística.

**Muestra:** Según López (2004), Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. (p.1).

Se consideró para la muestra de estudio, es decir, 17 trabajadores.

**Muestreo:**

Según López (2004) Es el método utilizado para seleccionar a los componentes de la muestra del total de la población. (p. 1).

**Muestreo no probabilístico:** debido que se trabajó con el total de la población.

**3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos****Técnica**

La técnica utilizada fue la encuesta que es el método de recopilación de datos que se utilizó para obtener la información. (Castro, 2003, p. 217)

**Instrumentos**

La herramienta utilizada es un cuestionario, que se distribuyó de la siguiente manera:

**Cuestionario: Proceso de créditos,** el cual estuvo compuesta por 16 ítems y distribuidos de acuerdo a sus dimensiones y tendrá como posibles respuestas: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

**Cuestionario: Cobranza,** el cual estuvo compuesta por 14 ítems y distribuidos de acuerdo a sus dimensiones y tuvo como respuestas: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

**Validez**

**Juicio de expertos:** La validez de la herramienta de recolección de datos fue implementada por los estándares de 3 expertos.

**Confiabilidad:** La confiabilidad de la herramienta de evaluación estuvo determinada por el coeficiente Alfa de Crombach, que determinó los

indicadores de confiabilidad de las dos variables. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 217).

### **3.5. Procedimientos**

Para construir el marco teórico se utilizó datos de primera y segunda mano y se profundiza el conocimiento mediante el estudio de variables. Después de eso, recopile información, luego tabule los datos obtenidos utilizando datos estadísticos y comparé los resultados con las condiciones previas y las teorías. Finalmente, saque conclusiones y recomendaciones.

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

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes también indicados, fueron ordenados y tabulados para iniciar el análisis respectivo.

Los datos ordenados y tabulados fueron analizados mediante la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos, para poder interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para realizar este trabajo de investigación se tomó en cuenta ciertas normas de conducta para el correcto desarrollo de la investigación, además que se justificó de acuerdo a los principios éticos internacionales como son el respeto, la justicia, autonomía y se hizo uso de las normas APA séptima edición y guía brindada por la universidad Cesar vallejo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis de resultados

**Tabla 1.** Información sociodemográfica

		Frecuencia	Porcentaje
Genero	Masculino	11	64,7
	Femenino	6	35,3
	Total	17	100,0
Edad	20 a 30 años	6	35,3
	31 a 40 años	6	35,3
	41 a 50 años	3	17,6
	51 a más años	2	11,8
	Total	17	100,0

Fuente. Spss. V.25

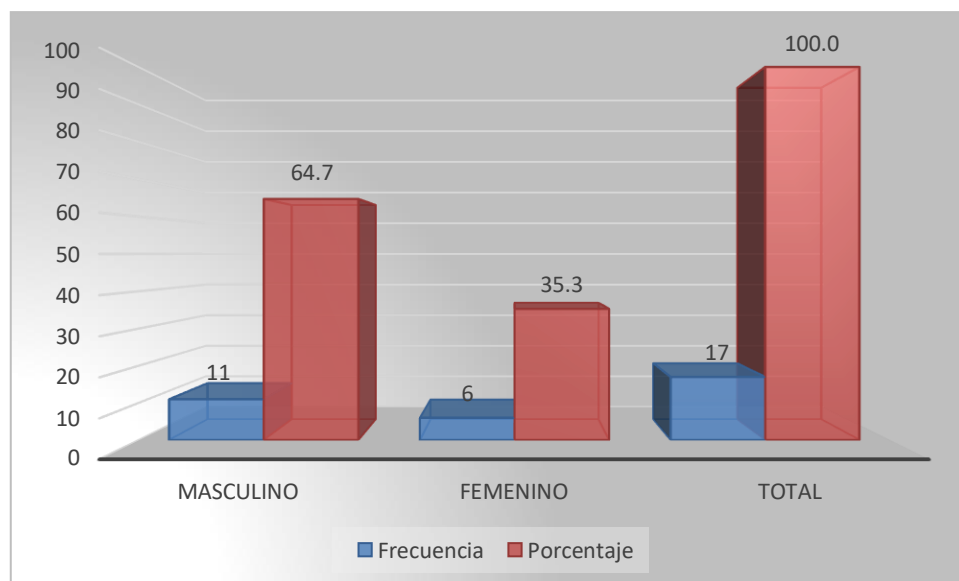
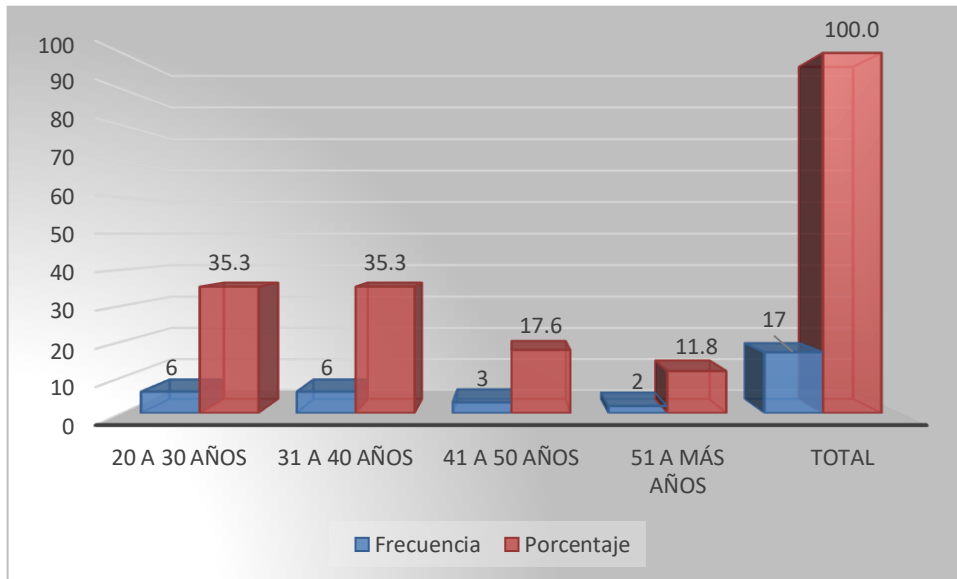


