



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión de Créditos y Cobranza y la Liquidez de la Empresa Corporación & Grupo De Las Casas ,Tarapoto SAC, 2020-2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

Lozano Garcia, Glinda Iris (ORCID:0000-0002-3277-9421)

Sanchez Arevalo, Sandra (ORCID:0000-0001-9695-5239)

ASESOR:

Mtro. Toledo Martinez, Juan Daniel (ORCID:0000-0003-2906-9469)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedicamos a Dios, quien nos brindo las fuerzas suficientes para poder seguir adelante y no desistir en los problemas que se nos presentaban, enseñándonos a afrontar las adversidades sin desfallecer en el intento.

A nuestros padres, por brindarnos la vida, amor, apoyo incondicional, sabios consejos, apoyo en los momentos difíciles, sobre todo por todo el compromiso de facilitarnos todos los recursos para poder llevar acabo esta investigación. Nos dieron todo lo que somos hoy en día como persona, con muchos valores, principios y coraje para cumplir con todas nuestras metas y sueños. A nuestros hermanos que siempre estuvieron a tras nuestro, con sus consejos y palabras de aliento.

AGRADECIMIENTO

Como parte de este proceso, en primer lugar, dar gracias a Dios por darnos la salud y la vida para seguir cada día cumpliendo nuestras metas y sueños, agradecemos a nuestros padres quienes fueron la inspiración de grandeza para no rendirnos en el camino, dándonos sus sabios consejos, agradezco al gerente de la empresa que siempre nos apoyó con la información solicitada para continuar con el trabajo, gracias a mi docente quien nos dedicó parte de su tiempo para poder llevar a cabo el curso y agradecer a todas las personas que estuvieron presentes en cada paso del camino.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	17
3.5 Procedimientos	19
3.6 Métodos de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Importe de cuentas por cobrar comerciales.....	3
Tabla 2	Razones o indicadores financieros	12
Tabla 3	Integrantes de la población	16
Tabla 4	Integrantes de la muestra.....	17
Tabla 5	Indicador de liquidez general	27
Tabla 6	Indicador de liquidez absoluta.....	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Indicador de liquidez general	28
Figura 2	Indicador de liquidez absoluta.....	29

Resumen

El objetivo de la investigación fue describir la situación de la gestión de crédito y cobranza y el nivel de liquidez de la empresa Corporación & Grupo de Las Casas S.A.C 2020 – 2021, estudio que se considera como aplicada, puesto que ayudará a brindar información para poder dar solución a los problemas determinados, de nivel descriptivo, no experimental por diseño, para poder recoger los datos se valió de la guía de entrevista y de la ficha de registro como instrumentos. Se tiene como resultados: de la gestión e créditos y cobranza, que no existe un análisis minucioso para poder otorgar créditos, solamente se basa algunos datos de créditos otorgados al cliente y no optando por otros instrumentos, esto ocasiona que se brinde créditos a clientes con solvencia baja y capacidad de pago riesgoso, además, no hay estrategias definidas para las cobranzas, no tienen conocimiento los trabajadores de ningún proceso ni de políticas de seguimiento de créditos otorgados, sobre la liquidez general, hubo una disminución de 4.35 a 1.47, en el 2020 y 2021 respectivamente. Concluye que la gestión de crédito y cobranza y la liquidez son deficientes en la empresa Corporación & Grupo De Las Casas S.A.C, Tarapoto, 2020-2021.

Palabras claves: gestión de créditos, cobranzas, liquidez.

Abstract

The objective of the research was to describe the situation of credit and collection management and the level of liquidity of the company Corporación & Grupo de Las Casas S.A.C 2020 - 2021, study that is considered as applied, since it will help to provide information to be able to give solution to the determined problems, descriptive level, non-experimental by design, to be able to collect the data the interview guide and the registration form were used as instruments. The results are as follows: credit management and collection, there is no detailed analysis to be able to grant credits, only based on some data of credits granted to the client and not opting for other instruments, this causes that credits are provided to clients with low solvency and risky payment capacity, in addition, there are no defined strategies for collections, the workers are not aware of any process or follow-up policies of credits granted, on the general liquidity, there was a decrease from 4.35 to 1.47, in 2020 and 2021 respectively. It concludes that credit and collection management and liquidity are deficient in the company Corporación & Grupo De Las Casas S.A.C, Tarapoto, 2020-2021.

Keywords: credit management, collections, liquidity.

I. INTRODUCCIÓN

El crédito es un instrumento que abarca años en su utilización, siendo una herramienta multipropósito de ayuda en la generación de negocios o apalancamiento de deuda, a su vez funciona como poder de adquisición de un bien sin contar la liquidez o efectivo disponible en un determinado tiempo.

De acuerdo con Castillo (2021) manifiesta que, la gestión mercantil en la actualidad, el crédito y la cobranza son diligencias que se relacionan y que ahondan de un negocio, que, en parámetros normales, debe seguir el lineamiento para generar dinero. El grado de efectividad de la cobranza va determinar qué tan sustentable es el negocio. De acuerdo a la calidad de cobranza que tiene la empresa se verá reflejado en su liquidez.

