



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de una empresa
financiera de la ciudad de Chota - 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORES:

Herrera Culquicondor, Carlos Segundo (ORCID: 0000-0003-2559-7061)
Huanambal Vásquez, Leydi Analí (ORCID: 0000-0001-6061-271X)

ASESORA:

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible, emprendimiento y responsabilidad social

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta investigación se la dedico a:

Mis padres

Dedico con todo el corazón el presente estudio a mis padres Segundo y Rosa por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, tanto en lo académico, como de la vida, por su incondicional apoyo. A mi hija Kiara por su amor y ternura.

Leydi

Mis padres

Dedico en especial el presente estudio a mis padres Carlos y Noelia por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, y a mis docentes por la paciencia e incondicional apoyo en mi aprendizaje hacia mi formación académica. A mis hijos Susana, Chloé y Carlos Daniel por su amor y ternura.

Carlos

Agradecimiento

Queremos empezar agradeciendo a Dios por brindarnos sabiduría, nos regala maravillosos días para cumplir cada una de nuestros objetivos, quién supo guiarnos por el camino correcto, darnos fuerzas para seguir adelante y no desmayar en las dificultades que se presentan, además de su amor e infinita bondad.

A nuestros Catedráticos de la Universidad Privada César Vallejo que nos impartieron sus conocimientos y experiencias en el transcurso de la carrera.

Índice de contenidos

Carátula.....	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 01	
<i>Nivel Gestión de la dimensión de Proceso de crédito entidad financiera</i>	15
Tabla 02	
<i>Nivel Gestión de la dimensión proceso de Cobranzas de la entidad</i>	
<i>financiera</i>	15
Tabla 03	
<i>Deficiencias de la gestión de procesos de créditos</i>	16
Tabla 04	
<i>Créditos otorgados en el periodo 2021</i>	18
Tabla 05	
<i>Créditos otorgados en el periodo 2020-2021.</i>	18
Tabla 06	
<i>Deficiencias de la gestión de procesos Cobranzas</i>	19
Tabla 7	
<i>Créditos refinanciados-vencidos- Cobranza Judicial</i>	20
Tabla 08	
<i>Razón corriente 2018 y 2021</i>	21
Tabla 09	
<i>Razón de efectivo 2018 y 2021</i>	21
Tabla 10	
<i>Capital de trabajo 2018 y 2021</i>	22
Tabla 11	
Variables 1: Gestión de créditos y cobranzas	23
Tabla 12	
<i>Hipótesis general</i>	24

Resumen

El presente estudio planteó el objetivo de determinar el efecto entre la gestión de créditos y cobranzas y la liquidez de una empresa financiera de la ciudad de Chota-2021. Se desarrolló una metodología con un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental transversal y un alcance descriptivo, con una población y muestra de 32 empleados de la mencionada financiera, la técnica utilizada y planteada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario referente a la variable independiente y con respecto a la variable dependiente se utilizó ficha de registro de los estados financieros para obtener información relevante. La data fue tabulada haciendo uso del programa SPSS; fichas de registro de los estados financieros de la financiera. Obteniendo como resultado que la gestión de créditos tiene un efecto negativo sobre la liquidez, donde un 12.5% de los créditos y cobros son eficientes, un 46.9% regular y un 40.6 % poco eficiente, una razón corriente muy bajo de 1.23 para el pago de sus deudas a corto plazo, la razón de efectivo con un valor de 2.63 y un capital de trabajo de 689,049. Concluyendo que si afecta negativamente la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la financiera.

Palabras clave: Gestión, créditos, cobranzas, liquidez

Abstract

The present study raised the objective of determining the effect between the management of credits and collections and the liquidity of a financial company in the city of Chota-2021. A methodology was developed with a quantitative approach, applied type, non-experimental cross-sectional design and a descriptive scope, with a population and sample of 32 employees of the aforementioned financial company, the technique used and proposed was the survey and the instrument the questionnaire referring to the independent variable and with respect to the dependent variable, a registration form of the financial statements was used to obtain relevant information. The data was tabulated using the SPSS program; registration cards of the financial statements of the financial company. Obtaining as a result that credit management has a negative effect on liquidity, where 12.5% of credits and collections are efficient, 46.9% regular and 40.6% inefficient, a very low current ratio of 1.23 for the payment of its short-term debt, cash to value ratio of 2.63, and working capital of 689,049. Concluding that it does negatively affect the management of credits and collections in the liquidity of the financial company.

Keywords: Management, credits, collections, liquidity

I. INTRODUCCIÓN

El sector financiero juega un papel muy importante durante la crisis sanitaria, proporcionando financiamiento adecuado al sector empresarial a pesar de las incertidumbres existentes, sin embargo ante la situación actual el comportamiento de la tasa de morosidad, se sitúa en el 4,6% de la actividad bancaria en distintos países, siendo uno de los principales desafíos de esta crisis que la gestión del flujo de caja que tienen que hacer los bancos, se relaciona no solo con la duración y gravedad de la epidemia, sino también con los cambios en los patrones de consumo y los patrones de producción, los mismos que cambiaron durante la pandemia y eso puede volverse permanente: comercio electrónico y banca (Carrascosa, 2021).

En el país, según datos oficiales, en 2021 se esperaba un crecimiento del 11,9%, por ello la banca liberalizó el capital cíclico y la liquidez, y también alivió las asignaciones y capital para reprogramar préstamos y programas gubernamentales; además de brindar flexibilidad, el objetivo de los encajes fue mejorar la liquidez y solvencia de todo el sistema financiero, todo ello ante el choque que provocó la epidemia, impidiendo así que se agrave la crisis económica que atraviesa el país (Superintendencia de banca, seguros y administradoras privadas de fondos de pensiones, 2021).

Todos estos esfuerzos se deben a que en el año 2020 la economía de Perú se contrajo un 12,7%, esta caída sin precedentes presentó los efectos de un bloqueo temporal de la economía en respuesta a la crisis sanitaria al que se enfrentaron producto de la pandemia, esto ha repercutido en los ingresos familiares y en los negocios. El banco central de reserva del Perú, redujo su tasa base de 2,25% a 0,25%, además de expandir y relajar los términos y características de las bombas de liquidez que opera, como la negociación de repos, para incluir reembolsos de préstamos garantizados por el gobierno y reprogramaciones de préstamos de cartera. Además, se estableció una línea de liquidez con garantías gubernamentales para satisfacer las posibles necesidades adicionales de liquidez de las instituciones financieras (Superintendencia de banca, seguros y administradoras privadas de fondos de pensiones, 2020).

Asimismo, la pandemia del COVID 19 impactó negativamente a los clientes de la industria financiera, por lo que las instituciones financieras tenían que implementar diferentes medidas de bioseguridad para los créditos (Perea,

2022). Por tal motivo, los niveles de satisfacción y morosidad de los clientes en la institución financiera de Arequipa, se indicó que los clientes tuvieron un 88% de nivel de morosidad, el 61% de los clientes nos indicó un bajo nivel de satisfacción con el canal de atención telefónica y el 86% de los clientes indicó un alto nivel de satisfacción con el canal de servicio digital (Arias y Valdivia, 2021).

La entidad financiera Chota se especializa en otorgar crédito y cobrar deudas, y debido a que el crédito mensual o quincenales no se puede cancelar por los clientes morosos, existen problemas de liquidez en el área de crédito y cobranza. Se refleja en el porcentaje de infracciones de morosidad causadas por incumplimiento de los clientes de los diferentes préstamos bancarios, lo que aumenta el riesgo crediticio de la entidad financiera. Esto se describe en detalle como la posibilidad de que los consumidores paguen o liquiden su deuda, puede afectar la liquidez de la entidad.

Al otorgar los diferentes créditos el riesgo es alto, en el caso de impago de un cliente resultará en una pérdida para la empresa. Para prevenir el riesgo de crédito, se deben proponer y ajustar políticas de crédito y cobranza más efectivas, mediante el examen del cliente o la identificación del riesgo, para un mejor seguimiento de la cartera de créditos. Al realizar una gestión inadecuada del crédito es perjudicial no solo para la empresa, sino también para los clientes que han depositado su compensación por tiempo de servicio, ahorros, o poner dinero en un cierto período de tiempo con la esperanza de que sea reembolsado con los intereses generados.

Considerando la problemática, se originó la siguiente pregunta principal: ¿De qué manera la gestión de créditos y cobranzas afecta a la liquidez de una empresa financiera de la ciudad de Chota, 2021?,. Asimismo, los problemas específicos fueron, ¿De qué manera las deficiencias de la gestión de procesos de créditos afectan a la empresa financiera de la ciudad de Chota, 2021?, ¿De qué manera las deficiencias de la gestión de procesos de cobranzas afectan a la empresa financiera de la ciudad de Chota, 2021?, finalmente ¿De qué manera el nivel de liquidez afecta a la empresa financiera de la ciudad de Chota, 2021?

La investigación se justificó en tres aspectos fundamentales, desde un punto de vista metodológico, permitió desarrollar teorías similares tomando como base lo desarrollado en esta investigación. Se justificó de manera teórica, puesto

que la investigación se fundamentó en un análisis documental de la gestión de crédito y la relación con la liquidez y de esa manera propuso mejoras para las políticas de crédito y procedimientos de cobranzas y riesgos crediticios en la financiera. Se justificó de manera práctica, la investigación aseguró que la empresa cumplía con las políticas planteadas. Se propuso hacer cumplir las regulaciones de solo cobranza para lograr mejores resultados de liquidez, y sus administradores pueden tomar mejores decisiones y determinar la relación entre la gestión de crédito y cobranza y la liquidez. Se justificó de manera metodológica, este estudio es válido para mejorar las políticas de crédito y cobranza de la entidad, se utilizó un instrumento como la encuesta, para contribuir a futuras investigaciones especialmente estudiantes de la carrera de contabilidad.

Es por ello, que se planteó el siguiente objetivo principal: determinar el efecto entre la gestión de créditos y cobranzas y la liquidez de una empresa financiera de la ciudad de Chota, 2021. Asimismo, los objetivos específicos fueron, identificar las deficiencias de la gestión de procesos de créditos de una empresa financiera de la ciudad de Chota, 2021. Conocer las deficiencias de la gestión de procesos de cobranzas de una empresa financiera de la ciudad de Chota, 2021, finalmente establecer el nivel de liquidez de una empresa financiera de la ciudad de Chota, 2021.

Para ello, se diseñó la siguiente hipótesis general: Existe un efecto negativo entre la gestión de créditos y cobranzas y la liquidez de una empresa financiera de la ciudad de Chota, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

El sustento teórico brindado para la investigación fue con respecto a las variables de gestión de crédito y liquidez que forman la base del estudio. Los siguientes estudios y teorías ayudaron a explicar y discutir los resultados obtenidos en el estudio.

En el ámbito internacional se desarrollaron investigaciones, como:

En Brasil, Melo et al., (2019), en su artículo, tuvieron como objetivo identificar los indicadores económico-financieros que mejor distinguen a las empresas brasileñas de capital abierto a través del otorgamiento de crédito, y evaluar cuáles de las técnicas empleadas son más precisas para predecir la prevención de quiebras corporativas. Los métodos utilizados para prever la insolvencia, fue un análisis discriminante, las redes neuronales y la regresión logística. La muestra incluyó, 121 empresas de diferentes industrias, siendo solventes 70 e insolventes 51. El análisis utilizó 35 indicadores económicos y financieros. Asimismo, concluyeron que la red neuronal como modelo tiene mayor precisión y está confirmada por la curva característica de funcionamiento del receptor.

En Ecuador, García et al., (2019), en su artículo científico, cuyo objetivo fue analizar la evaluación del sistema de control interno para la gestión de las cuentas por cobrar y cobranzas de la empresa, respecto a la metodología que se empleo fue cuantitativo, de tipo descriptiva y explicativa, los instrumentos que se emplearon fueron encuesta y la entrevista con el objetivo de recopilar información sobre el otorgamiento y recuperación de la cartera, todos estos datos analizados y procesados mediante cálculos matemáticos, determinar el nivel de riesgo y confianza a través del control interno COSO ERM. Además, concluyeron que la empresa está realizando sus actividades de manera empírica ya que no ha documentado su estructura organizacional, políticas y procedimientos para la realización de actividades crediticias y repatriaciones de cartera.

En la investigación de Coronel (2019), se realizó una revisión del marco regulatorio que sistematiza el proceso crediticio del sistema financiero y el desarrollo de los principales ejes macroeconómicos y financieros para identificar los principales factores de riesgo, afecta incumplimientos de cartera de crédito al momento del consumo. Por lo tanto, diseñar un modelo de

cobranza eficiente para las cooperativas del segmento. El objetivo es conocer su comportamiento y tendencias en relación con su exposición al riesgo crediticio, así como los métodos de gestión de cobro que tienen implantados y, por tanto, descubrir cualquier fallo o vulnerabilidad que pueda perjudicar la calidad de la gestión. Por último, se desarrollaron métodos o procesos que articulan los resultados de las investigaciones anteriores para mejorar el sistema de gestión de cobros.

En el ámbito nacional se desarrollaron investigaciones de gestión de créditos y cobranzas en la liquidez, como las siguientes:

En Trujillo, González y Norabuena (2017), desarrollaron una investigación cuyo objetivo fue determinar el impacto de una gestión de crédito y la cobranza en su liquidez de la empresa. La metodología se basó en un estudio de correlación transversal, la muestra incluyó personal de la unidad y las técnicas de recolección de datos son entrevistas, cuestionarios y análisis de documentos. Los resultados mostraron que la gestión de préstamos y el cobro de deudas afectaron la liquidez de la empresa, análisis detallado entre 2015 y 2016, determinaron que una gestión inadecuada de crédito y cobranza y el incumplimiento de las políticas de crédito y cobranza dieron como resultado la tasa de atraso es muy alta, del 48,75% en 2015 al 88,19% en 2016, lo que obliga a la empresa a recurrir a financiamiento externo para cumplir con sus obligaciones.

En la región Lambayeque, Ruiz (2019) en su investigación cuyo objetivo fue determinar cómo la cartera vencida afectará la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito valle la leche Ferreñafe, en relación a la metodología utilizada fue prospectivamente descriptivo, los instrumentos utilizados fueron la encuesta y la entrevista, se permitieron tener un contacto directo con las personas involucradas en el estudio para recabar información sobre temas de gestión de cartera vencida. Finalmente, el estudio concluyó que el desarrollo de un estudio de tecnología crediticia para micro y pequeñas empresas con el fin de mejorar la evaluación del riesgo crediticio y de liquidez y el desarrollo de un estudio sobre el comportamiento cíclico de los productos financieros para el sector agrícola.

En Lima, Castañeda (2018) en su trabajo de investigación su objetivo fue incrementar la mejora de cobros, reducir costos y aumentar la eficiencia de

liquidez, con respecto a la metodología que se empleó, fue deductivo, de tipo, aplicativo, basado en una revisión sistemática. La conclusión mostró que en el ámbito empresarial el área de crédito es siempre el más agobiado y más maduro, porque de él dependen la entrada de dinero y la inversión del dinero.

En el ámbito regional se desarrollaron investigaciones de Gestión de créditos y liquidez, como las siguientes:

En Cajamarca, Polo (2018) en su trabajo de investigación cuyo objetivo fue determinar el impacto de la gestión crediticia en la liquidez de Caxamarca Gas S.A, este método se basó en una investigación relacionada con el diseño no experimental, la recopilación de datos se realizó a través de encuestas y como instrumento el cuestionario. Brindado por trabajadores de la empresa. La conclusión de la investigación mostró que la prueba súper ácida para el 2016 la empresa tenía 0.24 soles para el servicio de la deuda de soles, mientras que en 2017 fue de 0.02 soles para el servicio de la liquidez de la deuda, no tenía liquidez.

Por otro lado, tomando en cuenta las teorías relacionadas a la gestión de créditos y la gestión de cobranzas, se describen a continuación:

Para Baldeón (2021), la gestión de cobranzas es la revisión sistemática de reglas para asegurar la mayor eficiencia en la estructuración y gestión de un organismo social; también considerada como la técnica de coordinación que persigue la mayor eficiencia en los resultados de una empresa. Asimismo, se presentan tres tipos de cobranzas las cuales se clasifican en administrativas, judiciales y extrajudiciales. Las cobranzas administrativas son las carteras que se encuentran por vencer y en las cuales no se ha realizado una gestión previa; las cobranzas extrajudiciales son aquellas realizadas a todas las cuentas vencidas a las que se les haya realizado una gestión de cobranza anterior y de las cuales no se haya logrado respuesta por parte del cliente y las cobranzas judiciales son aquellas en las que ya se ha procedido a una cobranza administrativa y extrajudicial, pero al no tener resultados se interpone la demanda judicial para el cobro del crédito (Gonzalez, 2017).

Por su parte, Ruiz (2019) indicó que la cartera de créditos se encuentra compuesta por los saldos de deuda de los créditos que han sido otorgados por la institución financiera. En relación a este contexto, Gonzáles y Norabuena (2017) sostienen que la política crediticia se evalúa correctamente para el

crédito, y el impacto del abandono de la cuenta es difícil de detectar. El mercado que maneja la empresa es un factor muy importante. El término empresas altamente competitivas tendrá considerables desventajas. La estimación crediticia debe considerar el monto, tiempo y crédito otorgado, y evaluar el mercado en el que participa la entidad (Padilla, 2017).

Al-Ahdal et al, (2020), sugirieron que hay dos aspectos clave que deben ser considerados en los análisis financieros; dentro de los cuales se tiene por un lado el establecer políticas crediticias completas y correctas para asegurar la emisión de créditos a clientes que cumplen con ciertos perfiles y, por otro lado, el de realizar un análisis exhaustivo, no solo antes de que otorgue el préstamo, sino también darle seguimiento a lo largo del plazo establecido en el endeudamiento. Al analizar el comportamiento de las instituciones financieras pakistaníes y extrapolar el comportamiento del sector empresarial, determinaron que las políticas crédito aplicadas deben ser adecuadas, sólidas y suficientes para no causar pérdidas al sector empresarial y reducción de daños; Sin embargo, también deben ser sutiles para no intimidar a los clientes, y sucumbir a regulaciones débiles que pueden conducir a altos niveles de criminalidad (Muhammad et al., 2019).

Por otro lado, Alam et al., (2020) expresaron que el riesgo crediticio como la incertidumbre que enfrentan los bancos, empresas o cualquier persona se compromete a transferir dinero a terceros y a la hora de cobrar deudas en los plazos fijados para pagar sus créditos o las cuotas estas no se pagan a tiempo. Asimismo, la valoración corresponde principalmente al análisis de solvencia económica de clientes para cubrir sus obligaciones. En el caso de Meléndez y Cabrera (2021) indicaron en su investigación que las políticas y procedimientos de cobranza no se están implementando de manera óptima, lo que genera deficiencias en los procedimientos contables y también genera problemas de liquidez. El presupuesto de ingresos proyectados es una herramienta financiera necesaria para trabajar en los objetivos, de modo que el personal de cobranza haga su trabajo de acuerdo con el pronóstico.

Si se toma en cuenta el manual sobre recaudación y cobranza de tributos (Banco Interamericano de desarrollo BID, 2016), en el cual se sostuvo que el procedimiento de cobranzas es llamado procedimiento de recaudación obligatoria como uno de los medios coercitivos más importantes en la

recaudación de obligaciones tributarias. Como es bien sabido, este procedimiento permite a la administración tributaria, que actúa a través del albacea, hacer cumplir una obligación tributaria. Y la investigación de (Arias, 2018), sostuvo que los riesgos crediticios surgen cuando las contrapartes están dispuestas o no pueden cumplir con sus obligaciones contractuales. Surge en caso de incumplimiento de un cliente es un análisis crediticio de una estimación de la capacidad crediticia de la entidad para cumplir con su compromiso de deuda, por lo que la investigación se basa en los resultados obtenidos durante la investigación.

Por otro lado, tomando en consideración los estudios relacionados a la variable liquidez se describen a continuación:

Gutiérrez y Tapia (2016) manifestaron que la liquidez es la facilidad, rapidez y grado de contracción para convertir el capital circulante en tesorería, y su escasez se considera uno de los principales síntomas de las dificultades financieras. Mientras que para Morales y Morales (2014), son aquellos fondos líquidos que tienen la multa de intercambiar dinero urgentemente a costos de mercado durante este período sin desperdiciar parte de su monto. Pizzán (2020) indicó que la liquidez de las empresas calcula la capacidad que tienen para cumplir adecuadamente con sus obligaciones habituales a corto plazo, por lo que el proyecto se centra en el estudio de pasivos y activos convertibles. Básicamente, la liquidez responde a los controles y se proyectan receptores a corto plazo, ya que es efectivo canjeable por deuda. La importancia de la liquidez en una empresa se centra en que esta le permite mantener sus actividades comerciales y es que las empresas que cuentan con la liquidez suficiente son capaces de cumplir con sus obligaciones tanto a un corto, como mediano y también a largo plazo, al mismo tiempo que le permite mantener activo el giro del negocio (Baldeón, 2021).

En relación a este contexto, las dimensiones de esta variable liquidez se describen a continuación:

Massons (2014) en su libro "Finanzas", indicó que el activo circulante es un grupo numeroso determinado porque recluta el intercambio de material corto de persistencia en la sociedad, como materias primas, stocks o compromiso del comprador con la ruta de producción activos móviles son indicadores de almacenamiento de mercancías terminados. Es un activo que

rápidamente se convierte en efectivo que posee una empresa para poder manipularlo en cualquier momento necesario para cumplir con sus obligaciones.

Por su parte, Pedraza (2014) indicó que la razón corriente es el indicador más utilizado, dirigido a empresas que afrontan costos a corto plazo. También mide la idoneidad para transformar ciertos activos y pasivos corrientes en efectivo. A su vez, según Morales y Morales (2014b), el índice de acidez es un indicador utilizado para calcular la liquidez de una organización y demostrar la capacidad de asumir responsabilidades a corto plazo. Para Farfán (2018), el capital de trabajo en el corto plazo marca el tiempo económico que aceleramos para descifrar en qué punto llega a convertirse la materia prima y los insumos en productos terminados para su comercialización y así la empresa invierte el dinero. Las estrategias financieras que afectan al capital de trabajo de una empresa suelen seguir los criterios de selección del axioma básico de las finanzas contemporáneas, es decir, la conexión riesgo-recompensa.

Las investigaciones de Huerta, 2021; y de Campodónico y Arévalo (2019) resaltan la existencia de una significativa relación entre la gestión de créditos y cobranzas en la empresa que realizó su investigación. Mientras que, en la investigación de Mariños et al., (2019) sólo se enfocan en la repercusión que tienen las mejoras en la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez. Por su parte Culqui y Culqui (2018) encontraron una relación directa entre la gestión de créditos y cobranza y la situación financiera de una empresa, lo cual demuestra que realmente se puede evaluar una variable en función de la otra y esto permite establecer relaciones entre ellas.

III. METODOLOGÍA

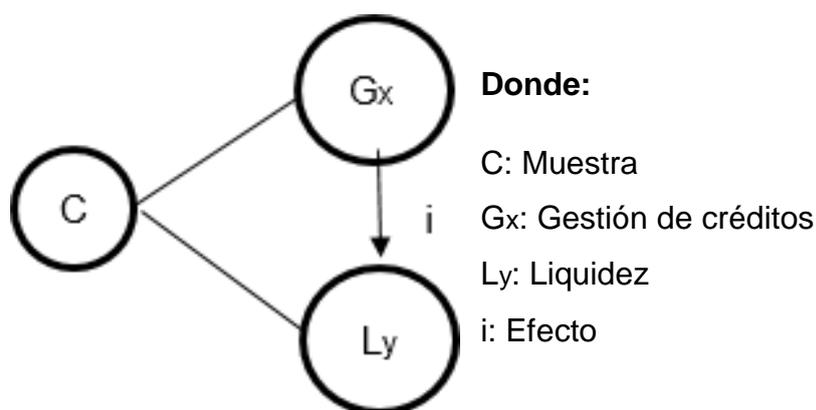
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación tomó en consideración a los autores Ñaupas et al., (2018) y Ríos (2017). Es por ello que se describe a este informe de tesis como una investigación de tipo aplicada, se basa en un análisis teórico con la finalidad de recopilar información, la cual fue orientada a resolver la variedad de problemas sociales que se presentan en el entorno. Por otro lado, este estudio tuvo enfoque cuantitativo; pues según Baena (2017) la investigación cuantitativa es aquella que desarrolla resultados en base a la razón y a métodos numéricos de evaluación y en este informe se empleó la estadística para conocer mediante los resultados obtenidos, la relación que existe entre las variables

Diseño

Tomando en cuenta el diseño de investigación, se desarrolló un estudio no experimental de corte transversal, debido a que el investigador no realizó ninguna modificación a las variables de acuerdo a los hallazgos encontrados, realizándose el efecto de una variable sobre otra y la recolección de datos fue por única vez y en un solo momento. Asimismo, se presentó un alcance descriptivo; debido a que se describieron las variables y se buscó obtener el efecto entre las variables y estas no fueron alteradas (Hernández y Mendoza, 2018).



3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Gestión de créditos y cobranzas

Definición conceptual:

Es el conjunto sistemático de reglas para asegurar la máxima eficiencia en la estructuración y gestión de un organismo social. Es la técnica de coordinación que busca la máxima eficiencia en los resultados de una empresa (Baldeón, 2021).

Definición operacional:

La gestión de créditos y cobranzas permite controlar y restaurar los créditos a través de políticas crediticias, procedimiento de cobranzas y midiendo el riesgo crediticio, en la investigación todo ello se realizará a través del análisis documental.

Variable dependiente: Liquidez

Definición conceptual

La liquidez es la facilidad, rapidez y grado de contracción para convertir el capital circulante en tesorería, y su escasez se considera uno de los principales síntomas de las dificultades financieras (Gutiérrez y Tapia, 2016).

Definición operacional:

La liquidez es la fortaleza que la empresa tiene que cumplir con las obligaciones de menor tiempo, se determina por indicadores financieros como la prueba ácida, la razón circulante y el capital de trabajo los mismos que fueron aplicados en la presente investigación.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Ríos (2017), indicó que la población es la agrupación de todas las cosas que coinciden con una serie determinada de descripciones o detalles. La población de esta investigación la componen todos los trabajadores del área de gestión de créditos y cobranzas de la financiera de Chota, de los cuales se obtuvo la información necesaria, mediante encuestas, para identificar la correlación entre las variables.

Criterios de inclusión: Se consideró sólo a los trabajadores activos de la empresa como parte de la población.

Criterios de exclusión: Se excluyó a los trabajadores inactivos de la empresa, puesto que estos no formaron parte de la población encuestada.

Muestra

La muestra de la presente investigación fue igual a la población y la conformaron los 32 trabajadores de la empresa para la variable gestión de créditos y cobranzas y para la variable liquidez se tomó como muestra los estados financieros de los cuatro últimos años para analizar la liquidez de la empresa. Se tomó en cuenta que, la muestra es una parte o un subconjunto de toda la población de la cual será posible recopilar la información necesaria; ya que representa a la población y mediante su utilización se podrá obtener resultados trascendentales (Hernández y Mendoza, 2018).

Muestreo

El muestreo realizado en el presente estudio fue el muestreo no probabilístico por conveniencia; debido a que se consideró a los 32 trabajadores del área de gestión de créditos y cobranzas para el estudio y los estados financieros para el análisis de la liquidez de la financiera

Unidad de análisis

Área de gestión de créditos y cobranzas de la entidad y estados financieros de la financiera.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Para la variable independiente gestión de créditos y cobranzas y la variable dependiente liquidez, se utilizó como técnicas el análisis documental, con el fin de obtener información a profundidad que complemente la información de las dimensiones y sus indicadores. Como segunda técnica para obtener los datos se tuvo a la encuesta; la cual es una técnica que se basa en realizar preguntas que permitan obtener información; se utilizó una encuesta para cada variable.

Instrumentos de recolección de datos

En ambos casos se utilizó el cuestionario como instrumento para obtener datos relevantes de ambas variables, el cual fue validado a través de juicio de expertos, y con el cual se podrá obtener información de ambas variables. A su vez, también se consideró como instrumento a la ficha de registro, mediante la cual se identificó la información necesaria para poder describir el área de créditos y cobranzas de la financiera y la liquidez con que esta empresa cuenta.

Validación de Instrumentos

Según Hernández y Mendoza (2018), en una investigación es necesario verificar el grado en que los instrumentos aplicados miden correctamente la(s) variable(s) en cuestión y es por ello que la validez de los cuestionarios se obtuvo a partir de la técnica de juicio de expertos donde tres expertos en materia de gestión de créditos y cobranzas y liquidez pudieron evaluar tanto la pertinencia, como la relevancia y la claridad de cada una de las preguntas formuladas en los dos cuestionarios.

3.5. Procedimientos

La información fue recogida y organizada a través de las técnicas señaladas, y con ello se dio respuesta en el capítulo de resultados a cada uno de los objetivos detallados en la esta investigación. El análisis documental fue realizado obteniendo información de la superintendencia de banca y seguros (SBS); entidad que se encuentra regulada y encargada de supervisar a las financieras. Para recolectar datos que sirvieron en el análisis estadístico de esta investigación se realizaron diversas actividades tales como: Primero, se elaboraron los cuestionarios conforme a los indicadores de cada dimensión de las variables. Se redactaron las preguntas en función a los indicadores. Se aplicaron los cuestionarios a los 32 trabajadores del área de créditos y cobranzas y finalmente, se tabularon los datos obtenidos de dichos cuestionarios haciendo uso del software estadístico SPSS ,En esta investigación se utilizó la normativa Manual de Publicaciones APA (2020) (Manual de Publicaciones APA, 2020) y la Guía de normas APA 7ª edición (Moreno y Carrillo, 2019).