Figura 1. Genero

#### Interpretación:

Conforme a la figura 1, con respecto al género del total de los encuestados el 35.3% es de género femenino y el 64.7% son de género masculino.





*Figura 2. Edad*

**Interpretación:**

Conforme a la figura 2, con respecto a la edad del total de los encuestados el 11.8% son del rango de 51 a más años, el 17.6% son del rango de 41 a 50 años, el 35.3% son del rango de 31 a 40 años y el 35.3% son del rango de 20 a 30 años.

**Tabla 2.** Análisis de fiabilidad de Alfa de Cronbach de la variable Proceso de crédito y la variable Cobranza.

		Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Proceso de crédito (0.976) (16 ítem)		Investigación del cliente	0.931	5
		Análisis de la información	0.851	5
		Decisión de crédito	0.968	6
		Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Cobranza (0,965) (14 ítem)		Preparación de la cobranza	0.902	4
		Entrega de la cobranza	0.928	4
		Trabajo del colaborador	0.839	4
		Recepción de la cobranza	0.847	2

*Fuente: Elaboración propia*

### **Interpretación:**

En la tabla 2 se muestran los datos respecto al análisis de la confiabilidad de los instrumentos utilizados para la recopilación de datos, el cual fue determinado mediante el Alpha de cronbach, por lo tanto, para la variable proceso de crédito, se obtuvo un valor igual a 0.976 mientras que para la variable cobranza, se obtuvo un valor de 0.965; por lo tanto, dado a que los valores sobrepasan el 0.7 como lo estipula el autor, los instrumentos poseen un alto nivel de confiabilidad, de manera que están aptos para ser aplicados. Según (Hernández et al; 2014, p.295) sostienen que, un instrumento para ser catalogado como confiable, el coeficiente de confiabilidad deberá ser mayor a 0.70.

**Tabla 3.** Análisis descriptivo de la variable Proceso de crédito de los trabajadores de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
PROCESO DE CRÉDITO	Siempre	1	5,9
	Casi siempre	4	23,5
	A veces	8	47,1
	Casi nunca	4	23,5
	Total	17	100,0
Investigación del cliente	Siempre	1	5,9
	Casi siempre	6	35,3
	A veces	4	23,5
	Casi nunca	5	29,4
	Nunca	1	5,9
Total	17	100,0	
Análisis de la información	Siempre	1	5,9
	Casi siempre	3	17,6
	A veces	10	58,8
	Casi nunca	3	17,6
	Total	17	100,0
Decisión de crédito	Siempre	1	5,9
	Casi siempre	4	23,5
	A veces	7	41,2
	Casi nunca	4	23,5
	Nunca	1	5,9
Total	17	100,0	

Fuente. Spss. V.25

### Interpretación:

En cuanto a la variable; proceso de crédito, del total de los trabajadores encuestados, el 5.9% menciona que los procesos, pasos y acciones siempre se desarrollan según los establecido y el 46.1% mencionan que se desarrollan solo a veces. Con relación a la dimensión de investigación del cliente, el porcentaje mínimo es de un 5.9% indicando que siempre se realiza una investigación a los

clientes antes de dar inicio a cualquier proceso de crédito que pueda solicitar y un porcentaje máximo de un 35.3% indicando que casi siempre. Con respecto a la dimensión de análisis de la información, el 5.9% que es el valor mínimo manifiestan que siempre analizan todas las informaciones necesarias antes de gestionar un crédito, asimismo, se observa un valor máximo de un 58.8% indicando que a veces se analiza cierta información. En cuanto a la dimensión de decisión de crédito el 5.9% indicaron que después de realizar un análisis minucioso siempre deciden dar por aprobado el crédito y un 41.2% indicaron que solo a veces.

**Tabla 4.** Análisis descriptivo de la variable Cobranza de los trabajadores de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
COBRANZA	Siempre	1	5,9
	Casi siempre	5	29,4
	A veces	7	41,2
	Casi nunca	4	23,5
	Total	17	100,0
Preparación de la cobranza	Siempre	1	5,9
	Casi siempre	4	23,5
	A veces	4	23,5
	Casi nunca	7	41,2
	Nunca	1	5,9
	Total	17	100,0
Entrega de la cobranza	Siempre	1	5,9
	Casi siempre	4	23,5
	A veces	7	41,2
	Casi nunca	4	23,5
	Nunca	1	5,9
	Total	17	100,0
Trabajo del cobrador	Siempre	2	11,8
	Casi siempre	4	23,5
	A veces	5	29,4
	Casi nunca	6	35,3
	Total	17	100,0
Recepción de la cobranza	Siempre	1	5,9
	Casi siempre	3	17,6
	A veces	7	41,2
	Casi nunca	5	29,4
	Nunca	1	5,9
	Total	17	100,0

