



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

Influencia de los procesos administrativos en la morosidad de la
empresa comercial ABC Insumos EIRL, Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios – MBA

AUTOR:

Bravo Pastor, Yames Yordan (ORCID: 0000-0002-1516-2550)

ASESOR:

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique (ORCID:0000-0002-8152-7570)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi familia en general y en particular a mi abuela Lidia por haber sido un soporte en todo momento y también ser motivo de inspiración para seguir desarrollándome de manera personal como académicamente.

Yames Yordan

Agradecimiento

A mis familiares, amigos y personas que estuvieron presentes a lo largo del desarrollo de mi investigación y me apoyaron e hicieron posible la culminación de mi tesis.

El Autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1.Dimensión: Endeudamiento financiero – Análisis vertical y horizontal Balance General	22
Tabla 2.Dimensión: Endeudamiento financiero - Análisis vertical y horizontal Estado de resultados	25
Tabla 3.Dimensión: Endeudamiento financiero – Ratios de liquidez	27
Tabla 4.Dimensión: Endeudamiento financiero – Ratios de gestión	28
Tabla 5.Dimensión: Endeudamiento financiero – Ratios de endeudamiento	29

Índice de figuras

Figura 1.Dimensión: Planificación	19
Figura 2.Dimensión: Organización	20
Figura 3.Dimensión: Dirección	20
Figura 4.Dimensión: Control.....	21
Figura 5.Cargas imputables al acreedor.....	31

Resumen

En la investigación se planteó como principal objetivo, analizar la influencia de los procesos administrativos en la morosidad de la empresa comercial Abc Insumos E.I.R.L., la metodología fue de tipo básica, con diseño no experimental, método descriptivo puro y enfoque cuantitativo, para lo cual se contó con una muestra de 10 colaboradores pertenecientes a las áreas de administración y ventas de la empresa de estudio, a los que se les aplicó dos encuestas, de igual forma se solicitó documentación relacionada a los estados financieros para un análisis documental. Concluyendo que, si existe influencia de los procesos administrativos en la morosidad de Abc Insumos E.I.R.L., debido a la negligencia en los procesos aplicados, como, la ausencia de un manual de organización y funciones, al igual que de políticas de crédito más preventivas, asimismo falta de recursos para el área encargada de la recuperación de los créditos y la ausencia de un supervisor, todo ello derivando en el aumento de la morosidad y los efectos negativos de la misma en la rentabilidad de la empresa.

Palabras Clave: Procesos administrativos, morosidad y políticas de crédito.

Abstract

The main objective of the research was to analyze the influence of the administrative processes in the late payments of the commercial company Abc Insumos E.I.R.L., the methodology was of basic type, with non-experimental design, pure descriptive method and quantitative approach, for which a sample of 10 workers belonging to the areas of administration and sales of the company of study, to whom two surveys were applied, in the same way, documentation related to the financial statements was requested for a documentary analysis. We concluded that there is an influence of the administrative processes in the late payments of Abc Insumos E.I.R.L., due to the negligence in the processes applied, such as the absence of an organization and operations manual, as well as a more preventive credit policy, lack of resources for the area in charge of the recovery of credits and the absence of a supervisor, all of this resulting in the increase on the late payments and their negative effects in the earnings of the company.

Keywords: Administrative processes, late payments, credit policies.

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de nuestra evolución, como sociedad, el espíritu emprendedor de las personas ha ido en ascenso, razón por la cual, siempre suelen aparecer nuevas ideas de negocio que son presentadas al mercado con el propósito de satisfacer necesidades y brindar servicios; empero, mantener a flote estos negocios es lo que se vuelve cada vez más difícil. En ese sentido, Días y Texeira (2017), resaltaron que el fracaso empresarial parece haberse convertido en la regla aplicable a todos los nuevos emprendimientos y es que eran muchos los factores, tanto internos como externos, los que intervienen para el éxito de una empresa, por lo que si no se realiza un trabajo paralelo y organizado, la empresa, difícilmente podría mantenerse en el mercado, por su parte Artinger y Powell (2016), mencionaron que en Estados Unidos, la mitad de las empresas que decidieron iniciar un emprendimiento fracasaron en tres años, ello es reafirmado con los resultados obtenidos de la Oficina del Censo donde se verificó que más de la mitad de las empresas emergentes lanzadas entre 1977 y 2005 fracasaron en cinco años, y que el índice de fracaso solo fue en aumento después del año 2000.

El fracaso empresarial al que se refiere puede responder a factores externos, como aquellos relacionados al comportamiento del mercado, o a factores internos, como aquellos referidos a la organización de los procesos administrativos de la empresa, en el presente caso, se ha de enfocar, exclusivamente, en los factores internos de la empresa. En relación, Matani y Keshavarz (2017) comentaron que, la mayoría de empresarios parecen haber olvidado que el éxito o fracaso de la empresa dependerá de cómo estén organizados los procesos administrativos dentro de esta; por ello, se deben cuidar minuciosamente cada una de las áreas que la integran, sobre todo cuando se trata de cuentas por pagar o cobrar, pues tanto lo uno como lo otro influirá directamente en la sostenibilidad de la empresa.

La morosidad se convirtió en el principal mal que aqueja a las empresas y al estar está relacionada estrechamente con la liquidez de la empresa, obligó al empresario a poder establecer medias de solución preventivas y reparativas con el propósito de recobrar lo adeudado; pues, de no accionar inmediatamente la

situación podría volverse insostenible, causando así, un resquebrajamiento financiero en la empresa que finiquitaría con su cierre. (Peiris y Vardoulakis, 2013).

La crisis por el COVID 19 impactó también el sector financiero, originando un incremento considerable en la morosidad de los créditos, Henríquez et al (2020), coloca a modo a ejemplo a España, lugar donde la pandemia ha originado una crisis sin precedentes, siendo el segundo país más afectado, después de Italia. Para poder enfrentar esta situación el país se detuvo, frenando inmediatamente todas las actividades y quedando con ello, suspendido los créditos por cobrar. La capacidad de financiación de la economía española ha disminuido como consecuencia de la crisis, en un entorno en el que la posición deudora neta frente al resto del mundo se mantiene en un nivel alto de 84,3% del PIB a finales de 2020.

En nuestro país el panorama financiero que se vive, producto de la pandemia, ocasionó que las empresas se ajusten a las políticas económicas impuestas por el poder ejecutivo a cargo del presidente Francisco Rafael Sagasti Hochhausler, que tenían como objetivo mantener estabilizada la economía. En el Perú, la economía se contrajo por primera vez, después de casi 11 años estable, durante la crisis desencadenada por el incremento de casos del COVID-19. La morosidad tras el inicio del Estado de emergencia, se acrecentó, y saltó de 3,38% a 3,62% de febrero-abril. Siendo levemente mayor a la morosidad prevista durante el 2019 de 3,48%, sin embargo, en mayo, la tasa tuvo una reducción a 3,34%, estimación análoga a junio de 3,38% (Instituto Peruano de Economía, 2020).

En relación con lo mencionado, la Cámara de Comercio de Lima (2020), por medio del Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP) mencionó que el canon de cartera atrasada entre los niveles registrados en noviembre y en marzo (pre pandemia), incrementó el total de créditos del sistema financiero en apenas en 0,49 % alcanzando a 4,21%. De igual forma, se visualiza en el crédito de empresas una caída en la tasa de morosidad, como le sucedió a las grandes empresas con 0,14%, medianas con 2,86 %, pequeñas con 1,14 % y finalmente a los micros con 0,56 %. Solo acrecentó su morosidad la cartera corporativa de 0,08% a 0,68%.

Aterrizando en el lugar de estudio se tiene que, ABC Insumos EIRL es la empresa comercial a la cual se le ha solicitado el apoyo para la investigación, se dedica a la comercialización y distribución de insumos de panadería y otros, al por mayor. Las ventas realizadas son al contado y al crédito, siendo esta última la predominante, a consecuencia de esto es que, la empresa viene presentando deficiencias, ya sea por la mala colocación de los créditos, la inadecuada evaluación de la cartera de clientes en centrales de riesgos, inoportuno seguimiento de la deuda, ineficientes políticas de control de pago y deficiente gestión del recurso humano en la recuperación de los créditos, que afectan su rentabilidad y solvencia.

Para abarcar esta problemática la pregunta que formulada es ¿Cómo influyen los procesos administrativos en la morosidad de la empresa comercial Abc Insumos EIRL, 2021? La investigación se justifica teóricamente al orientarse para presentar y reformar los conocimientos doctrinarios y prácticos, con el propósito de obtener fuentes confiables en lo que información financiera se refiere. Igualmente, la justificación metodológica radicó en definir la importancia del estudio y que tenga un aporte a la comunidad académica, ya que servirá como base para otras indagaciones.

Esta investigación guarda como objetivo principal analizar la influencia de los procesos administrativos en la morosidad de la empresa comercial Abc Insumos EIRL 2021 y como objetivos específicos, examinar los procesos administrativos de la empresa comercial Abc Insumos EIRL 2021, identificar de qué manera influyen las políticas de crédito en la morosidad de los clientes en la empresa comercial Abc Insumos EIRL en el año 2021 y demostrar que los procesos de cobranza vigentes en la empresa comercial Abc Insumos EIRL en el año 2021, inciden en la morosidad de los clientes.

Finalmente, como hipótesis general se tiene que los procesos administrativos gestionados por la empresa comercial Abc Insumos EIRL, en el año 2021, influyen directamente en la morosidad de sus clientes. De igual modo, como hipótesis específica, se formuló que: Las políticas de crédito y los procesos de cobranza adoptados por la empresa comercial Abc Insumos EIRL, en el año 2021, son factores determinantes en la morosidad de sus clientes.

II. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se encontró diversa doctrina referida a los procesos administrativos y a la morosidad, mostrando la realidad de diferentes empresas a nivel internacional, nacional y local. Partiendo con los antecedentes internacionales, se ubica a los autores Najib, S. Farhan, I. y Tabash, Y. (2020), en su trabajo “La relación entre la política crediticia y la rentabilidad de las empresas: Evidencia empírica del sector farmacéutico indio”, cuyo objetivo principal fue examinar el efecto de la política crediticia en la rentabilidad de las empresas farmacéuticas, empleando como muestra a 82 de estas. Se utilizó una técnica de regresión de panel para examinar el impacto de la política crediticia en el desempeño financiero de las empresas. A modo de conclusión, los autores postulan, que el 0,47 de la variación del rendimiento de los activos de las empresas farmacéuticas son atribuibles conjuntamente por el número de días de período de cobro, apalancamiento, antigüedad y tamaño de la empresa.

Por su parte, Tapia, T. (2017) con la investigación llamada “Análisis del proceso administrativo de la microempresa “Quimilimpieza” en la ciudad de Esmeraldas. El objetivo de la investigación fue analizar el proceso administrativo de la empresa y la metodología empleada para alcanzarlo fue deductiva de tipo aplicada. La población fue integrada por 11 colaboradores de la empresa, de diferentes rangos y, por ser una población reducida se decidió emplear la totalidad para la muestra. Los instrumentos empleados fueron la entrevista y la observación. Con la revisión de los resultados y la discusión sobre los mismos se concluyó que es fundamental para toda empresa contar con una estructura organizacional, no solo para tener un orden preestablecido de funciones; sino, también, para conocer los límites jerárquicos, por lo que la empresa en cuestión debe, a la brevedad posible, tomar las acciones necesarias para implementar un organigrama detallado.

De igual forma, la autora Calderón, L. (2016) en su tesis “Plan estratégico para la recuperación eficiente de la cartera morosa de la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillado Sanitarios (ENACAL), departamento de Nueva Segovia en el Período 2012 al 2016”, cuyo objetivo general, como bien lo indica su nombre, busca elaborar un plan para disminuir los índices morosos de la Empresa

Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados sanitarios en los periodos previamente indicados. La metodología de la investigación es Cualitativa-cuantitativa de tipo aplicada. Para la aplicación del cuestionario, se contó con una muestra de 368 personas. Se concluyó que, los medios empleados como notificaciones, visitas puerta a puerta y otros similares, son poco eficaces para ejecutar el cobro de la deuda; además, los pocos recursos que tiene la entidad pública dificultan la labor de los trabajadores de cobranza; por esa razón, se debe reestructurar el organigrama para que de esta manera los funcionarios tengan su labor bien definida y ejecuten un mejor trabajo. Para terminar, a modo de propuesta, establece la necesidad de capacitaciones constantes, elaboración de planes estratégicos y cumplimiento fiel de los objetivos.

También, Flores, S. (2015) en su investigación, "Procesos administrativos y gestión empresarial en Coproabas Jinotega 2010-2013", estableciendo como objetivo de la presente, analizar la influencia de los procesos administrativos en la gestión empresarial. La metodología contemplada fue de tipo descriptiva no experimental con enfoque cuantitativo, con una muestra de 15 trabajadores, entre jefes de área y un gerente, a los que se les entrevistó. De igual modo, se elaboró un análisis documental y se observó a detalle las tareas desempeñadas, teniendo como conclusión que las actividades dentro de la empresa fueron llevadas de forma parcial (incorrecto), de ahí que, no existe un buen manejo de los procesos administrativos. Recomendó implementar cada área de trabajo y emplear un ambiente más participativo, proveyendo de las dimensiones de planificación, organización, dirección y control.

Por otro lado, en el ámbito nacional, el autor López, C. (2019) con su trabajo de investigación "Tipo de crédito microempresa y su influencia en la morosidad de los clientes de la Financiera CrediScotia, Provincia de San Martín 2019" se planteó como objetivo general, determinar el cómo y el por qué el tipo de crédito incidía en la morosidad de la entidad bancaria. El tipo de investigación al que se acogió el investigador fue no experimental con diseño correlacional; así también, se contó con una muestra de 90 clientes morosos, de un total de 250 clientes en la población. A los sujetos de la muestra les fue aplicado un cuestionario, el mismo que se sumó al uso de la técnica de análisis documental. Con los datos recopilados y la

información estudiada, se arribó a la conclusión que, el tipo de crédito de microempresa no determina significativamente en la morosidad de los usuarios de la Financiera CrediScotia; además, se manifestó que el nivel de morosidad es bastante elevado y que el Crédito Construcción es el que presenta mayor índice de morosidad; por ende, se recomienda que el personal de cobranzas se apersona a los lugares consignados por los clientes morosos, con el fin de recabar mayor información; del mismo modo, se recomienda a los clientes morosos que puedan contactarse con la entidad bancaria para refinanciar sus deudas porque sería beneficioso para la entidad y para ellos mismos.

Continuando, se localiza a Chino, M. (2017), quien en su tesis, “Políticas para disminuir la cartera morosa y propiciar la generación de una mayor rentabilidad en la Empresa Regional De Servicio Público de Electricidad – Electro Puno S.A.A. periodo 2014 - 2015”, plantea como objetivo general, evaluar la cartera de morosidad de los clientes del servicio que brinda la empresa regional eléctrica, haciendo uso de la metodología descriptiva, analítica y deductivo; además, utilizando como herramienta de recolección de datos la observación y la investigación documental, siendo este último, aplicado bajo la muestra poblacional de las facturaciones de los periodos de investigación del año 2014 y 2015 de los usuarios de la empresa Electro Puno. Concluyó que la empresa no realiza de manera idónea las cobranzas de la cartera morosa; ya que, en comparaciones con las moras anteriores, existe un aumento continuo del porcentaje de deudas sin cobrar, llevando muchas veces a la anulación del servicio para los clientes con fuertes sumas de deudas, afectando así, directamente al cobro de los ingresos administrativos. Esto, debiéndose a la falta de personal capacitado para cobrar y resolver este tipo de situaciones.

Por su lado, Castillo, A. y Cárdena, F. (2016) en su investigación “Factores determinantes de la morosidad en las cajas Municipales de ahorro y crédito en el Perú” formuló como objetivo principal encontrar los factores esenciales de la morosidad del lugar objeto de estudio. La tesis es analítica con enfoque cuantitativo, alcance correlacional y diseño no experimental. La población quedó conformada por las CMAC (Cajas Municipales de ahorro y crédito) del mes de enero del 2001 hasta junio del 2014. De la misma manera, se tiene que el investigador empleó las

técnicas de la entrevista, la encuesta y análisis documental. El investigador llega a la conclusión que, las variables determinantes en los niveles de morosidad de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú son: PBI servicios, colocaciones, liquidez, desempleo, patrimonio/activo y agencias; por lo que cada una de ellas requiere de un conocimiento basado en la práctica y no solo en la teoría.

De la misma manera, Chalco, S. (2015), en su trabajo de tesis, “Análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa Inversiones Múltiples Camelot S.R.L.”, cuyo objetivo base fue diseñar e implementar un sistema integral que acceda al desarrollo del mejoramiento de las gestiones de los métodos de cobranza y venta de los servicios de la empresa mencionada con anterioridad. Esta investigación es de tipo aplicado-tecnológico; además, sigue el diseño de investigación experimental y cuasi experimental, el cual, se aplica con las técnicas de observación directa, observación estructurada y entrevistas a la muestra de usuarios constituidos en los procesos de cobranza en los periodos 2013 y 2014. Por otra parte; la autora concluye diciendo que, la implementación de la metodología de las 5s ayuda a generar un mayor nivel de seguridad, eficiencia y autodisciplina en los trabajadores, quienes, al actuar de ese modo, convierten aquellos cambios en resultados favorables que reducen en gran porcentaje el nivel de reclamos por parte de los clientes de la empresa.

Para dar por terminado los antecedentes que integran el marco teórico, en cuanto a los antecedentes locales, el autor Guevara, J. (2021), quien en su trabajado “Morosidad y calidad de cartera de Créditos en la CMAC – Sullana S.A. Chiclayo”, lleva como objetivo principal analizar el nivel de relación entre Morosidad y Calidad de cartera en Caja Sullana- Chiclayo, durante el periodo comprendido entre los años 2018-2020. La investigación realizada empleó la metodología cuantitativa de tipo correlacional. La muestra considerada estuvo conformada por 45 personas con crédito moroso y 10 colaboradores, a los cuales se les aplicó el cuestionario, por ser el instrumento propio de la técnica de la encuesta; también, se empleó el análisis documental como técnicas de recolección de datos. Concluyendo que, no se evidencia un crecimiento en la cartera de morosidad entre los periodos estudiados, ello se debe principalmente a las políticas de flexibilidad que la entidad financiera acoge; no obstante, aún queda un número considerable

de deudas por cumplir, por lo que recomienda establecer un trabajo conjunto con todos aquellos que intervienen en el proceso, tales como la gerencia de negocios, el gerente de la tienda y el comité de créditos, pues solo así se podrá lograr una estrategia para recobrar los créditos que generan mora y para impedir que su índice vaya en crecimiento.

Siguiendo la misma línea de razonamiento se encuentra Bances, J. (2020), con su tesis que lleva por título “Propuesta de estrategia de portafolio-crédito en microfinanzas para mejorar gestión estratégica y operativa en caja municipal de Paita – Chiclayo 2017”, la cual tuvo como objetivo general proponer una Estrategia de Portafolio de Crédito que permita mostrar una mejora en la Gestión estratégica y operativa en micro finanzas en la entidad investigada. La tesis fue una investigación de tipo aplicada – no experimental. La población se compuso de 12 trabajadores y, por la cantidad tan pequeña, se optó por tomar como muestra toda la población, los mismos que fueron encuestados a través de un cuestionario. Tras la sinterización de todos los datos obtenidos por la encuesta y la información doctrinaria a la que se recurrió, se arribó a la conclusión de que de implementarse el plan compuesto que guarda, dentro de ellas, las estrategias de competitividad, Créditos flexibles y ágiles, Reducción de la morosidad, entre otras, se podrá alcanzar un crecimiento de 46%. Se da por culminado el trabajo con la recomendación de tomar acciones prontas para una mejora en la gestión, ya que, si se espera a implementar en un futuro el cambio será más tardado y engorroso.

Prosiguiendo, Bravo, J. (2018) con sus tesis “Propuesta para mejorar el desempeño del proceso de gestión de cobranzas de la empresa Cosas y Hogar SAC aplicando la metodología Business Process Management (BPM) – Chiclayo 2017”, lleva como objetivo general plantear estrategias de mejora que ayuden en el proceso de gestión de cobranzas de la entidad signada anteriormente, haciendo uso de la metodología Business Process Management (BPM). El diseño de la investigación es no experimental-transversal. La muestra se compuso de 22 trabajadores, que fueron entrevistados; además, se hizo uso de la técnica de la observación. Se concluyó que, tras la aplicación del modelo To-Be, hubo disminución de 5% en el índice de notificaciones de los gestores de cobranzas en el periodo de tres meses, lo que implica un mayor índice de recuperación de pagos

ejecutados; por lo que, resulta evidente que, si existe automatización en la gestión de cobranzas en actividades determinantes, se podrá reducir el tiempo y esfuerzo en la asignación de clientes por gestor de cobranzas.

En el mismo orden de ideas, se encuentran Alcántara, E. y Damian, J. (2016) con la investigación que lleva por nombre “Causas generadoras de la morosidad crediticia y el grado de afectación en el mercado financiero, en el distrito de Chiclayo, periodo 2012-2013”, que tiene por objetivo general investigar la medida en que la asignación desmesurada de crédito y la carencia de información sobre la solvencia económica del cliente, es la causante de la morosidad de la empresa. La investigación realizada es básica y aplicada, descriptiva y analítica. La muestra del estudio está integrada por 87 personas que fueron encuestados; adicionalmente, se usó la técnica del fichaje, observación y entrevista. Los autores arriban a la conclusión que la morosidad crediticia es un factor determinante para la crisis financiera de una empresa; puesto que, al haber afectación en el portafolio de créditos hay un menoscabo en la rentabilidad, y, como consecuencia, se origina una ruptura en la rotación de los fondos. Tras todo lo investigado, los autores recomendaron que se hiciera un análisis meticuloso en la tecnología crediticia, adoptada por la empresa para la recuperación de los créditos morosos y, paralelamente, trabajar en incrementar el sistema de incentivos, no solo para los clientes, sino, también, para los analistas y administradores de agencia, logrando se esta forma una disminución considerable en la certera de morosidad.

Ahora bien, con respecto al marco conceptual, se introducen en detalle los siguientes términos relacionados a las variables dependiente e independiente. En primer lugar, se encuentra la variable independiente, Procesos Administrativos, en este sentido Mallar (2009) indica que se entiende por proceso al conjunto de acciones que se interrelacionan y hacen uso de insumos, los cuales complementados con el trabajo organizado producen resultados. Por otro lado, administración para Leopold (2007), es un proceso que pretende establecer acciones para ordenar y regular eficazmente las operaciones organizacionales de la empresa, para cumplir con las metas establecidas. Por consiguiente, el proceso administrativo se configura como un conjunto de fases y etapas ejecutadas en la práctica administrativa. Como afirman Hernández y Hernández (2019), las

dimensiones que componen el proceso administrativo se dividen en “planificación, organización, dirección y control”.

La planificación es aquel momento en el que se proponen las estrategias, se trazan objetivos y se crean políticas organizacionales que ayuden al crecimiento de la empresa, pero, siempre considerando sus fortalezas y debilidades; ese es el motivo de su importancia; pues, de no existir una planificación no habría caminos y dirección que seguir, ni objetivos a los cuales arribar, dentro de las estrategias más empleadas se encuentran las estrategias de cobranzas, como Kpi de cobranzas las cuales permiten alcanzar un lucro sustentable para iniciar el resto de procesos. (Hernández y Hernández, 2019). Por su parte Salazar y Romero (2006) argumentan que existen diferentes tipos de planificación. La planificación tradicional pone énfasis en los métodos cuantitativos, por su parte la planificación estratégica se enfoca en la meta y objetivos trazados a largo plazo, aunado a ello la planificación situacional aplicada exige creatividad y compromiso para afrontar los obstáculos y finalmente en la planificación holística la visión a futuro es elemental.

Como afirman Salazar y Romero (2006), los objetivos de la organización se establecen a partir de los planes y a la vez, estos definen en cómo proceder adecuadamente para alcanzar la meta. Además, sirven de guía para que la organización pueda obtener y aplicar los recursos a fin de cumplir los objetivos; mientras que, los integrantes de la organización se desempeñan en cumplir sus actividades y en tomar decisiones convenientes a los objetivos y procesos escogidos, dentro de las actividades más resaltantes se encuentra, la división de trabajo, que consiste en la definición de la actividad a desarrollar y en el establecimiento de políticas segregativas.

Por otro lado, estrategia, enfocado al ámbito empresarial, en palabras de Sierra (2013) es la justificación empleada por quien administra para establecer el propósito de la empresa y con ello formular acciones para alcanzarlo, haciendo uso de los recursos a su alcance, todo esto tiene como fin que la empresa pueda prevalecer en el mercado. Es importante tener en cuenta que para elaborar una estrategia exitosa se debe seguir siete pasos: Proponer una estrategia viable en función de la actividad o rubro de la empresa, Tener claro el objetivo que se quiere

alcanzar, compromiso de todos los trabajadores, sin excepción, para alcanzar la meta u objetivo, uso adecuado de los recursos, tener presente los riesgos, no hay un tiempo establecido para alcanzar las metas y ser conscientes sobre la capacidad de adaptación a los cambios de los integrantes de la organización.

Subsecuentemente, la organización se encuentra compuesta por personas, que persiguen un objetivo en común, los mismos que están dirigidos por un líder cuya capacidad liderazgo permitirá alcanzar o no las metas en común (Oropeza et al, 2015). Del mismo modo, la dirección para Pautt (2011), encuentra su raíz en las decisiones que tienen como objeto impulsar a la compañía, dicha dirección se compone por el trabajo mismo y el esfuerzo de las personas que lo realizan.

Y finalmente, el Control para Simeone, J. (2016) conforma el proceso administrativo de toda empresa y ayuda que los objetivos trazados puedan ser cumplidos; además, permite identificar futuros errores o desvíos, por lo que de esta manera podrán ser prevenidos. El control debe ser aplicado según el tipo de empresa sobre el que se está trabajando y de ninguna manera, se puede aplicar el mismo para todas las empresas, así, por ejemplo, el control de una organización multinacional será más complejo que el de una organización nacional, ello a causa de cinco motivos: extensión geográfica; precio de transferencia internacional; alta asimetría de información entre la dirección corporativa y las personas de los negocios en el exterior; las distancias, los diferentes idiomas y, finalmente, el problema del intercambio.

Queda claro que se requiere de un correcto control para que la empresa pueda mejorar y prevalecer con el pasar de los años, por ello, hay que agenciarse de algunas técnicas como las auditorías, los reportes (Crédito, ventas, compras, etc.) e informes, indicadores de gestión (Control de cuentas por cobrar), productividad y desempeño, contabilidad (Estados financieros y ratios), presupuestos y diagramas. Añaden, Franco, et al (2010), que el proceso de control no solo debe supervisar y monitorear; sino, también, debe desarrollar e implementar algoritmos de control inteligente que ayuden a generar resultados y soluciones fiables en tiempo real.

Por otro lado, con relación a la variable dependiente, morosidad, esta se entiende como el “interés que se genera al no cumplir una obligación en tiempo y dinero” (Espinoza et al, 2020, p.38). Del mismo modo, según Jordão (2015) sostiene que, la morosidad es la afectación de la liquidez de una empresa que crea incertidumbres en el entorno empresarial. Y, según lo expresado por las autoras Carlos, R. y Vásquez, B. (2020, p29 – p31), las dimensiones de la morosidad la componen el endeudamiento e incapacidad de pago; agregan que, de la primera dimensión se desprenden cómo indicadores el ratio o índice de morosidad, la frecuencia de retraso y el seguimiento por endeudamiento. Además, en lo referido a la segunda dimensión, como indicador se encuentra las causas imputables al acreedor.

El endeudamiento, en palabras de Dragan, citado por Ramírez, A.; Rojas, M. y Vallejos, J. (2020, p37), “es una herramienta que utiliza la entidad para que ayude a medir con exactitud, cuánto de los recursos con los que cuenta la empresa han sido obtenidos con financiamiento externo”. Por otra parte, en tanto a la definición de la incapacidad de pago, tenemos que, es aquella situación en la que el deudor se encuentra inhabilitado de asumir las obligaciones financieras que la asisten, por lo que se genera una situación de desbalance económico para los activos de la empresa. En este mismo sentir, Norvilitis, Szablicki y Wilson (2003), citados por Barros y Botelho (2012), mencionan que una realidad constante en el endeudamiento radica en el hecho que las personas, al momento de solicitar un crédito, tienen expectativas poco realistas sobre sus ingresos futuros.

Con relación a lo anterior, si hablamos de morosidad se tendría que conocer sobre los ratios, los cuales son “el cociente entre dos magnitudes con valores óptimos que están relacionadas entre sí” (Real Academia española, 2021), y por lo tanto ratio de morosidad, es un indicador empleado por las entidades que otorgan créditos para poder identificar, a ciencia cierta, cual es el nivel de morosidad en el que se encuentra la empresa (Vásquez et al, 2019). Asimismo, existen tipos de ratios, que permiten un mayor análisis de la organización, como los ratios financieros que son, “un conjunto de índices, razón o relación entre dos números, resultado de la interacción de dos cuentas del balance o del estado de resultados” (Aching, 2006, p.35).

De igual forma, Ahing (2006), indica que los ratios financieros poseen una división variada que, proveerá de información relevante de la empresa, generando un mayor entendimiento de la realidad de la organización estudiada y, como agrega Lewellen (2004), estos, demuestran que la rentabilidad predice los rendimientos futuros del mercado, tal como los autores Correa, D. y Lopera, M. (2020) lo resumen en afirmar que la verdadera eficacia de los ratios financieros se logra cuando se predice la insolvencia de una empresa. Las ratios financieras, relacionan dos cuentas, estas cuentas son extraídas de los estados financieros, que para Zeballos (2014) pertenecen al plan contable general y mantienen una estructura ordenada.

El estado de situación financiera lo conforman cuentas, que según Zeballos (2014) son un registro donde se apuntan en forma cronológica y metódica hechos que se miden con un objetivo contable y en ellas se puede observar el historial de la empresa, ya sea concerniente a las utilidades de la misma o a las propiedades. Así mismo, tenemos a Dontoh et al (2013) que, sugiere tener una buena cobertura y seguridad en los estados financieros de la empresa mediante un seguro bancario. También, tenemos a Ruspitasari et al (2021) que, siguiendo de la mano con lo anterior, agrega que la buena competencia de los gerentes financieros, encamina de manera positiva la calidad de los estados financieros y de la responsabilidad del desempeño.

Para la investigación se emplearán tanto las cuentas por cobrar que, en opinión de Vásquez et al (2021), son de suma importancia, debido a que representan la fuente de ingresos monetarios para toda empresa, puesto que, es indispensable para mantener un flujo de caja saludable; del mismo modo, el autor Granzotto, et al (2020) recomienda que del mismo flujo de caja debe de partir las inversiones y las tendencias en efectivo. Por último, están las cuentas por pagar, que según refiere Savon et al (2011) se constituyen como los pasivos de la empresa, es decir, sobre las obligaciones que debe asumir. Por lo tanto, se suponen ser una forma de financiación a la actividad económica libre de intereses, y a la vez, estas, deben controlarse para proporcionar información suficiente a comprender para que pueda dejar ver, a ciencia cierta, la liquidez de la empresa para su posterior análisis; y como agrega Lagos et al (2015), el incumplimiento para las cuentas no es una opción.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básica, dado que se buscó recopilar toda la información alrededor del problema a investigar, sin la necesidad de hallar o emplear un método práctico para la resolución del problema; es decir, solo se enfocó en estudiar la problemática mediante la doctrina, teniendo en cuenta los datos obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de información, con el propósito de brindar recomendaciones teóricas (CONCYTEC, 2018).

De igual forma referido al diseño, se empleó el no experimental – transversal descriptivo puro; ya que, como anotó Hernández (2014, p. 36) “se realiza sin que las variables sean deliberadamente maniobradas”; aunado a ello, la recopilación de datos se efectuó solo en el momento específico que se ha precisado, ello abordado bajo un enfoque cuantitativo; el mismo que, se entiende como aquel que emplea la estadística para procesar los datos recolectados y, con ello, probar la hipótesis. Aunado a ello, se requerirá contar las diferentes teorías doctrinarias estudiadas. Al mismo tiempo, en lo que se refiere al método descriptivo puro, refiere Sanca (2011) que, este método se emplea para ver y analizar la realidad de los hechos, con el propósito de que, posteriormente, lo observado pueda ser clasificado, agrupado y sintetizado, de manera tal, que se profundice más en el problema abordado.

Siendo el diagrama, según Espinoza (2014), como sigue:

Diagrama: $M \rightarrow O$

Donde:

M: Muestra u objeto en que se realizará el estudio

O: Observación de la muestra.

No podemos suponer las influencias de algunas variables. Nos limitamos a recoger información de la situación actual.

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Procesos Administrativos.

Según Hernández y Hernández (2019), el proceso administrativo " es una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa, divididas en planificación, organización, dirección y control".

Variable Dependiente: Morosidad.

La morosidad, para Jordão (2015) es la afectación de la liquidez de una empresa que crea incertidumbres en el entorno empresarial.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Como refiere Hernández (2014), para poder contemplar una población dentro de un estudio, se debe tener presente el lugar y el tiempo en el que se realiza el mismo. La población se constituye como el primer paso para la posterior obtención de resultados. En la investigación realizada, la población estuvo conformada por un total de 20 trabajadores de la empresa comercial ABC insumos EIRL, y, con la aplicación de los criterios que se indican a continuación, se obtuvo la muestra:

- Criterio de inclusión: Trabajadores del área de administración y ventas teniendo en cuenta el rango y funciones.
- Criterio de Exclusión: Trabajadores del área de logística y otras áreas fuera del rango a investigar.

Habiéndose aplicados los criterios de inclusión y exclusión precedentes, se determinó que, la muestra fue de cinco (5) empleados del área administrativa, los mismos que son administradores de las oficinas ubicadas en Piura, Chiclayo, Trujillo y Jaén; también, integra la muestra el coordinador contable administrativo, además de, otros cinco (5) integrantes del área de ventas integrados por un asesor comercial por agencia, jefe de ventas, encargados responsables en coordinación con los administradores de la captación y evaluación de los créditos de los clientes de la empresa. (Ver anexo 4)

En lo que respecta al muestreo, se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia; toda vez que, responde a los criterios propios del investigador, los

mismos que fueron considerados después de observar directamente la realidad problemática investigada, habiéndose concluido que, se requiere tener, necesariamente, a la cantidad de sujetos señalados en la muestra, a fin de evidenciar datos certeros en la información a extraer.

En cuanto a la unidad de análisis, estuvo conformada por la muestra significativa, extraída de la población e integrada por 10 personas, trabajadores del área de administración y ventas de la empresa comercial ABC insumos EIRL, considerando, los criterios de inclusión y exclusión ya expresados.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El autor Hernández (2014) mencionó que, las técnicas de recolección de información se clasificaban en observación, encuesta, entrevista y análisis documental; pero, para esta investigación, solo se empleó encuesta y análisis documental. La técnica de encuesta, fue de tipo estructurado, que según Emile Durkheim (1917). Es un método de investigación positivista, que incluye el bajo nivel de participación del investigador y el alto número de encuestados, estuvo compuesta por 10 preguntas dicotómicas, divididas en los 4 componentes de la variable independiente procesos administrativos, dirigida a los trabajadores de administración y ventas, para examinar la variable de la empresa Abc Insumos. Finalmente, para la segunda variable se aplicó una encuesta simple, para medir la incapacidad de cobranza y la técnica del análisis documental abarcó a los Estados financieros (balance general, estado de resultados) y ratios financieras, con el propósito de mostrar cifras reales relacionadas con la morosidad.

La validez de los instrumentos ya mencionados fue, elaborado por 3 expertos especialistas en la misma línea de investigación, donde se evaluó los instrumentos elaborados con la finalidad de que estos determinen si las preguntas elaboradas se relacionan significativamente con las variables de estudio y que puedan ser de utilidad para la data recopilada, logrando alcanzar los objetivos pactados al inicio de la investigación, se contó con los siguientes expertos: Dr. Gilberto Carrión Barco, Mg. Eduardo Incio Ñañez y Mg. Oliver Vásquez Leyva. Asimismo, la confiabilidad de los instrumentos se determinó por el coeficiente estadístico Alfa de Cronbach,

por medio del programa, Statistical Package For The Social Sciences (SPSS) Versión 23.0 y que con ayuda del programa Microsoft Office Excel 2016, permitieron dar respaldo en la coherencia de los instrumentos evaluados, contando con una aceptación del 0,721 para el primer instrumento y 0,753 para el segundo, siendo estas consideradas como aceptables. (George y Mallery, 2013, p. 231).

3.5. Procedimientos

El desarrollo de la investigación comenzó con el documento que contiene el permiso para estudiar la realidad de la Empresa ABC insumos E.I.R.L.; después, ya con el instrumento elaborado y validado, se dio inicio a la recolección de datos por medio del cuestionario a cada trabajador de las áreas de administración y ventas; en paralelo, se realizó un análisis documental sobre la morosidad de la empresa a través de las ratios financieras y un análisis vertical y horizontal.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis estadístico e interpretación de datos se realizó, mediante el programa SPSS 23.0 (Statistical Package For The Social Sciences) y Microsoft Office Excel 2016. De la misma manera, se realizó el análisis factorial exploratorio para la validez por el alfa de Cronbach (Ver anexo 9), donde:

$$\hat{\alpha} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \hat{\sigma}_i^2}{\hat{\sigma}_x^2} \right)$$

Se depositaron los datos producto de los cuestionarios aplicados a la muestra. Por último, cuando se hayan procesado los resultados se señalará el nivel de fiabilidad del instrumento de recolección de datos empleado; es decir, el método Fuder-Richardson (KR20) mostrando que no hay cabida para la manipulación del instrumento.

3.7. Aspectos éticos

Considerando que esta investigación requerirá al momento de su ejecución la participación de seres humanos, es imprescindible emplear el reporte Belmont respetando así el principio de respeto a las personas, el principio de beneficencia y el principio de justicia. El primero está referido a respetar la opinión que manifiesten

las personas a las que se les aplique el instrumento de recolección de datos; mientras que, el segundo principio consiste en que siempre se debe velar por el bienestar de los sujetos que participan en el estudio. Por último, el tercer principio se orienta a garantizar un trato igualitario para todos los participantes de la muestra (Gaudlitz, 2008).

Es necesario precisar que, la investigación será, en todo momento, respetuosa con los estándares de investigación proporcionados por la Universidad Cesar Vallejo – Filial Chiclayo; respetando las ideas de los autores citados y esbozando ideas propias y originales.

IV. RESULTADOS

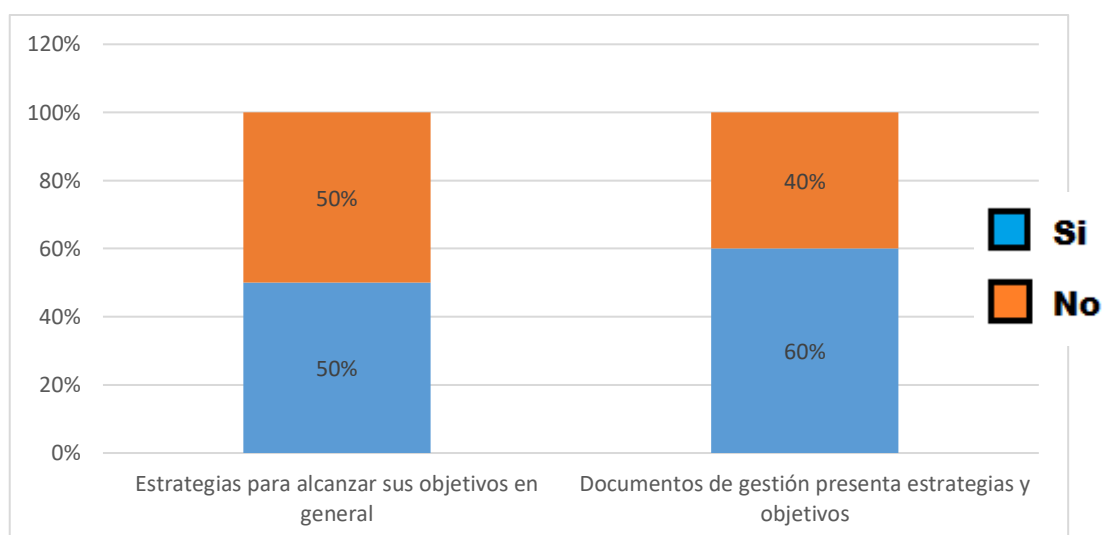
4.1. Análisis de resultados

Objetivo específico 01: Examinar los procesos administrativos de la empresa comercial Abc Insumos EIRL.

Para el primer objetivo específico se empleó la técnica de la encuesta el instrumento cuestionario, divididas en 4 criterios. El instrumento se dirigió 10 colaboradores pertenecientes al área administrativa y área de ventas quienes respondieron razonablemente de forma presencial. (Anexo 2).

Figura 1

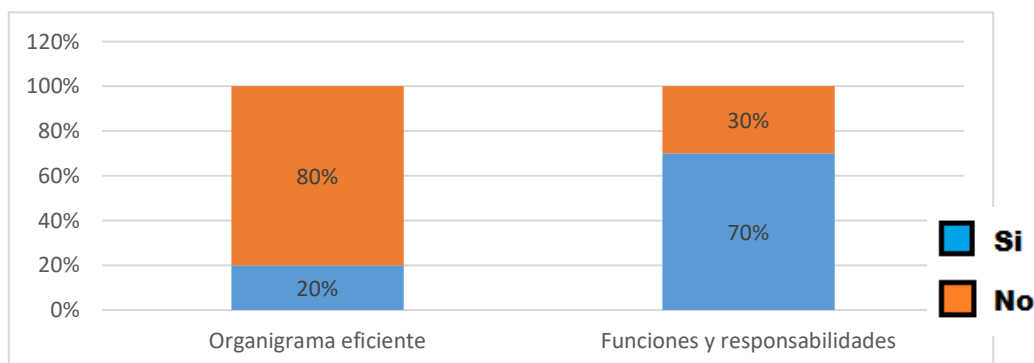
Dimensión: Planificación



Nota. En la figura nos muestra que el indicador Estrategias de cobranzas los colaboradores no concilian en si se emplean o no estrategias para alcanzar sus objetivos en general, siendo compensado con un 60% de los cuales concilian que la documentación si presenta estrategias, lo cual infiere que se cuenta con una planificación deficiente en relación a los objetivos, entendiéndose que el proceso de planificación es deficiente.

Figura 2

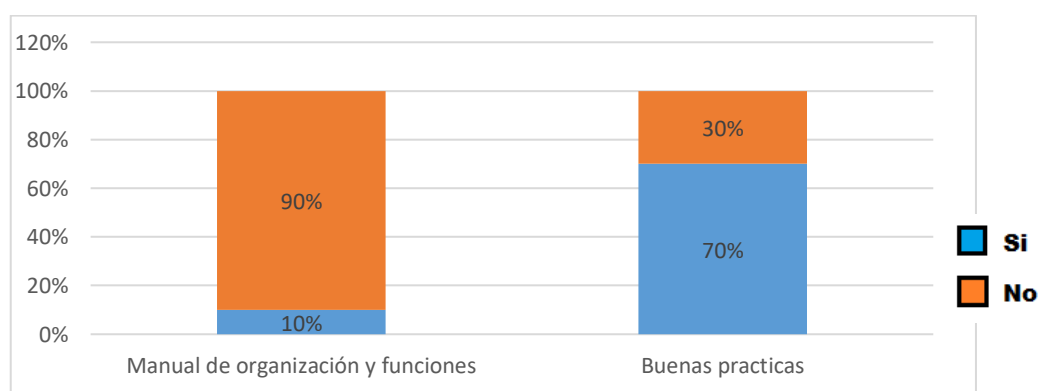
Dimensión: Organización



Nota. En la figura se muestra que el indicador División de trabajo un 80% de los colaboradores coincidieron que el organigrama de la empresa no es preciso, pero se compensa con un 70% de los colaboradores tiene referencia de sus funciones y responsabilidades, es decir que los trabajadores si bien no tiene un referente de jerarquía, entiende el trabajo a desempeñar.

Figura 3

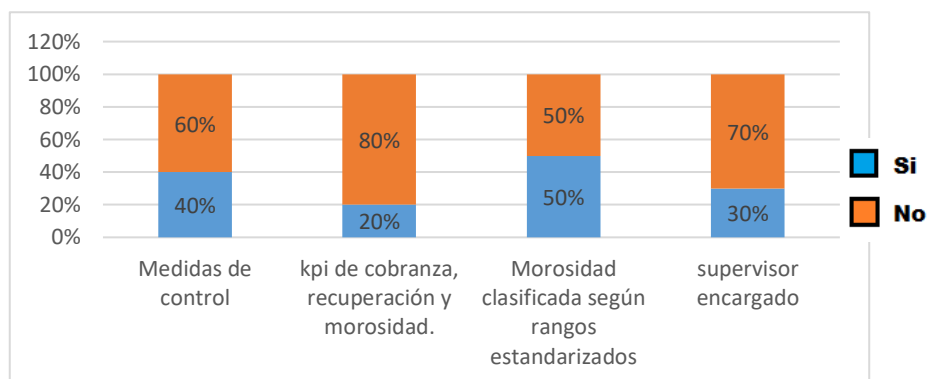
Dimensión: Dirección



Nota. En la figura se muestra que el indicador Comunicación un 90% de los colaboradores concilian que no cuentan con un manual de organización y funciones, pero que a pesar de ello el 70% corrobora que si se cuenta con buenas prácticas para la gestión en cobranzas.

Figura 4

Dimensión: Control



Nota. En la figura se muestra que los indicadores Proceso y Monitoreo 60% concurren que no se cuentan con medidas de control para corregir actividades desarrolladas, asimismo 80% concuerdan que no se cuentan con indicadores Kpi de cobranzas, recuperación y morosidad, siendo estos necesarios para un control adecuado de los recursos de la empresa, así mismo, en razón de la morosidad clasificada según rangos estandarizados, no se confirma ni se niega lo mencionado, siendo perjudicial, dado que dicha clasificación permite entender ampliamente la morosidad y por lo contrario el 70% coinciden que no existe un encargado de la supervisión de la actividades de la empresa, llegando a ser un puesto indispensable para minimizar los riesgos de control inherentes a la empresa, lo que infiere que la empresa se encuentra desorganizada en cuanto al control de la empresa, por tanto el proceso y monitoreo son completamente deficientes y no significativo para el beneficio de Abc Insumos EIRL.

Objetivo específico 02: Identificar de qué manera influyen las políticas de crédito en la morosidad de los clientes en la empresa comercial Abc Insumos EIRL.

En el segundo objetivo específico se elaboró un análisis documental a los estados financieros, en concreto al balance general, estado de resultado de los periodos 2021 y 2020 y ratios financieras, medir la influencia de las políticas de crédito en la morosidad por parte de los clientes de la empresa Abc Insumos EIRL. (Anexo 12).

Tabla 1*Dimensión: Endeudamiento financiero – Análisis vertical y horizontal Balance General*

ABC INSUMOS EIRL						
ANÁLISIS VERTICAL Y HORIZONTAL AL BALANCE GENERAL						
del 31 de octubre del 2021 al 2020						
(Expresado en Nuevos Soles)						
ACTIVO	ANÁLISIS VERTICAL (AV)				ANÁLISIS HORIZONTAL	
	Oct-31	AV	2020	AV	Valor	
					Absoluto	Relativo
ACTIVO CORRIENTE						
Caja	255839.77	19%	316,695.67	24%	-60,855.90	-5%
Cuentas corrientes en instituciones financieras	164238.82	12%	175,231.95	13%	-10,993.13	-1%
Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar	299745.23	23%	213,531.15	16%	86,214.08	6%
Anticipos de clientes		0%	0.00	0%	0.00	0%
Letras por cobrar		0%	0.00	0%	0.00	0%
Otras cuentas por cobrar diversas	-1368.20	0%	0.00	0%	-1,368.20	0%
Mercaderías	408647.79	31%	327,327.17	25%	81,320.62	6%
TOTAL, ACTIVO CORRIENTE	1,127,103.41	85%	1,032,785.94	78%	94,317.47	7%

ACTIVO NO CORRIENTE

Maquinaria y equipo de explotación	40395.06	3%	25,691.66	2%	14,703.40	1%
Unidades de transporte	181243.06	14%	77,461.02	6%	103,782.04	8%
Muebles y enseres	15651.80	1%	9,105.80	1%	6,546.00	0%
Equipos diversos	4375.63	0%	529.66	0%	3,845.97	0%
Depreciación acumulada de propiedad, planta y equipo	-38752.83	-3%	-18,388.94	-1%	-20,363.89	-2%
TOTAL, ACTIVO NO CORRIENTE	202,912.72	15%	94,399.20	7%	108,513.52	8%
TOTAL, ACTIVO	1,330,016.13	100%	1,127,185.14	85%	202,830.99	15%

PASIVO

PASIVO CORRIENTE

Gobierno nacional	-5,602.47	-0.4%	23,995.93	1.8%	-29,598.40	-2%
Instituciones publicas	2,457.87	0.2%	911.49	0.1%	1,546.38	0%
Remuneraciones por pagar	1,369.97	0.1%	0.00	0.0%	1,369.97	0%
Administradoras de fondos de pensiones	2643.12	0.2%	767.00	0.1%	1,876.12	0%
Facturas, boletas y otros comprobantes por pagar	589,224.98	44.3%	387,881.06	29.2%	201,343.92	15%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	590,093.47	44.4%	413,555.48	31.1%	176,537.99	13%

PASIVO NO CORRIENTE

Prestamos de instituciones financieras y otras entidades	391,588.54	29.4%	442,200.82	33.2%	-50,612.28	-4%
Otras cuentas por pagar diversas	42,625.47	3.2%	63,553.81	4.8%	-20,928.34	-2%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	434,214.01	32.6%	505,754.63	38.0%	-71,540.62	-5%
TOTAL PASIVO	1,024,307.48	77.0%	919,310.11	69.1%	104,997.37	8%

PATRIMONIO						
Capital social	5000.00	0.4%	5,000.00	0.4%	0.00	0%
Utilidades no distribuidas	202875.33	15.3%	41,203.69	3.1%	161,671.64	12%
Resultado del Ejercicio	97833.32	7.4%	161,671.34	12.2%	-63,838.02	-5%
TOTAL PATRIMONIO	305,708.65	23.0%	207,875.03	15.6%	97,833.62	7%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1,330,016.13	100%	1,127,185.14	85%	202,830.99	15%

Nota. En la tabla se evidenció que en el análisis vertical y horizontal de los balances generales de los periodos 2021 y 2020 en la parte del activo, la empresa se mantuvo en crecimiento, concentrándose gran parte de los recursos en su mayoría el activo corriente, entendiéndose que se cuenta con efectivo a corto plazo, pero que además no se encuentra en rotación la mercadería, lo que generará una pérdida de su valor. De igual forma se comprobó que en el análisis vertical y horizontal de los balances en la parte del pasivo y patrimonio, la empresa tiene una gran concentración en lo que respecta a pasivos no corrientes referente a las facturas por pagar, dado que no hay liquidez suficiente para cumplir con las obligaciones a corto tiempo, lo que generará a mediano y largo plazo un desmedro de las utilidades.

Tabla 2*Dimensión: Endeudamiento financiero - Análisis vertical y horizontal Estado de resultados*

ABC INSUMOS EIRL						
Estado de Resultados						
Del 31/10/2021 Al 31/12/2020						
(Expresado en Nuevos Soles)						
Descripción	Análisis Vertical				Análisis Horizontal	
	Oct-21	AV	2020	AV	Valor	
					Absoluto	Relativo
Ventas Netas (Ingresos Operacionales)	4,737,127.98	98.96	4,126,380.00	99.78	610,747.98	93.76
Otros Ingresos Operacionales	49,831.94	1.04	9,219.00	0.22	40,612.94	6.24
(+) TOTAL DE INGRESOS	4,786,959.92	100%	4,135,599.00	100%	651,360.92	100%
(-) Costos de ventas (Operacionales)	3,989,309.39	83.34	3,411,936.00	82.50	577,373.39	88.64
(+) UTILIDAD BRUTA	797,650.53	16.66	723,663.00	17.50	73,987.53	11.36
(-) Gastos administrativos	228,795.72	4.78	195,332.00	4.72	33,463.72	5.14
(-) Gastos de ventas	424,906.34	8.88	292,997.00	7.08	131,909.34	20.25
(+) UTILIDAD OPERATIVA	143,948.47	3.01	235,334.00	5.69	-91,385.53	-14.03
(-) Gastos financieros	23,043.73	0.48	23,852.00	0.58	-808.27	-0.12

(+) Otros ingresos

(+) UTILIDAD (o pérdida) NETA ANTES DE IR	120,904.74	2.53	211,482.00	5.11	-90,577.26	-13.91
(-) Distribución de utilidades						
(-) Impuesto a la renta 15 UIT	6,600.00	0.14	6,450.00	0.16	150.00	0.02
(-) Impuesto a la renta mayor a 15UIT	16,471.42	0.34	43,359.69	1.05	-26,888.27	-4.13
(-) Impuesto a la renta	23,071.42	0.48	49,809.69	1.20	-26,738.27	-4.10
(+) UTILIDAD (o pérdida) NETA	97,833.32	2.04	161,672.31	3.91	-63,838.99	-9.80

Nota. En la tabla se evidenció que en el análisis vertical y horizontal del estado de resultados 2021 y 2020, si bien respecto a las ventas tuvieron un aumento, en el margen de utilidad neta se evidencia que el porcentual de ganancia es menor en 2021, lo cual infiere que el aumento de las actividades de la empresa, no ha garantizado una ganancia significativa, por el contrario, se percibe menos de lo habitual, dando a entender que la morosidad en la empresa supone ser relevante para no alcanzar una ganancia significativa en beneficio de la misma.

Tabla 3*Dimensión: Endeudamiento financiero – Ratios de liquidez*

RATIOS DE LIQUIDEZ		2021		2020	Variación
Liquidez General	Activo Corriente	1,127,103.41	1.91	1,032,785.94	-0.59
	Pasivo Corriente	590,093.47		413,555.48	
Prueba Acida	Activo Corriente -Existencias-Cargas Diferidos	718,455.62	1.22	705,458.77	-0.49
	Pasivo Corriente	590,093.47		413,555.48	
Liquidez de Caja	Efectivo y Equivalente de Efec.	255,839.77	0.43	316,695.67	-0.33
	Pasivo Corriente	590,093.47		413,555.48	
Capital de trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	537,009.94		619,230.46	-82,220.52

Nota: En la tabla se muestra que el indicador Ratio de liquidez disminuye significativamente de un periodo a otro, en relación a la liquidez general, se visualiza una variación significativa de 0.59 soles en razón de la liquidez general, lo que se entiende que para el 2021 se cuenta con 1.91 soles para atender 1 sol de deuda, no siendo significativo para el beneficio de la empresa en

comparación el periodo anterior, entendiéndose que el nivel de liquidez en general es deficiente, así mismo respecto, al capital de trabajo, se evidencia una variación significativa, de S/ 82,220.52, de un periodo a otro, lo que se infiere que a pesar del aumento recurso en el activo corriente del 2021, en comparación con el periodo previo, se resuelve que capital vigente es deficiente.

Tabla 4

Dimensión: Endeudamiento financiero – Ratios de gestión

RATIOS DE GESTIÓN		2021		2020		Variación
Rotación de Cuentas por Cobrar	Ventas Netas	4,737,127.98	15.80	4,126,380.00	19.32	-3.52
	Cuentas por Cobrar	299,745.23		213,531.15		
Periodo de pago (x360 días)	Cuentas por Pagar * 360	107908282.8	22.78	76,871,214.00	18.63	4.15
	Ventas Netas	4,737,127.98		4,126,380.00		
Rotación de existencias	Costo de Venta	3,989,309.39	9.76	3,411,936.00	10.42	-0.66
	Existencias	408,647.79		327,327.17		
	Ventas Netas	4,737,127.98	3.56	4,126,380.00	3.66	-0.10

Rotación de			
Activo Total	Activo Total	1,330,016.13	1,127,185.14
(x360 días)			

Nota: En la tabla se muestra que el indicador Ratio de gestión decrece de forma sustancial, tenemos que la rotación de cuentas por cobrar es más lento ya que disminuyó en 3.52 puntos de un periodo a otro, asimismo el periodo de pago en razón de 6.15 de diferencia entre el periodo 2020 al 2021, debido a que sin importar el incremento en las ventas netas el hecho de no recuperar los créditos oportunamente hace que demoremos en el cumplimiento con nuestros acreedores, en relación a la rotación de existencias, de - 0.66 de un periodo a otro, que deriva en la pérdida de valor de los recursos dentro de almacén, de igual manera con respecto a la rotación de activo total, se encontró una disminución no tan significativa, pero infiriendo que esta es lenta, sobreentendiéndose que la gestión dentro de la empresa es significativamente deficiente, provocado por la morosidad.

Tabla 5

Dimensión: Endeudamiento financiero – Ratios de endeudamiento

RATIOS DE ENDEUDAMIENTO		2021		2020	Variación	
Apalancamiento Financiero	Pasivo Total	1,024,307.48	0.77	919,310.11	0.82	-0.05
	Activo Total	1,330,016.13		1,127,185.14		
	Pasivo Total	1,024,307.48	3.35	919,310.11	4.42	-1.07

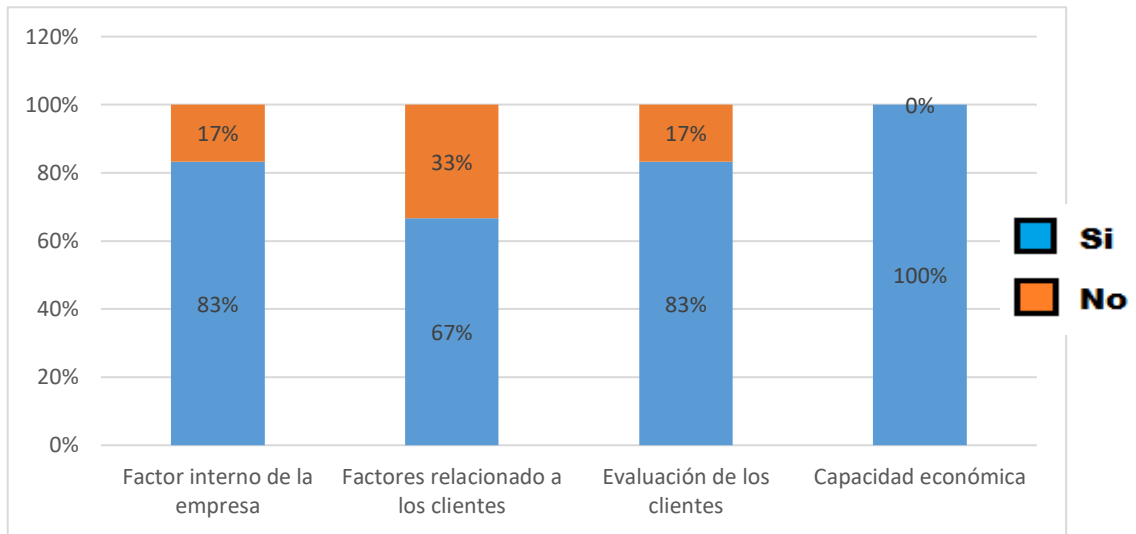
Endeudamiento Patrimonial	Patrimonio	305,708.65		207,875.03		
Estructura de Deudas	Pasivo Corriente	590,093.47	0.58	413,555.48	0.45	0.13
	Pasivo Total	1,024,307.48		919,310.11		

Nota: En la tabla se muestra que el indicador Ratio de endeudamiento presentó una variación significativa en el endeudamiento patrimonial, de 1.07 soles, resultando que se no cuenta con dinero para poder amortiguar las obligaciones con los inversionistas, asimismo, se visualiza una alteración no tan significativa de 0.05 en el apalancamiento financiero, lo que se deduce que no se tiene la capacidad para atender las deudas por prestamos financieros, resultando que el nivel de endeudamiento es alto.

Objetivo específico 03: Demostrar que los procesos de cobranza vigentes inciden en la morosidad de los clientes en la empresa comercial Abc Insumos EIRL en el año 2021. Para este último objetivo específico se elaboró una encuesta a los trabajadores pertenecientes al área administrativa y área de ventas en relación a la variable morosidad, la cual contó con 4 ítems.

Figura 5

Cargas imputables al acreedor



Nota. En la figura se muestra que el indicador Cargas imputables al acreedor, 83% de los colaboradores coinciden que la incapacidad de cobranza es un factor interno de la empresa, siendo esto similar en relación a que incapacidad de cobranza obedece a factores relacionados directamente con los clientes, aunado a ello 83% coincide que la evaluación de los clientes influye directamente con la capacidad de recuperación del crédito y finalmente el 100% de los encuestados mencionan que la capacidad económica del clientes es un factor determinante para recuperar el crédito.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación se estableció como objetivo principal, analizar la influencia de los procesos administrativos en la morosidad de la empresa comercial Abc Insumos EIRL, la investigación determinó que si existe influencia de los procesos administrativos en la morosidad de la empresa, tal es, que los vigentes son deficientes para la reducción de dicha morosidad, esto se demuestra por medio del cuestionario aplicado a los encargados de las áreas de administración y ventas de todas las sedes de la empresa, así como también de la utilización de análisis documental a los EEFF de los periodos 2021 y 2020, por medio de un análisis horizontal y vertical, así mismo, por la elaboración de los ratios financieros y además la aplicación de un cuestionario simple, todo validado por 3 expertos.

Cabe resaltar, conocer y discernir las limitaciones consecuentes, en pro de la recaudación informativa, como son los horarios de los colaboradores, los cuales eran diversos, por lo que para aplicar el cuestionario se tuvo que realizar en diferentes días, con previa coordinación por medio de llamadas telefónicas, mensajes y correos electrónicos, causando como consecuencia demoras significativas, asimismo el tiempo de recopilación de la data, se vio detenido por causa de la pandemia, producto de la propagación del COVID 19, ocasionando que el gobierno plantease políticas de bioseguridad, como lo fueron la paralización de las actividades comerciales, el distanciamiento social y el límite de aforó en oficinas, todo con el fin de atenuar los efectos colindantes de la mencionada pandemia.

Por consecuente, los resultados obtenidos, pueden ser generalizados a otros sectores comerciales o rubros empresariales, como salud, agricultura, etc. De igual forma orientados a variables similares a la propuesta, pertenecientes a las ratios financieras, como liquidez, rentabilidad, gestión y endeudamiento. Dado que por medio de los procesos administrativos se provee de una planificación, organización, dirección y control, adecuados para el manejo interno de las empresas, así como también de lineamientos competentes y asertivos, a fin de evitar vulneraciones, pérdidas monetarias y desinformación, pertenecientes a los riesgos internos que todas las empresas poseen, derivando en la adaptación a

diferentes entornos, como los planteados por políticas gubernamentales o tendencias novedosas.

Con respecto al primer objetivo específico de, examinar los procesos administrativos de la empresa comercial Abc Insumos EIRL 2021, se evidenció que los procesos administrativos vigentes, son deficientes en todos los componentes de la misma, a razón de que, presentan irregularidades, como lo es en la planificación (Ver figura 1), en donde los colaboradores no tienen definidas estrategias para alcanzar sus objetivos en general, lo cual resulta en que los procesos son ejecutados sin tener en cuenta la periodicidad a corto, mediano y largo plazo de dichos objetivos, lo que ha venido afectando de forma evidente, a los documentos empleados en la gestión de morosidad, entendiéndose que en la planificación no se emplean estrategias de cobranza eficientes. De igual forma en el indicador de organización (ver figura 2), también es deficiente puesto que la empresa no cuenta con un organigrama, donde los cargos y las funciones como actividades de cobranzas y recuperaciones se encuentren bien delimitadas, afectando en el aumento de los retrasos de cobro a los clientes. Aunado a ello, en la dimensión de dirección (Ver figura 3), se evidenció la falta de un manual de organización y funciones, así como de buenas prácticas para la gestión en cobranzas. Por último, en el elemento control (Ver figura 4), en los indicadores proceso y el monitoreo de la empresa, son inexistentes, en específico por la falta de un supervisor encargado.

En la tesis desarrollada por, Flores (2015) en donde proponía procesos administrativos y gestión empresarial en la empresa Coproabas Jinotega, concluyó que los mecanismos llevados en la empresa de estudio fueron aplicados de forma incorrecta, dado que no existía un buen control de los procesos administrativos, necesarios para un mejor desempeño de gestión, por consiguiente, en comparativa con la empresa Abc Insumos EIRL, guarda relación dado que en ambos casos, se observa negligencia en los procesos administrativos, subrayando que en el caso de la empresa del autor, afectó en la gestión de la misma, colindante con nuestra problemática de morosidad. Asimismo, Chalco (2015) en su análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa Inversiones Múltiples Camelot S.R.L, destaca la importancia de los procesos, para un mejor desempeño laboral, por medio de la planificación, organización, dirección y control, lo que en consecuencia

genera un mayor nivel de seguridad, eficiencia y autodisciplina en los trabajadores, por tanto entendiéndose que de no emplear de manera adecuada los procesos administrativos, la empresa se verá vulnerada y orientada al fracaso empresarial.

Por su parte en la investigación de los autores Najib, Farhan y Tabash (2020) en donde tenían como objetivo buscar la relación entre la política crediticia y la rentabilidad en empresas del sector farmacéutico, siendo en esta donde llegaron a concluir que el rendimiento de los activos en las empresas es atribuible en conjunto por el número de días de cobro, el tipo de apalancamiento, la antigüedad en el rubro económico y su tamaño, por consiguiente, en relación con los datos obtenidos en la empresa Abc Insumos EIRL, coincide en la medida que, no se programaron de manera adecuada los días de cobro, atribuibles al aumento de la morosidad, por ende se sobre entiende que la empresa no ha venido rindiendo de forma eficaz. De igual forma, Tapia (2017) en su tesis, tras analizar el proceso administrativo de su empresa de estudio, concluyó que es fundamental para toda empresa contar con una estructura organizacional, no solo para tener un orden preestablecido de funciones; sino, también, para conocer los límites jerárquicos, por lo que es necesario implementar un organigrama detallado, por su parte en Abc insumos, si algo faltaba en todo su proceso organizacional era orden, así como también un manual de funciones para entender su labor dentro de la empresa.

En relación al segundo objetivo específico de, identificar de qué manera influyen las políticas de crédito en la morosidad de los clientes en la empresa comercial Abc Insumos EIRL 2021, se determinó que dicha influencia es de forma significativa, dado que por medio del análisis documental al balance general (Ver tabla 1) y estados de resultados (Ver tabla 2) del periodo 2020 y 2021, la empresa ha venido experimentando un aumento específico de la morosidad de los clientes, siendo ello más evidente a través de la técnica de análisis horizontal y vertical, en donde se resaltó que, si bien la empresa mantuvo un crecimiento, por la concentración de los recursos en el activo corriente, la rotación de la mercadería no fue la apropiada, ya que generó una pérdida en su valor. Asimismo, se registró una concentración en lo que respecta a pasivos corrientes referente a las facturas por pagar, dado que no hay liquidez suficiente para cumplir con las obligaciones a corto tiempo. De igual forma por medio de la elaboración de ratios basados en la

data los EEFF (Ver tabla 3), fue evidente la significancia dado que, en el endeudamiento patrimonial, se reforzó que no se cuenta con dinero suficiente para poder amortiguar las deudas.

En la investigación de López (2019) se planteó llegar a determinar el cómo y el por qué el tipo de crédito incidía en la morosidad de la entidad bancaria de estudio, para lo cual concluyó que la tipología crediticia de las microempresas no eran un factor determinante en la morosidad de los usuarios, pero que nivel de morosidad es bastante elevado, debido a que las políticas de crédito eran deficientes, pues no se brindaba un seguimiento a las deudas acumuladas ni se notificaban a los clientes morosos de la fecha de vencimiento de pago. Ello coincidiendo en gran medida con la situación de la empresa Abc Insumos EIRL, en donde las políticas de crédito no proveen de mejora a la empresa, por lo contrario genera desbalance en los recursos, dado que no se poseen los suficientes y necesarios para minimizar los riesgos ocasionados por la morosidad, como lo son los pagos a los proveedores, trabajadores e inversionistas. Coincidiendo también con la tesis de, Chino (2017), en donde busco evaluar las políticas de disminución de cartera morosa, a fin de propiciar una mayor rentabilidad en la empresa Electro Puno S.A.A. determinando que no se realizan de forma idónea las cobranzas, las cuales afectan en la morosidad de la empresa.

De igual forma en la tesis de Alcántara y Damián (2016) en donde se indicó que la asignación desmesurada de crédito y la carencia de información sobre la solvencia económica del cliente, es la causante de la morosidad de la empresa, puesto que, al haber afectación en el portafolio de créditos hay un menoscabo en la rentabilidad, y, como consecuencia, se origina una ruptura en la rotación de los fondos, ello afectando en el proceso a la liquidez de la empresa, variable que según Castillo y Cárdenas (2016), en cuya investigación buscaban encontrar los factores de la morosidad de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú donde concluyeron que , las variables determinantes en los niveles de morosidad son: PBI servicios, colocaciones, liquidez, desempleo, patrimonio/activo y agencias; por lo que se requiere de un conocimiento basado en la práctica y no solo en la teoría, en concordancia con lo dispuesto por Abc Insumos, la falta liquidez de los clientes es la variable determinante del aumento de la morosidad, por lo que se infiere que los

trabajadores de administración y ventas no cuentan con la experiencia necesaria para gestionar la cobranza efectiva de los créditos en la empresa.

En el tercer objetivo específico donde se buscó; demostrar que los procesos de cobranza vigentes en la empresa comercial Abc Insumos EIRL, inciden en la morosidad de los clientes. Habiéndose denotado, que la incidencia es significativa, por medio de un cuestionario aplicado a la muestra de 10 trabajadores de administración y ventas, los cuales conciliaron que, en la evaluación del indicador de causas imputables al acreedor (Ver figura 7), la incapacidad de cobranza es un factor interno de la empresa, lo que deriva en el aumento de la morosidad por parte de los clientes, asimismo, se concuerda que ello también obedece a factores relacionados directamente con los clientes, entendiéndose que no existe una capacitación idónea al personal encargado de realizar los cobros, de igual forma, la evaluación de los clientes, si influye directamente con la capacidad de recuperación del crédito, dado que al resolverse que el potencial cliente posee un historial limpio de deudas con otros entes comerciales y financieros, el riesgo de pérdida por el crédito, sería menor, aunado a lo anterior, la capacidad económica del clientes, también es un factor determinante para recuperar el crédito otorgado.

Por ende, en la tesis de, Bravo (2018), donde se buscó, proponer estrategias que mejoren el desempeño del proceso de gestión de cobranzas de la empresa Cosas y Hogar SAC, concluyendo que por medio de una correcta evaluación a los clientes morosos se disminuye de forma significativa, los retrasos de cobro, dado que, sí existe automatización en la gestión de cobranzas en actividades determinantes, se podrá reducir el tiempo y esfuerzo en la asignación de clientes por gestor de cobranzas. Coincidiendo con lo dicho por el autor Guevara (2021), quien en su trabajo buscó analizar el nivel de morosidad y calidad de cartera de Créditos en la CMAC. Donde concluyó que, no se evidencia un crecimiento en la cartera de morosidad entre los periodos estudiados, ello se debe principalmente a las políticas de flexibilidad que la entidad financiera acoge; como lo es una evaluación previa a proponer créditos a clientes nuevos, no obstante, ello no asegura en gran medida que el riesgo no exista. Ambos autores coinciden con lo evidenciado en la situación de la empresa Abc Insumos EIRL, pues a través de un proceso de cobranzas eficiente, se logra minimizar los riesgos de recuperación

crediticia, al igual que los retrasos de cobros se ven también reducidos, de forma significativa.

De igual manera Calderón (2016) propone un plan estratégico para la recuperación eficiente de la cartera de morosa de acueductos y alcantarillados sanitarios en los periodos 2012 a 2016, concluyendo que, los medios empleados como notificaciones, visitas puerta a puerta y otros similares, son poco eficaces para ejecutar el cobro de la deuda; además, siendo necesario recursos disponibles suficientes para la cobranzas, así como también reestructurar el organigrama de manera periódica para que de esta manera los funcionarios tengan su labor bien definida y ejecuten un mejor trabajo, por último se establece la necesidad de capacitaciones constantes, elaboración de planes estratégicos y cumplimiento fiel de los objetivos. Todo ello coincide de sobremanera con lo dicho por Bances (2020), el cual también en su tesis propone estrategias, pero para el portafolio de crédito en microfinanzas en caja municipal de Paita, a fin de mostrar una mejora en la Gestión estratégica y operativa, concluyendo que las estrategias de competitividad, Créditos flexibles y ágiles, Reducción de la morosidad, entre otras, se podrá lograr alcanzar un crecimiento de 46%.

Todo lo mencionado por los autores, no coincide con lo dispuesto por Abc Insumos EIRL, dado que hasta el momento se incurren en métodos poco eficaces como notificar a los clientes de sus demoras por medio de llamadas telefónicas, así mismo, los recursos dispuestos y la carga para esta tarea está destinado a una sola persona lo que dificulta el cobro efectivo, así mismo, en la empresa no se realiza una reestructuración del organigrama, es mas no existe un organigrama propiamente dicho, esto dificultando la labor a desempeñar y el cumplimiento de los objetivos, esto a pesar de que si se realizan capacitaciones, como lo es el manejo del sistema de la empresa, por tanto es necesario modificar no solo la organización de la misma, si no por el contrario cambiar las estrategias vigentes, por unas más ágiles, competentes y flexibles, para poder alcanzar un crecimiento empresarial acorde a los objetivos planteados.

VI. CONCLUSIONES

1. En el objetivo general; analizar la influencia de los procesos administrativos en la morosidad de la empresa comercial Abc Insumos EIRL 2021; se concluyó, que, si influyen de manera significativa, dado que existe evidencia donde se denota que la falta de planificación, organización, control y dirección en la empresa ocasiona un aumento sustancial de la morosidad, prevista en los estados financieros. Siendo necesario implantar mecanismos que permitan la correcta ejecución de las tareas asignadas en las áreas.

2. En el primer objetivo específico; examinar los procesos administrativos de la empresa comercial Abc Insumos EIRL, se concluye que los procesos administrativos vigentes, son deficientes a razón de que sus componentes, presentan irregularidades, en planificación, los colaboradores no tiene definidas estrategias para alcanzar sus objetivos, lo cual deriva en que los procesos son ejecutados sin tener en cuenta un cronograma, en la organización pasa lo mismo, ya que no se cuenta con un organigrama, donde los cargos y organización para las actividades como cobranzas y recuperaciones se encuentren delimitados, por otro lado en la dirección, la falta de buenas prácticas y un manual de organización y funciones, para la gestión en cobranzas no atienden a las necesidades de la empresa y por último, el control es inexistente, en específico por la falta de un supervisor encargado.

3. En el segundo objetivo específico; identificar de qué manera influyen las políticas de crédito en la morosidad de los clientes en la empresa comercial Abc Insumos EIRL, se concluye que las actuales políticas de crédito, son deficientes dado que influyen de manera negativa en la morosidad, evidenciándose por medio de la técnica de análisis horizontal y vertical a los EEFF 2020 y 2021, a pesar de su crecimiento, por la concentración de los recursos en el activo corriente se registró también una alta concentración en pasivos corrientes referente a facturas por pagar y por medio de la elaboración de ratios basados en la data los EEFF se denotó que no se cuenta con dinero suficiente para poder amortiguar las deudas. Esto se relaciona con el tercer objetivo específico; demostrar que los procesos de cobranza vigentes en la empresa comercial Abc Insumos EIRL en el año 2021, concluyendo que sí inciden en la morosidad de los clientes.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere al titular gerente, diseñar un manual de organización y funciones (MOF) institucional para que de esta manera los trabajadores tengan su labor definida de manera correcta y ejecuten un mejor trabajo acorde a lo que se demanda en los objetivos a corto, mediano y largo plazo, de igual forma se recomienda elaborar un organigrama, dentro de este, donde se visualice el nivel jerárquico entre los administrativos y demás áreas, con el propósito de mantener un orden significativo al interior de la empresa, al igual que facilitar la comunicación entre todos los miembros que la conformen.

2. Se recomienda al titular gerente, realizar capacitaciones al personal de administración y venta, por medio de un programa mensual, respecto a temas de cobros como, crédito scoring, el cual consiste en otorgar un puntaje a la persona evaluada con la finalidad de conocer si el potencial deudor es pasible de otorgarle un crédito; seguimiento de clientes morosos, ya no por medio de llamadas o notificaciones, si no por vía judicial y reducción de facturas por cobrar.

3. Asimismo, también, se sugiere al titular gerente contratar a un supervisor encargado de monitorear que los administradores y encargados de ventas cumplan a detalle todos los procesos administrativos de forma correcta y en caso de lo contrario pueda ser capaz de identificar, reportar y sugerir cambios ante potenciales riesgos o anomalías.

4. De igual manera al supervisor del área de ventas, se le sugiere evaluar sus prácticas actuales de consentimiento de créditos y mantener una comunicación constante con el área de administración, además también, solicitar al gerente un aumento en los recursos para el cobro de facturas morosas, a fin de evitar un aumento en las facturas por cobrar, derivando en el crecimiento del índice de morosidad vigente.

5. Se recomienda a los futuros intelectuales profundizar y continuar con estudios similares o relacionados a los procesos administrativos ya que de esta manera se lograrán implementar nuevas estrategias que faciliten la reducción de problemáticas relacionadas a la morosidad en beneficio del sector empresarial y en el cúmulo de experiencia en su campo laboral.

REFERENCIAS

- Aching, J. (2005). *Ratio Financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia*. Prociencia y Cultura S.A. http://perfeccionate.urp.edu.pe/econtinua/FINANZAS/LIBRO_RATIO%20FINANCIEROS_MAT_DE_LA_MERCADOTECNIA.pdf
- Alcántara, E. y Daniel, J. (2020). *Causas generadoras de la morosidad crediticia y el grado de afectación en el mercado financiero, en el distrito de Chiclayo, período 2012-2013*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/827>
- Artinger, S. y Powell, T. (2016). Entrepreneurial failure: Statistical and psychological explanations. *Strategic Management Journal*. <https://doi.org/10.1002/smj.2378>
- Bances, J. (2020). *Propuesta de estrategia de portafolio-crédito en microfinanzas para mejorar gestión estratégica y operativa en caja municipal de Paita – Chiclayo 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/8777>
- Barros, L. y Botelho, D. (2012). Hope, Perceived Financial Risk and Propensity for Indebtedness. *BAR - Brazilian Administration Review*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84123767006>
- Batistella, A.; Magro, C.; Mazzioni, S; et al. (2021). Relevance of accounting information and national culture. *Revista de Contabilidade e Organizações*. <https://doi.org/10.11606/issn.1982-6486.rco.2021.169533>
- Calderón, L. (2016). *Plan estratégico para la recuperación eficiente de la cartera morosa de la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillado Sanitarios (ENACAL), departamento de Nueva Segovia en el Período 2012 al 2016* (Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua). Repositorio Institucional. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/7582>

- Carlos, R. y Vásquez, B. (2020). *Factores externos y la morosidad en el Colegio Regional de Profesores de Lima durante el periodo 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3298>
- Castillo, A. y Cárdena, F. (2016). *Factores determinantes de la morosidad en las cajas Municipales de ahorro y crédito en el Perú*. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/11354/1933>
- Chalco, S. (2015). *Análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa Inversiones Múltiples Camelot S.R.L.* [Tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/978>
- Chino, M. (2017). *Políticas para disminuir la cartera morosa y propiciar la generación de una mayor rentabilidad en la Empresa Regional De servicio Público de Electricidad – Electro Puno S.A.A. periodo 2014 – 2015*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8789>
- Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Revista científica Pensamiento y Gestión*. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/6115>
- Correa, D. y Lopera, M. (2020) Financial ratios as a powerful instrument to predict insolvency; a study using boosting algorithms in Colombian firms. *Estudios Gerenciales*. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2020.155.3588>
- De Lara, J. (2021). Cuentas por cobrar, ¿Cómo aprovechar recursos para eficientar procesos? *Expansión*. <https://www.proquest.com/newspapers/cuentas-por-cobrar-cómo-aprovechar-recursos-para/docview/2553711173/se-2?accountid=37408>

- Dias, A. y Teixeira, A. (2017). The anatomy of business failure: A qualitative account of its implications for future business success. *European Journal of Management and Business Economics*. <http://dx.doi.org/10.1108/EJMBE-07-2017-001>
- Dontoh, A.; Ronen, J. y Sarath, B. (2013). Financial Statements Insurance. *Abacus: A journal of accounting, finance and business studies*, (49), 269-307. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5410488>
- Espinoza, C. (2014). *Metodología de Investigación Tecnológica Pensando en Sistemas*. Universidad Nacional del Centro del Perú. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/1148>
- Espinoza, S.; Aquino, W.; Lima, O.; Villafuerte, R.; Sánchez, J. y Mamani, K. (2020). La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del COVID – 19. *Revista De Investigación Valor Contable*, 7(1), 37 - 49. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1395
- Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en coproabas jinotega 2010-2013*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/1800>
- Franco, I.; Erni, J.; Frattini, A. y Vasconcelos, F. (2010). Utilização do protocolo de comunicação OLE for Process Control em processos industriais. *Exacta*, 8(3),319-329. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81016924007>
- Gaudlitz, M. (2008). Reflexiones sobre los principios éticos en investigación biomédica en seres humanos. *Revista chilena de enfermedades respiratorias*, 24(2), 138-142. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-73482008000200008>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4thed.). Boston: Allyn & Bacon.

- Granzotto, A., Alves Lamberti, F., y Bernardi Sonza, I. (2020). ¿As empresas restritas financeiramente usam o fluxo de caixa para investimento ou para retenção de caixa?. *Enfoque: Reflexão Contábil*, 39(3), 69-84. <https://doi.org/10.4025/enfoque.v39i3.47666>
- Guevara, J. (2021). *Morosidad y calidad de cartera de Créditos en la CMAC – Sullana S.A. Chiclayo*. [Tesis de maestria, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68182>
- Henríquez, J.; Gonzalo, E.; García, M y Paolucci, F. (2020). The first months of the COVID-19 pandemic in Spain. *Health Policy and Technology*, 9(4), 560-574 <https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2020.08.013>.
- Hernández, J. y Hernández, S. (2019). Etapas del proceso administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 6(11), 66-67. <https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Universidad de Celaya. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Instituto Peruano de Economía (17 de agosto de 2020). *Liquidez para la recuperación de créditos*. El comercio. <https://www.ipe.org.pe/portal/liquidez-para-la-recuperacion-creditos/>
- Jordão, C. (2015). Conditioning Factors of Late Payment of Trade Credit. *BBR - Brazilian Business Review*, 72-91. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=123041059004>
- Lagos, R.; Rocheteau, G. y Wright, R. (2015). Liquidity: A New Monetarist Perspective. *Journal of economic literature*, (55), 371-440. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6042589>
- Leopold, E. (2007). Origen y desarrollo de la administración. *Perspectivas. Universidad Católica Boliviana San Pablo*, (20), 45-54. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331004>

- López, C. (2019). *Tipo de crédito microempresa y su influencia en la morosidad de los clientes de la Financiera CrediScotia, Provincia de San Martín 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44542>
- Mallar, M. (2010). La Gestión por Procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión de futuro*, 13(1), 111-126. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7408099>
- Mantilla, D. y Ruiz, R. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Nisira Systems S.A.C Distrito Trujillo - año 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/3007>
- Matani, M. y Keshavarz, A. (2017). Re -analysis of the business processes for improving organizational performance. *QUID: Investigación, Ciencia Y Tecnología*, 1(17), 2609-2619. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6234686>
- Najib, S.; Farhan, I. y Tabash, Y. (2020). La relación entre la política crediticia y la rentabilidad de las empresas: Evidencias empírica del sector farmacéutico indio. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 24(1), 59-83. <https://www.redalyc.org/journal/364/36457129005/html/>
- Nonato, R.; Sampaio, G. y Leal, A. (2015). Self-Regulated Learning in Accounting: Diagnosis, Dimensions and Explanations. *BBR - Brazilian Business Review*, 12(1),36 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=123035864002w>
- Oropesa, M.; García, J.; Rivera, L. y Manotas, Diego (2015). Effects of management commitment and organization of work teams on the benefits of Kaizen: Planning stage. *Dyna*, 82(191), 76-84. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49639089010>
- Pautt, G. (2011). Liderazgo y Dirección: Dos conceptos distintos con resultados diferentes. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y*

- Reflexión*, 19(1), 213-228.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttextpid=S0121-68052011000100013yIng=enytIng=es
- Peiris, M. y Vardoulakis, A. (2013). Savings and default. *Econ Theory*, (54), 153–180. <https://doi.org/10.1007/s00199-012-0722-2>
- Pérez, R. (2019). Las finanzas: una mirada desde el enfoque ciencia, tecnología y sociedad. *Cofin Habana*, 13(2), 1-8.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttextpid=S2073-60612019000200014yIng=esytlng=es.
- Puspitasari, R.; Yadiati, W.; Winarningsih, S. ; et al. (2021). Competency and quality of financial reporting management of Blud hospitals in west Java Province. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, (26).
<https://doi.org/10.5281/zenodo.4969626>
- Ramírez, A.; Rojas, M. y Vallejos, J. (2020). Endeudamiento y el rendimiento financiero en las empresas mineras que cotizan en la bolsa de valores de Lima, periodo 2017-2019. *Balance's de la Universidad Nacional Agraria de la Selva*, 8 (11), 33-47.
<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/199/182>
- Salazar, D. y Romero, G. (2006). Planificación. ¿Éxito Gerencial? *Multiciencias*, 6 (1), 1-18. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90460103>
- Sanca Tinta, M. (2011). Tipos de investigación científica. *Rev. Act. Clin. Med*, 12, 621-624.
http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttextpid=S2304-37682011000900011yIng=esynrm=iso
- Santiago, A.; Reyes, F.; Caamaño, A. (2010). Budget Transparency in Local Government. *XVII Encuentro de Economía Pública*, (65).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4593591>

- Savón, Y.; Valiente, Y.; Guerrero, I. y Del Toro, O. (2011). Análisis de las cuentas por pagar en la Dirección Municipal de Salud Pública en Municipio El Salvador. *Revista Información Científica*, 69 (1), 1-11. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551757298004>
- Simeone, J. (2016). Management control in internationalized Brazilian companies: An eight cases comparative study. *Contabilidad y Negocios*, 11(22), 115-122. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18800/contabilidad.201602.008>
- Tapia, T. (2017). *Análisis del proceso administrativo de la microempresa "Quimilimpieza" en la ciudad de Esmeraldas*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/123456789/999>
- Vásquez, C.; Terry, O.; Huamán, M. y Cerna, C. (2021). Liquidity and accounts receivable ratios: Comparative analysis of companies in the dairy sector trading in the bolsa de valores de Lima. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 25(2), 215-228. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357966632012>
- Wanderley, C. y Cullen, J. (2013). Management accounting change: a review. *Base Revista de Administração e Contabilidade da UNISINOS*, 10(4), 294-307. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337229732002>
- Zeballos, E. (2014). *Contabilidad general: Teoría y práctica*. Impresiones Juve EIRL. Lima, Perú.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
VI: Procesos Administrativos	Según Hernández y Hernández (2019), " es una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa, divididas en planificación, organización, dirección y control"	Al ser toda acción ordenada, que contribuya a la realización de determinadas tareas, que facilite el alcance de los objetivos, se medirá por medio de un cuestionario de 10 preguntas dicotómicas.	Planificación	Estrategia de cobranza	Ordinal	Encuesta
			Organización	División de trabajo		
			Dirección	Comunicación		
			Control	Proceso		
				Monitoreo		

VD: Morosidad	La morosidad, para Jordão (2015) es la afectación de la liquidez de una empresa que crea incertidumbres en el entorno empresarial.	Es un indicador de gestión, que expresa la demora de un tercero con la obligación de cumplir con sus compromisos, esta será determinada a través de los documentos de la institución en estudio.	Endeudamiento Financiero	Ratio o Índice de morosidad	De razón	Análisis documental, Encuesta
			Incapacidad de cobranza	Frecuencia de Retraso		
				Seguimiento por endeudamiento. Causas imputables al acreedor.		

Anexo 2

Instrumento de recolección de datos



Influencia de los procesos administrativos en la morosidad de la empresa comercial Abc Insumos EIRL, Chiclayo

ENCUESTA PARA LA VARIABLE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Estimado(a) participante, el presente instrumento de recolección de datos tiene como objetivo conocer los procedimientos administrativos de la empresa ABC Insumos E.I.R.L. Chiclayo, para ello, se le solicita absolver, con total franqueza, las interrogantes precisadas a continuación.

I. Datos generales:

N° de cuestionario _____ Área de trabajo: _____ Fecha:
____/____/____

II. **Instrucción:** Marque con una "X" el recuadro que, a su criterio, responda a la interrogante.

Cuestionario		Si	No
DIMENSIÓN: Planificación.			
1	La empresa dentro de la planificación cuenta con estrategias para alcanzar sus objetivos en general.		
2	La planificación y sus documentos de gestión presenta estrategias y objetivos de gestión de morosidad		
DIMENSIÓN: Organización.			
3	La empresa cuenta con un organigrama eficiente, cuyas actividades de cobranza y recuperaciones se encuentran bien delimitados		

4	El colaborador tiene referencia del alcance de sus funciones y de sus responsabilidades		
DIMENSIÓN: Dirección.			
5	Cuenta la empresa con un manual de organización y funciones		
6	La empresa cuenta con un conjunto de buenas prácticas para la gestión de cobranza, recuperación y morosidad		
DIMENSIÓN: Control.			
7	La empresa cuenta con un conjunto de indicadores de cobranza, recuperación y morosidad.		
8	La empresa cuenta con un conjunto de indicadores y kpi de cobranza, recuperación y morosidad.		
9	La empresa cuenta con una cartera de morosidad clasificada según rangos estandarizados.		
10	La empresa cuenta con un supervisor encargado de monitorear la clasificación de la cartera de clientes.		

Influencia de los procesos administrativos en la morosidad de la empresa comercial Abc Insumos EIRL, Chiclayo

FORMATO DE ANÁLISIS DOCUMENTARIO PARA LOS ESTADOS FINANCIEROS (BALANCE GENERAL Y ESTADO DE RESULTADOS)

El presente instrumento de análisis documentario tiene como objetivo recoger la información de los estados financieros, balance general y estado de ganancias y pérdidas de la empresa ABC Insumos E.I.R.L. Chiclayo, para ello, se tomarán y registrarán fielmente los datos anotados en los estados financieros.

I. Datos generales:

N° de cuestionario _____ Fecha de recolección: ____/____/____

Área o fuente de obtención del documento: _____

Fecha del documento: ____/____/____

Fecha de validación o presentación a entes gubernamentales: ____/____/____

Entidad o ente gubernamental de validación: _____

(Caja y Bancos): _____

(Cuentas por Cobrar): _____

(Existencias): _____

(Activo corriente): _____

(Pasivo Corriente) _____

(Ventas) _____

Influencia de los procesos administrativos en la morosidad de la empresa comercial Abc Insumos EIRL, Chiclayo

ENCUESTA PARA LA VARIABLE MOROSIDAD

Estimado(a) participante, el presente instrumento de recolección de datos tiene como demostrar que el proceso de cobranza de la empresa ABC Insumos E.I.R.L. Chiclayo incide en la morosidad de los clientes, para ello, se le solicita absolver con total franqueza, las interrogantes precisadas a continuación.

I. Datos generales:

N° de cuestionario 01 Fecha de recolección: 22/10/21

Área de trabajo: ADMINISTRACIÓN

II. Instrucción: Marque con una "X" el recuadro que, a su criterio, responda a la interrogante.

III. Cuestionario:

ITEM		SI	NO
DIMENSIÓN: Incapacidad de cobranza			
1	Cree usted que la incapacidad de cobranza es un factor interno de la empresa.		
2	Cree usted que la incapacidad de cobranza obedece a factores relacionados directamente con los clientes		
3	La evaluación de los clientes influye directamente con la capacidad de recuperación del crédito		
4	La capacidad económica del cliente es un factor determinante para recuperar el crédito.		

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Quien suscribe, Dr. Gilberto Carrión Barco, con documento de identidad N° 16720146, de profesión Licenciado en Administración Pública, con Grado de Maestro en Gestión en Pública, ejerciendo actualmente como Docente, en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – Lambayeque.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento (Encuesta), a los efectos de su aplicación en la investigación titulada: " **Influencia de los procesos administrativos en la morosidad de la empresa comercial Abc Insumos EIRL, Chiclayo**" del tesista **Bach. Yames Yordan Bravo Pastor**.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítem			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			x	

Fecha: 22 /10/2021

Decisión

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedo a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad, por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad por lo que el instrumento queda expedito para su respectiva aplicación en la población en estudio.

Fichas de validación de instrumentos

Observaciones o comentarios:

APROBADO:

SI

NO

Chiclayo, 22 de octubre del 2021

Dr. Gilberto Carrión Barco

Código de registro de SUNEDU:

Centro de labores: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

N° de celular: 977859278

Firma



DR. GILBERTO CARRIÓN BARCO

EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Quien suscribe, Dr. Gilberto Carrión Barco, con documento de identidad N° 16720146, de profesión Licenciado en Administración Pública, con Grado de Maestro en Gestión en Pública, ejerciendo actualmente como Docente, en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – Lambayeque.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento (Análisis Documentario), a los efectos de su aplicación en la investigación titulada: " **Influencia de los procesos administrativos en la morosidad de la empresa comercial Abc Insumos EIRL, Chiclayo**" del tesista **Bach. Yames Yordan Bravo Pastor**.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítem			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Fecha: 22/10/2021

Decisión

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedo a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad, por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad por lo que el instrumento queda expedito para su respectiva aplicación en la población en estudio.

Observaciones o comentarios:

APROBADO:

SI

NO

Chiclayo, 22 de octubre del 2021

Dr. Gilberto Carrón Barco

Código de registro de SUNEDU:

Centro de labores: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

N° de celular: 977859278

Firma



DR. GILBERTO CARRÓN BARCO

EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Quien suscribe, Oliver Vásquez Leyva, con documento de identidad N° 40283413, de profesión Ingeniero de Sistemas, con Grado de Doctor en Ciencias de la Computación y Sistemas, ejerciendo actualmente como catedrático, en la empresa y/o institución Universidad Tecnológica del Perú.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento (Encuesta), a los efectos de su aplicación en la investigación titulada: " Influencia de los procesos administrativos en la morosidad de la empresa comercial ~~ABC~~ Insumos EIRL, Chiclayo" del tesista Bach. Yames Yordan Bravo Pastor.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítem				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Fecha: 22/10/2021

Decisión

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedo a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad, por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

Observaciones o comentarios:

Factible para su aplicación.

APROBADO:

SI

NO

Chiclayo, 22 de Octubre de 2021.

Mba. Dr. Oliver Vásquez Leyva.

Código de registro de Sunedu: 0000425858

Centro de labores: Universidad Tecnológica del Perú.

Nº de celular: 942643539

Firma


Dr. Oliver Vásquez Leyva

EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Quien suscribe, Oliver Vásquez Leyva, con documento de identidad N°40283413, de profesión Ingeniero de Sistemas, con Grado de Doctor en Ciencias de la Computación y Sistemas, ejerciendo actualmente como catedrático, en la empresa y/o institución Universidad Tecnológica del Perú.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento (Análisis Documentario), a los efectos de su aplicación en la investigación titulada: "Influencia de los procesos administrativos en la morosidad de la empresa comercial ~~ABC~~ Insumos EIRL, Chiclayo" del tesista Bach. Yames Yordan Bravo Pastor.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítem				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Fecha: 22/10/2021

Decisión

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedo a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad, por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

Observaciones o comentarios:

Apto para su aplicación.

APROBADO:

SI

NO

Chiclayo, 22 de Octubre de 2021


~~Mba. Dr.~~ Oliver Vásquez Leyva.

Código de registro de ~~Sunedu~~: 0000425656

Centro de labores: Universidad Tecnológica del Perú.

Nº de celular: 942843539

Firma



Dr. Oliver Vásquez Leyva

EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Quien suscribe, ~~Lucio~~ **Nañez** Plácido Eduardo, con documento de identidad N° 16728418, de profesión Contador Público, con Grado de Magister en gestión financiera y tributaria, ejerciendo actualmente como catedrático, en la empresa y/o institución Universidad Cesar Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento (Encuesta), a los efectos de su aplicación en la investigación titulada: " Influencia de los procesos administrativos en la morosidad de la empresa comercial Abc Insumos EIRL, Chiclayo" del tesista Bach. Yames Yordan Bravo Pastor.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítem				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Fecha: 22/10/2021

Decisión

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedo a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad, por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

Observaciones o comentarios:

Factible para su aplicación.

APROBADO:

SI

NO

Chiclayo, 22 de octubre de 2021.

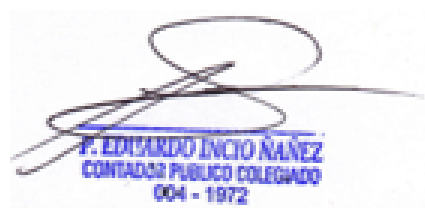
Mg. ~~Incio Nañez~~ Plácido Eduardo.

Código de registro de ~~Sunedu~~ ~~Sunedu~~

Centro de labores: Universidad Cesar Vallejo

Nº de celular: 943443808

Firma



F. EDUARDO INCIO NAÑEZ
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
004 - 1972

EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Quien suscribe, ~~Lucio Ocaña~~ Plácido Eduardo, con documento de identidad N° 18728418, de profesión Contador Público, con Grado de Magister en gestión financiera y tributaria, ejerciendo actualmente como catedrático, en la empresa y/o institución Universidad Cesar Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento (Análisis Documentario), a los efectos de su aplicación en la investigación titulada: "Influencia de los procesos administrativos en la morosidad de la empresa comercial Abc Insumos EIRL, Chiclayo" del tesista Bach. Yames Yordan Bravo Pastor.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítem				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Fecha: 22/10/2021

Decisión

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedo a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad, por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

Observaciones o comentarios:

Apto para su aplicación.

APROBADO:

SI

NO


Chiclayo, 22 de Octubre de 2021

Mg. ~~Indio~~ ~~Indio~~ Plácido Eduardo.

Código de registro de ~~Supedu:~~ ~~Supedu:~~

Centro de labores: Universidad Cesar Vallejo

N° de celular: 943443606



P. EDUARDO INDIO ANEZ
CONTADOR PUBLICO COLGADO
664 - 1972

Firma

EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Quien suscribe, Incio Ñañez Plácido Eduardo, con documento de identidad N° 16728418, de profesión Contador Público, con Grado de Magister en gestión financiera y tributaria, ejerciendo actualmente como catedrático, en la empresa y/o institución Universidad Cesar Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento (Cuestionario), a los efectos de su aplicación en la investigación titulada: " **Influencia de los procesos administrativos en la morosidad de la empresa comercial Abc Insumos EIRL, Chiclayo**" del tesista Bach. Yames Yordan Bravo Pastor.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítem				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Fecha: 22/10/2021

Decisión

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedo a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad, por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

Observaciones o comentarios:

Factible para su aplicación.

APROBADO:

SI

NO

Chiclayo, 22 de octubre de 2021.

Mg. Incio Ñañez Plácido Eduardo.
Código de registro de Sunedu|
Centro de labores: Universidad Cesar Vallejo
N° de celular: 943443608

Firma



P. EDUARDO INCIO ÑAÑEZ
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
004 - 1972

EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Quien suscribe, Oliver Vásquez Leyva, con documento de identidad N° 40283413, de profesión Ingeniero de Sistemas, con Grado de Doctor en Ciencias de la Computación y Sistemas, ejerciendo actualmente como catedrático, en la empresa y/o institución Universidad Tecnológica del Perú.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento (Cuestionario), a los efectos de su aplicación en la investigación titulada: " Influencia de los procesos administrativos en la morosidad de la empresa comercial Abc Insumos EIRL, Chiclayo" del tesista Bach. Yames Yordan Bravo Pastor.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítem				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Fecha: 22/10/2021

Decisión

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedo a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad, por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

Observaciones o comentarios:

Factible para su aplicación.

APROBADO:

SI

NO


Chiclayo, 22 de Octubre de 2021.

Mba, Dr. Oliver Vásquez Leyva.

Código de registro de Sunedu: 0000425656

Centro de labores: Universidad Tecnológica del Perú.

Nº de celular: 942643539

Firma 
Dr. Oliver Vásquez Leyva
EXPERTO

Anexo 4

Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{N * Za^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Za^2 * p * q}$$

$$n = \frac{20 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (20 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{10.5644}{0.9854}$$

$$n = 10$$

Dónde:

N= Total de población.

p= Probabilidad que el resultado sea favorable.

q= Probabilidad que el resultado no sea favorable.

e= Error máximo en la muestra.

Za= Coeficiente de confianza (95%)= 1.96.

Anexo 5

Confiabilidad del instrumento alfa de Cronbach

Fiabilidad del instrumento de la variable procesos administrativos

índice	Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
1	Excelente]0.9 , 1]
2	Muy bueno]0.7 , 0.9]
3	Bueno]0.5 ,0.7]
4	Regular]0.3 ,0.5]
5	Deficiente	[0 , 0.3]

Fuente: George y Maliery (2003, p. 231)

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,721	,718	10

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
VAR00001	,2000	,42164	10
VAR00002	,1000	,31623	10
VAR00003	,4000	,51640	10
VAR00004	,2000	,42164	10
VAR00005	,7000	,48305	10
VAR00006	,1000	,31623	10

VAR00007	,1000	,31623	10
VAR00008	,6000	,51640	10
VAR00009	,9000	,31623	10
VAR00010	,9000	,31623	10

Fiabilidad del instrumento de la variable morosidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,753	,741	10

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
VAR00001	,2000	,42164	10
VAR00002	,1000	,31623	10
VAR00003	,4000	,51640	10
VAR00004	,2000	,42164	10
VAR00005	,7000	,48305	10
VAR00006	,9000	,31623	10

VAR00007	,1000	,31623	10
VAR00008	,6000	,51640	10
VAR00009	,9000	,31623	10
VAR00010	,9000	,31623	10

Anexo 6

Autorización de aplicación del trabajo en empresa



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

18 de octubre del 2021

Señor,
Raúl E. Castro Morán
Gerente General – ABC Insumos EIRL.
Presente.

Es grato dirigimos a ustedes, para expresar nuestro cordial saludo y a la vez presentar al Bach. Yames Yordan Bravo Pastor, alumno de la escuela de Posgrado del III ciclo de la Maestría en Administración de Negocios - MBA, de nuestra casa superior de estudios; quien desea desarrollar la aplicación de su Proyecto de Tesis; en su representada; dicho trabajo se titula: Influencia de los procesos administrativos en la morosidad de la empresa comercial ABC Insumos EIRL., Chiclayo.

Agradecemos anticipadamente la atención que pudieran brindar a la presente.

Expedimos la presente a solicitud del alumno.



Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón

JEFA EPG-UCV-CH

C.C.: VAGS-DTC-EPG, Interesado (a) y Archivo.

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Chiclayo Pimentel Km. 3.5.
Telf. (074) 480210/Anexo:6520

RECIBIDO

21/10/2021
6.05 pm



AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA

Chiclayo, 22 de octubre del 2021

ASUNTO: AUTORIZA EL DESARROLLO DE LA APLICACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS

REFERENCIA: CARTA DE LA JEFA EPG-UCV-CH DEL 18 DE OCTUBRE 2021

Gerente General quien suscribe la presente AUTORIZA a:

El señor BRAVO PASTOR YAMES YORDAN, identificado con DNI 80329252 alumno de la escuela de Posgrado del III ciclo de la Maestría en Administración de Negocios – MBA a desarrollar la aplicación de su proyecto de Tesis titulado Influencia de los procesos administrativos en la morosidad de la empresa comercial ABC Insumos EIRL., Chiclayo,

Aprovechamos la oportunidad para felicitar a nuestro colaborador por el esfuerzo de seguir formándose académicamente y a la Universidad Cesar Vallejo por su constante compromiso con la educación.

Se expide la presente a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.

Raúl E. Castro Morán
Gerente General

Tumbes, Piura, Lambayeque, La Libertad, Ancash, Cajamarca, Amazonas y San Martín
✉ admchiclayo@abcinsumos.pe 🌐 www.abcinsumos.pe

Anexo 7

Matriz de consistencia

ENUNCIADO	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	POBLACIÓN
Influencia de los procesos administrativos en la morosidad de la empresa comercial Abc Insumos EIRL	Determinar la influencia del proceso administrativo en la morosidad de la empresa	Los procesos administrativos si influyeron en la morosidad de manera significativa	VI: Procesos administrativos	Estrategia de cobranza	Los trabajadores administrativos y de ventas de la empresa ABC insumos
				División de trabajo	
				Comunicación	
				Proceso	
			VD: Morosidad	Monitoreo	
				Ratio o índice de morosidad	
				Frecuencia de retraso	
				Seguimiento por endeudamiento	
Causas imputables al acreedor					
PREGUNTA	OB. ESPECIFICO	HIP. ESPECIFICAS	ENFOQUE	INSTRUMENTO	MUESTRA
¿Cómo influye los procesos administrativos en	Establecer si las políticas de crédito influyen en	sí influyeron las políticas de crédito en la morosidad	Cuantitativo	Cuestionario	5 trabajadores administrativos y 5 vendedores

<p>la morosidad en la empresa comercializadora Abc Insumos EIRL 2021?</p>	<p>la morosidad de la empresa</p>				<p>de la empresa ABC insumos</p>
	<p>Demostrar si los procesos de cobranza incurrir en la morosidad de la empresa</p>	<p>Los procesos de cobranza si incurrieron en la morosidad</p>		<p>Análisis documental</p>	

Anexo 8

Tablas estadísticas

Colaboradores													
Preguntas		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total	
	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	5
	2	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	6	
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	
	4	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	7	
	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
	6	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	7	
	7	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	4	
	8	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	
	9	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	5	
	10	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	3	

Resultados de encuesta

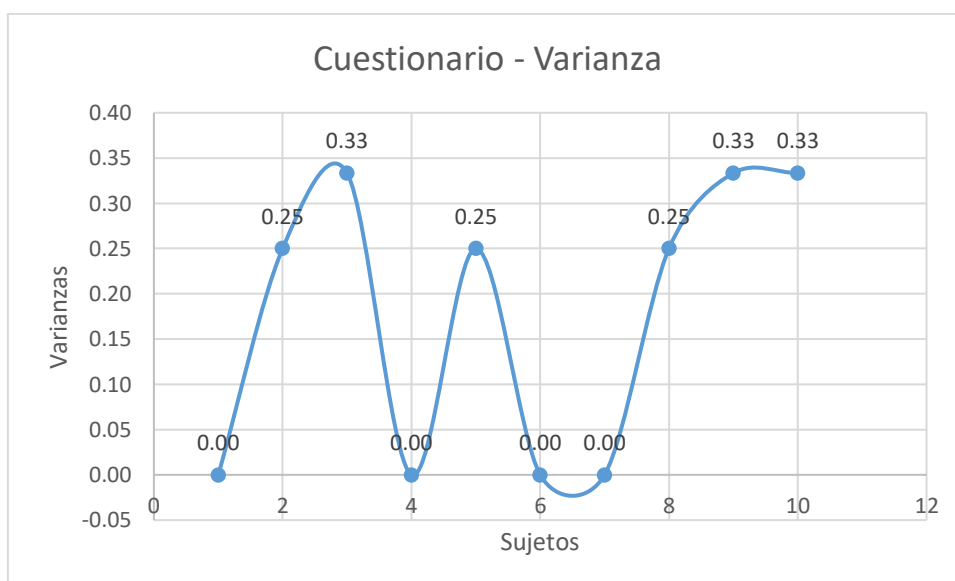
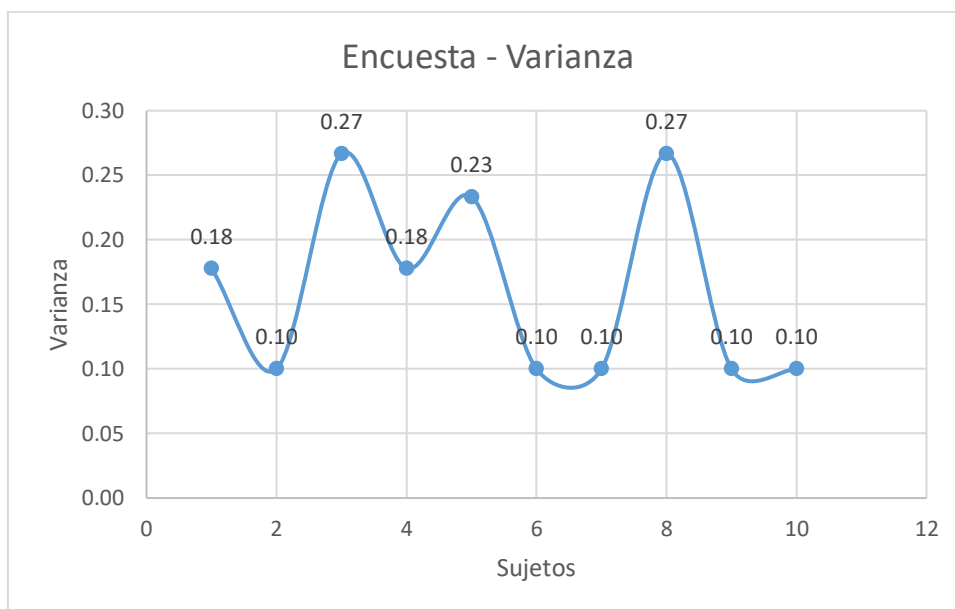
Varianza	0.18	0.10	0.27	0.18	0.23	0.10	0.10	0.27	0.10	0.10
Mediana	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00
Promedio	0.2	0.1	0.4	0.2	0.7	0.1	0.1	0.6	0.9	0.9
Cuenta	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

Resultados del cuestionario


Colaboradores													
Preguntas		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total	
	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	8	
	2	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	8	
	3	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	7	
	4	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	8	


Anexo 9


Figura estadística




Estados financieros

 ABC INSUMOS EIRL BALANCE GENERAL DEL 01/01/2021 AL 31/10/2021 (Expresado en Nuevos Soles)				
ACTIVO		PASIVO		
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE		
101	Caja	255839.77	401 Gobierno nacional	-5602.47
104	Cuentas corrientes en instituciones financieras	164238.82	403 Instituciones publicas	2457.87
121	Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar	299745.23	411 Remuneraciones por pagar	1369.97
122	Anticipos de clientes		417 Administradoras de fondos de pensiones	2643.12
123	Letras por cobrar		421 Facturas, boletas y otros comprobantes por pagar	589224.98
169	Otras cuentas por cobrar diversas	-1368.20	TOTAL PASIVO CORRIENTE	590,093.47
201	Mercaderias	408647.79		
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		1,127,103.41	PASIVO NO CORRIENTE	
ACTIVO NO CORRIENTE			451 Prestamos de instituciones financieras y otras entidades	391588.54
			469 Otras cuentas por pagar diversas	42625.47
333	Maquinaria y equipo de explotacion	40395.06	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	434,214.01
334	Unidades de transporte	181243.06	TOTAL PASIVO	1,024,307.48
335	Muebles y enseres	15651.80	PATRIMONIO	
336	Equipos diversos	4375.63	501 Capital social	5000.00
395	Depreciacion acumulada de propiedad, planta y equipo	-38752.83	591 Utilidades no distribuidas	202875.33
TOTAL ACTIVO REALIZABLE		202,912.72	891 Resultado del Ejercicio	97833.32
			TOTAL PATRIMONIO	305,708.65
TOTAL ACTIVO		1,330,016.13	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	
			1,330,016.13	

 ABC INSUMOS EIRL BALANCE GENERAL DEL 01/01/2020 AL 31/12/2020 (Expresado en Nuevos Soles)				
ACTIVO		PASIVO		
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE		
101	Caja	316695.67	401 Gobierno nacional	23995.93
104	Cuentas corrientes en instituciones financieras	175231.95	403 Instituciones publicas	911.49
121	Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar	213531.15	411 Remuneraciones por pagar	0.00
122	Anticipos de clientes	0.00	417 Administradoras de fondos de pensiones	767.00
123	Letras por cobrar	0.00	421 Facturas, boletas y otros comprobantes por pagar	387881.06
169	Otras cuentas por cobrar diversas	0.00	TOTAL PASIVO CORRIENTE	413,555.48
201	Mercaderias	327327.17		
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		1,032,785.94	PASIVO NO CORRIENTE	
ACTIVO NO CORRIENTE			451 Prestamos de instituciones financieras y otras entidades	442200.82
			469 Otras cuentas por pagar diversas	63553.81
333	Maquinaria y equipo de explotacion	25691.66	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	505,754.63
334	Unidades de transporte	77461.02	TOTAL PASIVO	919,310.11
335	Muebles y enseres	9105.80	PATRIMONIO	
336	Equipos diversos	529.66	501 Capital social	5000.00
395	Depreciacion acumulada de propiedad, planta y equipo	-18388.94	591 Utilidades no distribuidas	41203.69
TOTAL ACTIVO REALIZABLE		94,399.20	891 Resultado del Ejercicio	161671.34
			TOTAL PATRIMONIO	207,875.03
TOTAL ACTIVO		1,127,185.14	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	
			1,127,185.14	

 ABC INSUMOS EIRL ESTADO DE RESULTADOS DEL 01/01/2020 AL 31/12/2020 (Expresado en Nuevos Soles)	
DESCRIPCIÓN	TOTALES
VENTAS NETAS (Ingresos Operacionales)	4,126,380.00
Otros Ingresos Operacionales	9,219.00
(+) TOTAL DE INGRESOS	4,135,599.00
(-) COSTO DE VENTAS (Operacionales)	3,411,936.00
(+) UTILIDAD BRUTA	723,663.00
(-) GASTOS ADMINISTRATIVOS	195,332.00
(-) GASTOS DE VENTAS	292,997.00
(+) UTILIDAD OPERATIVA	235,334.00
(-) GASTOS FINANCIEROS	23,852.00
(-) DEPRECIACION	
(+) OTROS INGRESOS	
(-) OTROS EGRESOS (Gastos Diversos)	
(+) INGRESOS FINANCIEROS	
(+) UTILIDAD (o pérdida) NETA ANTES DE IR	211,482.00
(-) DISTRIBUCION DE UTILIDADES	
(-) IMPUESTO A LA RENTA 15 UIT	6,450.00
(-) IMPUESTO A AL RENTA MAYOR A 15 UIT	43,359.69
(-) IMPUESTO ALA RENTA	49,809.69
(+) UTILIDAD (o pérdida) NETA	161,672.31

 ABC INSUMOS EIRL ESTADO DE RESULTADOS DEL 01/01/2021 AL 31/10/2021 (Expresado en Nuevos Soles)	
DESCRIPCIÓN	TOTALES
VENTAS NETAS (Ingresos Operacionales)	4,737,127.98
Otros Ingresos Operacionales	49,831.94
(+) TOTAL DE INGRESOS	4,786,959.92
(-) COSTO DE VENTAS (Operacionales)	3,989,309.39
(+) UTILIDAD BRUTA	797,650.53
(-) GASTOS ADMINISTRATIVOS	228,795.72
(-) GASTOS DE VENTAS	424,906.34
(+) UTILIDAD OPERATIVA	143,948.47
(-) GASTOS FINANCIEROS	23,043.73
(-) DEPRECIACION	
(+) OTROS INGRESOS	
(-) OTROS EGRESOS (Gastos Diversos)	
(+) INGRESOS FINANCIEROS	
(+) UTILIDAD (o pérdida) NETA ANTES DE IR	120,904.74
(-) DISTRIBUCION DE UTILIDADES	
(-) IMPUESTO A LA RENTA 15 UIT	6,600.00
(-) IMPUESTO A AL RENTA MAYOR A 15 UIT	16,471.42
(-) IMPUESTO ALA RENTA	23,071.42
(+) UTILIDAD (o pérdida) NETA	97,833.32

Ficha RUC



Reporte de Ficha RUC

Lima, 27/04/2021

ABC INSUMOS E.I.R.L.
20603103581

Información General del Contribuyente	
Código y descripción de Tipo de Contribuyente	07 EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA
Fecha de Inscripción	17/04/2018
Fecha de Inicio de Actividades	01/05/2018
Estado del Contribuyente	ACTIVO
Dependencia SUNAT	0083 - I.R.PIURA-MEPECO
Condición del Domicilio Fiscal	HABIDO
Emissor electrónico desde	10/05/2018
Comprobantes electrónicos	FACTURA (desde 10/05/2018),BOLETA (desde 10/05/2018)

Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	-
Tipo de Representación	-
Actividad Económica Principal	4630 - VENTA AL POR MAYOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO
Actividad Económica Secundaria 1	1071 - ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE PANADERÍA
Actividad Económica Secundaria 2	- - -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	MANUAL/COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad	MANUAL/COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	-
Actividad de Comercio Exterior	SIN ACTIVIDAD
Número Fax	-
Teléfono Fijo 1	-
Teléfono Fijo 2	-
Teléfono Móvil 1	74 - 979125027
Teléfono Móvil 2	74 - 966482294
Correo Electrónico 1	abcinsumoseir@gmail.com
Correo Electrónico 2	-

Domicilio Fiscal	
Actividad Económica Principal	4630 - VENTA AL POR MAYOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO
Departamento	PIURA
Provincia	PIURA
Distrito	CASTILLA
Tipo y Nombre Zona	SEC. CASTILLA
Tipo y Nombre Vía	CAL. LLOQUE YUPANQUI
Nro	805

Km	-
Mz	-
Lote	-
Dpto	-
Interior	-
Otras Referencias	-
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	OTROS.

Datos de la Persona Natural / Datos de la Empresa	
Fecha Inscripción RR.PP	02/04/2018
Número de Partida Registral	11193255
Tomo/Ficha	-
Folio	-
Asiento	-
Origen de la Entidad	NACIONAL
País de Origen	-

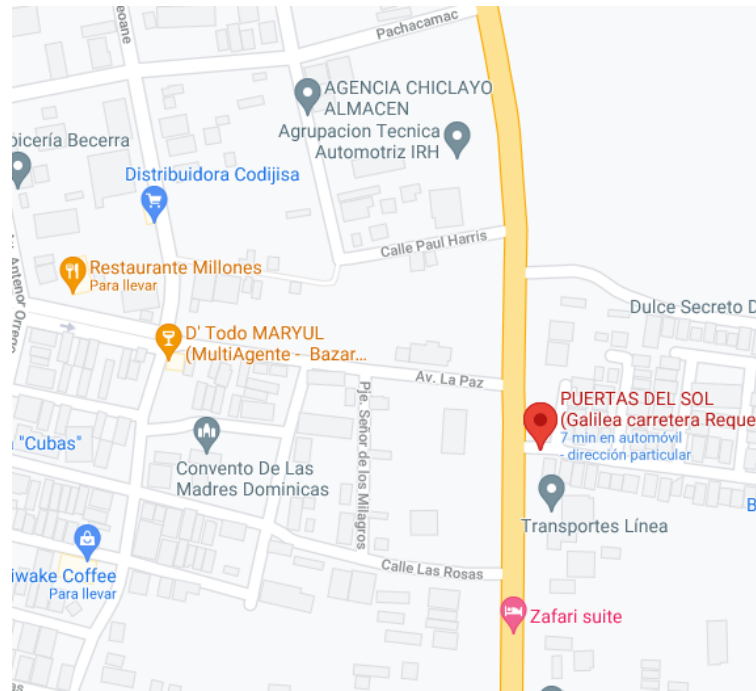
Registro de Tributos Afectos				
Tributo	Afecto desde	Exoneración		
		Marca de Exoneración	Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	01/05/2018	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/10/2018	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/09/2018	-	-	-
RENTA - REGIMEN MYPE TRIBUTARIO	01/05/2018	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/09/2018	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/02/2020	-	-	-

Representantes Legales					
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD 09668037	CASTRO MORAN RAUL EMILIO	TITULAR-GERENTE	06/10/1945	02/04/2018	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	--- CAMACHO CAL. LOS BAMBUES 118	LIMA LIMA LA MOLINA	15 975127676	admgranamericas@tribuciones@gmail.com	

Otras Personas Vinculadas						
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 09668037	CASTRO MORAN RAUL EMILIO	TITULAR	06/10/1945	02/04/2018	-	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
		---	--	-		
	País de Residencia	País de Constitución				
	-	-				

Establecimientos Anexos							
Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Condición Legal	Licencia
0001	SUCURSAL	-	LAMBAYEQUE CHICLAYO LA VICTORIA	RES. PUERTAS DEL SOL Mz AD Lote 02	-	ALQUILADO	-
0002	SUCURSAL	-	CAJAMARCA JAEN JAEN	SEC. EL HUITO CAL UNION Y LA VERDAD S/N	ESQUINA CALLE LA VERDAD/UNION	ALQUILADO	-
0004	DEPOSITO	-	SAN MARTIN SAN MARTIN TARAPOTO	JR. INCA GARCILAZO DE LA VEGA 116	-	ALQUILADO	-
0007	SUCURSAL	-	LA LIBERTAD TRUJILLO MOCHE	URB. SOL DE LAS DELICIAS OTR. IV ETAPA Mz 10 Lote 7	-	ALQUILADO	-
0008	SUCURSAL	-	CAJAMARCA CAJAMARCA CAJAMARCA	SEC. LA MOLINA JR. ITALIA LL2	-	ALQUILADO	-
0009	SUCURSAL	-	ANCASH SANTA NUEVO CHIMBOTE JUNIN	URB. LAS CASUARINAS OTR. MZ Mz K2 Lote 05	-	ALQUILADO	-
0010	SUCURSAL	-	HUANCAYO HUANCAYO	URB. EL BOSQUE JR. LOS ALISOS Mz L Lote 3	A UNA CUADRA DEL PARQUE DE PALIAN	ALQUILADO	-

Ubicación



Fuente: GoogleMap



Descripción: Residencial Puertas del Sol – Galilea (Carretera Reque) Mz AD,
Lte 02. Lambayeque – Chiclayo – Reque.

Personal administrativo



Descripción: Personal Administrativo.