3.6. Método de análisis de datos

Para determinar el efecto de la gestión de créditos se utilizaron las técnicas y los procedimientos aplicados en Huamaní (2018), se utilizaron hojas de cálculo de excel para determinar los niveles de variable alto, medio y bajo. En el caso de la liquidez, se utilizó la tabla para explicar el comportamiento de la razón financiera. El impacto se determina sobre una base comparativa presentada en forma numérica e indica cambios en la gestión crediticia y de cobranza y su impacto en la liquidez de la entidad financiera.

3.7. Aspectos éticos

Este proyecto es una investigación propia, respetando la información bibliográfica de otros autores y manteniendo la coherencia, respetando los estándares propuestos por la universidad, Además, se tuvo en cuenta la normativa universitaria y las normas éticas, así como criterios como la relevancia, validez, consistencia, neutralidad.

IV. RESULTADOS

En esta sección se desarrollaron los objetivos de investigación planteados. Luego del procesamiento de la información, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 01

Nivel gestión de la dimensión de proceso de crédito entidad financiera

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	6	18.8%
Regular	17	53.1%
Poco eficiente	9	28.1%
Total	32	100,0

Nota: Cuestionario 01 gestión de créditos y cobranzas.

Contrastando tabla 01 se evidenció como el proceso de crédito ha sido muy importante a la hora de hacer el análisis y otorgamiento de crédito, es por ello que se permitió la recuperación de los préstamos realizados a los clientes, estas, son disposiciones precisas y de orden gerencial que han sido determinantes para posteriormente realizar los cobros de todos los créditos otorgados, en la tabla se observó que un 28.1% obtuvo poco eficiente, así mismo un 53.1% es regular, de la misma forma que el anterior ayuda a seguir otorgando los créditos en la entidad y por último un 18.8% de gestión eficiente.

Tabla 02

Nivel gestión de la dimensión proceso de cobranzas de la entidad financiera

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	6	18.8%
Regular	8	25.0%
Poco eficiente	18	56.2%
Total	32	100,0

Nota: Cuestionario- 01 gestión de créditos y cobranzas.

Contrastando tabla 02 se evidencio que la muestra en estudio un 18.1% indica que la gestión proceso de cobranzas es eficiente mientras que un 25.0% indica que es regular, y tan solo un 56.2% de los participantes indica que la gestión política de crédito es no eficiente.

Objetivo específico 01: Identificar las deficiencias de la gestión de procesos de créditos de la empresa financiera chota

Tabla 03

Deficiencias de la gestión de procesos de créditos

	Deficiencias	Causas	Efectos
La financiera solicita al cliente la documentación necesaria para el otorgamiento de crédito.	Se produce cuando los analistas necesitan garantizar la capacidad de retorno del dinero por parte del cliente. Cualquier cosa que no pueda verificar este retorno es negativa	Ineficiencia del personal. Poco interés por parte del gestor de créditos. Falta de coordinación y comunicación.	Impide realizar una evaluación del endeudamiento, capacidad para devolver el crédito.
La financiera tiene una forma de determinar la cantidad de crédito solicitada por un cliente	No existe un método específico disponible para calcular el valor del crédito	Incapacidad para filtrar en la búsqueda al cliente. Falta de atención del personal.	Por lo tanto, se hace imposible comprender la situación actual de la empresa, de esa manera conocer su capacidad competitiva.

La gerencia de créditos aplica políticas relacionadas con el estado del crédito.	No fue posible definir una métrica para medir el nivel de los riesgos al que está expuesto por cada préstamo otorgado.	Falta control en la gerencia. Información incompleta sobre condiciones de plazo, tasas de interés y niveles de cuotas	Incumplimiento de las cuotas. Pagos que se vencen a la fecha.
--	--	---	---

Nota: área créditos y cobranzas de la financiera

Contrastando tabla 03 se evidenció que el proceso de otorgamiento de crédito realizado por la unidad, se encontró que no se implementó la política de condiciones (interés, cuotas, periodo), conlleva a problemas al no tomarlas en cuenta; por otro lado; muchos clientes veces presentan documentos incompletos o engañosos para obtener crédito. Por lo tanto, los créditos se otorgan sin considerar el riesgo operativo.

Tabla 04*Créditos otorgados en el periodo 2021*

Meses (2021)	Créditos (S/.)
Enero	181,751,050.24
Febrero	180,738,345.20
Marzo	182,875,721.92
Abril	181,895,124.05
Mayo	180,776,421.45
Junio	182,373,787.89
Julio	183,778,254.80
Agosto	185,871,423.63
Septiembre	184,979,862.12
Octubre	195,963,454.73
Noviembre	197,234,085.42
Diciembre	198,601,456.23
Total	2'236,845,756.42

Nota: documentación financiera de créditos de la entidad

Contrastando tabla 04 se evidenció que, en el año 2021, que los diferentes créditos otorgados tienen un valor 2'236,845,756.42, superior al año anterior muchas veces sin considerar los riesgos que ocasiona a la entidad financiera

Tabla 05*Créditos otorgados en el periodo 2020-2021.*

Meses (2021)	Créditos (S/.)
2020	142,845,564.30
2021	2'236,845,756.42

Nota: Documentación financiera de créditos de la entidad

Los créditos durante el año 2020 como se evidenció en la tabla 05 fue de S/ 142,845,564.30, menor al del año 2021, la gerencia daba un seguimiento más estricto a los asesores de créditos.

Objetivo específico 02: Identificar las deficiencias de la gestión de proceso de cobranzas de la empresa financiera de Chota.

Tabla 06

Deficiencias de la gestión de procesos Cobranzas

	Deficiencias	Causas	Efectos
La financiera, el área de cobranza cuenta con información actualizada sobre el cronograma de pagos.	La empresa no cuenta con información actualizada sobre el avance de pago, lo que significa que el deudor no cuenta con información detallada sobre el valor del capital cancelado y el saldo del capital correspondiente a cada cuota.	Falta de organización Mal manejo en gerencia de la información Poca importancia en el monitoreo	de La recuperación del dinero sea ineficaz Surgieron problemas para dar solución a las diferentes áreas en las que operaba la financiera
El cliente cumple con los cronogramas de pagos que se ha comprometido.	El deudor no cumplió con el calendario de pagos, lo que resultó en incumplimiento del pago, supone un indicador de alto riesgo para la financiera	Se no realiza un seguimiento adecuado del cliente Falta de interés tanto de la financiera como del deudor	La falta de pago se informará a las agencias de informes crediticios, esto afectará su calificación crediticia y afectará su calificación e influenciará la capacidad de comprar un automóvil o una casa u obtener una tarjeta de crédito
El personal se pone en contacto con el cliente para la cobranza y acordar el pago de su cuota	Los empleados de la financiera o se comunican con el cliente, Regularmente tiene contacto con el cliente o no sabe cómo comunicarse con los diferentes clientes	El compromiso es insuficiente por parte del gestor de créditos. Al realizar un análisis de la información para recomendar sus estrategias no es la adecuada	Créditos vencidos 56,986 el año 2021 45,045 año 2020

La financiera cumple con los diferentes protocolos para el compromiso de pago del cliente.	La financiera no respeta los protocolos establecidos porque sin insistencia por parte del gerente, no insiste al deudor hasta que este accede a pagar dicha deuda.	Desinterés de visitar al deudor. Falta de información del deudor. Se realizan llamadas a destiempo al deudor	de Ninguna financiera le brindará préstamos inmediatos.
La financiera realiza la cobranzas o seguimiento de los créditos	La unidad de gestión de crédito no hace seguimiento al deudor	La financiera no considera medios de cobranza Incumplimiento del empleador falta de compromiso	Créditos en cobranza judicial 746

Nota: área créditos y cobranzas de la financiera

Contrastando tabla 06 se evidenció que la financiera no tiene un cronograma de pago actualizado, por lo que el deudor no tiene créditos derivados de la morosidad, los asesores de crédito de cumplimiento no contaron un chat en vivo y desalientan al deudor a cancelar sus gastos impagos causando una pérdida para la financiera.

Tabla 7

Créditos refinanciados-vencidos- cobranza judicial

2021	Vigentes		Refinanciados	Vencidos	En cobranza judicial	Total créditos directos
	Corto Plazo	Largo Plazo				
miles de soles	1.391.932	1.516.913	48.636	174.270	17.647	3.149.398
2020	Vigentes		Refinanciados	Vencidos	En cobranza judicial	Total créditos directos
	Corto Plazo	Largo Plazo				
miles de soles	1.063.521	1.437.502	66.707	143.497	14.331	2.725.557

Nota: sbs.gob.pe

Contrastando tabla 07 se evidenció que los refinanciados el periodo 2021 tuvo una reducción S/. 18,071 con comparación periodo 2020, créditos vencidos el período 2021 es de S/174.270 tu un aumento de S/ 30,773 con comparación periodo 2020, el cliente no cumple con su pago crediticio, los créditos en cobranza judicial el periodo 2021 aumentaron en S/ 3,316 en referencia al año 2020.

Objetivo específico 03: Establecer el nivel de liquidez de la financiera de Chota

Tabla 08

Razón corriente 2018 y 2021

Ratios financieros	Fórmula	2018	2019	2020	2021
Razón corriente	Activo corriente/ pasivo corriente	1.20	1.17	1.13	1.23

Nota: Estados financieros de compartamos

Interpretación:

Con respecto a la razón corriente se contrastando tabla 08 se evidencio que la financiera en el periodo 2018 se obtuvo 1.20 de razón corriente la cual le permitió hacer frente a sus obligaciones financieras de corto plazo, en el año 219 una reducción, disminuyendo para el 2020 el periodo más bajo de del análisis de los 4 años teniendo un incremento en el 2021 con una razón corriente de 1.23 es decir Si se tendría una deuda por pagar a corto plazo de 1 sol se podría cubrir el total de dicha deuda y se tendría 0.23 centavos para seguir trabajando.

Tabla 09

Razón de efectivo 2018 y 2021

Ratios financieros	Fórmula	2018	2019	2020	2021
Razón de efectivo	Efectivo- Valores a corto plazo/pasivo corriente	3.33	2.01	2.79	2.63

Nota: Estados financieros de compartamos

Interpretación:

Con respecto a la razón de efectivo tubo un mayor monto en el período 2017 de 5.33 soles, pero para el período 2019 fue disminuyendo quedando razón de efectivo de 2.01 soles. Sin embargo, para el período 2019 incremento a 2.79 y razón de efectivo para el periodo 2021 de 2.66, la financiera cuenta con la liquidez suficiente para cumplir y hacer frente a sus obligaciones de corto plazo. Por lo tanto, no necesita conseguir fondos, para cubrir la deuda que tiene con sus clientes.

Tabla 10

Capital de trabajo 2018 y 2021

Ratios financieros	Fórmula	2018	2019	2020	2021
Capital de trabajo	Activo corriente-pasivo corriente	310,951	418,824	408,880	689,049

Nota: Estados financieros de compartamos

Interpretación:

Con respecto al capital de trabajo hubo un mayor monto en el período 2021 con de 689,049 soles, pero para el período 2020 fue disminuyendo quedando con un capital de trabajo de 408,880 soles. Sin embargo, para el período 2019 incremento a 418,824 soles, la financiera puede tener capacidad de pago a corto plazo o cubrir sus pasivos circulantes.

Objetivo General:

Determinar el efecto entre la gestión de créditos y cobranzas y la liquidez de la financiera de la ciudad de Chota-2021

Tabla 11

Variables 1: Gestión de créditos y cobranzas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	4	12.5%
Regular	15	46.9%
Poco eficiente	13	40.6%
Total	32	100,0

Nota: Cuestionario- 01 gestión de créditos y cobranzas.

Variables 2: *Liquidez*

Ratios financieros	Fórmula	2021
Razón corriente	Activo corriente/ pasivo corriente	1.23
Razón de efectivo	Efectivo-Valores a corto plazo/pasivo corriente	2.63
Capital de trabajo	Activo corriente-pasivo corriente	689,049

Nota: Estados financieros

Interpretación:

Contrastando tabla 11 se evidenció que al realizar un análisis y otorgamiento de crédito y cobranzas ha permitido la recuperación de los préstamos realizados a los clientes, ya que estas, son disposiciones precisas y de orden gerencial que han sido determinantes para posteriormente realizar los cobros de todos los créditos otorgados.

Con respecto a la liquidez en el periodo 2021 La razón corriente fue de 1.23 tiene capacidad de pago de sus deudas a corto plazo el capital de trabajo para el periodo 2021 de 689,049 soles, La financiera puede tiene capacidad de pago a corto

plazo o cubrir sus pasivos circulantes, así mismo los colaboradores entrevistados manifestaron el buen trato al cliente como principal método a efectos de la recuperación de créditos.

Hipótesis general

H0 = No existe un efecto negativo entre la gestión de créditos y cobranzas y la liquidez de la financiera de la ciudad de Chota-2021., Hi = Existe un efecto negativo entre la gestión de créditos y cobranzas y la liquidez de la financiera de la ciudad de Chota-2021.

Tabla 12

Hipótesis general

Gestión de créditos	Porcentaje	Liquidez	Porcentaje acumulado
Eficiente	12.5%	Razón corriente	1.23
Regular	46.9%	Razón de efectivo	2.63
Poco eficiente	40.6%	Capital de trabajo	689,049
Total	100,0		

Nota: Estados financieros de compartamos y cuestionario-01

Contrastando tabla 12 se evidenció que la gestión de créditos tiene un efecto negativo sobre la Liquidez, , donde un 12.5% de los créditos y cobros son eficientes, un 46.9% regular y un 40.6 % poco eficiente, ello es debido a la prevención por parte de los colaboradores, que toman acciones para reducir los índices de morosidad en sus carteras de otorgamiento de créditos así como en su recuperación de los mismos, esta acción demuestra que la organización tiene implementado procedimientos mínimos y estandarizados acorde al mercado financiero para las recuperación de los préstamos. Por ello afecta negativamente en la Razón corriente teniendo un índice de liquidez muy bajo con 1.23 pago de sus deudas a corto plazo un Razón de efectivo 2.63 que tiende a crecer con diferencia de los años anteriores, un Capital de trabajo de 689,049. Demostrando, que sí afecta negativamente la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez. Por tal motivo, se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

A través de los resultados obtenidos del estudio, se han desarrollado la siguiente discusión, el objetivo principal dónde el efecto entre la Gestión de créditos y cobranzas y la Liquidez de la financiera se da de forma negativa. Por otro lado, González y Norabuena (2017), manifestaron en su investigación que la gestión de préstamos y el cobro de deudas afectan la liquidez de la empresa, determinando que una gestión inadecuada de crédito y cobranza y el incumplimiento de las políticas de crédito y cobranza obligan a la empresa a recurrir a financiamiento externo para cumplir con sus obligaciones. Será importante tener en cuenta que, Culqui y Culqui (2018) encontraron una relación directa entre la gestión de créditos y cobranza y la situación financiera de una empresa, lo cual demuestra que realmente se puede evaluar una variable en función de la otra y esto permite establecer relaciones entre ellas.

El primer objetivo específico planteado, demostró mediante los resultados las deficiencias de la gestión de procesos de créditos. Para este objetivo Al-Ahdal et al, (2020), señalaron que hay dos aspectos clave que deben ser considerados en los análisis financieros; dentro de los cuales se tiene por un lado el establecer políticas crediticias completas y correctas para asegurar la emisión de créditos a clientes que cumplen con ciertos perfiles y, por otro lado, el de realizar un análisis exhaustivo, no solo antes de que otorgue el préstamo, sino también darle seguimiento a lo largo del plazo establecido en el endeudamiento. Será importante tener en cuenta que Muhammad et al., (2019), al analizar el comportamiento de las instituciones financieras pakistaníes y extrapolar el comportamiento del al sector empresarial, se pudo determinar al que las políticas crédito aplicadas deben ser adecuadas, sólidas y suficientes para no causar pérdidas al sector empresarial, negocio. y reducción de daños.

Para el siguiente objetivo específico, donde los resultados evidencian deficiencias de la gestión de procesos de cobranzas está relacionada directamente con la liquidez de la entidad, para esto, Ruiz (2019) en su investigación recomienda el desarrollo de un estudio de tecnología crediticia para micro y pequeñas empresas con el fin de mejorar la evaluación del riesgo

crediticio y de liquidez y el desarrollo de un estudio sobre el comportamiento cíclico de los productos financieros. Por otro lado, Alam et al., (2020), propusieron que el riesgo crediticio como la incertidumbre que enfrentan los bancos, empresas o cualquier persona se compromete a transferir dinero a terceros y a la hora de cobrar deudas en los plazos fijados para pagar sus créditos o las cuotas estas no se pagan a tiempo. Asimismo, la valoración corresponde principalmente al análisis de solvencia económica de clientes para cubrir sus obligaciones. En el caso de Meléndez y Cabrera (2021) indicaron en su investigación que las políticas y procedimientos de cobranza no se están implementando de manera óptima, lo que genera deficiencias en los procedimientos contables y también genera problemas de liquidez. El presupuesto de ingresos proyectados es una herramienta financiera necesaria para trabajar en los objetivos, de modo que el personal de cobranza haga su trabajo de acuerdo con el pronóstico. Para esto (Arias, 2018), sostuvo que los riesgos crediticios surgen cuando las contrapartes están dispuestas o no pueden cumplir con sus obligaciones contractuales. Surge en caso de incumplimiento de un cliente es un análisis crediticio de una estimación de la capacidad crediticia de la entidad para cumplir con su compromiso de deuda, por lo que la investigación se basa en los resultados obtenidos durante la investigación.

Para continuar, el tercer objetivo específico nos muestra los resultados que al establecer el nivel de Liquidez de la empresa financiera es la fortaleza que la empresa tiene que cumplir con las obligaciones de menor tiempo, lo que contrasta Gutiérrez y Tapia (2016) señalan que la liquidez es la facilidad, rapidez y grado de contracción para convertir el capital circulante en tesorería, y su escasez se considera uno de los principales síntomas de las dificultades financieras. Para esto, Morales y Morales (2014), definieron que la liquidez son fondos líquidos que tienen la multa de intercambiar dinero urgentemente a costos de mercado durante este período sin desperdiciar parte de su monto. Pizzán (2020) indicó que la liquidez de las empresas calcula la capacidad que tienen para cumplir adecuadamente con sus obligaciones habituales a corto plazo. Básicamente, la liquidez responde a los controles y se proyectan receptores a corto plazo, ya que es efectivo canjeable por deuda. La importancia de la liquidez

en una empresa se centra en que esta le permite mantener sus actividades comerciales y es que las empresas que cuentan con la liquidez suficiente son capaces de cumplir con sus obligaciones tanto a un corto, como mediano y también a largo plazo, al mismo tiempo que le permite mantener activo el giro del negocio (Baldeón, 2021).

VI. CONCLUSIONES

- 1.- Se concluye que, existe un efecto negativo entre gestión de créditos y cobranza” y la liquidez”, donde un 12.5% de los créditos y cobranzas son eficientes, un 46.9% regular y un 40.6 % poco eficiente, una razón corriente muy bajo de 1.23 para el pago de sus deudas a corto plazo, la razón de efectivo con un valor de 2.63 y un capital de trabajo de 689,049.
- 2.- Se concluye que, al identificar las deficiencias de la gestión de créditos de la financiera no se realiza una buena evaluación del cliente y el análisis del valor del crédito para poder tomar una decisión sobre la aceptación o rechazo del crédito.
- 3.- Se concluye que, al identificar las deficiencias de la gestión de cobranzas, no se tienen en cuenta aspectos como la tasa de cobranza, debido a la pandemia al tal golpear a todos los clientes, para iniciar las negociaciones de cobro, y teniendo en cuenta los mecanismos de cobro, para que se le dé seguimiento de cobranza de esa manera determinar la morosidad del cliente y los días de retraso por el pago de la cuota.
- 4.- Se concluye que, la liquidez de la financiera, con las ratios de los resultados obtenidos nos muestra que hubo una disminución del año 2021 con respecto a los años anteriores, debido a los créditos siguieron en aumento sin ningún control previo, pero al mismo tiempo existe más morosidad en el cliente. Es importante y necesario conocer las ratios de liquidez para determinar los objetivos de metas trazados el presente año.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la financiera poner en práctica las diferentes políticas, protocolos y normativas señaladas por la entidad, referente a créditos y cobranzas sin excepción quien sea el cliente, de tal manera se tendrá una mejora en la toma de decisiones referente los estados financieros en gerencia.
- Se recomienda plantear que los asesores de crédito y los gerentes de crédito visiten regularmente las áreas operativas de capital de crédito, para mejorar los canales confiables de comunicación con el grupo de crédito y facilitar una mayor comunicación, La gestión eficaz del asesor de crédito o la visita de inspección del gerente del grupo de crédito al equipo de crédito evitará pérdidas.
- Se recomienda, en caso de retraso en el pago de la cuota, debe crearse un escrito como obligación de pago para no perjudicar la relación de confianza y ofrecer una solución como ampliar el plazo, cambiar el monto, reprogramar para preservar la naturaleza del contrato de crédito.
- Se recomienda conocer los índices de liquidez porque es un indicador de la capacidad de la empresa para cumplir con sus compromisos y obligaciones a corto plazo. Por ello, se trata de un indicador muy importante tanto para la entidad, que debe tener en cuenta su liquidez a la hora de tomar decisiones financieras, como para sus potenciales inversiones.

REFERENCIAS

- Al-Ahdal, W., Alsamhi, M., Tabash, M., y Farhan, N. (2020). *The impact of corporate governance on financial performance of Indian and GCC listed firms: An empirical investigation*. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2019.101083>
- Muhammad, F., Hassan, M., Ammara, S., y Sanam K (2020). *Credit risk management in Islamic banking*: Recuperado de: <https://doi.org/10.4337/9781847205414.00019>
- Arias, J. (2018). *La importancia de la gestión de riesgo de crédito en Perú*. Recuperado de <https://www.atlax360.com/es-ES/blog/la-importancia-de-la-gestion-de-riesgo-de-credito-en-peru/>
- Arias, J., y Valdivia, I. (2021). *Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. Estudio en tiempos de la covid* 191. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7798563>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. Recuperado de <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>
- Baldeón, K. (2021). *Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas con incidencia en la liquidez en la empresa de inversiones MKM S.A.C*. Lima: [Universidad Ricardo Palma]. Obtenido de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/4541/CONT-T030_77271783_T%20%20%20BALDE%C3%93N%20BLAS%20KATIA%20BRIGUITT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banco Interamericano de desarrollo BID. (2016). *Manual sobre recaudación y cobranza de tributos*. [BID, CIAT, GIZ]. Obtenido de https://www.ciat.org/Biblioteca/DocumentosTecnicos/Espanol/2016_manual_recaudacion_cobranza.pdf
- Calahorrano, G., Chacón, F., y Tulcanaza, A. (2021). *Indicadores financieros y*

- rentabilidad en bancos grandes y medianos ecuatorianos, periodo: 2016-2019.* Ecuador: [Innova Research Journal]. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1700/1879>
- Campodónico, S., y Arévalo, J. (2019). *Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018.* Tarapoto: [Universidad Nacional de San Martín. Obtenido de <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3645/CONTABILIDAD%20-%20Silh%C3%AD%20Siulen%20Campod%C3%B3nico%20Ushi%C3%B1ahua%20%26%20Jherson%20Willian%20Ar%C3%A9valo%20Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrascosa, A. (2021). *La gestión de la morosidad bancaria en la crisis del coronavirus.* Instituto Español de Analistas Financieros. IEAF. Obtenido de https://www.ieaf.es/images/Publicaciones-FEF/Documentos-de-trabajo/DOC-24/Libro_DdT_24.pdf
- Castañeda, J. (2018). *Revisiones sistemáticas de la gestión de créditos y cobranzas y la liquidez del año 2017.* Lima: [Universidad Privada del Norte]. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25473/Loli%20Casta%C3%B1eda%20Jorge%20Martin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coronel, M. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle.* Ecuador: [Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador].
- Culqui, A., y Culqui, F. (2018). *Gestión de Créditos y Cobranzas y su Impacto Financiero.* Guayaquil: [Universidad De Guayaquil]. Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30765/1/TESIS%20Cpa%20CULQUI%20AMANDA_CULQUI%20FERNANDA.pdf
- Farfán, Y. (2018). *Estrategias financieras para mejorar la liquidez en la ferretería el Chotanito SRL, Jaén-2018.* Pimentel: [Universidad Señor de Sipán]. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5302/Farf%C3%A1n%20Minga%20Yullisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- García, X., Maldonado, H., Galarza, C., y Grijalva, G. (2019). *Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador*. Santo Domingo: [Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325002/html/>
- Gonzales, A. (2017). *Gestión de la Inversión y el financiamiento. Herramientas para la toma de decisiones*. Primera edición. México: [Instituto Nacional de Contadores Públicos].
- Gonzales, P., y Norabuena, P. (2017). *Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa de análisis clínicos Bermanlab S.A.C., Trujillo, 2016*. Trujillo-Perú: Universidad Privada del Norte. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/11537/12264>
- Gutiérrez, J., y Tapia, J. (2016). *Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones*. [Universidad Peruana Unión]. Recuperado de: <https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1229>
- Hernández, Fernández, y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. Ciudad de México: McGRAW-HILL. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGRAW-HILL. Recuperado de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Huamaní, O. (2018). *Relación de la gestión de créditos y cobranzas con la liquidez en la empresa Tailoy S.A. Lima, 2017*. Lima: [Universidad César Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38544/Huaman%c3%ad_RO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huerta, G. (2021). *La gestión de créditos y cobranzas y su relación con la liquidez en la empresa Alabama S.A., Callao, 2020*. Lima: [Universidad Peruana de las Américas]. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1806/HUER>

- TA%20SANCHEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Manual de Publicaciones APA. (2020). *Guía Normas APA. 7ma edición*. Obtenido de <https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf>
- Mariños, R., Culqui, S., y Quispe, M. (2019). *Análisis de los Créditos y Cobranzas que mejoran la Liquidez en la Empresa Agencias Viajes Tours SAC en el año 2017*. Lima: [Universidad Peruana de las Américas]. Obtenido de <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>
- Martínez, C., Odar, L., y Zegarra, M. (2019). *La Gestión de Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC - 2018*. Lima: [Universidad Tecnológica del Perú]. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3766/Carmen%20Martinez_Lourdes%20Odar_Mauricio%20Zegarra_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Massons, J. (2014). *Finanzas. Análisis y estrategia*. Barcelona-España: Editorial Hispano Europea, SA.
- Meléndez, A., y Cabrera, C. (2021). *Limitaciones del área de cobranza y su incidencia en la morosidad de la empresa Electronorte SA en la ciudad de Chiclayo. Periodo 2015-2018*. Chiclayo: [Universidad Santo Toribio de Mogrovejo-USAT]. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4221/1/TL_MelendezTorrada_CabreraCastroCeci.pdf
- Melo Carvalho, F., do Prado, J., Carvalho de Benedicto, G., y Ribeiro Lima, A. (2019). *Analysis of credit risk faced by public companies in Brazil: an approach based on discriminant analysis, logistic regression and artificial neural netw.* Lavras-Brasil. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/338262925>

- Morales, A., y Morales, J. (2014). *Planeación Financiera*. Mexico DF: GRUPO EDITORIAL PATRIA, S.A. DE C.V.
- Moreno, D., y Carrillo, J. (2019). *Normas APA 7.ª edición. Guía de citación y referenciación*. Bogotá: Ediciones Universidad Central.
- Muhammad, N., Sarwar, B., y Rehman, Z. (2019). *Impact of risk management strategies on the credit risk faced by commercial banks of Balochistan*. [Financial Innovation]. Obtenido de <https://jfin-swufe.springeropen.com/articles/10.1186/s40854-019-0159-8>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, V. J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Padilla, C. (2017). *Gestión financiera: Incluye referencias a NIC y NIFF*. Segunda Edición. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Pedraza, A. (2014). *Dirección financiera, herramientas para la efectividad*. Lima: [Universidad Inca Garcilaso de la Vega].
- Perea, H. (2022 de Febrero de 2022). *Economía peruana y pandemia: ¿habrá un impacto permanente post Covid-19?* Obtenido de Semana Económica Digital: <https://semanaeconomica.com/economia-finanzas/macroeconomia/pandemia-economia-peruana-covid-19-impactos-economicos-permanentes>
- Pizzán, S. (2020). *Gestión de créditos y cobranza y liquidez en la empresa CNL ASESORES SAC, Tarapoto 2020*. Tarapoto: [Universidad Peruana Unión]. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3858/Sandra_Trabajo_Bachillerato_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Polo, R. (2018). *La gestión de créditos y su incidencia en la liquidez de la empresa caxamarca gas S.A. Cajamarca*: [Universidad César Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27887/Polo_HRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Málaga-España: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.

- Romero, S. (2019). *GESTIÓN DE CREDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA RHENG COMERCIAL SAC LIMA METROPOLITANA 2017-2018*. Lima: [Universidad Ricardo Palma]. Obtenido de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3243/CONT-T030_42811921_T%20%20%20ROMERO%20ARCESABE%20JAZMIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, C. (2019). *Cartera vencida y Liquidez en las Cooperativas de Ahorro y Crédito: Caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Valle la Leche Ferreñafe 2018*. Lambayeque.: [Universidad Nacional Pero Ruíz Gallo]. Obtenido de https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9195/Ruiz_Carrasco_Oscar_Augusto.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Superintendencia de banca, seguros y administradoras privadas de fondos de pensiones. (2020). *Informe de Estabilidad del Sistema Financiero*. Lima-Perú. Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera_2020_II.pdf
- Superintendencia de banca, seguros y administradoras privadas de fondos de pensiones. (2021). *Informe de Estabilidad del Sistema Financiero*. Lima-Perú. Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe_de_Estabilidad_del_Sistema_Financiero_2021_2_.pdf

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / TIPO/ DISEÑO Y ALCANCE DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera la Gestión de Créditos y cobranzas afecta a la Liquidez de la empresa financiera de la ciudad de Chota-2021?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar el efecto entre la Gestión de créditos y cobranzas y la Liquidez de la financiera de la ciudad de Chota-2021.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Identificar las deficiencias de la gestión de procesos de créditos de la empresa financiera de la ciudad de Chota-2021.</p> <p>Conocer las deficiencias de la gestión de procesos de cobranzas de la empresa financiera de la ciudad de Chota-2021.</p> <p>Establecer el nivel de Liquidez de la empresa financiera de la ciudad de Chota-2021</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe un efecto negativo entre la Gestión de créditos y cobranzas y la liquidez de la financiera de la ciudad de Chota-2021</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Gestión de Créditos y cobranzas</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>Liquidez</p>	<p>Unidad de Análisis:</p> <p>De la empresa financiera Chota se estudió los estados financieros y a los colaboradores que pertenecen al área de créditos y cobranzas.</p> <p>Población:</p> <p>Área de créditos y cobranzas.</p> <p>Muestra</p> <p>Área de créditos y cobranzas.</p>	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo.</p> <p>Tipo:</p> <p>Aplicada.</p> <p>DISEÑO:</p> <p>no experimental transversal.</p> <p>Alcance:</p> <p>Descriptivo</p>	<p>Técnica</p> <p>Observación Directa.</p> <p>Análisis Documental</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Guía de análisis documental</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación:</p> <p>Estadística descriptiva</p>

Anexo 02. Tabla de operacionalización de variables.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable Independiente: Gestión de Créditos	Es el conjunto sistemático de reglas y procesos basándose en el para asegurar la máxima eficiencia en la estructuración y gestión de un organismo social. Es la técnica de coordinación que busca la máxima eficiencia en los resultados de una empresa a través del procesos de crédito y cobranza (Baldeón, 2021)	Permite controlar y restaurar los créditos a través de procesos crediticios, y los procesos de cobranzas y, en la investigación todo ello se realizará a través cuestionario y análisis documental de las siguientes dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de crédito • proceso de cobranzas 	Proceso de crédito	Busqueda y filtración del solicitante del crédito	Ordinal
				Análisis de la cantidad del crédito del solicitante	
				Solicitud de crédito aceptación o rechazo	
				Riesgo crediticio	
			proceso de cobranzas	Incidencia de cobranzas	
				Negociación de cobranzas	
				Medios de cobranzas	
Seguimiento de cobranzas					
Morosidad					
Variable dependiente: Liquidez	La liquidez es la facilidad, rapidez y grado de contracción para convertir el capital circulante en tesorería, y su escasez se considera uno de los principales síntomas de las dificultades financieras, es importante analizar los ratios de liquidez y observar sus deudas a corto plazo. (Gutiérrez y Tapia, 2016)	La liquidez es la fortaleza que la empresa tiene que cumplir con las obligaciones de menor tiempo, se determina por indicadores financieros. En la investigación todo ello se realizará a través análisis documental de las siguientes dimensiones <ul style="list-style-type: none"> • Razón corriente. • Razón efectiva. • Capital de trabajo. 	Razón corriente	Activo corriente/ pasivo corriente	Razón
			Razón efectiva	Efectivo-Valores a corto plazo/pasivo corriente	
			Capital de trabajo	Activo corriente-pasivo corriente	

Anexo 03. Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario para evaluar la gestión de créditos y cobranzas

El siguiente instrumento se utilizará para evaluar la gestión de créditos y cobranza.

Por favor, leer detenidamente cada pregunta planteadas en el cuestionario y marque con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente. Así mismo se deberá contestar de manera individual.

1: Casi nunca	2: Es poco frecuente	3: Regularmente	4: Con cierta frecuencia	5: Siempre
----------------------	-----------------------------	------------------------	---------------------------------	-------------------

Ítems		Valores				
DIMENSIÓN N° 01: Proceso de créditos		1	2	3	4	5
Búsqueda y filtración del solicitante del crédito						
1.-	¿La financiera verifica la situación financiera de sus clientes para determinar si es posible realizar un crédito?					
2.-	¿La financiera solicita diferente documentación para una evaluación previa para brindar el crédito solicitado por el cliente?					
3.-	¿Ha observado que se especifican las políticas de búsqueda y filtración con todos los clientes?					
Análisis de la cantidad del crédito del solicitante						
4-	¿La financiera dispone de métodos o procedimientos para poder otorgar la cantidad el crédito que es solicitado por el cliente?					
5-	¿El nivel gerencial la financiera ha implementado políticas sobre las condiciones del monto a dar el crédito?					
6.-	¿Se tiene una política para la evaluación previa de la persona dependiendo de la cantidad se otorgará el crédito?					
7.-	¿Se cuenta con políticas de créditos actualizadas y ajustadas a los requerimientos de los clientes?					
Solicitud de crédito aceptación o rechazo						
8-	¿La financiera cuenta con reglamentos donde especifique de cuáles son los requisitos para la aceptación o rechazo del crédito?					
9-	¿Se evalúa el perfil crediticio de los clientes antes de aprobar o negar un crédito?					
Riesgo crediticio						
10.-	¿Se cuenta con una provisión bancaria para superar casos de cuentas incobrables?					
11.-	¿Se han presentado casos de una incorrecta evaluación crediticia y otorgamiento de créditos a clientes morosos?					
12.-	¿Se cuenta con procedimientos establecidos para recuperar cuentas pendientes?					

DIMENSIÓN N° 02: Proceso de cobranzas					
	Incidencia de cobranzas				
1.-	¿Se cuenta con procedimientos establecidos para recuperar cuentas pendientes?				
2.-	¿El cliente cumple con los cronogramas de pagos que se han comprometido?				
3.-	¿La Financiera la área de cobranzas tiene información actualizada de los cronograma de pagos de los clientes ?				
	Negociación de cobranzas				
4.-	¿Se brinda las oportunidades de reducción de intereses y/o fraccionamiento de pago a clientes morosos para evitar la continuidad de cuentas sin cobrar?				
5.-	¿La Financiera tiene establecida condiciones para que el cliente cumpla con los compromisos de pago?				
	Medios de cobranzas				
6.-	¿La empresa cumple procedimientos para que el cliente se comprometa a pagar?				
7.-	¿Se cuenta con una programación de llamadas informativas a clientes para recordatorio de fechas límite de vencimiento de deuda?				
8.-	¿La empresa cumple con el protocolo que es insistir hasta que el cliente se comprometa a pagar?				
	Seguimiento de cobranzas				
9.-	¿Se da seguimiento a las cuentas calificadas como "incobrables" derivadas al área contable para cobro?				
10.-	¿Los encargados del área realizan un seguimiento de las actividades de cobro de sus subordinados?				
	Morosidad				
11.-	¿Se cuenta con una política de cobro de intereses en el caso de clientes morosos?				
12.-	¿Considera que son correctas las políticas establecidas para clientes morosos y reincidentes?				

Guía de análisis para gestión de créditos y cobranzas

Actividades	Periodo	
	2020	2021
PROCESO DE CREDITOS		
N° de solicitudes de los diferentes créditos		
N° de solicitudes que cumplieron con todos los requisitos		
N° de clientes impuntuales		
N° de clientes que no terminaron de pagar sus cuotas		
PROCESO DE COBRANZA		

N° de llamadas realizadas para la cobranza por cada Cliente		
N° de visitas realizadas por cada cliente		
N° de incidencias de cobros por cliente		
N ° de trabajadores dedicados a la cobranza		
N° de cumplimientos de pagos después de realizada la visita		

Ficha de registro de liquidez

LIQUIDEZ CORRIENTE

Razón corriente	2017	2018	2019	2020	2021
Activo corriente					
Pasivo corriente					
Razón efectiva					
Efectivo-Valores a corto plazo					
Pasivo corriente					
Capital de trabajo					
Activo corriente					
(-) Pasivo corriente					

Anexo 06: Fiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	7	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	7	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	24

Anexo 07: validación por expertos

Experto 01

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir la gestión de créditos y cobranzas.
Objetivo del instrumento	Revisar la información necesaria de la gestión de créditos y cobranzas para a determinar el grado de avance en esta variable
Nombres y apellidos del experto	Mg. Lucero Lissette Llenque Fernández
Documento de identidad	43479232
Años de experiencia en el área	6
Máximo Grado Académico	Maestro en gestión Publica
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Particular de Chiclayo
Cargo	Asistente Administrativo
Número telefónico	978287297
Firma	
Fecha	23/04/2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

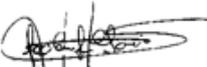
Nombre del instrumento	Ficha de registro de liquidez
Objetivo del instrumento	Revisar la información necesaria para calcular lo diferentes ratios de liquidez
Nombres y apellidos del experto	Mg. Lucero Lissette Llenque Fernández
Documento de identidad	43479232
Años de experiencia en el área	6
Máximo Grado Académico	Maestro en gestión Publica
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Particular de Chiclayo
Cargo	Asistente Administrativo
Número telefónico	978287297
Firma	
Fecha	23/04/2022

Experto 02

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

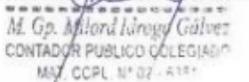
Nombre del instrumento	Cuestionario para medir la gestión de créditos y cobranzas
Objetivo del instrumento	Revisar la información necesaria de la gestión de créditos y cobranzas para a determinar el grado de avance en esta variable
Nombres y apellidos del experto	José Enrique López García
Documento de identidad	18084313
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	948547235
Firma	
Fecha	23/04/2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