Fuente. Spss. V.25

**Interpretación:**

En cuanto a la variable; cobranza, del total de los trabajadores encuestados, el 5.9% indicaron que siempre realizan un buen control de sus cobranzas y el 41.2% que es el porcentaje máximo indicaron que solo a veces se realizan buenas cobranzas. Con respecto a la dimensión de preparación de la cobranza el 5.9% indicaron que siempre desarrollan con anticipación según el sistema que aplican para dar inicio a sus cobranzas y el 23.5% indicaron casi siempre. Con relación a la dimensión de entrega de la cobranza, se observa un valor mínimo de un 5.9% in donde indicaron que siempre entregan todos los registros de cobranzas que hicieron durante su jornada laboral y un valor máximo de un 41.2% afirmaron que solo a veces. En cuanto a la dimensión de trabajo del cobrador el 11.8% afirmaron que siempre desarrollan correctamente las cobranzas y un 29.4% indicaron que solo a veces. Con relación a la dimensión de recepción de la cobranza, el 5.9% mencionan que nunca se recepciona las cobranzas efectuadas, pero se observa un porcentaje máximo de un 41.2% en donde indica que a veces se recepciona las cobranzas.

**Tabla 5.** Prueba de normalidad Shapiro-Wilk de una muestra

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
PROCESO DE CRÉDITO	,872	17	,023
Investigación del cliente	,908	17	,091
Análisis de la información	,832	17	,006
Decisión de crédito	,927	17	,195
COBRANZA	,880	17	,032
Preparación de la cobranza	,897	17	,061
Entrega de la cobranza	,927	17	,195
Trabajo del cobrador	,858	17	,014
Recepción de la cobranza	,921	17	,153

**Fuente:** Elaborado por el SPSS 25

### **Interpretación:**

De acuerdo a la prueba de normalidad con respecto a Shapiro-Wilk se utilizó para la muestra de 17 trabajadores, la cual indica que la distribución de la prueba es normal, por lo consiguiente se procedió a utilizar el estadístico del coeficiente de Pearson para la correlación de las variables.

### **Prueba de hipótesis**

#### **Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación significativa entre los procesos del área de créditos y cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021.

**Ho:** No existe relación significativa entre los procesos del área de créditos y cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021.

#### **Regla de decisión**

- Si el p valor es  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ).
- Si el p valor  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ).

**Tabla 6.** Análisis de correlación entre los procesos del área de créditos y la cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021.

Cobranza			
Proceso de	Coefficiente de Pearson	p- valor	N
crédito	0,962	0,000	17

**Fuente:** Elaborado por el SPSS 25

### **Interpretación:**

En la Tabla 6, se observa la relación entre los procesos del área de créditos y la cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021. Mediante el análisis estadístico de Pearson se obtuvo el coeficiente de 0,962 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces, el proceso de crédito se relaciona con un (nivel alto) con la cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021. En concordancia con los resultados, si se establece herramientas y estrategias en los procesos de créditos, se logrará efectuar una buena cobranza, reduciendo los riesgos de que los clientes no logren cancelar sus pagos a tiempo, favoreciendo a la organización.



**Tabla 7.** *Análisis de correlación entre la investigación del cliente en el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021.*

Cobranza			
Investigación del cliente	Coefficiente de Pearson	p- valor	N
	0,899	0,000	17

**Fuente:** Elaborado por el SPSS 25

**Interpretación:**

En la Tabla 7, se observa la relación entre la investigación del cliente en el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021. Mediante el análisis estadístico de Pearson se obtuvo el coeficiente de 0,899 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces, la investigación del cliente se relaciona con un (nivel alto) con la cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021. En función a ello, si la organización realiza un estudio previo de sus clientes que soliciten un crédito, verificando la capacidad económica y financiera, la cobranza dentro de la organización se desarrollará de manera exitosa.

Tabla 8. Análisis de correlación entre el análisis de la información en el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021.

Cobranza			
Análisis de la información	Coefficiente de Pearson	p- valor	N
	0,874	0,000	17

**Fuente:** Elaborado por el SPSS 25

### **Interpretación:**

En la Tabla 8, se observa la relación entre el análisis de la información en el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021. Mediante el análisis estadístico de Pearson se obtuvo el coeficiente de 0,874 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces, el análisis de la información se relaciona con un (nivel alto) con la cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021. De esta manera se determina, que si la empresa verifica y analiza toda la información en relación al cliente, asegurando que cuenta con la posibilidad de que cumpla con la devolución del dinero prestado, permitiendo realizar una buena cobranza.

**Tabla 9.** Análisis de correlación entre la decisión de crédito en el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021.

Cobranza			
Decisión de	Coefficiente de Pearson	p- valor	N
crédito	0,920	0,000	17

**Fuente:** Elaborado por el SPSS 25

### **Interpretación:**

En la Tabla 9, se observa la relación entre la decisión de crédito en el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021. Mediante el análisis estadístico de Pearson se obtuvo el coeficiente de 0,920 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces, la decisión de crédito se relaciona con un (nivel alto) con la cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021. En concordancia con los resultados, se establece que al tener una buena información y análisis del cliente, se logrará tomar una buena decisión de crédito, evaluando si el préstamo se realizará con avales o garantías, dando seguridad al momento de efectuar el cobro.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados obtenidos en la investigación con los antecedentes y teorías citadas, teniendo así que el proceso de crédito se relaciona con un (nivel alto) con la cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021, ya que el análisis estadístico del coeficiente de Pearson fue de 0,962 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ). En concordancia con los resultados, si se establecen herramientas y estrategias en los procesos de créditos, se logrará efectuar una buena cobranza, reduciendo los riesgos de que los clientes no logren cancelar sus pagos a tiempo, favoreciendo a la organización, dichos resultados coinciden con lo expuesto por Sigvas (2019) quien menciona que las variables presentan relación tal como lo indica el estadístico chi de 0.698 y un p valor de 0.000, es por ello que los procesos de otorgamiento de créditos en la entidad deben ser mejorados, logrando así filtrar a aquellos consumidores que presenten riesgo potencial que perjudique a la entidad al no poderse cobrar el crédito otorgado, entonces al mejorarse los procesos de otorgamiento de créditos en el ente, se podrá clasificar claramente a quienes se les debe otorgar crédito y a quienes no, reduciendo el riesgo de impago por parte de los consumidores. El estudio reveló que en la entidad el 17.9% de la cartera de crédito presentan dudosa cobranza pudiendo considerarse como pérdida, pues se considera escasas probabilidades que sean cobradas dichas deudas, además, Culqui y Quispe (2019) menciona que los procedimientos de cobros que se emplean en la entidad son adecuados, pero a estos es necesario añadir medidas de control para que se tenga un adecuado manejo de las cuentas cobradas y los que aún faltan por cobrar, puesto que los trabajadores demoran demasiado tiempo en registrar dichos cobros por lo que la entidad posee información desactualizada, lo cual perjudica la toma de decisiones institucionales. Para cumplir los objetivos trazados como entidad, es necesario que se gestione y controle adecuadamente los créditos que otorga la entidad, ya que ello permite a la organización contar con liquidez favoreciendo en gran medida la rentabilidad institucional. La facilidad crediticia que otorga una entidad atrae clientes en la entidad, pero estos deben ser gestionados adecuadamente a fin de que se puedan cobrar y la entidad no

incurra en pérdidas, asimismo, Armas (2019), quien menciona que la adecuada aplicación de políticas de créditos y la gestión de cobranzas guardan relación de manera positiva en la entidad Valesa Inversiones SAC debido a los resultados mostrados, la empresa mejoraría la rentabilidad disminuyendo todos los gastos por cobranza dudosa, así como también los intereses que se asumieron por préstamos bancarios para pago a proveedores y terceros por la suma de S/. 503 844 esto hace que la empresa aumente su utilidad en S/. 477 425 debido a que la empresa gestiona de manera adecuada las cuentas por cobrar mejorando de esta forma su rentabilidad. La cobranza adecuada de los créditos otorgados por la entidad permite que esta pueda desarrollar sus actividades planificadas respecto al tema financiero adecuadamente, como la atención adecuada de sus cuentas por pagar y la ejecución de sus inversiones pendientes.

Bajo esa misma línea, Casasola y Ramos (2020) menciona que el 34% afirmó que las políticas orientadas a los créditos presentan afecciones a la gestión de cobranza realizada por la empresa, por lo tanto, se consideró que es necesario aplicar una reforma a estas políticas enfocándose en replantear los lineamientos valiéndose de bases legales que ayuden a recuperar la cartera de créditos, además, Huamaní (2018) menciona que después de haber encontrado un valor de correlación igual a 0.698, se determinó que las variables en estudio se correlacionan en un nivel significativo de forma positiva, por lo tanto, a mejor gestión de los créditos otorgados por la empresa, esta podrá incrementar su liquidez gracias al pago oportuno de los clientes y finalmente, Saldaña (2017) menciona que el conocimiento de las políticas de créditos, representa un aspecto importante, toda vez que el profesional evalúe y califique al potencial cliente, de manera que determine si es que se le puede brindar o no el crédito, es importante que los funcionarios interioricen adecuadamente las políticas de crédito reduciendo riesgos de impago que resulte perjudicial para la entidad, además, el conocimiento de las políticas crediticias institucionales por parte de los funcionarios facilita y agiliza los trámites del proceso para que se otorgue créditos a los usuarios, permitiendo que se brinden créditos oportunamente con riesgos reducidos. Las pautas que

presentan las políticas sobre la evaluación crediticia permite que los funcionarios de la entidad sean analíticos y concluyan en el rechazo o la aprobación según el perfil del cliente a transacción financiera.

**Además,** la investigación del cliente se relaciona con un (nivel alto) con el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021, ya que el análisis estadístico del coeficiente de Pearson fue de 0,899 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ). En función a ello, si la organización realiza un estudio previo de sus clientes que soliciten un crédito, verificando la capacidad económica y financiera, la cobranza dentro de la organización se desarrollará de manera exitosa, dichos resultados coinciden con lo expuesto por García, Maldonado y Grijalva (2019) quien hacen mención que la entidad ejecuta sus operaciones empíricamente, pues no establece documentariamente políticas, estructura organizativa y procesos de otorgamiento de créditos y la cobranza de los mismo, lo cual ocasiona que no se evalúe a quienes se brinda créditos, generando una severa desventaja institucional ya que esto afecta su liquidez y rentabilidad, es por ello que la administración debe gestionar dicho problema y mejorar así el rendimiento de la entidad. Se pudo apreciar además que en la entidad no se vienen delegando adecuadamente las funciones institucionales, existiendo duplicidad de tareas en algunos casos y en otros existe personal que no está participando activamente en la consecución de los objetivos y metas establecidos por la entidad. Las acciones de control deben ser mejoradas a fin de que los recursos del ente se manejen adecuadamente, asimismo, Muñoz (2020) manifiestan que mediante la aplicación de la metodología seis sigma, fue posible determinar que los principales problemas que aquejan al área de crédito y cobranzas, es la falta de claridad en las políticas para efectuar los créditos y los que serán necesarios para realizar las cobranzas a los clientes.

Asimismo, el análisis de la información se relaciona con un (nivel alto) con el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021, ya que el análisis estadístico del coeficiente de Pearson fue de 0,874 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ). De esta

manera se determina, que si la empresa verifica y analiza toda la información en relación al cliente, asegurando que cuenta con la posibilidad de que cumpla con la devolución del dinero prestado, permitiendo realizar una buena cobranza. La decisión de crédito se relaciona con un (nivel alto) con el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021, ya que el análisis estadístico del coeficiente de Pearson fue de 0,920 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ). En concordancia con los resultados, se establece que al tener una buena información y análisis del cliente, se logrará tomar una buena decisión de crédito, evaluando si el préstamo se realizará con avales o garantías, dando seguridad al momento de efectuar el cobro, dichos autores coinciden con lo expuesto por Espin y Campoverde (2018) quien menciona que los créditos se registran en sistemas que no son muy confiables lo cual dificulta las cobranzas, es decir en muchas ocasiones la base de datos se encuentra desactualizada perjudicando así a la entidad al no poder realizar cobranzas a algunos deudores afectando directamente su liquidez y por ende su rentabilidad. La entidad presenta procedimientos de otorgamiento crediticio débiles, pues no existe lineamiento que lo regule, ocasionando en muchos casos que se brinde y no se cobren. Lo cual revela la inexistencia de procedimientos claros y definidos en el área de cobranza y créditos lo cual resulta perjudicial a la entidad. Es necesario que la gerencia ponga énfasis en este aspecto muy importante para la entidad, modernizando procesos y capacitando a los colaboradores a fin de que se obtengan mejores resultados y por último, Suárez (2018) que la entidad presenta cartera de cobranzas vencidas elevadas por lo que es muy necesario y urgente la implementación de Políticas que permitan la cobranza de dichos créditos otorgados con procedimientos prácticos y de gestión, reduciendo así el índice moroso que posee la entidad para el periodo 2018. Las políticas a implementar en la entidad debe ser tanto para el otorgamiento de créditos así como para las cobranzas, pues el ente debe evaluar previamente a sus consumidores antes de otorgarles crédito determinando claramente si es que puede otorgarles o no, teniendo en cuenta una serie de criterios que garanticen confiabilidad en su cobranza, así como reducir en algunos casos el monto del crédito a efectuarse para algunos consumidores que no brinden

mucha confiabilidad evitando así que la cartera morosa sea muy elevada y se obtengan adecuados beneficios institucionales.



## VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** El proceso de crédito se relaciona con un (nivel alto) con la cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021, ya que el análisis estadístico del coeficiente de Pearson fue de 0,962 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ). En concordancia con los resultados, si se establece herramientas y estrategias en los procesos de créditos, se logrará efectuar una buena cobranza, reduciendo los riesgos de que los clientes no logren cancelar sus pagos a tiempo, favoreciendo a la organización, además solo el 92.54% del proceso de crédito influye en la cobranza de la empresa.
- 6.2.** La investigación del cliente se relaciona con un (nivel alto) con el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021, ya que el análisis estadístico del coeficiente de Pearson fue de 0,899 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ). En función a ello, si la organización realiza un estudio previo de sus clientes que soliciten un crédito, verificando la capacidad económica y financiera, la cobranza dentro de la organización se desarrollará de manera exitosa, además solo el 80.82% de la investigación del cliente influye en la cobranza de la empresa.
- 6.3.** El análisis de la información se relaciona con un (nivel alto) con el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021, ya que el análisis estadístico del coeficiente de Pearson fue de 0,874 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ). De esta manera se determina, que si la empresa verifica y analiza toda la información en relación al cliente, asegurando que cuenta con la posibilidad de que cumpla con la devolución del dinero prestado, permitiendo realizar una buena cobranza, además solo el 76.38% del análisis de la información influye en la cobranza de la empresa.

**6.4.** La decisión de crédito se relaciona con un (nivel alto) con el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021, ya que el análisis estadístico del coeficiente de Pearson fue de 0,920 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ). En concordancia con los resultados, se establece que al tener una buena información y análisis del cliente, se logrará tomar una buena decisión de crédito, evaluando si el préstamo se realizará con avales o garantías, dando seguridad al momento de efectuar el cobro, además solo el 84.64% de la decisión de crédito influye en la cobranza de la empresa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL- Moyobamba cuenta con un área de créditos eficiente y con una política de manejo de créditos.
- 7.2.** Evaluar la situación económica del cliente para recién poder solicitar un crédito antes de brindar un crédito de monto elevado solicita aval o un inicial para el crédito.
- 7.3.** Tomar en cuenta las sugerencias de los gestores de cobranza para mejorar la cobranza en la etapa preventiva y brindar información de forma pertinente en las fechas de pago para que los clientes mantengan un control de sus pagos.
- 7.4.** Realiza capacitaciones para la evaluación del otorgamiento de créditos de manera frecuente a sus colaboradores y poseer una adecuada y frecuente comunicación con sus clientes por medio de llamadas telefónicas.

## REFERENCIAS

- Alvarado, Y. (2012). Administración estratégica del efectivo. Universidad Autónoma de Nueva León, México D.F., México.
- Armas, B. (2019). Créditos y cobranza y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Valesa Inversiones SAC. Año 2018. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48438/Armas\\_RBD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48438/Armas_RBD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ayala, S. (2005). Créditos Financieros. <http://www.gestiopolis.com/creditos-financieros/>
- Aznar, L. (2005). Análisis e Interpretación de los Estados Financieros. México. Editorial Trillas.
- Banuelos, K. (2015). cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. Universidad laica Vicente roca fuerte. Ecuador
- Borja, E., Carvajal , A., Ricaurte, R., & Arias , B. (2019). Revista Inclusiones. Administracion, Contabilidad y Auditoria , Volumen 6, 34-55.
- Brachfield, P. (2003). Como vender a crédito y cobrar sin contratiempos. México: Ediciones Gestión 2000.
- Camacho, I. (2015). Técnicas de Negociación con clientes Morosos. Madrid: Universidad Pontifica ICA ICADE.
- Casasola, G. y Ramos, G. (2020) Políticas de crédito y gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.A.C. Ate Vitarte. (Tesis de pregrado) Universidad César Vallejo, Lima Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51448/Casasola\\_GGK%20%26%20Ramos\\_MG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51448/Casasola_GGK%20%26%20Ramos_MG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chalupowicz, D. (2014). Políticas de crédito en las organizaciones-instrumento para mejorar. Estados Unidos: Financial Communication with the SEC.  
[https://www.felaban.net/archivos\\_boletines\\_clain/archivo20140723200302PM.pdf](https://www.felaban.net/archivos_boletines_clain/archivo20140723200302PM.pdf)
- Coral, F. (2010). Análisis Econométrico de la Morosidad de las Instituciones Micro financieras y del Sistema Bancario Peruano, Enero 2004-Julio 2009.

Universidad De Piura. Perú.  
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1328/ECO\\_033.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1328/ECO_033.pdf?sequence=1)

Créditos y Cobranzas, (2010). [Entrada de Blog].  
<http://creditoscobranzasdinero.blogspot.pe/2010/01/politicadecredito.html>

Culqui, M. y Quispe, M. (2019). c  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/835/AN%C3%81LISIS%20DE%20LOS%20CR%C3%89DITOS%20Y%20COBRANZAS%20QUE%20MEJORAN%20LA%20LIQUIDEZ%20EN%20LA%20EMPRESA%20AGENCIAS%20VIAJES%20TOURS%20SAC%20EN%20EL%20A%C3%91O%202017%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Del Valle, E. (2014). Crédito y Cobranzas. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Autónoma de México, México.

Delgado, H. (2009). Análisis de Estados Financieros, México, Editorial Trillas.

Espin, D. y Campoverde, A. (2018). *Diseño del manual de políticas de crédito y cobranza para Livestravel S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30591/1/Tesis%20Dise%C3%B1o%20del%20manual%20de%20políticas%20de%20crédito%20y%20cobranza%20de%20Livestravel%20S.A.pdf>

Espinosa, D. (2010). Gestión de caja y bancos.  
[http://davidespinoza.es/joomla/index.php?option=com\\_content&view=article&id=297&Itemid=1005](http://davidespinoza.es/joomla/index.php?option=com_content&view=article&id=297&Itemid=1005)

Ettinger, C. (2000). Créditos y cobranzas. México. Editorial Continental.

Ettinger, R., Golieb, D. (2000) Crédito y Cobranzas, Editorial Continental S.A, México.

Flores, J. (2014). Finanzas Aplicadas a la gestión Empresarial. (3ra. Ed.). Lima: Grafica santo domingo.

García, X.; Maldonado, H. y Grijalva, G. (2019). *Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador* (Artículo científico). Revista Multidisciplinarias de investigación científica.  
<https://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/456/396>

- Gitman, L. (2003). Principios de administración financiera. (10ma ed.). México: Prentice Hall
- Gonzales, A. y Cubas, D. (2019). *Políticas de crédito y la liquidez de la empresa inversiones Santa Teresita E.I.R.L de San Hilarión, 2017.* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39548/Gonzales\\_LDRAS-Cubas\\_GD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39548/Gonzales_LDRAS-Cubas_GD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gonzales, E. y Sajamí, K. (2019) Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial Milenium Electrónicos SAC. Tarapoto, 2017. (Tesis de pregrado) Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39598/Gonzales\\_AE-Sajam%  
c3%ad\\_JK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39598/Gonzales_AE-Sajam%c3%ad_JK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Herrera, W. (2018) Diseño de políticas de créditos y cobranzas para la empresa DIPACSA S.A. (Tesis de pregrado) Universidad de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduq/30422/1/Pol%C3%ADticas%20de%20cr%C3%A9ditos%20y%20cobranzas-Herrera%20Gavilanes.pdf>
- Huamaní, R. (2018) Relación de la gestión de créditos y cobranzas con la liquidez en la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017. (Tesis de pregrado) Universidad César Vallejo, Lima Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38544/Huaman%  
c3%ad\\_RO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38544/Huaman%c3%ad_RO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Levy, L. (2009). Planeación financiera en la empresa moderna. México. Editorial Fiscales ISEF.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). Crédito y cobranza (Primera ed.). México D.F, México: Grupo Editorial Patria S.A. de C.V. <http://librosenpdf.org/libro-pdf-credito-y-cobranza/>
- Muñoz, G. (2020) Reestructuración del proceso de crédito y cobranzas aplicando la metodología DMAMC en una constructora inmobiliaria. (Tesis de pregrado) Universidad Salesiana de Ecuador, Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19189/1/UPS-GT002990.pdf>
- Pacheco, J. (2012) "Gestión de cobranzas con Excel" (1°ed) Perú: Editorial Macro.

- Pisco, A. y Vásquez, J. (2021). *Gestión de cobranzas y recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Moyobamba, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58915/Pisco\\_RA-V%c3%a1squez\\_RJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58915/Pisco_RA-V%c3%a1squez_RJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reyes, P. (2012). *Administración, la Calidad Personal y la Calidad en el Servicio*. [https://www.academia.edu/8776893/ADMINISTRACION\\_Definici%C3%B3n\\_Agust%C3%ADn\\_Reyes\\_Ponce](https://www.academia.edu/8776893/ADMINISTRACION_Definici%C3%B3n_Agust%C3%ADn_Reyes_Ponce)
- Ríos, R. (2019) *Gestión de créditos y cobranza y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, agencia Tarapoto, año 2016* (Tesis de pregrado) Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36029>
- Saavedra, L., & Saavedra, J. (2010). MODELOS PARA MEDIR EL RIESGO DE CRÉDITO DE LA BANCA. RED DE REVISTAS CIENTÍFICAS DE AMÉRICA LATINA, EL CARIBE, ESPAÑA Y PORTUGAL (REDALYC), 297.
- Saldaña, E. (2017). *Aplicación de la política de créditos como instrumento de evaluación para préstamos microempresas en financiera Crediscotia S.A Moyobamba- Periodo 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín- Tarapoto, Moyobamba, Perú. <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2704/CONTABILIDAD%20-%20Exequiel%20Salda%c3%b1a%20Rimarachin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Siegel, D. (2018). Delinquency rate. Revista INVESTOPEDIA. <https://www.investopedia.com/terms/d/delinquency-rate.asp>
- Siguas, A. (2019). *El proceso de otorgamiento de crédito y su relación con la clasificación crediticia de deudor en la empresa de bienes y servicio para el Hogar S.A.C., Iquitos, periodo -2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos, Perú. <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/81/ALDO%20FLAVIO%20SIGUAS%20SOTO.pdf>
- Suárez, V. (2018). *Diseño de un manual de políticas de créditos y cobranzas para disminuir la cartera vencida de la empresa mueblería palito S.A. periodo*

2017-2018. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduq/34737/1/Manual%20de%20Pol%C3%ADticas%20de%20cr%C3%A9ditos%20y%20cobranzas%20de%20la%20Empresa%20Mueblerias%20Palito.pdf>

Tirado, M. (2015) " las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado fadicalza "trabajo de graduación previo a la obtención del título de economista). Universidad técnica de Ambato. Ecuador.

Villaseñor, E. (2010). Elementos de la administración de crédito y cobranza. México: Trillas.



# **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de Operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE VARIABLES					
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Proceso de crédito	Morales y Morales (2014), los procesos de créditos son una serie de acciones que efectúa una entidad con el objeto de reducir riesgos de impago de los mismos, estos procesos comprenden la evaluación de los posibles clientes para el otorgamiento de créditos de acuerdo a su capacidad de pago, es decir comprende todo el proceso de otorgamiento creditico.	Desde el momento en que el cliente presenta su solicitud hasta que la entidad financiera toma una decisión, se debe dedicar un tiempo para evaluación dicha solicitud (Estudio de la operación).	Investigación del cliente	- Capacidad - Capital - Colateral - condiciones	Ordinal
			Análisis de la información	- informes de las líneas de créditos	
			Decisión de crédito	- monto mínimo - frecuencia de ingresos - plazo máximo - ratios de cartera morosa	
Cobranza	Pacheco (2012), la cobranza, es el proceso en que se rescata un monto por cobrar, la cual inicia al vencer el tiempo pactado para el pago de una cuenta. La cobranza es la acción realizada por una persona natural o jurídica acreedora para extinguir la obligación de pago que contrajo con la otra parte deudora.	Es el proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de venta de un producto o servicio.	Preparación de la cobranza	- Frecuencia de las llamadas telefónicas - información del cliente	Ordinal
			Entrega de la cobranza	- verificación de las cuentas de los clientes	
			Trabajo del colaborador	- Procesos y cumplimiento diario de la cobranza requerida	
			Recepción de la cobranza	- Reporte de la gestión de cobranza - Registro de las cuentas pagadas	

Fuente: elaboración propia

## Anexo 02: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia			
Formulación Del Problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e Instrumentos
<p>problema general: ¿Cuál es la relación entre el plan de mejora en el desarrollo de los procesos del área de créditos y la cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre de la investigación del cliente en el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el análisis de la información en el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la decisión de crédito en el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021?</p>	<p>objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el plan de mejora en el desarrollo de los procesos del área de créditos y la cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar la relación entre de la investigación del cliente en el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021.</p> <p>Identificar la relación entre el análisis de la información en el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021.</p> <p>Identificar la relación entre la decisión de crédito en el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre el plan de mejora en el desarrollo de los procesos del área de créditos y la cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre el plan de mejora en el desarrollo de los procesos del área de créditos y la cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p><b>H1:</b> Existe relación significativa entre de la investigación del cliente en el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021.</p> <p><b>H2:</b> Existe relación significativa entre el análisis de la información en el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021.</p> <p><b>H3:</b> Existe relación significativa entre la decisión de crédito en el área de cobranza de la empresa Ferretera Marginal EIRL-Moyobamba 2021.</p>	<p>Encuesta y cuestionario</p>

Fuente: Elaboración propia

Instrumento de recolección de datos

**Cuestionario de Plan de mejora en el desarrollo de los procesos del área de créditos y cobranzas de la empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL-Moyobamba 2021**

Estimado (a) trabajador (a) en esta oportunidad acudo a usted con la finalidad de recopilar información que ayude al desarrollo de la investigación con el objetivo de determinar la relación entre el proceso de crédito y el área de cobranza. No existen respuestas correctas ni incorrectas y esa información va ser de total confiabilidad. Muchas gracias por su ayuda.