En Lima, ConexiónEsan (2017) dice que las preocupaciones son constantes de las compañías para que puedan alcanzar los objetivos es optar por perfeccionar la dirección de crédito y cobranza acoplado sistema conveniente en la cual se reflejan los resultados de la recaudación recuperando así la liquidez de la empresa por los créditos otorgados. Al tener una mala dirección de cobranza la entidad no contara con solvencia para hacer frente sus necesidades. También Manifiesta que, en la gestión de crédito y cobranzas, es importante emplear una serie de juicios en la cual permiten que las empresas desarrollen políticas de pronto retorno del bien. Cuando en la mayor parte de las ventas son a crédito, es importante tener cuidado en la cual esto podría poner en peligro el estatus financiero de la empresa. Muchas veces las compañías se van a la quiebra por una mala gestión en sus cobranzas.

Según Gonzales (2017) Indica que, las compañías nacionales y extranjeras incrementan desarrollo en los lugares en la cual operen, donde estos generen un incrementan en el volumen de personas con trabajo, formando nuevos y mejores proyectos de progreso para el país, y esto incrementa la cultura social y perfecciona su ambiente. Dando así mejor calidad de vida a las personas y eso hace que se generen desarrollo económico.

La empresa Corporación & Grupo de las Casas SAC con RUC: 20493908660, fue constituida en el año 2010 se encuentra situado en la Av. Vía de Evitamiento N° 2178, es una empresa que viene operando 10 años en el mercado en el sector de servicios de construcción. Actualmente la empresa se encuentra en la etapa de consolidación, motivo que a su corto tiempo en el mercado ya cuenta con seis (6) sucursales, tres (3) en la región san Martín, tres (3) en la región Loreto. Sus potenciales clientes son instituciones públicas, privadas y público en general.

Asimismo, se identificó el proceso de gestión de créditos y cobranza es realizada de forma empírica y los trabajadores del área de cobranza no recibieron capacitación alguna para realizar su trabajo, por lo cual la empresa no consideró un procedimiento de otorgamiento de crédito alineado a las necesidades de la empresa o política establecida que se debe cumplir como seleccionar a los clientes por tipo de mercado, solicitar información de los potenciales clientes, analizar documentalmente y evidenciada su información para posteriormente otorgar el crédito mediante documento de acreditación. A lo mencionado se identificó que la empresa tiene un proceso de otorgamiento de crédito ineficiente esto a su vez se observó que las acciones de cobranza son deficientes porque basándose solamente en llamadas telefónicas, visitas o mensajes de texto, posterior a ello la empresa solicita servicio externo para el procedimiento judicial ocasionando pérdida de dinero y tiempo motivo que la recuperación se da a un largo periodo. Al cierre del año 2021 la empresa tuvo como ventas S/. 1,372,415.00.00 y durante el año 2020 S/. 922,795.00, mostrando aparentemente un panorama de recuperación económica, pero con pérdidas de S/. 109,052 para el 2020 y de S/. 8,598.00 para el 2021. Asimismo, la empresa Corporación & Grupo de las Casas SAC en los últimos 3 años viene reflejando saldos considerables en las cuentas por cobrar, siendo para el 2019 S/. 547,969.00; el 2020 S/. 382,695.00 y en el 2021 S/. 382,695.00; como también para el pasivo incremento considerablemente las cuentas por cobrar diversas del periodo 2020 al 2021, en los últimos tres años la empresa cuenta los siguientes saldos:

Tabla 1*Importe de cuentas por cobrar comerciales*

Detalle	Año 2019	Año 2020	Año 2021
Saldos de cuentas por cobrar comerciales	S/. 547,969.00	S/. 382,695.00	S/. 382,695.00

Nota: Datos proporcionados por la empresa Corporación & Grupo De Las Casas SAC

En lineamiento con lo indicado con anterioridad, se identificó que la liquidez de la empresa bajo considerablemente del 2020 al 2021 por los incrementos de pasivos y/o obligaciones, impidiendo solventar sus compromisos a corto o mediano plazo solicitando introducir más fondos de acciones para hacer frente a sus deudas.

Por lo cual el problema reside cuando la entidad comenzó a tener dificultades de liquidez para dar soluciones a sus necesidades de efectivo, motivo que los créditos otorgados a los clientes a la cual la Corporación & Grupo de las casas SAC, les brindo servicios tanto como alquiler de maquinarias y servicios generales se atrasaron en sus pagos no priorizando el compromiso que tuvieron con la empresa, la cual generó que los clientes que requerían de sus servicios tuvieran que buscar a distintas empresas más no a Grupo De Las Casas porque se limitaba en sus recursos, debido a la mala gestión de la cobranza de los créditos concedidos. Los importes de los saldos de los créditos por cobrar reflejan un valor considerable en comparación con las ventas totales del 2020 representa el 41.48 % y para el 2021 es S/ 47.42 %, condición que genera mayor nivel de riesgo a la empresa de caer en baja liquidez. