



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Procesos de créditos y cobranzas en una empresa industrial del  
rubro metalmecánica en Santa Anita, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

**AUTORAS:**

Cruz Flores, Julietta (ORCID: 0000-0001-5706-7159)

Ruiz Araujo, Yanet Consuelo (ORCID: 0000-0002-5167-4764)

**ASESORA:**

Mg. Salazar Rebaza, Carola (ORCID: 0000-0003-2143-0109)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

LIMA – PERÚ

2021

## Dedicatoria

A mis queridos padres, por el gran apoyo, por su gran amor, por su paciencia, por sus consejos que me brindaron durante esta etapa de estudio universitario, para poder cumplir esta meta y ejercerla profesionalmente.

Cruz Flores, Julietta

A mi madre y hermanos, por el apoyo incondicional que me brindaron durante el tiempo de la carrera universitaria, para afrontar cualquier dificultad y desarrollarme profesionalmente.

Ruiz Araujo, Yanet Consuelo

## Agradecimiento

A Dios, por el don de la vida que nos brinda, por guiar mis pasos para el buen camino, a la universidad Cesar Vallejo por las oportunidades que me ha brindado y a los profesores por la gran trayectoria de buena enseñanza y paciencia, para afrontar los retos laborales.

Cruz Flores, Julietta

A Dios, por darme salud y vida, a mis docentes, por las enseñanzas durante el desarrollo académico, a mi madre y hermanos, por el apoyo incondicional para culminar la carrera.

Ruiz Araujo, Yanet Consuelo

## Índice de contenidos

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.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra, muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos .....	13
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos .....	14
IV. RESULTADO.....	15
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES .....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIA .....	35
ANEXOS .....	46

## Índice de tablas

Tabla 1 Descripción de procesos de crédito .....	15
Tabla 2 Clasificación de controles.....	17
Tabla 3 Cumplimiento de proceso de evaluación de crédito .....	17
Tabla 4 Nivel de cumplimiento en el proceso de clasificación del cliente.....	19
Tabla 5 Nivel de cumplimiento en el proceso de aprobación de crédito.....	20
Tabla 6 Resumen de debilidades en los procedimientos de créditos.....	22
Tabla 7 Descripción de procesos de cobranzas.....	23
Tabla 8 Verificación del cronograma regular de cobro .....	25
Tabla 9 Recordatorios de las fechas de vencimiento .....	26
Tabla 10 Verificación de confirmación de pago o rechazo .....	27
Tabla 11 Resumen de debilidades en el procedimiento de cobranzas .....	28
Tabla 12 Ratios de liquidez y de gestión .....	29

## Índice De Figuras

Figura 1 Flujograma de procesos de crédito .....	16
Figura 2 Medición de procesos de evaluación de crédito.....	18
Figura 3 Medición de clasificación del cliente.....	19
Figura 4 Medición de aprobación de crédito.....	21
Figura 5 Flujograma de procesos de cobranza .....	24
Figura 6 Medición del cronograma regular de cobro .....	25
Figura 7 Medición de fechas de vencimiento .....	26
Figura 8 Medición de confirmación de pago o rechazo .....	27

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo describir los procesos de créditos y cobranzas de una empresa industrial del rubro metalmecánica en Santa Anita. Se ha observado que un gran número de empresas presentan dificultades en los procesos de créditos y cobranzas teniendo como consecuencia que disminuya la liquidez y aumente la morosidad. Esta investigación es de tipo descriptiva de diseño no experimental, de corte transversal con un enfoque cuantitativo, siendo la población los documentos financieros necesarios para el desarrollo de la investigación y con una muestra de los documentos del área de créditos y cobranzas en relación de los meses de enero - Agosto del 2021. Como técnica de recolección de datos se utiliza el análisis documental, observación y la entrevista, obteniendo como resultado que el nivel de cumplimiento de los procesos de créditos y cobranzas son deficientes, por consiguiente, la empresa tiene un inadecuado control y evaluación en el otorgamiento de crédito y al análisis de rotación en las cuentas por cobrar, las cuales impiden el crecimiento económico de la empresa. En conclusión, se obtuvo que es muy relevante el análisis y evaluación de los clientes para el otorgamiento de crédito. Asimismo, el control de cumplimiento en los procesos de créditos y cobranzas ayuda a la empresa en aumentar su liquidez inmediata y su rentabilidad.

Palabras Clave: Procesos de crédito, procesos de cobranzas, liquidez, morosidad.

## **Abstract**

The objective of this research is to describe the credit and collection processes of an industrial company in the metalworking industry in Santa Anita. It has been observed that a large number of companies have difficulties in the credit and collection processes, with the consequence that liquidity decreases and delinquencies increase. This research is of a descriptive type of non-experimental design, cross-sectional with a quantitative approach, with the population being the financial documents necessary for the development of the research and with a sample of documents from the area of credits and collections in relation to the months January - August 2021. As a data collection technique, documentary analysis, observation and interview are used, obtaining as a result that the level of compliance with the credit and collection processes is deficient, therefore, the company has an inadequate control and evaluation in the granting of credit and the analysis of rotation in accounts receivable, which impede the economic growth of the company. In conclusion, it was obtained that the analysis and evaluation of clients is very relevant for the granting of credit. Likewise, compliance control in the credit and collection processes helps the company to increase its immediate liquidity and profitability.

Keywords: credit processes, collection processes, liquidity, delinquency.



## I. INTRODUCCIÓN

Transcurriendo un año de la pandemia, aún se enfrentan tensiones socioeconómicas donde se presentan desafíos por delante y el respaldo de política económica es más limitado (Gopinath, 2021), de tal manera, la situación económica procedente por el covid-19 ha provocado reducción de ingresos para muchos sectores, pero en estas situaciones el crédito puede ser un gran aliado de la economía personal o empresarial. Sin embargo, el mal uso de este recurso puede presentar una complicación financiera grave en el corto y largo plazo. De tal forma, es necesario manejarlo con mucha responsabilidad para evitar riesgos financieros que afecten la estabilidad empresarial (Ortega et al, 2020).

En tal sentido, el crédito y la economía está dentro de las empresas que buscan maximizar sus ingresos y ampliar la cartera de clientes, por ende, el crédito es un contrato donde una persona física o jurídica obtiene una cantidad de dinero para realizar una actividad, cuyo compromiso es devolver la cantidad en las condiciones pactadas más los intereses devengados (Morales y Morales, 2014).

A nivel internacional, adquirir un crédito también implica responsabilidad para el deudor, y un riesgo inherente para la institución financiera ante el incumplimiento de pago de este, teniendo como efecto el incremento de morosidad en la cartera de clientes, es por ello, que las instituciones financieras se ven obligados a renegociar los mismos, por tanto, realizar un buen filtro ayudará a minimizar los riesgos de los créditos a otorgarse. En tal sentido, el Fondo Monetario Internacional (FMI) advierte de que esta situación llevará a un aumento de los impagos, esto se mostró en España donde se prevé una contratación del 8% en la economía (Lozano, 2020). Por otra parte, en la NIIF 9 (Instrumentos Financieros) sostiene que las cuentas por cobrar comerciales, se establece “default” (pérdidas esperadas), donde la medición de ésta, están dadas por riesgo de crédito que la entidad debe reflejar en una evaluación de los posibles escenarios e información verificable sobre eventos pasados y proyección de situación económica futuras (Pwc, 2019).

El poder Ejecutivo crea el programa de garantías “Reactiva Perú” para apoyar a las empresas ante el impacto del Covid-19, otorgando créditos con garantías de capital de trabajo, para que las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, a fin de

que puedan retornar a sus actividades y seguir cumpliendo con sus obligaciones comerciales, financieras, así como con sus trabajadores (MEF, 2020).

A nivel local, las Pymes en su gran mayoría se ven afectadas en su liquidez por el inadecuado manejo o desconocimiento de llevar a cabo sus políticas y procesos de créditos y cobranzas. En tal sentido, expone Barzallo (2017) que el gerente y los directores de la empresa deben manejar políticas de créditos y cobranzas adecuadas para el buen control del área encargada y ante la falta de cumplimiento de pago por parte del cliente, se procesa a realizar la provisión por cuentas incobrables. Castelo et al. (2019) establece, que dentro de una organización económica la evaluación de los créditos y cobranzas representan un factor clave para que la empresa pueda alcanzar sus objetivos y metas. Por lo tanto, contar con un manual de créditos y cobranzas permite la gestión de las cuentas por cobrar y la clasificación de las provisiones incobrables.

La empresa industrial del rubro metalmecánica también fue afectada por la pandemia mundial, esto causó retrasos en la gestión de los procesos de créditos y cobranzas, es por ello, que a la fecha cuenta con respaldo económico del programa del gobierno denominada: Reactiva Perú, así como otras entidades financieras, esto para hacer frente a sus actividades y obligaciones. También presenta dificultades en el periodo de recuperación en el corto plazo del crédito otorgado. Por consiguiente, la empresa Gial S.A.C está pasando una situación muy crítica por no realizar un control adecuado a sus lineamientos de procesos de créditos y cobranzas. Al respecto, expresa Sánchez (2020), que al otorgar créditos corren riesgos de disminuir su liquidez, perder clientes por no cumplir sus requerimientos, dejar de cumplir sus proyecciones, retraso con el pago de sus obligaciones, asimismo perder el financiamiento con las entidades financieras, por otro lado, resalta que las grandes empresas son las más beneficiadas con los créditos puesto que, estos realizan sus operaciones en su mayoría al crédito tanto compras y ventas, y las más afectadas son las Mypes, a causa de que el mayor porcentaje de sus compras lo realizan al contado y para poder generar mayor ingresos otorgan sus ventas al crédito aumentando el riesgo de incobrabilidad.

Respecto a la problemática presentada se planteó el problema general, el cual se dio de la siguiente forma: ¿De qué manera se realiza los procesos de créditos y

cobranzas de una empresa industrial del rubro metalmecánica en Santa Anita, 2021?

Posteriormente los problemas específicos fueron los siguientes: a) ¿De qué manera se realiza los procesos de créditos? b) ¿De qué manera se realiza los procesos de cobranzas? c) ¿Qué resultados se obtienen al aplicar las ratios de liquidez y de gestión relacionados a los créditos y cobranzas? En base a ello, se tiene como objetivo general describir los procesos de créditos y cobranzas de una empresa industrial del rubro metalmecánica en Santa Anita, 2021. Asimismo, los objetivos específicos son: a) describir los procesos de créditos b) describir los procesos de cobranzas c) Analizar las ratios de liquidez y de gestión relacionados a los créditos y cobranzas.

El presente estudio es descriptivo la cual no presenta hipótesis, dado que solo se basa en recolectar información sin manipular variables, donde miden conceptos de manera independiente. Es este sentido, los estudios descriptivos cuyo objetivo esencial es la recogida de información no requieren de hipótesis, mientras los estudios analíticos cuyo objetivo es la investigación de relaciones causales precisan de hipótesis que permitan establecer la base para las pruebas de significación estadística (Galan, 2009).

Por consiguiente, este trabajo de investigación se justifica porque permitirá ampliar el conocimiento teórico y conocer el manejo de los procesos de créditos y cobranzas, asimismo para que la empresa pueda mejorar sus ingresos, ampliando su cartera de clientes y de la misma forma la recuperación de sus cuentas por cobrar en el tiempo determinado, se debe entender todo el sistema que se relaciona con el préstamo y prever los riesgos que implica el otorgamiento de crédito. De tal forma, el área de cobranza tiene que contar con el dinero en efectivo en el menor tiempo posible para las operaciones diarias, y las inversiones futuras. Dando el cumplimiento a los financiamientos, proyecciones a corto o largo plazo, asimismo dicho proceso se tiene que programar, organizar y ejecutar. Por lo tanto, cada proceso y control de los créditos y cobranzas en una empresa son realizadas para dar seguimiento, reclamación y gestión de las mismas, todo ellos con la finalidad de tener una buena gestión y asimismo expandirse en el mercado.

## II. MARCO TEÓRICO

Seguidamente, se exponen las bases teóricas y los antecedentes en referencia al propósito de la investigación a nivel nacional e internacional, que permiten una referencia importante sobre lo analizado e investigado sobre el tema.

Padilla y Siccha (2017), ejecutan su investigación sobre los ajustes en las cuentas por cobrar y su efecto en los estados financieros. Tuvo como objetivo explicar los efectos de los ajustes contables en el rubro de cuentas por cobrar comerciales y la presentación de los estados financieros, realizó una investigación no experimental transversal, con una población y muestra de una empresa, con tipo de instrumento mediante análisis documental, donde hallaron duplicidad de documento y como resultado se obtuvo que pagaron mayor impuesto a la renta, asimismo las cuentas por cobrar están duplicadas y pendientes por cobrar, es por ello, recomienda que se debe tener bastante cuidado y ser minuciosos en especial el área de finanzas.

En tanto, Alvares y García (2020) tuvieron como objetivo determinar el control contable en las cuentas por cobrar donde realizó una investigación no experimental y como técnica de instrumento análisis documental y cuestionario, para esta investigación tuvieron como población dos personas, donde se realizó un análisis en la cual se implementó la política de cobranza para tener un buen control contable, pues esto tiene una incidencia en la liquidez de la empresa y una inadecuada administración en el proceso, siendo desfavorable para la misma.

De la misma manera, Ocas y Vásquez (2020) desarrollaron un estudio en el control interno de las cuentas por cobrar, donde tuvo como objetivo principal minimizar la mala forma de trabajar en los procesos de las cobranzas, y su metodología de investigación fue no experimental de corte transversal, con una población de diez colaboradores y su muestra fue el área de finanzas, donde concluyó que hay una inadecuada administración en el área, esto afectando a la economía de la empresa.

Asimismo, Bancayán (2020) realizó, su investigación a las cobranzas y la liquidez, donde encuentra deficiencias en el proceso, y la investigación es de tipo descriptiva con un enfoque cualitativo contando con una población que está constituida por 20 trabajadores, con una muestra compuesta de 11 personas, utilizándose como instrumento el cuestionario. Se concluyó, que la empresa no tiene un personal

idóneo para el puesto de finanzas, porque se halló cuentas vencidas pendientes de cobro sin realizar ningún proceso de crédito y cobranzas, en su recomendación hace hincapié capacitar más al personal para que este se pueda desempeñar de manera eficiente.

Al mismo tiempo Arana (2017) realizó, su investigación con la finalidad de ver la eficiencia de las cuentas por cobrar en la liquidez, una investigación de tipo no experimental y su población es la información financiera de la entidad, donde se rescata que una buena gestión de las cuentas por cobrar y su recuperación en la fecha de vencimiento hará que las demás gestiones e inversiones se realizaran de manera eficiente y sin problemas, se realizó una evaluación por cada proceso y un análisis a los estados financieros, para ver qué impacto tienen en la liquidez un manejo inadecuado de las cuentas por cobrar y el otorgamiento de crédito sin una investigación.

Del mismo modo, Torres (2019) menciona como objetivo principal determinar de qué manera los procesos de cobranza inciden en las carteras vencidas en las cooperativas de ahorro y crédito, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, tipo de estudio es básica, nivel de investigación descriptivo de diseño no experimental, el presente trabajo se desarrolló en base a una población de 14 cooperativas de ahorro, con una muestra de 56 trabajadores del área de cobranzas, como resultado se obtuvo que sí existe incidencia entre el proceso de cobranzas y las carteras vencidas de los cuales los procesos de cobranzas se cumplen de manera regular teniendo dificultades en las cobranzas generando una lenta rotación en las cobranzas.

Bermúdez (2017), tuvo como objetivo determinar la administración de las cobranzas originadas por el factoring para mejorar la rentabilidad de la entidad, donde implementa los procesos de las cuentas por cobrar. Se usó como muestra una investigación de tipo pre experimental, donde se concluyó que la implantación de factoring ayuda a la empresa a tener liquidez recuperando de manera más rápida el crédito, en ese contexto, su ratio de liquidez fue 0.71 con respecto al año 2016.

Abuhommous y Mashoka (2018), en su investigación tuvo como objetivo estudiar la política de crédito comercial y las decisiones sobre las cobranzas. Es una

investigación descriptiva, que usó la base de datos Osiris de Bureau van Dijk, la muestra contiene todas las empresas jordanas no financieras que cotizan en bolsa de Valores de Amman, consta de 105 empresas donde las cuentas por cobrar representan un 14.94% del activo total, activo corriente de suma importancia para la toma de decisiones de la empresa. Por su parte, Singh y Mishra (2021), realizaron una investigación cuentas por cobrar y relación con el desempeño de las ventas, su objetivo fue analizar el impacto de las cobranzas sobre el desempeño de los vendedores, se encuestó a 224 empresas de la india, donde se rescató la importancia de los vendedores y las cobranzas, señala que se debe orientar a los clientes en el momento de otorgar crédito, dando cumplimiento a los procesos de las mismas, a fin de no tener ningún inconveniente en el proceso de cobranza.

Pratap et al (2021), trabajó su investigación en las cobranzas y su impacto con relación a los clientes y la magnitud de las ventas, donde amplía el conocimiento con respecto a los beneficios que pueden traer un proceso adecuado de otorgamiento de crédito, a la vez una buena relación con el cliente, puesto que esto favorece a la entidad a realizar mayores ventas y la confiabilidad de recuperar de manera más segura sus cuentas por cobrar. En la misma línea, Díaz y Guevara (2018) abordaron su investigación en las cobranzas y la recaudación de ingresos. Realizó una investigación aplicada con nivel descriptivo, con diseño no experimental, tuvo población y muestra 7 colaboradores, donde detalló que el desempeño del personal no es óptimo, por lo tanto, no hay un buen control en las cobranzas, afectando a los ingresos, donde no se cumplen los procesos de créditos y cobranzas a cabalidad, esto trae consigo, la falta de liquidez a la entidad, se realizó una corroboración de Pearson, como muestra obtuvo 0.991, siendo superior al 0.05 mínimo.

Por otra parte Ríos (2019), realizó su investigación con el objetivo de establecer la relación de los créditos y cobranzas en la liquidez donde la investigación es no experimental, con diseño correlacional, como muestra presentó al personal de créditos y cobranzas siendo estos 7 colaboradores de la entidad, donde se obtuvo como resultado el incumplimiento de las actividades de procesos de créditos y cobranzas, esto afectando a la liquidez de la empresa, donde resalta que al otorgar el crédito lo que más toman en cuenta es obtener mayor ingreso y llegar a la meta,

los cuales ocasionan un inadecuado procesos de selección de cliente, siendo estos el primer procesos para evaluar si se otorgar el crédito o se rechaza. Por su parte, Carrera et al. (2019), realizaron un estudio con el objetivo de analizar el área de crédito y cobranza. La metodología utilizada se basó en un enfoque complejo, mediante el análisis de la información del área de crédito y cobranza y el diagnóstico situacional. Se estableció que las líneas de seguros que más se ofrecen a crédito son multirriesgo industrial, accidentes personales y todo riesgo de vehículos. Se evidencia una gestión de recuperación de cartera vencida con bajos niveles de eficiencia con expresión de una inadecuada gestión.

También, Mariño, et al.(2019), plantearon como objetivo determinar de qué manera el análisis de los créditos y cobranzas a través de sus políticas aplicadas mejoran la liquidez de la empresa, el estudio de la investigación es de enfoque cuantitativo y cualitativo o llamado también enfoque mixto, el tipo de investigación es descriptiva no experimental, se trabajó con una población y muestra de 20 persona todos del área de cobranzas, la técnica e instrumentos de recolección de datos es la encuesta, como resultado tenemos que si existe correlación de mejora entre los créditos y cobranzas con la liquidez, donde se muestra que tienen un buen proceso de cobranzas, pero no cumplen a cabalidad todos los procesos según a lo que está establecido, es por ello que la rotación de las cuentas por cobrar inciden en la liquidez. A su vez lo corroboran, Amarjit y Neil (2020), que las cuentas por cobrar son obligación por contraer en un corto tiempo, para que con ello la empresa pueda cubrir sus responsabilidades con proveedores, clientes, y trabajadores. También se menciona que a mayor rotación habrá mayor liquidez en la entidad, de la misma manera se entiende que las cuentas por cobrar nacen cuando la entidad otorga el bien o servicio.

Desde el punto de vista teórico, se entiende por crédito, a la inversión realizada por el cliente, conectada a la venta de un producto o servicio, y el principal motivo de otorgar crédito, es generar e incrementar las ventas. Por consiguiente, la gestión de créditos permite la capacidad de pago o el riesgo de no pago de los clientes (Leal y Gallegos, 2018).

Concerniente a los procesos de crédito menciona Morales y Morales (2014), que una investigación de crédito se lleva a cabo para ayudar a tomar una decisión sana

con respecto al crédito, asimismo, el crédito es la que entrega de un valor actual, con la finalidad de obtener mayor ingreso, tener una amplia cartera de clientes, estos pueden ser otorgados en dinero, mercadería o en servicio que a corto plazo se va a recuperar, puede existir intereses por estos. Para dar el cumplimiento a la recuperación en el plazo pactado se debe cumplir ciertos procesos tanto en el otorgamiento de créditos y en las cobranzas, para exigir los cobros debe existir documentos que sustenten las obligaciones por parte de los clientes.

Las cuentas por cobrar se reconocen como un derecho a percibir por la prestación de un servicio o una venta, donde estos se convertirán en efectivo en corto o mediano plazo, el periodo se definirá según a los acuerdos por ambas partes. Por lo tanto, las cuentas por cobrar es uno de los activos más importantes de la entidad, en este contexto representa un activo líquido después del efectivo (Nobles, 2017)

Dicho de otro modo, las cuentas por cobrar representan uno de los activos más importantes, pues está demostrado que es el segundo activo más líquido después del efectivo. Además, estas cuentas por cobrar representan las ventas o prestación de algún bien o servicio que será recuperado en dinero en sumas parciales (Brachfield, 2012 como se citó por la autora Ramírez. 2019).

Cuando se anuncia a las políticas de créditos como normas de actuación dictadas por la dirección de la empresa, derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida, es así que la política de créditos debe definir plazos de pago propuestos para todos los clientes. (Brachfield, 2012 como se citó por la autora Ramírez, 2019).

Nuñez y Savino (2018), dieron a conocer que las políticas de crédito y cobranza se establecen con la finalidad de obtener mayor ingreso y alcanzar objetivos trazados por la gerencia, para ellos debe establecer manuales donde se detalla la información y el proceso a seguir para que se dé el buen cumplimiento al otorgar el crédito a los clientes, asimismo las cobranzas. Donde debe estar estipulado qué medidas se debe tomar si el cliente incumple con las normas y políticas de crédito o no cancelan en el tiempo pactado ambas partes.

Los procesos de crédito para Alarcón y Prado (2018), son actos, pasos para evaluar a las personas naturales o jurídicas que solicitan crédito, esto se realiza con la



finalidad de aprobar de manera adecuada, porque se considera también generador de ingresos, es por ello, se minimizan todo tipo de riesgo por los compromisos que se va a contraer, por otra parte, el adecuado proceso no será suficiente para realizar la devolución, porque de esto dependerá también de las cobranzas.

Cuando se anuncia a las políticas de créditos como normas de actuación dictadas por la dirección de la empresa, derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida, es así que la política de créditos debe definir plazos de pago propuestos para todos los clientes. (Brachfield, 2012 como se citó por la autora Ramírez, 2019).

Suarez (2018) dicho de otro modo las empresas dan créditos a sus clientes para poder generar mayor rentabilidad y para captar más clientes, de hecho que es muy importante pero corren el riesgo de no poder cobrar sus activos para poder convertirlos en efectivo en su vencimiento quedándose sin liquidez incumpliendo con sus obligaciones, por ello las empresas deben analizar y conocer su estado económico y tener un respaldo financiero para que a corto o largo plazo no sufra un desbalance por falta de efectivo.

Asimismo, Bazán (2018), sustenta que la liquidez es la capacidad que tiene la empresa para obtener dinero en efectivo, con ello afrontar sus obligaciones a corto plazo, para determinar si una empresa es líquida se necesita de los ratios de liquidez, asimismo debe haber una rotación constante de las cuentas por cobrar, para que según a ello se obtenga mayor liquidez.

Para la evaluación al otorgamiento de crédito se debe tomar en cuenta las políticas, reglamentos y manuales de crédito y así examinar si la empresa está realizando o cumpliendo la normativa tanto interna como externas y de esta manera determinar si los préstamos otorgados están siendo canceladas en las fechas establecidas, determinar créditos vencidos, créditos de dudoso recaudo. (Guerreo y Moreno, 2016).

En ese sentido Serra (2021), da a conocer sobre las cuentas por cobrar que son los activos más relevantes que se puede tener dentro de la entidad, para que de esta manera pueda generar mayor ingreso y rentabilidad, La cuentas por cobrar es un instrumento que tiene la finalidad de generar y multiplicar más liquidez al

ente, la liquidez permite que la empresa pueda sostenerse y seguir produciendo o prestando el servicio compitiendo con las demás entidades cumpliendo sus obligaciones a tiempo y sin generarse inconvenientes.

En referencia a los procesos de cobranza menciona Morales y Morales (2014), que los procesos de cobranza son lineamientos que deben cumplir las entidades para convertir sus cuentas por cobrar en efectivo en el menor tiempo posible, usando estrategias para mantener el buen trato con los clientes para futuras ventas y generando mayores ingresos.

En relación al concepto de morosidad, en el Plan General de Contabilidad (PGC) define que es el incumplimiento de un compromiso como la falta de puntualidad en el pago de un crédito otorgado en efectos de giros en las operaciones de factoring en los que la empresa retiene sustancialmente los riesgos y beneficios de los derechos de cobro donde concurren circunstancias que permitan razonablemente su calificación como de cobranza dudosa (Gabilondo, 2020).

Morales y Morales (2014), dan a conocer que las cobranzas son las acciones encaminadas a cobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde se pretende mantener al cliente con la renegociación. En este sentido, los autores expresan que las cobranzas son las acciones para la recuperación de valores adeudados por parte del cliente que compraron un bien o producto al crédito. Las acciones de cobranza deben enfocarse en mantener la fidelidad del cliente. Por tanto, la cobranza es una labor de gran importancia en la empresa, donde una vez otorgada el crédito se inicia el proceso de cobranza y de esta manera puedan darse estas dos escenas: En la primera, el acreditado comienza a pagar en tiempo y la segunda el acreditado incumple, en tal sentido, el análisis de la cobranza inicia con el procedimiento de reembolso.

Por otro lado, la gestión de cobranza son procesos que tienen interacción con el cliente para realizar un oportuno contacto. Por ende, toda gestión de cobranzas puede incluir un proceso de control calidad que permita evaluar, retroalimentar y mejorar las prácticas empleadas (Ruiz, 2017).

### **III. METODOLOGÍA**

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

Es una investigación Básica. Para Arias (2020), la investigación presenta bases teóricas para ampliar el conocimiento de forma descriptiva.

El nivel de alcance de la investigación es descriptivo donde no se alteran las variables. Según Arias (2020), la investigación describe situaciones, fenómenos, y buscan especificar las propiedades, características de las personas, grupos u otros fenómenos.

El diseño de investigación es no experimental – transversal, como expresa Arias (2020) porque no se trata de cambiar o alterar las variables y/o los datos, conceptos y hechos del autor. Estos datos son utilizados solo para la investigación e interpretación, transversal porque recopila la información histórica en un solo momento y con un enfoque cuantitativo. De acuerdo con Arias (2020), menciona que es una medición numérica donde se utiliza como herramienta para llevar a cabo dicha investigación la recolección de los datos.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Para la presente investigación se tuvo como variable independiente el proceso de créditos y cobranzas, es una investigación de tipo cuantitativa. Al respecto Fidiás (2016), indicó que la operacionalización de variable es un atributo, donde la variable se transforma de conceptos abstractos a términos concretos, es decir, en dimensiones e indicadores. Las dimensiones se pueden analizar, medir, gestionar, pues están sujetas a cambios. Con respecto a su naturaleza de tipo cuantitativa se expresan en valores o datos numéricos.

El trabajo de investigación cuenta con una variable de estudio: Procesos de créditos y cobranzas para ello se considera tres

dimensiones: Procesos de crédito, Procesos de Cobranza, así como Analizar la ratio de liquidez y gestión.

### **3.3. Población, muestra, muestreo.**

#### **Población**

Está conformada por los procesos de la empresa Gial S.A.C., los documentos de la empresa, los estados financieros desde el inicio de su actividad económica, que fue desde julio 2016 hasta el año 2021, asimismo todo el personal de la empresa. Para ello se cita a Hernández et al. (2014), quién indica que la población es la totalidad del objeto a estudiar, ya sean individuos, objetos o elementos a la cual se desea realizar la investigación.

#### **Muestra**

Está presentada por los procesos de créditos y procesos de cobranzas y los documentos de las mismas, como también los estados financieros de la empresa de enero a agosto del periodo 2021, asimismo para la entrevista se tomó en cuenta al Gerente general de la empresa. De acuerdo con Hernández et al. (2014) indican que la muestra es una parte de la población donde se va realizar el estudio o investigación en específico, estas pueden ser tomadas de manera aleatoria o por conveniencia con la finalidad de obtener un resultado.

#### **Muestreo**

En el presente estudio se aplicó, el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, porque para desarrollar la investigación se recolectó los datos a criterio del investigador. Según Hernández et al. (2014) mencionan que es la recolección de datos basados en un juicio subjetivo y no de manera al azar.

### **Criterio de exclusión e inclusión**

Para desarrollar la investigación se excluyó los procesos de las distintas áreas de la empresa, tanto contables, recursos humanos, y de producción, y nos enfocamos en el proceso del área de finanzas específicamente en los procesos de créditos y procesos de cobranzas. Por otra parte, para analizar los documentos se excluyeron a los estados financieros desde el inicio de sus actividades hasta el periodo 2020 y solo se tomó en cuenta el periodo 2021, asimismo para realizar la entrevista se excluyó a los personales de las distintas áreas de la empresa, como contables, recursos humanos y de producción, y solo se incluyó al gerente General de la empresa Gial S.A.C.

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

Las técnicas de recolección de datos, fueron empleadas de forma confiable y segura, fue el análisis documental, observación y entrevista, donde se realizó el recojo de información con el instrumento guía de observación, ficha de análisis documental y el cuestionario; teniendo en cuenta los objetivos planteados que son describir los procesos de créditos y cobranzas, asimismo, el análisis de las ratios de liquidez y gestión.

Para dicha recolección de datos se tuvo que apersonarse a la empresa Gial S.A.C., para recolectar la información y describir los procesos y ver como es el cumplimiento de cada proceso, si estos se cumplen de manera eficiente, regular o deficiente, y en base a ello realizar los resultados para determinar si cumplen los procesos de créditos y de cobranzas.

### **3.5. Procedimientos**

La investigación se elaboró en base al permiso otorgado de la empresa estudiada, con la finalidad de recopilar información, para ello se realizó la visita a la empresa, donde se observó los procesos que se realiza para el otorgamiento de crédito, asimismo los procesos que

se realiza para la recuperación de las cobranzas, y para medir el cumplimiento de cada proceso, se tomó en cuenta la tabla de clasificación de controles, las cuales se miden por porcentajes. Por otra parte se revisó los estados financieros del periodo 2021 para analizar los ratios de gestión y de liquidez, esto se llevó a cabo en un Excel, para el cálculo los datos, y de esta manera analizar en base a cada resultado, como también formulamos las preguntas de manera abierta al gerente, estas preguntas fueron tomadas en base al incumplimiento de los procesos de crédito y de cobranzas. Según Arias (2020), son documentos que permiten unir información veraz y concisa para analizarlos y alcanzar el objetivo y enriquecer la información que se tiene previamente.

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

Para realizar el análisis documental se procedió a recopilar información de la empresa Gial S.A.C., para luego transcribir en la ficha de análisis documental, así mismo se usó como instrumento de recolección de datos, el análisis documental, guía de observación y el cuestionario, de esta manera se realizó la investigación para llegar a los resultados obtenidos.

### **3.7. Aspectos éticos**

La ética de la investigación cualitativa sobre todo filosóficamente cuya tarea no es necesariamente dar solución a conflictos, pero sí plantearlos. Y ahí es donde presentamos un largo recorrido, para hacer uso de la reflexión ética. Por la cual en el presente trabajo de investigación brinda conducta de ética de los investigadores. La Universidad Cesar Vallejo con respecto a su código de Ética en Investigación en su artículo 6, menciona que todo trabajo de investigación se debe dar de manera transparente, para que los resultados en próximas investigaciones puedan abordar en nuevas investigaciones, según la Resolución del Consejo Universitario N° 0262-2020.

#### IV. RESULTADO

La investigación se realizó en la empresa Grupo Industrial Ángel y León S.A.C. con RUC: 20601026610 domiciliada en Av. Huarochirí Mz B. Lote 8 Santa Anita Lima, la entidad se dedica a la venta y prestación de servicios, se encuentra dentro del rubro metal mecánica.

La entidad realiza sus ventas y prestación de servicio al crédito, siendo estos otorgados a 15, 30 y 45 días, según a los acuerdos que se realiza con cada cliente, cabe mencionar que en los últimos meses se empezó a tener un incremento en las ventas al crédito, y a la misma vez retraso en los pagos, teniendo dificultades en afrontar sus obligaciones a corto plazo, a razón de ello se acudieron a préstamos de entidades financieras, puesto que la rotación de las cuentas por cobrar tardaron en ser efectivas en su vencimiento. Es por ello que se ha visto realizar la descripción y ver el cumplimiento en los procesos de créditos y procesos de cobranzas.

##### 4.1. Descripción del proceso de crédito

**Tabla 1**

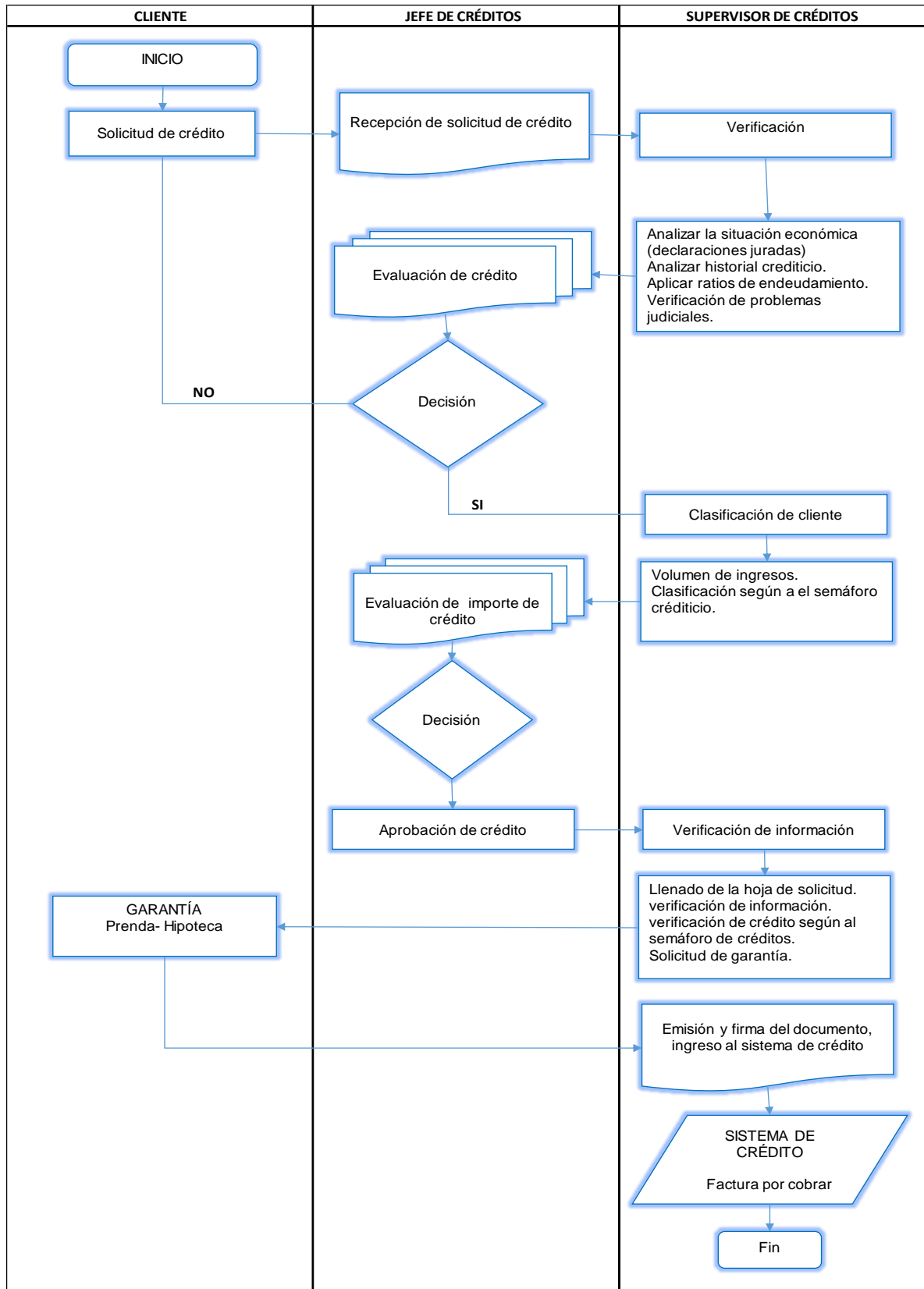
*Descripción de procesos de crédito*

<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Solicitud de crédito	Cliente
2	Recepción de solicitud	Jefe de créditos y cobranzas
3	Verificación de solicitud	Supervisor de créditos y cobranzas
4	Evaluación de crédito	Jefe de créditos y cobranzas
5	Clasificación de clientes	Supervisor de créditos y cobranzas
6	Evaluación de importes de crédito	Jefe de créditos y cobranzas
7	Aprobación de Crédito	Jefe de créditos y cobranzas
8	Presenta garantía	cliente
9	Ingreso en el Sistema de Crédito	Supervisor de créditos y cobranzas

**Nota:** Se describe los procesos del otorgamiento de crédito, las cuales están enfocados en el cumplimiento adecuado para una buena recuperación de las mismas.

**Figura 1**

*Flujograma de procesos de crédito*





**Tabla 2***Clasificación de controles*

Porcentaje de cumplimiento	Clasificación
De 1% al 50%	Deficiente
De 51% al 75%	Regular
Del 76 % al 100%	Bueno

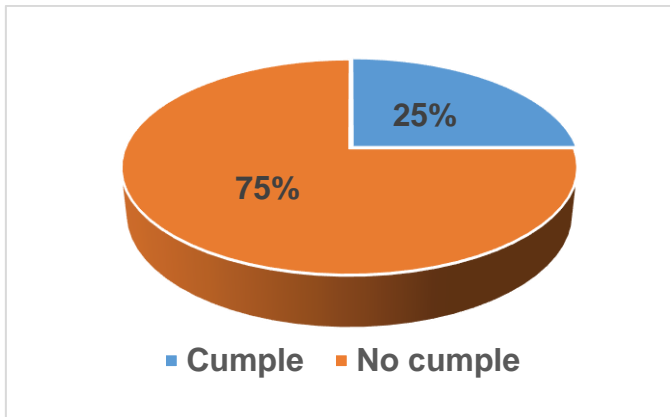
*Fuente: Qinapanta (2019).*

**Tabla 3***Cumplimiento de proceso de evaluación de crédito*

Ítem	Cumplimiento		Observaciones
	Si	No	
• Se analiza la situación económica en base a su última DDJJ o las últimas seis declaraciones mensuales.		X	
• Se analiza su historial crediticio para determinar su comportamiento financiero.		X	
• Se aplica ratios de endeudamiento para determinar su capacidad de pago.		X	
• Se verifica si tiene problemas judiciales (demandas, denuncias por deuda).	X		
Total, Ítem	1	3	

**Figura 2**

*Medición de procesos de evaluación de crédito*



**Proceso deficiente**

La empresa no está realizando de manera adecuada los procesos de evaluación a los clientes antes de otorgar el crédito, solo se realiza la validación con respecto a los procesos judiciales que las entidades puedan tener, asimismo cabe mencionar que esto lo realizan con el apoyo de una empresa especializada en el ámbito, más no se revisa los ingresos que tienen las empresa, para que según a ello se pueda calcular a cuanto de crédito califica, de la misma manera no realizan la revisión del historial crediticio.

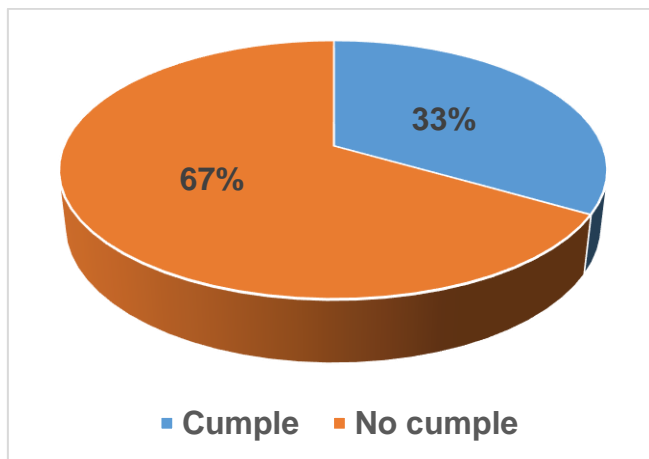
**Tabla 4**

*Nivel de cumplimiento en el proceso de clasificación del cliente*

Ítem	Cumplimiento		Observaciones
	Si	No	
• Se clasifica a las empresas por volúmenes de ingresos según DD. JJ anual.		X	
• Se clasifica a las empresas por el semáforo crediticio del sistema financiero.		X	
• Se clasifica en gris a las empresas que no tienen deuda reportada a la fecha.		X	
• Se clasifica en verde a las empresas que vienen pagando puntualmente sus deudas.	X		
• Se clasifica en amarillo a las empresas que tienen atrasos importantes en sus fechas de pagos.	X		
• Se clasifica en rojo a las empresas que tienen importantes incumplimientos de pago.		X	
Total, Ítem	2	4	

**Figura 3**

*Medición de clasificación del cliente*



Procesos deficientes

A través de los datos obtenidos con respecto al procesos de clasificación de clientes muestran los resultados de un 100%, los procesos se cumple en un 33%, esto según a la clasificación de controles, siendo el cumplimiento del proceso de manera regular, se puede verificar que la empresa no realiza la clasificación de clientes según al semáforo crediticio, donde los clientes son clasificadas según al historial crediticio, a los volúmenes de ingresos asimismo las empresas según su tamaño, de esta manera ver si se realiza el proceso para otorgar el crédito o descalificar.

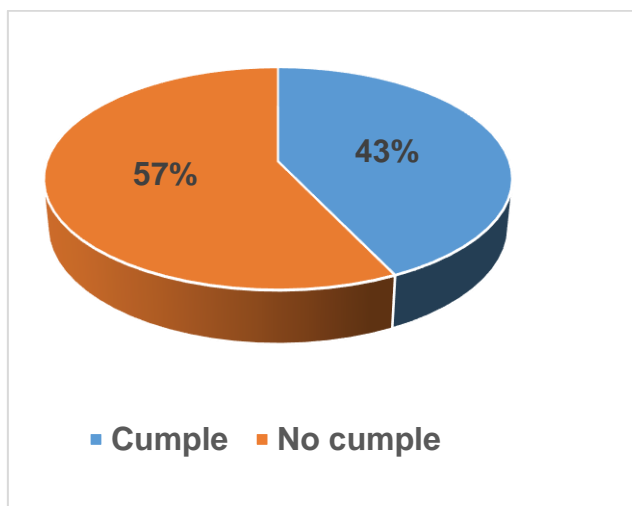
**Tabla 5**

*Nivel de cumplimiento en el proceso de aprobación de crédito*

Ítem	Cumplimiento		Observaciones
	Si	No	
• Se completa de manera adecuada e íntegra la hoja de solicitud de crédito utilizada por la empresa.		X	
• Se verifica la información llenada en la hoja de solicitud.		X	
• Se verifica los importes otorgados según al semáforo de créditos.		X	
• Se solicita garantía	X		
• Se amplían los plazos de crédito a través de una solicitud escrita.		X	
Total, Ítem	1	4	

**Figura 4**

*Medición de aprobación de crédito*



Proceso deficiente

La empresa no realiza adecuadamente los procesos de aprobación de crédito, asimismo se puede decir que, en incumplimiento de estos procesos puede llevar a situaciones adversas a la empresa. Se ha visto que el personal no llena correctamente la solicitud de Crédito, asimismo no los verifica a detalle si los datos están correctos.

**Tabla 6***Resumen de debilidades en los procedimientos de créditos*

<b>Debilidad</b>	<b>Posibles consecuencias</b>	<b>Entrevista al gerente</b>
La empresa no solicita las declaraciones juradas a sus clientes	Riesgo de morosidad de los clientes por desconocimiento de ingresos.	Solo se solicita factura con importes significativos
La empresa no clasifica a los clientes por rango de ingresos	Retraso con sus obligaciones.	Porque no cuenta con un detalle exacto de los ingresos.
La empresa no clasifica a los clientes con deudas vencidas	Incremento de clientes morosos y disminución de liquidez.	No cuentan con el personal capacitado para realizar el proceso.
Se rellena la solicitud del crédito con información incompleta.	Retraso en evaluación para el otorgamiento de crédito	Control deficiente en el área de créditos

Para identificar los motivos del incumplimiento de los procesos de crédito, se ha realizado una visita a la empresa para poder realizar la entrevista al Gerente general, donde se le hizo una serie de preguntas enfocadas al incumplimiento de los procesos de crédito, de las cuales se rescata que dichos procesos no se cumplen debido a varios factores, como se detalla en la tabla 6.

## 4.2. Descripción del proceso de cobranza

**Tabla 7**

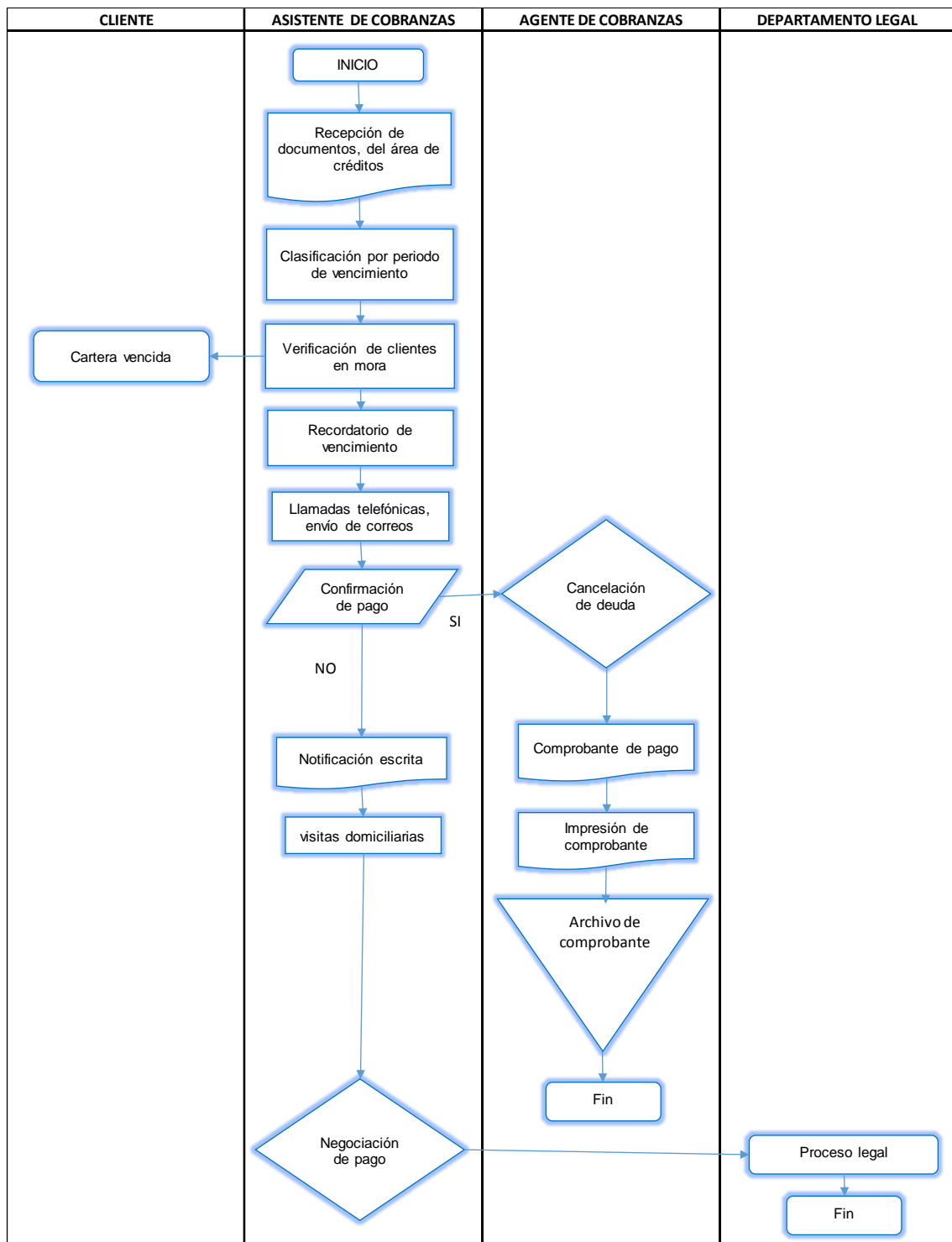
*Descripción de procesos de cobranzas*

<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Recepción de documentos del área de crédito	Asistente de cobranzas
2	Clasificación por periodo de vencimiento	Asistente de cobranzas
3	Verificación de clientes en mora	Asistente de cobranzas
4	Recordatorio de vencimiento.	Asistente de cobranzas
5	Llamada telefónica, correos	Asistente de cobranzas
6	Confirmación de pago	Asistente de cobranzas
7	Cancelación de deuda	Agente de cobranzas
8	Emisión de comprobante de pago	Agente de cobranzas
9	Impresión de comprobante de pago	Agente de cobranzas
10	Archivo de comprobante	Agente de cobranzas
	<b>No cancela la deuda</b>	
11	Notificación escrita	Asistente de cobranzas
12	Visita domiciliaria	Asistente de cobranzas
13	Negociación de pago	Asistente de cobranzas
14	Procedimiento Legal	Departamento legal

**Nota:** Se describe los procesos de cobranzas, las cuales están enfocados en el cumplimiento adecuado para una buena recuperación de las mismas.

**Figura 5**

*Flujograma de procesos de cobranza*





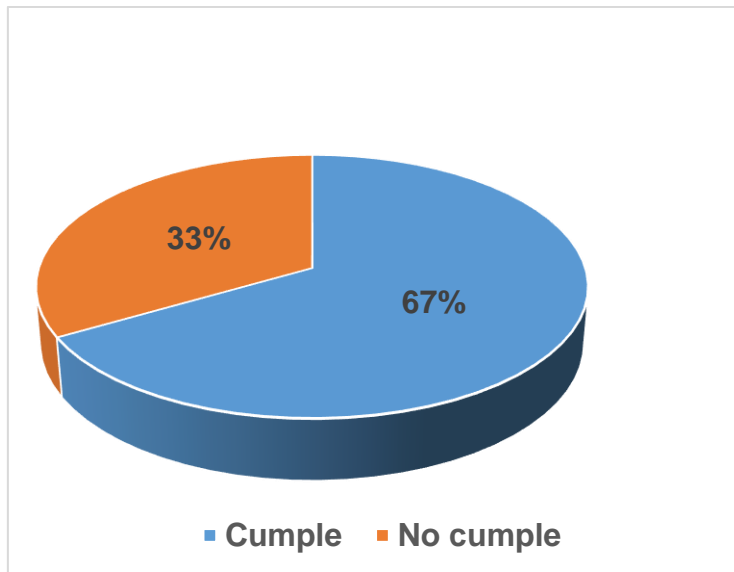
**Tabla 8**

*Verificación del cronograma regular de cobro*

Ítem	Cumplimiento		Observaciones
	Si	No	
• Recepción de documentos, del área de créditos		X	
• Se clasifica las cuentas por cobrar por periodo de vencimiento	X		
• Se verifica a los clientes morosos con fechas mayores a quince (15) días de atraso.	X		
Total, ítem	2	1	

**Figura 6**

*Medición del cronograma regular de cobro*



**Proceso regular**

Los procesos de cobro se realizan de manera regular, no es el óptimo ni deficiente, se da el cumplimiento en un 67% según a la clasificación de controles, esto debido a que la empresa no actualiza su cronograma de cobro de manera permanente.

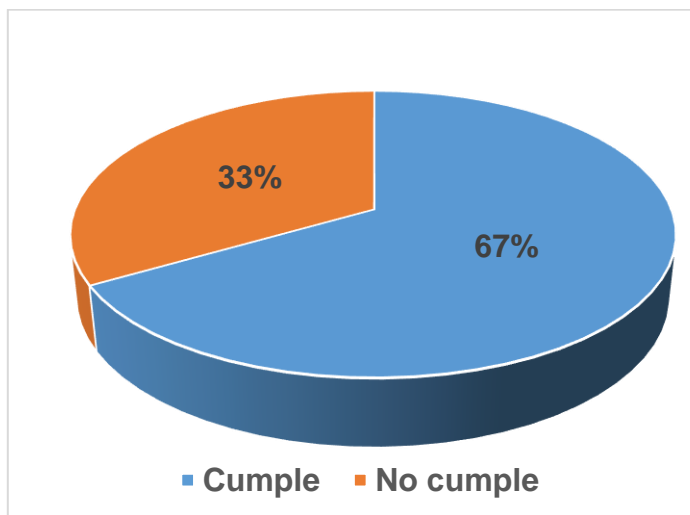
**Tabla 9**

*Recordatorios de las fechas de vencimiento*

Ítem	Cumplimiento		Observaciones
	Si	No	
Se realizan llamadas preventivas.		X	
Se realiza llamadas de cobranza.	X		
Se comunica a través de correo electrónico las fechas que están por vencer.	X		
Total ítem	2	1	

**Figura 7**

*Medición de fechas de vencimiento*



**Proceso regular**

Con respecto al recordatorio de fechas de vencimiento es regular, la empresa cumple con la mayoría de los procesos, el cumplimiento se da en un 67%, asimismo se pudo revisar que no realizan las llamadas preventivas, solo realizan las llamadas cuando ya las deudas están en su vencimiento, por otra parte también envían correos cuando las deudas ya vencieron.

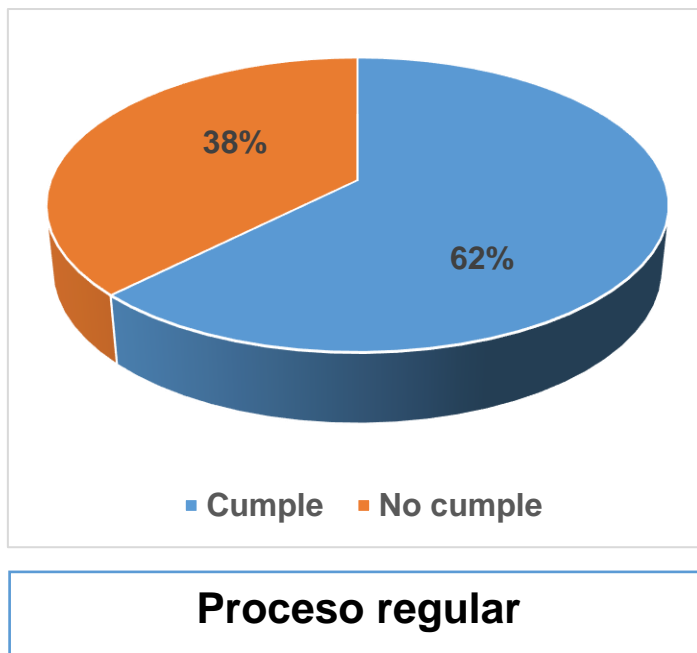
**Tabla 10**

*Verificación de confirmación de pago o rechazo*

Ítem	Cumplimiento		Observaciones
	Si	No	
<b>Cancela la deuda</b>			
Se realiza el cobro de la deuda.	X		
Se emite el comprobante de pago.	X		
Realiza la impresión del comprobante de pago.	X		
Se realiza el archivo del comprobante de pago adjunto con la factura.	X		
<b>No cancela la deuda</b>			
Se envía notificaciones escritas al cliente.	X		
Se realiza visitas domiciliarias.		X	
Se realiza negociaciones de pago con el cliente.		X	
Se llevan a un proceso legal las deudas no cobradas.		X	
Total ítem	5	3	

**Figura 8**

*Medición de confirmación de pago o rechazo*



Los procesos cuando el cliente confirma el pago se cumple de manera normal y adecuada, pero sin embargo cuando el cliente no cancela su deuda o no confirma su cancelación, los procesos no se cumplen de manera oportuna, puesto que no se siguen los procesos para la recuperación de la deuda ya vencida.

**Tabla 11**

*Resumen de debilidades en el procedimiento de cobranzas*

<b>Debilidad</b>	<b>Posibles consecuencias</b>	<b>Entrevista al gerente</b>
No reciben los documentos del área de créditos	Retraso en los cobros.	Gestión deficiente en el área de créditos.
No se realiza las visitas domiciliarias.	No llegan a ningún acuerdo sobre las cuentas por cobrar.	Rotación constante de personal.
No realiza negociaciones con el cliente	Pocas posibilidades para cobrar la deuda.	Rotación constante de personal.
No se lleva un proceso legal, por las deudas vencidas.	pérdida de créditos otorgados	No cuentan con personal capacitado.

Para determinar las posibles consecuencias del incumplimiento de los procesos de cobranzas, se procedió a realizar una entrevista al gerente general de la empresa, esta entrevista fue tomada realizando una visita a su domicilio fiscal, donde se le realizó una serie de preguntas con respecto a incumplimiento de los procesos ya descritos, para que en base a ello se obtenga mayor conocimiento y mejorar dichos procesos.

### 4.3. Ratios de gestión relacionada a los créditos y cobranzas

**Tabla 12**

*Ratios de liquidez y de gestión*

Ratios	Resultado		Análisis
<b>Prueba acida =</b>			
Activo corriente - Inventario	323,982.27	= 1.03	La empresa GIAL SAC, está en capacidad de cubrir sus deudas a corto plazo.
<hr/> Pasivo corriente	<hr/> 314,097.14		
<b>Liquidez inmediata =</b>			
Efectivo y equivalente de efectivo	140,899.23	= 0.45	La organización por cada S/ 1.00 de deuda tiene S/ 0.45, por tanto no está en condiciones en afrontar sus obligaciones inmediatas.
<hr/> Pasivo corriente	<hr/> 314,097.14		
<b>Rotación de cuentas por cobrar =</b>			
Ventas al Crédito	130,272.71	= 4.06	La empresa rotó las cuentas por cobrar 4 veces durante el periodo de enero a agosto.
<hr/> Cuentas por cobrar	<hr/> 32,086.17		
<b>Periodo promedio de cobro =</b>			
Cuentas por cobrar	32,086.17	= 88.67	El periodo promedio de cobro de la empresa es 88.67 días, esto quiere decir que los procesos de cobranza de GIAL SAC se están aplicando de manera inadecuada.
<hr/> Ventas al Crédito	<hr/> 130,272.71		
<b>Índice de morosidad =</b>			
Saldo de cuentas por cobrar vencida	3,529.48		La empresa GIAL S.A.C, del total de las cuentas por cobrar vencida, tiene un 11% de morosidad.
<hr/> Total de cuentas por cobrar	<hr/> 32,086.17		

## V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos permiten describir los procesos de créditos y cobranzas de la empresa GIAL S.A.C, donde se evidenció los niveles de cumplimiento en base a la descripción de cada proceso, deficiente para los procesos de créditos y regular en los procesos de cobranzas, esto debido a que no tienen bien definidos y descritos todos los procesos, y en el orden que a cada uno le corresponda, se realizan los procesos de acuerdo a sus políticas establecidas, las cuales repercuten en el incremento de la morosidad ocasionando deficiencias en la liquidez y poniendo en riesgo las operaciones de corto plazo. En este sentido, coinciden con la investigación de Ríos (2019), quien también determinó que los procesos de créditos y cobranzas no se ejecutan de manera adecuada, incumpliendo los procesos establecidos dentro de la entidad, siendo estos los primeros filtros antes de otorgar o denegar el crédito, asimismo se relacionan con lo señalado por Cobián (2016), donde en su investigación tuvo como resultado, que los procesos de otorgamiento de crédito son deficientes porque no se realiza la evaluación adecuada, por otra parte no planifican adecuadamente las cobranzas. Se determina entonces que el cumplimiento de los procesos de créditos y cobranzas en la empresa Gial S.A.C. muestra deficiencia, estos incrementando la morosidad, debido a que no se presenta con regularidad la información al personal para el logro de metas. Por consiguiente, el grado de proceso que maneja la empresa está aumentando los riesgos de incobrabilidad y esto por no realizar adecuadamente la verificación de los antecedentes crediticios del cliente, su capacidad de pago, y realizar actualizaciones a la base de datos. Por tanto, es importante que la empresa realice controles de cumplimiento y capacitaciones periódicamente, con el fin de mejorar la gestión en el área de créditos y cobranzas.

Se obtuvo como resultado, en los procesos de créditos es deficiente, debido a que no se cumplen con los lineamientos establecidos por la entidad, donde al evaluar a los clientes no se solicitan las declaraciones juradas, mucho menos se revisan el historial crediticio de cada uno de ellos, por otra parte no aplican los ratios de endeudamiento para determinar la capacidad de pago, siendo estos los primeros filtros para la aprobación o la denegación de las mismas, sin embargo la empresa

Gial S.A.C., realiza la aprobación con la finalidad de incrementar sus ingresos y tener mayor cartera de clientes. Estos resultados son similares a las que obtuvo en su investigación Alvares y Vilela (2020), debido a que no realiza de manera efectiva los procesos de crédito, donde se detectaron errores en la evaluación y clasificación de los clientes, por otra parte, los factores internos y externos también influyeron en el cumplimiento de los procesos. Al mismo tiempo, coinciden con lo señalado por Estrada y Gutiérrez (2017), quienes indican que un inadecuado proceso y evaluación de crédito incrementa la morosidad, estos resultados son en base a que el área de créditos no cumple de manera ordenada y eficiente los procesos, donde se enfocaron más en generar mayores ingresos y obteniendo las metas propuestas, sin tener en cuenta que el ineficiente proceso y evaluación de crédito puede ser perjudicial para la entidad. Se determinó que los procesos de crédito en la empresa no se realizaron con precisión, las cuales afectan en el incremento de la morosidad, por otra parte, se generaría un incremento en el incumplimiento de pago por parte del cliente.

En cuanto al proceso de cobranzas, la empresa no tiene un orden para poder cumplir a cabalidad dichos procesos, es por ello se hizo la descripción de cada proceso y asimismo ver el control adecuado del cumplimiento de cada uno de ellos, el proceso se da de manera regular, estos pueden ser óptimos siempre en cuando se cumpla de manera correcta, en las cual se ve aún el incumplimiento en el primer proceso, el área de créditos no envía la información en la fecha oportuna al área de cobranzas, esto retrasó la programación de cobro, por otra parte no se realizan las llamadas preventivas a los clientes para consultar si se va a pagar la deuda en la fecha pactada, asimismo no se realizan las visitas para negociar los créditos próximos a vencer o ya vencidos, esta investigación concuerda con Torres (2019), quien en su investigación tuvo como resultado que los procesos de cobranza se realizan de manera regular, esto porque el área de créditos no efectúan los filtros de acuerdo a las política establecida por la entidad, en la cual hubo un mayor incremento de morosidad, siendo estas deudas castigadas, asimismo al realizar la recuperación de la deuda se pierde clientes, al respecto se refuerza con lo dicho por Morales y Morales (2014), donde mencionan que las cobranzas son de vital importancia para la entidad, porque si se realiza de manera adecuada y cumpliendo los pasos de acuerdo a la política se evitará el incremento de la

morosidad, y habrá una mayor rotación de dinero. Del mismo modo los resultados son similares a de Mariño et al. (2020), donde obtuvo como resultado que la empresa cuenta con buenos procesos de cobranza, pero sin embargo no se cumple de manera eficiente por falta de capacitación de su personal y el seguimiento pertinente, esto incidiendo en la liquidez de la empresa, generando una menor rotación de efectivo, retrasando las proyecciones de la empresa. Es por ello se determina que los procesos de cobranzas no son óptimos se realizan de manera regular, sin embargo, se pueden mejorar para que la liquidez de la empresa Gial S.A.C pueda ser mucho mejor, puesto que habrá mayor rotación, disponibilidad de efectivo y se podrá hacer mayor proyección y disminuir la morosidad, por otra parte, fidelizar a los clientes.

Con respecto a los análisis de las ratios de liquidez y de gestión, los resultados obtenidos permiten conocer la eficiencia y la capacidad que tiene la empresa GIAL S.A.C, esto para obtener el dinero en efectivo en un corto plazo y de este modo poder operar en el mercado cumpliendo con sus obligaciones. Para explicar la presente investigación fue muy importante realizar un análisis a las ratios de liquidez y de gestión donde se obtuvieron que la empresa actualmente cuenta con liquidez para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, cabe mencionar que esto es debido a los préstamos que realizó, porque las en los últimos meses se tuvo retraso de cobro, siendo estos como resultado que del total de los clientes que se cuenta el 11% está en mora, por otro lado la rotación de las cuentas por cobrar exceden según a lo establecido, siendo la rotación de estas cada 88 días, cuando los créditos otorgados son de 15, 30 y 45 días. Estos resultados concuerdan con Quinapanta (2019), quien también indica en sus resultados, la causa por las cuales se producen problemas de liquidez inmediata en la empresa, fue debido a la inadecuada colocación de crédito, la ineficiencia administrativa, la falta de control de expedientes y carencia de análisis en la capacidad de pago. Estos resultados son semejantes a los que obtuvo Carrera (2017), debido a que en su investigación la empresa no aplicó las políticas de crédito y cobranza, por lo mismo que no tiene controles de aprobación de crédito, no tienen un correcto manejo de sus procesos establecidos y no inicia sus actividades de cobro de facturas pendientes de cobro al vencimiento de su obligación.



## VI. CONCLUSIONES

- Los procesos de créditos y cobranzas de empresa industrial Gial S.A.C. son deficientes, específicamente en la evaluación de créditos, siendo el primer filtro para el otorgamiento de crédito, en la cual del 100% de los procesos solo se cumple en un 33%, siendo estos perjudiciales para la entidad, por otra parte, los procesos de cobranza se cumplen de manera regular.
- Mediante la descripción de los procesos de crédito la empresa podrá Otra de las debilidades encontradas en los procesos de crédito son el inadecuado cumplimiento, no se realiza de manera ordenada, evaden algunos procesos con la finalidad de obtener mayor ingresos, los procesos de evaluación de crédito solo se cumple en un 25% y el 75% de los procesos no lo consideran necesarios, los proceso de clasificación de los clientes se cumple en un 33%, y en cuanto a la aprobación de crédito el cumplimiento es de 40%, implicando pérdidas y disminución de liquidez en la empresa, retrasando proyecciones trazadas.
- Con respecto a las cobranzas el cumplimiento se da de manera regular, esto ayudando a que la empresa pueda tener una rotación constante en sus cuentas por cobrar, donde se pudo concluir que el cronograma regular de cobro y el recordatorio de vencimiento se cumple en un 67%, asimismo el proceso de la verificación de las cuotas vencidas se cumple en un 60%. Por otro lado, el proceso de judicialización de las cuentas vencidas no se lleva a cabo de manera puntual, es importante y necesario realizar el seguimiento, porque ayudará a la recuperación de las cuentas mora.
- Mediante el análisis de las ratios de liquidez y gestión en relación del proceso de crédito y cobranza, se observó que la empresa no está en un buen camino, por lo mismo que un indicador muestra la falencia principal para la recuperación de dinero, la mayoría de lineamiento en los créditos han sido incumplidas y realizadas de manera inadecuada ya que no se ha realizado un buen control interno en las cuentas por cobrar, ello hace contar con un inapropiado manejo de efectivo.

## VII. RECOMENDACIONES

En base a nuestra investigación realizada recomendamos lo siguiente:

- Establecer lineamientos y dar cumplimiento a cada proceso de créditos y cobranzas, para que de esta manera se pueda unificar las operaciones, realizando un filtro adecuado antes de otorgar el crédito, y reducir el tiempo de cobranzas, asimismo reducir la cartera morosa, lo cual traerá incremento de liquidez a la empresa, con ello se puede realizar con mayor precisión las proyecciones y de la misma manera disminuirá los gastos financieros.
- Al responsable del área de créditos de la empresa Gial S.A.C., tener mayor cuidado y precisión en el proceso del otorgamiento de crédito, cumplir con los lineamientos estrictamente, porque este proceso es el primer filtro de información antes de otorgar el crédito, pues de ello dependerá el retorno de las mismas.
- Al responsable del área de cobranzas, tener una mayor comunicación y coordinación con el encargado del área de créditos para la coordinación las condiciones de crédito, asimismo actualizar las cuentas por cobrar constantemente, hacer el seguimiento a los clientes de sus deudas próximos a vencer, realizar las llamadas, envío de correos antes de su vencimiento, y si no se llegará a concretar el cobro, acudir al proceso de judicialización de cobranzas, para que de esta manera se pueda recuperar los créditos otorgados.
- Se debe implementar un control interno periódicamente a la empresa que garantice el cumplimiento de las funciones, para hacer ajustes a los montos en función a la situación económica del cliente, como también ejecutar una estimación de créditos incobrables sobre las pérdidas que se dan en la empresa, esto ayudará a salvaguardar los intereses de la organización y poder cumplir con sus propias obligaciones.

## REFERENCIA

Abuhommous, A. Y Mashoka, T. (2018) A dynamic approach to accounts receivable: the case of Jordanian firms. *Revista Eurasian Business Review* 8(2), 171-191.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2s2.085027982167&origin=reflist&sort=plff&src=s&sid=f68d6003ce29c1a57a6153abeb40d102&sot=b&sdt=b&sl=44&s=TITLE-ABS-KEY%28accounts+receivable+customers%29>

Alarcón, P. y Prado, P. (2018) Manual de políticas y procedimientos para mejorar la administración del riesgo crediticio en la sociedad financiera Visionfund Ecuador de la ciudad de Ibarra (Tesis de grado) Ecuador: Universidad Técnica del Norte.

<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/7965>

Alvares, H. y García, V. (2020) el control contable de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de Gafumex E.I.R.L. (Tesis para optar al título profesional de: Contador Público)

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24667/Alvarez%20Cuya%20Hector%20Enrique%20%20Garc%c3%ada%20Valero%20V%c3%adctor%20Manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Algraiti, M. y Marulkar, k. (2020) Working capital management and ratio analysis at tata steel. *Revista de investigación avanzada en sistemas dinámicos y de control* 12 (2), 412-433.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2s2.085083717257&origin=resultslist&sort=plff&src=s&sid=cb137c2e4224a5bbb26638056fd8febd&sot=b&sdt=b&sl=48&s=TITLEABSKEY%28LIQUIDITY+AND+ACCOUNTS+RECEIVABLE%29&relpos=10&citeCnt=0&searchTerm>

Amarjit, G., Harvinder S., Afshin, A. y Neil, M. (2020) Efficient Working Capital Management and the Cost of Debt. *Revista Internacional de Economía y Negocios*, 19(2), 151-169-.

<https://search.proquest.com/coronavirus/docview/2478792272/abstract/8E1BBF1062CE4613PQ/131?accountid=37408>

Arana, J. (2017) la morosidad de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa corporación green valley S.A.C. – Trujillo 2017. (Tesis para optar el título profesional de: Contador Público) Universidad privada del norte, Trujillo, Perú.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13515/Arana%20Mera%20Jacklyn%20Milagritos.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Arias, G. (2020) proyecto de tesis guía para la elaboración Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-05577.

[Libro electrónico disponible en: www.agogocursos.com](http://www.agogocursos.com)

Baena, P. G. M. E. (2017). Metodología de la investigación (3a. ed.). Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com> Created from bibliotecacijsp on 2018-07-30 15:51:39.

Bancayan, A. (2020). Gestión de las cuentas por cobrar de la empresa ferretera corporación silva palomino EIRL, año 2019. (Tesis para optar el título profesional de: contadora pública) Universidad Privada del Norte, Lima, Perú. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24575/BANCAYAN%20%28TESIS%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Barzallo, C. (2017) Ajuste y reclasificación de los componentes cuentas por cobrar y provisión por cuentas incobrables en comercializadora Mali S.A. (examen complejo en contabilidad, Universidad Técnica de Machalaya Ecuador). <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/10855/1/ECUACE-2017-CA-DE00566.pdf>

Bazán, E. (2018) Ratios de liquidez y solvencia como instrumento para la toma de decisiones de financiamiento en la empresa Transportes Yosely SRL 2016-2017. (Tesis para optar el título profesional de contador público) Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca Perú.

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2927/TESIS-ESTEFANI%20BAZAN%20GUTIERREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bedoya (2017) Diseño de un instrumento tipo escala Likert para la descripción de las actitudes hacia la tecnología por parte de los profesores de un colegio público de Bogotá,

<http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/6881/1/BedoyaLagunaCristianAlberto2017.pdf>.

Bermúdez, J. (2017). Implementación de procesos en la gestión de cuentas por cobrar generadas por el factoring para mejorar la liquidez de la empresa agroexport jocejac S.A.C de la ciudad de Trujillo 2016. (Tesis para optar el título profesional de: Contadora Pública) Universidad Privada Del Norte, Trujillo, Perú.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12861/Bermudes%20Desposorio%20Jackeline%20Yulise.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bobadilla, E. (25 de marzo del 2019). En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú. *Gestión*.

<https://gestion.pe/publireportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634-noticia/?ref=gesr>

Castelo Rivas, W. P., Molina Loor, W. T., y Zambrano Suarez, Y. A. (2019). Internal control and improvement in the creditcollection processes of Compusoftnet 2017. *Revista Espirales Multidisciplinaria de Investigación*, 3(27), 29–38.

<https://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=09a19285-a5fa-49afbd81efbd83c8b7f5%40sdcvssessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=135787921&db=edb>

Carrera, P., Valenzuela, C., Morillo, E. y Noboa, J. (2019) Crédito y cobranza. Un análisis en Seguros Equinoccial. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=99ecc7a9-7905-4450-986d-ba83f4514b12%40sessionmgr102>

Cumpean, J., Briseño, A. y Arango, E. (2020) Gestión de ganancias en el riesgo de quiebra de las empresas públicas mexicanas. *Revista de ciencias sociales*.

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28065533011/index.html>

Diaz, L. y Guevara, L. (2018) Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la recaudación de ingresos propios de la Red Asistencial Moyobamba- Essalud, período 2018. (Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público) Universidad de San Martín, Rioja, Perú.

<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3772/CONTAB.%20RI OJA%20Llenifer%20Diaz%20Navarro%20%26%20Lesly%20Judith%20Guevara%20Tineo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores, G., Campoverde., Coronel, T., Jiménez, J. & Romero, C. (2019). Efecto de la gestión del capital circulante en la rentabilidad de las Pymes en el sector de confecciones: Cuenca – Ecuador. *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 13(3), 48 – 65.

<https://search.proquest.com/docview/2357384860/fulltextPDF/EFC5E1FACD B441FDPQ/4?accountid=37408>

Godfred, A. (2016). Net working capital, cash flow and performance of UK SMEs. *Revista de contabilidad y finanzas*, 15(1), 21 – 44.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2s2.084975764567&origin=reflist&sort=plff&src=s&sid=f68d6003ce29c1a57a6153abeb40d102&sot=b&sd t=b&sl=44&s=TITLE-ABS-KEY%28accounts+receivable+customers%29>

Galan, M. (24 MARZO 2009). Métodos e instrumentos de recolección de datos en la investigación. <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/03/>

Gopinath, G (2021, 6 de abril). Manejar recuperaciones divergentes. Diálogo a fondo el blog de FMI sobre temas económicos de América Latina.

<https://blog-dialogoafondo.imf.org/?p=15403>

Hong, T., Thu, T., Nguyen, C., Nguyen, T. y Nguyen, T. (2020). Excess liquidity and net interest margins: Evidence from Vietnamese Banks. *Revista de Economía y Negocios*, 110.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2s2.085078478200&origin=resultslist&sort=plff&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=219428663092d32bb0259e7df62d5f64&sot=b&sdt=sisr&sl=46&s=TITLEABSKEY%28liquidity+for+commercial+credit%29&ref=%28liquidity+for+commercial+credit%29&relpos=27&citeCnt=3&searchTerm>

Jáuregui, A. y Aguilar, G. (2018) análisis financiero y económico de solvencia, rentabilidad y liquidez de la empresa anexo EIRL de la ciudad de Iquitos. (Para optar el título profesional de contador público). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Equitos, Perú.

[https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/6300/Ar%c3%b3n\\_Tesis\\_T%c3%adtulo\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/6300/Ar%c3%b3n_Tesis_T%c3%adtulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jin, X. , Ke, Y. , Chen, X. (2022) Credit Pricing for Small and Micro-Enterprise Financing Under Government Credit Enhancement: Leverage Effect or Credit Squeeze Effect. *Revista de investigación empresarial*, 138, 185-192.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85114912025&origin=resultslist&sort=plff&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=e21ee5cce961fb38ba0d1c75be96960&sot=b&sdt=cl&cluster=scopusbyr>

Kozarevic, E., Delic, A. y Omerovic, M. (2019). The role of controlling credit Sales and accounts receivable in the wood processing companies of the cantón of Tuzla, Bosnia and Herzegovina. *Revista Internacional de Ingeniería y Gestión Industrial*, 10 (1), 93-103.

[:https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2s2.085065403234&origin=resultslist&sort=plff&src=s&sid=4f1796e94e387111c7c3fa422f85bbe&sot=b&sdt=b&sl=51&s=TITLEABSKEY%28credit+sales+and+accounts+receivable%29&relpos=7&citeCnt=0&searchTerm](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2s2.085065403234&origin=resultslist&sort=plff&src=s&sid=4f1796e94e387111c7c3fa422f85bbe&sot=b&sdt=b&sl=51&s=TITLEABSKEY%28credit+sales+and+accounts+receivable%29&relpos=7&citeCnt=0&searchTerm)

Leal, A., Aranguiz, M. & Gallegos, J. (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 26(1), 181 – 207.

<https://search.proquest.com/docview/2070769367/EFC5E1FACDB441FDPQ/8?accountid=37408>

Lyn, T., Matuszyk, A., So, Mues, C, Moore, A. (2016)\_ Modelling repayment patterns in the collections process for unsecured consumer debt: A case study. *Revista europea de investigación operativa; Amsterdam*, 249(2), 476.

<https://search.proquest.com/coronavirus/docview/1762387055/A5B37DE7693E4D3EPQ/32?accountid=374>

Lozano, E. (2019) El FMI augura un aumento de la morosidad e insta a los bancos a renegociar créditos. *Revista El Independiente*

<https://www.elindependiente.com/economia/2020/04/15/el-fmi-augura-un-aumento-de-la-morosidad-e-insta-a-los-bancos-a-renegociar-credito>

Mariño I., Culqui L, Quispe, M. (2019) Análisis de los Créditos y Cobranzas que mejoran la Liquidez en la Empresa Agencias Viajes Tours SAC en el Año 2017 [Tesis de título, Universidad Peruana Las Américas]

<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>

Ministerio de Economía y Finanzas (2020, 6 de abril). Gobierno crea el Programa Reactiva Perú para garantizar créditos de capital de trabajo para que empresas puedan retomar sus actividades.

<https://www.gob.pe/institucion/mef/noticias/112027-gobierno-crea-el-programa-reactiva-peru-para-garantizar-creditos-de-capital-de-trabajo-para-que-empresas-puedan-retomar-sus-actividades>



Mishra, A., Parikh, B. y Spahr, R. (2020). Stock market liquidity, funding liquidity, financial crises and quantitative easing. *Revista internacional de economía y finanzas*, 70, 456-478.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2s2.085090196091&origin=resultslist&sort=plff&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=219428663092d32bb0259e7df62d5f64&sot=b&sdt=sisr&sl=46&s=TITLEABSKEY%28liquidity+for+commercial+credit%29&ref=%28liquidity+for+commercial+credit%29&relpos=17&citeCnt=0&searchTerm>

Martinez, H., Cazallo, A., Meñaca, I. y Uribe, C. (2020) Desempeño financiero de las empresas minoristas de alimentos y bebidas en Barranquilla – Colombia. *Revista de ciencias sociales*.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28063104013>

Nunes, A. y Savino, M. (2018) Intermediarios financieros y política crediticia en un modelo DSGE para Brasil. *Revista brasileña de economía*, 72(3), 361-390. Recuperado de:

[https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S003471402018000300361&lang=es](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003471402018000300361&lang=es)

Otzen, T. y Manterola, C. (2017) Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232.

[art37.pdf \(conicyt.cl\)](#)

Padilla, S. Y Siccha, C. (2017) ajustes contables en el rubro de cuentas por cobrar comerciales y su efecto en la presentación de los estados financieros de clínica Sánchez Ferrer s.a., en el año 2016 (Tesis para optar el título profesional de: Contador Público). Universidad Privada Del Norte, Trujillo, Perú. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12496>

Paul, S., Guermat, C. y Davi, S. (2018). Why do companies invest in accounts receivable? An empirical investigation of the Malaysian manufacturing sector. *Revista de contabilidad en economías emergentes*, 8(2, 8), 166-184.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85061930147&origin=resultslist&sort=plff&src=s&sid=4f1796e94e387111c7ac3fa422f85bbe&sot=b&sdt=b&sl=51&s=TITLEABSKEY%28credit+sales+and+accounts+receivable%29&relpos=10&citeCnt=5&searchTerm>

Park, J., Lee, H., Park, S. y Han, I. (2020). *Relevancia del valor del factoring de cuentas por cobrar y su impacto en la estrategia de financiamiento bajo las NIIF-K después de COVID-19 desde la perspectiva del Big Data contable. Revista Sostenibilidad, 12 (24), 10287. doi: 10.3390 / su122410287.*

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85097568991&origin=resultslist&sort=plff&src=s&sid=d9ce35986efaca68f173de28a48e571f&sot=b&sdt=b&sl=44&s=TITLEABSKEY%28IMPACT+OF+ACCOUNTS+RECEIVABLE%29&relpos=6&citeCnt=0&searchTerm>

Pratap, S., Kumar, S. y prashant, M. (2021). ¿Gestiona al cliente cuentas cuenta por cobrar impacto relaciones con los clientes y rendimiento de las ventas? Una investigación empírica. *Revista de servicios al consumidor y al por menor, 60.* 102460.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2s2.085099910957&origin=resultslist&sort=plff&src=s&sid=d9ce35986efaca68f173de28a48e571f&sot=b&sdt=b&sl=44&s=TITLEABSKEY%28IMPACT+OF+ACCOUNTS+RECEIVABLE%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm>

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 para optar el título profesional de: Contador Público). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36029>

Roldan, J., Martinez, K. y Guzman, D. (2018) *Análisis de costos de financiamiento con crédito de proveedores en una empresa manufacturera mexicana. Revista campus 23 (26), 175 - 178.*

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=2468b52a-93f1-448f-923a-f71c4953cb4f%40pdc-v-sessmgr01>

Quinapanta Caisabanda, F. C. (2019) Evaluación de control interno en el departamento de crédito en una cooperativa de ahorro y crédito: caso Rhumy Wara Ltda. [Tesis de título Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador]

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2621/1/76862.pdf>

Saavedra, M. Y Loé, J. (2018). Flujo de efectivo para las pymes: una propuesta para los sectores automotores y de tecnologías de la información en México. *Revista Finanzas y política económica*, 10 (2), 283 – 304.

<https://search.proquest.com/docview/2438616276/EFC5E1FACDB441FDPQ/5?accountid=37408>

Sánchez, N. (2020) Un Régimen Sancionador Contra La Morosidad, La Solución A La Crisis De Liquidez Que Sufren Las Empresas De Nuestro País. *Revista Coyuntura Empresarial*.

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=13&sid=607541b7-081e-45d0-91ab-970f72cf4d71%40sessionmgr103>

Santos, M. y Ferrera, R. (2016) Sepa, gestionar con eficiencia la liquidez de los grandes grupos empresariales. *Revista Estrategia Financiera* 31, 50-57.

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=31&sid=2468b52a-93f1-448f-923a-f71c4953cb4f%40pdc-v-sessmgr01>

Serra, F. (2021) El mundo y la banca al revés: pagar por depositar dinero y cobrar al recibir un crédito. *Revista Especial Directivos* 1792, 13 – 16

<http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&sid=597af1f1-004d-4959-8027-fee82b7b4d3e%40sessionmgr4007>

Singh, R. & Mishra, P. (2021). ¿Maneja cliente cuentas cuenta por cobrar impacto cliente relaciones y desempeño de ventas? Una investigación empírica. *Revista de servicios al consumidor y al por menor* 60, 102640.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2s2.085099910957&origin=resultslist&sort=plff&src=s&sid=f68d6003ce29c1a57a6153abeb40d102&sot=b>

[&sdt=b&sl=44&s=TITLEABSKEY%28accounts+receivable+customers%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=#references](#)

Suarez, D., Mungabusi, j., Navas, G. y Chavez, A. (2018). El crédito y su impacto en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Puyo. *Revista\_Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. 7, 1-19.

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=20&sid=2468b52a-93f1-448f923af71c4953cb4f%40pdcvsessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=141222874&db=eue>

Tello, M. L., Eslava, H. J., & Tobías, L. B. (2013). Análisis y evaluación del nivel de riesgo en el otorgamiento de créditos financieros utilizando técnicas de minería de datos. *Revista visión Electrónica*, 7(1), 13–26.  
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=iih&AN=91932039&lang=es&site=eds-live>

Tello, L. (2017) el financiamiento y su incidencia en la liquidez de la empresa omnichem S.A.C. (Tesis para obtener el título de contador público) Universidad Autónoma del Perú, lima Perú.

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/372>

Torres, M., Paz, K y Salazar, F. (2019) Métodos de recolección de datos para una investigación.

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2817>

Torres M, L. (2019) *Proceso de cobranza y su incidencia en la recuperación de carteras vencidas en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019* [Tesis de título, universidad cesar vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.50>

Ortega, R. I., Palma, A. M., y Echeverría, D. L. (2020). Créditos en tiempos de covid-19: estrategias para una eficiente obtención responsable. *Revista de perspectivas alternativas en las ciencias sociales*, 10(4), 917–933.

[https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=147958389&lang=es&site=eds-live.](https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=147958389&lang=es&site=eds-live)

Ocas, M. Y Vásquez, E. (2020) el control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Llutec E.I.R.L, los olivos, 2018. (Tesis para optar al título profesional de: Contadora Pública) Universidad Privada del Norte, Lima, Perú.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24685/Ocas%20Huacc%20ha%2c%20Maria%20Rosalia%20%20Vasquez%20Abanto%2c%20Elizabeth%20Mayra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

**GRUPO INDUSTRIAL ANGEL & LEON SAC**

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

Lima 12 octubre del 2021

Srta. Cruz Flores, Julietta y Ruiz Araujo, Yanet Consuelo



Asunto: Autorización de la información de la Empresa Grupo Industrial Ángel & León SAC.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Para saludarle cordialmente

Mediante el presente documento autorizo brindar información necesaria de la empresa Grupo Industrial Ángel & León SAC, con el RUC: 20601026610 a la Srta. Cruz Flores, Julietta con DNI: 45471054 y Ruiz Araujo, Yanet Consuelo con DNI: 70892576 alumnas de la Universidad Cesar Vallejo sede Ate, para que realicen su trabajo de investigación titulada: Procesos de créditos y cobranzas en una empresa industrial del rubro metalmecánica en Santa Anita, 2021.

Se emite esta carta para afines de la solicitante.

Atentamente

  
  
Lila León Cárdenas  
GERENTE GENERAL

---

León Cárdenas Lila  
(Gerente General)

# DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Carola Salazar Rebaza

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la EP de Contabilidad de la UCV, en la sede de Lima Ate, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Contador Público.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Procesos de créditos y cobranzas en una empresa industrial del rubro metalmecánica en Santa Anita, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/c investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Cruz Flores, Julietta  
D.N.I: 70852573



---

Ruiz Araujo, Yanet Consuelo  
D.N.I: 70892573



## Formato de juicio de expertos



### DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

#### **Variable:** Procesos de créditos y cobranza

En referencia a créditos y cobranzas, Morales y Morales (2014), enfatizan que los créditos son prestamos en dinero, bien o servicio que puede ser otorgada por una entidad financiera, persona natural o jurídica en base de una confianza, donde la persona que adquiere dicho bien se compromete a devolver la cantidad pactada más los intereses según a lo acordado por ambas partes, en cambio las cobranzas son exigir el derecho de cobro por el contrato pactado por el acreedor.

#### **Dimensiones de las variables:**

##### Dimensión 1: Proceso de crédito

Los procesos de crédito para Alarcón y Prado (2018), son pasos para evaluar a las personas naturales o jurídicas que solicitan el crédito, esto se realiza con la finalidad de conocer a los clientes y depositar la confianza, con ello se minimizaran todo tipo de riesgos en los compromisos que se va a contraer.

##### Dimensión 2: Procesos de Cobranza

Según Morales y Morales (2014) Indican que las cobranzas, son las acciones encaminadas en la recuperación de valores adeudados por parte del cliente, que compraron un bien o producto al crédito, las acciones de cobranza deben enfocarse en mantener la fidelidad del cliente. Por lo tanto, la forma de hacer la cobranza es una labor de gran importancia en la empresa para obtener el reembolso en el tiempo acordado y generar una mayor rotación en las cuentas por cobrar.

##### Dimensión 3: Analizar los ratios de liquidez y gestión

Según Nina (2014) indica que los ratios de liquidez muestran el nivel de solvencia institucional de corto plazo, en función a la capacidad que tiene la institución para hacer frente a sus obligaciones. Que los ratios de gestión son indicadores que sirven para medir las actividades de las cuentas corrientes, las que se encuentran el inventario, en las cuentas por cobrar y en las cuentas por pagar.



## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Variable:** Procesos de créditos y cobranza

Dimensiones	indicadores	Guía de observación	Escala de Medición
Proceso de crédito	Nivel de cumplimiento de proceso de evaluación de crédito.	Se analiza la situación económica en base a su última DDJJ o las últimas seis declaraciones mensuales.	Ordinal
		Se analiza su historial crediticio para determinar su comportamiento financiero.	
		Se verifica si tiene problemas judiciales (demandas, denuncias y/o litigios).	
	Nivel de cumplimiento en el proceso de clasificación del cliente.	Se clasifica a las empresas por volúmenes de ingresos según DD.JJ anual.	
		Se clasifica a las empresas por el semáforo crediticio del sistema financiero.	
		Se clasifica en gris a las empresas que no tienen deuda reportada a la fecha.	
		Se clasifica en verde a las empresas que vienen pagando puntualmente sus deudas.	
		Se clasifica en amarillo a las empresas que tienen atrasos importantes en sus fechas de pagos.	
		Se clasifica en rojo a las empresas que tienen importantes incumplimientos de pago.	
	Nivel de cumplimiento en el proceso de aprobación de la línea de crédito	Se completa de manera adecuada e íntegra la hoja de solicitud de crédito utilizada por la empresa.	
		Se recaba información financiera de la empresa para determinar su límite de crédito.	
		Se recaba información financiera de la empresa para determinar su límite de crédito.	
		Se verifica la información que este correcta antes del rechazo	
		se ejecuta la escala de crédito según semáforo financiero	
		Se amplían los plazos de crédito a través de una solicitud escrita.	
Procesos de Cobranza	Verificación del cronograma regular de cobro	Se recepción por parte del área de créditos el cronograma de cobro, cada fin de semana.	Ordinal
		Se verifica a los clientes morosos con fechas mayores a quince (15) días de atraso.	
	Procedimientos de recordatorios de las fechas de vencimiento	Se comunica a través de correo electrónico las fechas que están por vencer.	
		Se envía notificación mediante cartas notariales de sus deudas vencidas.	
		Se comunica a través de llamadas telefónicas las fechas que están por vencer.	
	verificación de reportes de clientes con cuotas vencidas	Se realiza la segmentación de clientes según a sus deudas vencidos	
		se aplica intereses a las deudas vencidas	
		se aplica penalidades a las deudas vencidas	
	Verificación de la judicialización de las cuentas incobrables	Se realiza los trámites correspondientes para las judicialización de las deudas.	
		Se contrata una entidad especializada en cobranzas para su pronta recuperación de su deuda	
La empresa tiene política de venta de carteras incobrables			
Se realiza la venta preventiva de carteras incobrable.			

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “Procesos de créditos y cobranza en una empresa industrial del rubro metalmecánica en Santa Anita, 2021”**

Nº	VARIABLES7DIMENSIONE7INDICADORES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE: procesos de créditos y cobranza							
	<b>DIMENSION 1</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Nivel de cumplimiento de proceso de evaluación de crédito	x		x		x		
2	Nivel de cumplimiento en el proceso de clasificación del cliente.	x		x		x		
	Nivel de cumplimiento en el proceso de aprobación de la línea de crédito	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2.</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Verificación del cronograma regular de cobro	x		x		x		
4	Procedimientos de recordatorios de las fechas de vencimiento	x		x		x		
5	verificación de reportes de clientes con cuotas vencidas	x		x		x		
6	Verificación de la judicialización de las cuentas incobrables	x		x		x		
	<b>DIMENSION 3</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Análisis de prueba ácida	x		x		x		
8	Análisis de liquidez inmediata	x		x		x		
9	Rotación de las cuentas por cobrar	x		x		x		
7	Índice de morosidad	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Si hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Carola Salazar Rebaza    DNI: 18110438

Especialidad del validador: Contadora Pública Colegiada, docente de educación superior

20 de octubre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

Matriz de consistencia

TÍTULO: "Procesos de créditos y cobranza en una empresa industrial del rubro metalmecánica en Santa Anita, 2021."					
PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p><b>GENERAL:</b> ¿De qué manera se realiza los procesos de créditos y cobranzas de una empresa industrial del rubro metalmecánica en Santa Anita, 2021?</p>		<p><b>GENERAL:</b> Describir los procesos de créditos y cobranzas de una empresa industrial del rubro metalmecánica en Santa Anita, 2021.</p>		<p><b>TIPO DE INVESTIGACION</b> Descriptiva <b>DE CORTE</b> Transversal <b>ENFOQUE</b> cuantitativo</p> <p><b>DISEÑO</b> No Experimental</p>	<p><b>POBLACION:</b> Documentos de la empresa Gial S.A.C, Procesos de la empresa, y los estados financieros desde el inicio de sus actividades julio 2016 hasta el periodo 2021, asimismo el personal de la entidad.</p>
<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p>		<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p>	<p>Procesos de Créditos y Cobranzas</p>	<p><b>TECNICAS</b> Análisis documental, Observación y entrevista</p> <p><b>INSTRUMENTO DE RECOLECCION Y ANALISIS DE DATOS</b></p> <p>Guía de observación Ficha de análisis documental Cuestionario</p>	<p><b>MUESTRA:</b> Procesos del otorgamiento de créditos y cobranzas, documentos del periodo enero - agosto 2021, y el Gerente General de la empresa.</p>
<p>¿De qué manera se realiza los procesos de créditos de una empresa industrial del rubro metalmecánica en Santa Anita, 2021?</p> <p>¿De qué manera se realiza los procesos de cobranzas de una empresa industrial del rubro metalmecánica en Santa Anita, 2021?</p> <p>¿Qué resultados se obtienen al aplicar los ratios de liquidez y de gestión relacionados a los créditos y cobranzas de una empresa industrial de rubro metalmecánica en Santa Anita, 2021?</p>		<p>Describir los procesos de crédito de una empresa industrial del rubro metalmecánica en Santa Anita, 2021.</p> <p>Describir los procesos de cobros de créditos de una empresa industrial del rubro metalmecánica en Santa Anita, 2021.</p> <p>Analizar la ratio de liquidez y de gestión relacionados a los créditos y cobranzas de una empresa industrial de rubro metalmecánica en Santa Anita, 2021.</p>			

## Matriz de operacionalización

TÍTULO: "Procesos de créditos y cobranza en una empresa industrial del rubro metalmecánica en Santa Anita, 2021."				
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Procesos de Créditos y Cobranzas	En referencia a créditos y cobranzas, Morales y Morales (2014), enfatizan que los créditos son prestamos en dinero, bien o servicio que puede ser otorgada por una entidad financiera, persona natural o jurídica en base de una confianza, donde la persona que adquiere dicho bien se compromete a devolver la cantidad pactada más los intereses según a lo acordado por ambas partes, en cambio las cobranzas son exigir el derecho de cobro por el contrato pactado por el acreedor.	La buena gestión de procesos de créditos y cobranzas mejora la efectividad en el flujo financiero, puesto que, si se realiza adecuadamente y siguiendo los parámetros, se recuperará de manera efectiva y sin problemas los créditos otorgados, de esta manera se generará mayores ingresos.	Proceso de crédito	Nivel de cumplimiento de proceso de evaluación de crédito
				Nivel de cumplimiento en el proceso de clasificación del cliente.
				Nivel de cumplimiento en el proceso de aprobación de la línea de crédito
			Procesos de Cobranza	Verificación del cronograma regular de cobro
				Procedimientos de recordatorios de las fechas de vencimiento
				Verificación de confirmación de pago o rechazo.
			Analizar los ratios de liquidez y gestión	Análisis de prueba ácida
				Análisis de liquidez inmediata
				Rotación de las cuentas por cobrar
				Índice de morosidad

## Guía de observación

**Proyecto de investigación:** "Procesos de créditos y cobranza de una empresa industrial del rubro metalmecánica en Santa Anita, 2021."

**Variables:** créditos y cobranzas

**Técnica:** Observación

**Instrumento:** OGuía de observación

**Área:** Contabilidad y finanzas

**Fecha y lugar:** 21/09/2021 - 25/09/2021 - 05/10/2021 - 09/2021 Santa Anita -Lima -Perú

**Empresa:** Gial S.A.C.

**Actividad Económica:** Comercial y de servicios

**Evaluadores:** Cruz Flores, Julietta - Ruiz Araujo, Yanet Consuelo

**objetivo:** Cuyo objetivo es recopilar información acerca de los procesos de créditos y cobranzas.

**Instrucciones:** A continuación se realizará una serie de preguntas acerca de los procesos de créditos y cobranzas en la empresa

**O.G: Describir los procesos de créditos y cobranzas de una empresa industrial del rubro metalmecánica en Santa Anita, 2021.**

Item	Cumplimiento		Observaciones
	Si	No	
<b>Proceso de crédito</b>			
<b>Nivel de cumplimiento de proceso de evaluación de crédito</b>			
• Se analiza la situación económica en base a su última DDJJ o las últimas seis declaraciones mensuales.		X	
• Se analiza su historial crediticio para determinar su comportamiento financiero		X	
• Se aplica ratios de endeudamiento para determinar su capacidad de pago.		X	
• Se verifica si tiene problemas judiciales (demandas, denuncias y/o litigios).	X		
<b>Nivel de cumplimiento en el proceso de clasificación del cliente.</b>			
• Se clasifica a las empresas por volúmenes de ingresos según DD. JJ anual.		X	
• Se clasifica a las empresas por el semáforo crediticio del sistema financiero.		X	
• Se clasifica en gris a las empresas que no tienen deuda reportada a la fecha.		X	
• Se clasifica en verde a las empresas que vienen pagando puntualmente sus deudas.	X		
• Se clasifica en amarillo a las empresas que tienen atrasos importantes en sus fechas de pagos.	X		
• Se clasifica en rojo a las empresas que tienen importantes incumplimientos de pago.		X	
<b>Nivel de cumplimiento en el proceso de aprobación de crédito.</b>			
• Se completa de manera adecuada e íntegra la hoja de solicitud de crédito utilizada por la empresa.		X	
• Se recaba información financiera de la empresa para determinar su límite de crédito.		X	
• Se verifica la información que este correcta antes del rechazo		X	
• se ejecuta la escala de crédito según semáforo financiero	X		
• Se amplían los plazos de crédito a través de una solicitud escrita.	X		

Procesos de cobranzas			
<b>Verificación del cronograma regular de cobro</b>			
• Se recepciona por parte del área de créditos el cronograma de cobro, cada fin de semana.		X	
• Se clasifica las cuentas por cobrar por periodo de vencimiento	X		
• Se verifica a los clientes morosos con fechas mayores a quince (15) días de atraso.	X		
<b>Procedimientos de recordatorios de las fechas de vencimiento</b>			
• Se comunica a través de correo electrónico las fechas que están por vencer.	X		
• Se envía notificación mediante cartas notariales de sus deudas vencidas.		X	
• Se comunica a través de llamadas telefónicas las fechas que están por vencer.	X		
<b>Verificación de reportes de clientes con cuotas vencidas</b>			
• Se realiza la segmentación de clientes según a sus deudas vencidos	X		
• se aplica intereses a las deudas vencidas		X	
• se aplica penalidades a las deudas vencidas		X	
• Se envía correos para recordar de los vencimientos de las deudas vencidas	X		
• Se realiza seguimiento mediante llamadas telefónicas.	X		
<b>Verificación de la judicialización de las cuentas incobrables</b>			
• Se realiza los trámites correspondientes para las judicializaciones de las deudas.		X	
• Se contrata una entidad especializada en cobranzas para su pronta recuperación de su deuda		X	
• La empresa tiene política de venta de carteras incobrables		X	
• Se realiza la venta preventiva de carteras incobrable.		X	



**Proyecto de investigación:** "Procesos de créditos y cobranzas de una empresa industrial del rubro metalmeccánica en Santa Anita, 2021."

**Variables:** créditos y cobranzas

**Técnica:** Entrevista

**Instrumento:** Cuestionario

**Área:** Contabilidad y finanzas

**Fecha y lugar:** 21/09/2021 - 25/09/2021 - 05/10/2021 - 09/10/2021 Santa Anita -Lima -Perú

**Empresa:** Gial S.A.C.]

**Actividad Económica:** Comercial y de servicios

**Cargo del entrevistado:** Gerente general

**Evaluadores:** Cruz Flores, Julietta - Ruiz Araujo, Yanet Consuelo

**Objetivo:** Cuyo objetivo es recopilar información acerca de los procesos de créditos y cobranzas.

**Instrucciones:** A continuación se realizará una serie de preguntas acerca de los procesos de crédito y cobranzas en la empresa

**O.G: Describir los procesos de créditos y cobranzas de una empresa industrial del rubro metalmeccánica en Santa Anita, 2021.**

ITEM	Cuestionario de entrevista al Gerente General
<b>Procesos de crédito</b>	
1	<b>¿La empresa analiza la situación económica en base a su última DDJJ o a las últimas seis declaraciones mensuales del cliente?</b> No, solo se solicita un aproximado de 4 a 5 facturas de venta de los últimos 3 meses.
2	<b>¿La empresa analiza el historial crediticio de los clientes para determinar su comportamiento financiero?</b> No, porque no contamos con los medio necesarios para realizar o determinar el historial creditico de los clientes.
3	<b>¿Se aplica ratios de endeudamiento para determinar su capacidad de pago?</b> No, porque evaluamos en base a los ingresos de comprobantes de pago, con importes razonables.
4	<b>¿Se completa de manera adecuada e íntegra la hoja de solicitud de crédito utilizada por la empresa?</b> Los clientes llenan la información necesaria, no toda lo que lo que contiene el formato.
<b>procesos de cobranza</b>	
5	<b>¿Por qué no aplican los intereses por retraso de pago?</b> No se estipulan acuerdos sobre los intereses con los clientes, porque cuando buscamos generar ingresos muchas veces nos regimos a la política del cliente.
6	<b>¿Se realiza trámites para la judicialización de las deudas?</b> No, no se realiza ello porque desconocemos, las deudas que vencen realizamos llamadas y enviamos correos para que se puedan recuperar.
7	<b>Se contrata alguna entidad para recuperar las deudas incobrables?</b> No, hasta la fecha no se evaluado contratar un tercero que nos apoye en ello, desconocemos de cómo se realiza los tramites.
8	<b>La empresa cuenta con política de venta de carteras incobrables?</b> No, no contamos con ello, aún nos falta capacitarnos más sobre los procesos antes de otorgar el crédito.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, SALAZAR REBAZA CAROLA ROSANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "PROCESOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE UNA EMPRESA INDUSTRIAL DEL RUBRO METALMECÁNICA EN SANTA ANITA, 2021.", cuyos autores son CRUZ FLORES JULIETTA, RUIZ ARAUJO YANET CONSUELO, 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.

LIMA, 14 de Diciembre del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SALAZAR REBAZA CAROLA ROSANA <b>DNI:</b> 18110438 <b>ORCID</b> 0000-0003-2143-0109	Firmado digitalmente por: CSALAZARR el 15-12- 2021 11:04:08

Código documento Trilce: TRI - 0222837