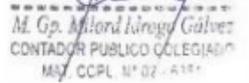
Nombre del instrumento	Ficha de registro de liquidez
Objetivo del instrumento	Revisar la información necesaria para calcular lo diferentes ratios de liquidez
Nombres y apellidos del experto	José Enrique López García
Documento de identidad	18084313
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	948547235
Firma	
Fecha	23/04/2022

Experto 03

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir la gestión de créditos y cobranzas
Objetivo del instrumento	Revisar la información necesaria de la gestión de créditos y cobranzas para a determinar el grado de avance en esta variable
Nombres y apellidos del experto	IDROGO GALVEZ, MILORD
Documento de identidad	42317365
Años de experiencia en el área	4 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Empresa privada
Cargo	Auditor independiente
Número telefónico	
Firma	 
Fecha	24/04/2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Ficha de registro de Liquidez
Objetivo del instrumento	Revisar la información para calcular los diferentes ratios de liquidez
Nombres y apellidos del experto	IDROGO GALVEZ, MILORD
Documento de identidad	42317365
Años de experiencia en el área	4 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Empresa privada
Cargo	Auditor independiente
Número telefónico	
Firma	 
Fecha	24/04/2022

Anexo 08: Estados Financieros

Estado de situación financiera

Cuenta	2021	2020	2019	2018
ACTIVO				
Disponibles	415,067	619,241	301669	259,449
Fondos interbancarios	0	0	0	0
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados	0	0	0	0
Inversiones disponibles para la venta	255,81	234,097	109662	196,252
Inversiones a vencimiento	0	0	0	0
Derivados para negociación	0	0	0	0
Derivados de cobertura	0	0	0	0
Cartera de créditos (neto)	2,888,614	2,504,053	2432453	2,124,258
Cartera de créditos vigentes	2,802,192	2,423,434	2409555	2,184,632
Cartera de créditos reestructurados	0	0	0	0
Cartera de créditos refinanciados	28,69	35,559	679	5,45
Cartera de créditos vencidos	56,986	45,045	16108	15,898
Cartera de créditos en cobranza judicial	746	15	0	0
Cuentas por cobrar por operaciones de seguros (neto)	0	0	0	0
Cuentas por cobrar a reaseguradores y coaseguradores (neto)	0	0	0	0

Activos por reservas técnicas a cargo de reaseguradoras	0	0	0	0
Cuentas por cobrar (neto)	26,643	31,084	29086	25,012
Cuentas por cobrar diversas (neto)	0	0	0	0
Impuestos a las ganancias corrientes	37,01	35,42	0	0
Activos no corrientes mantenidos para la venta	0	0	0	0
Otros activos (netos)	17,167	14,501	22288	20,233
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	3640311	3438396	2895158	1867853
Cartera de créditos (neto)	0	0	0	0
Cuentas por cobrar (neto)	0	0	0	0
Cuentas por cobrar diversas (neto)	0	0	0	0
Bienes realizables, recibidos en pago, adjudicados	0	0	0	0
Participaciones en asociadas y negocios conjuntos	0	0	0	0
Inversiones a vencimiento	0	0	0	0
Propiedades de Inversión	0	0	0	0
Inmuebles, mobiliario y equipo (neto)	67,613	63,749	65,845	64845
Activo intangible (neto) distinto a la plusvalía	12,92	11,485	3,621	2773
Plusvalía	0	0	0	0
Impuestos a las ganancias diferidas	63,356	61,614	31,457	25457
Otros activos (netos)	0	0	0	0
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	143889	136,848	100,923	93075

TOTAL ACTIVO	3,784,200	3,575,244	2,996,081	2,128,045
Cuentas Contingentes Deudoras	0	0	0	0
Cuentas de Orden Deudoras	2,440,756	3,178,723	1,277,767	1,256,243
PASIVO Y PATRIMONIO	0	0	0	0
PASIVO	0	0	0	0
PASIVO CORRIENTE	0	0	0	0
Obligaciones con el público	2,159,212	2,010,640	1,580,584	1550584
Fondos interbancarios	0	0	0	0
Depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales	0	5,437	0	0
Adeudados y obligaciones financieras	653,049	897,947	838,517	838,517
Derivados para negociación	0	0	0	0
Derivados de cobertura	0	0	0	0
Cuentas por pagar a intermediarios, comercializadores y auxiliares	0	0	0	0
Cuentas por pagar a asegurados	0	0	0	0
Cuentas por pagar a reaseguradores y coaseguradores (neto)	0	0	0	0
Reservas técnicas por siniestros	0	0	0	0
Cuentas por pagar	130,34	100,41	43,543	40,578
Cuentas por pagar diversas	0	0	0	0
Provisiones	37	407	0	0

Impuestos a las ganancias corrientes	0	0	0	0
Otros pasivos	8,624	14,675	13,69	12,53
TOTAL PASIVO CORRIENTE	2951262	3029516	2476334	1556902
Adeudos y obligaciones financieras	198,362	0	0	0
Reservas técnicas por primas	0	0	0	0
Reservas técnicas por siniestros	0	0	0	0
Cuentas por pagar	0	0	0	0
Cuentas por pagar diversas	0	0	0	0
Provisiones	0	0	0	0
Impuestos a las ganancias diferidas	0	0	0	0
Otros pasivos	0	0	0	0
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	198,362	0	0	0
TOTAL PASIVO	3,149,624	3,029,516	2,476,334	2,256,125
PATRIMONIO	0	0	0	0
Capital social	512,945	582,969	391,55	325,54
Prima de emisión	3,841	449	449	449
Acciones en tesorería	0	0	0	0
Reservas	78,955	39,512	29,678	28,668
Resultados acumulados	35,318	-84,197	97,953	98,753
Ajustes al patrimonio	-461	512	117	117

Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	630,598	539,245	519,747	418,547
Participaciones no controladoras	3,978	6,483	0	0
TOTAL PATRIMONIO	634,576	545,728	519,747	419,547
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	3,784,200	3,575,244	2,996,081	2,786,074
Cuentas Contingentes Acreedoras	0	0	0	0
Cuentas de Orden Acreedoras	12,940,940	9,622,601	9,144,498	8,178,445

ESTADO DE RESULTADOS

Cuenta	2021	2020	2019
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	794,894	676,601	796,928
Ingresos por intereses	794,894	676,601	796,928
Ingresos por primas y aportes ganados (netos)	0	0	0
Ingresos de operación	0	0	0
COSTOS OPERACIONALES	-95,884	-130,928	-110,699
Gastos por intereses	-95,884	-130,928	-110,699
Siniestros y prestaciones Incurridas (neto)	0	0	0
Ajuste de reservas para riesgos catastróficos	0	0	0
Costo de operación	0	0	0
MARGEN BRUTO	699,01	545,673	686,229
Provisión para créditos	-253,196	-166,751	-108,388

MARGEN BRUTO DESPUÉS DE PROVISIONES	445,814	378,922	577,841
Comisiones (netas)	0	0	0
Ingresos (egresos) técnicos diversos (neto)	0	0	0
Resultado por operaciones financieras (ROF)	-487	618	-1,852
Gastos de administración	-431,858	-430,562	-442,97
Gastos de ventas	0	0	0
Valuación de activos y otras provisiones	-3,005	-2,28	-508
RESULTADO DE OPERACIÓN	10,464	-53,302	132,511
Ingresos financieros	68,478	17,931	21,324
Gastos financieros	-30,495	-11,791	-12,25
Otros Ingresos y gastos	265	-1,247	133
Resultado antes de impuesto a las ganancias	48,712	-48,409	141,718
Gasto por impuesto a las ganancias	-15,938	9,526	-43,765
Resultado neto de operaciones continuadas	32,774	-38,883	97,953
Ganancia (Pérdida) neta del impuesto a las ganancias procedente de operaciones discontinuadas	0	0	0
Resultado neto del ejercicio	32,774	-38,883	97,953
Resultado neto atribuible a:	0	0	0
Propietarios de la controladora	35,279	-34,847	97,953
Participaciones no controladoras	-2,505	-4,036	0

Ganancia (pérdida) por acción:	0	0	0
Básica por acción común en operaciones continuadas	0	0	0
Básica por acción común en operaciones discontinuadas	0	0	0
Ganancia (pérdida) básica por acción común	0	0	0
Diluida por acción común en operaciones continuadas	0	0	0
Diluida por acción común en operaciones discontinuadas	0	0	0
Ganancia (pérdida) diluida por acción común	0	0	0

Nota: Superintendencia de Banca y Seguros del Perú

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo **Fustamante Herrera José Iván** identificado con DNI: **43945353**, en mi calidad de supervisor, coordinador de la compartamos financiera S.A, agencia en la ciudad de chota con R.U.C N° 20369155360, ubicada en la ciudad de Lima.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A los señores, Herrera Culquicondor, Carlos Segundo DNI N° 43887276 y a Huanambal Vásquez, Leydi Analí con DNI N° 70793899 de la escuela profesional de contabilidad de la Universidad César Vallejo para que utilice la siguiente información de la empresa:

La información solicitada tiene acceso libre la cual se encuentra en la página web de la superintendencia de banca, seguros y administradoras privadas de fondos de pensiones para fines de la elaboración de la Tesis titulada: **Gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de una empresa financiera de la ciudad de Chota-2021.**

Con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación, Tesis, para optar al grado de Bachiller, o Título Profesional.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.


J. Iván Fustamante Herrera
JEFE DE OPERACIONES
Compartamos
Financiera
Supervisor - Coordinador

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


DNI:43887276


DNI:70793899



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLOR ALICIA CALVANAPON ALVA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Gestión de Créditos y Cobranzas en la Liquidez de una Empresa Financiera de la ciudad de Chota-2021", cuyos autores son HERRERA CULQUICONDOR CARLOS SEGUNDO, HUANAMBAL VASQUEZ LEYDI ANALI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 09 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLOR ALICIA CALVANAPON ALVA DNI: 17995554 ORCID: 0000-0003-2721-2698	Firmado electrónicamente por: CALVANAPONFA el 23-07-2022 21:21:00

Código documento Trilce: TRI - 0331064