**Información sociodemográfico:**

1. GENERO			2. EDAD	
Masculino	(1)		20 -30	(1)
Femenino	(2)		31-40	(2)
			41- 50	(3)
			51 a más años	(4)

**Instrucciones:**

Marque una X en el recuadro correspondiente de acuerdo a las siguientes preguntas, cuya escala de apreciación es el siguiente:

Escala de medición	
Códigos	Categorías
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

<b>Variable: Proceso de crédito</b>						
<b>Investigación del cliente</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL-Moyobamba cuenta con un área de créditos eficiente					
2	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL-Moyobamba cuenta con una política de manejo de créditos					
3	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba, primero evalúa la capacidad de pago del socio solicitante antes de aprobar un crédito					
4	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba evalúa el capital del cliente para recién poder solicitar un crédito					
5	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba tiene en consideración los números de entidades en donde trabaja el cliente para prevenir futuros conflictos con el proceso de crédito					
<b>Análisis de la información</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba cuenta con la capacidad de otorgar créditos por montos elevados					
7	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba antes de brindar un crédito de monto elevado solicita aval o un inicial para el crédito					
8	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba reporta a la SBS si un cliente no está cumpliendo con su cronograma de pagos					
9	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba maneja los créditos paralelos para los clientes					
10	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba, evalúa si el socio tiene el hábito de pago regular					
<b>Decision de crédito</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

11	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba realiza el cobro exhaustivo de las cuentas de los clientes morosos					
12	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba prioriza el pago del socio solicitante de crédito					
13	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba establece un plazo máximo de cancelación del crédito otorgado					
14	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba otorga el monto de crédito de acuerdo a las ventas diarias del cliente					
15	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba aplica una tasa de interés de acuerdo con las otras entidades					
16	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba maneja su propia cartera de clientes					

**Instrucciones:**

Marque una X en el recuadro correspondiente de acuerdo a las siguientes preguntas, cuya escala de apreciación es el siguiente:

<b>Escala de medición</b>	
<b>Códigos</b>	<b>Categorías</b>
<b>1</b>	Nunca
<b>2</b>	Casi nunca
<b>3</b>	A veces
<b>4</b>	Casi siempre
<b>5</b>	Siempre

<b>Variable: Cobranza</b>						
<b>Preparación de la cobranza</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba toma acciones para reducir el nivel de morosidad en sus carteras de crédito					
2	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba se encuentra preparada para afrontar altos niveles de morosidad					
3	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba toma en cuenta las sugerencias de los gestores de cobranza para mejorar la cobranza en la etapa preventiva.					
4	EL proceso de cobranza efectuada por la empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba ayuda a recuperar la cartera					
<b>Entrega de la cobranza</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba cuenta con procedimientos definidos y estandarizados para la cobranza					
6	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba brinda información de forma pertinente en las fechas de pago para que los clientes mantengan un control de sus pagos					

7	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba cuenta con un sistema eficaz para efectuar los cobros.					
8	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba capacita y evalúa de manera constante a los colaboradores del área de crédito y cobranza					
	Trabajo del colaborador	1	2	3	4	5
9	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba realiza capacitaciones para la evaluación del otorgamiento de créditos de manera frecuente a sus colaboradores					
10	Los gestores de cobranza de la empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba tienen un buen trato con los clientes					
11	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba ofrece facilidades de pago hacia sus clientes					
12	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba efectúa sus cobranzas por correo a sus clientes.					
	Recuperacion de la cobranza	1	2	3	4	5
13	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba posee una adecuada y frecuente comunicación con sus clientes por medio de llamadas telefónicas.					
14	La empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL – Moyobamba lleva a cabo visitas personales a sus clientes					



## **Distribuidora ferretera La marginal E.I.R.L**

*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

# **CONSTANCIA**

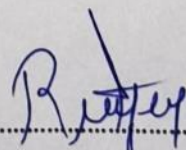
El Titular y Gerente General de la empresa "Distribuidora ferretera La marginal E.I.R.L" Car. Fernando Belaunde Terry, provincia Moyobamba/ San Martín.

### **HACE CONSTAR:**

Que los estudiantes, Monteza Monteza Dolibeth y Vargas Ríos Mary Cruz, estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo sede Moyobamba. Se encuentran realizando la investigación de su Proyecto de Investigación "Procesos de créditos y cobranzas de la empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL-Moyobamba 2021" en el año que se menciona en el título del mismo.

Se expide la presente constancia, a solicitud de los interesados para los fines que crean conveniente.

Moyobamba, 28 de Junio del 2021



.....  
Rosa Elvira Quispe Ticlahuanca

**GERENTE GENERAL**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VALLEJOS TAFUR JUAN BRITMAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - MOYOBAMBA, asesor de Tesis titulada: "Plan de mejora en el desarrollo de los procesos del área de créditos y cobranzas de la empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL-Moyobamba 2021", cuyos autores son MONTEZA MONTEZA DOLIBETH, VARGAS RIOS MARY CRUZ, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

MOYOBAMBA, 27 de Diciembre del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VALLEJOS TAFUR JUAN BRITMAN <b>DNI:</b> 00819368 <b>ORCID</b> 0000-0002-6328-806X	Firmado digitalmente por: JVALLEJOST el 27-12- 2021 17:18:11

Código documento Trilce: TRI - 0246856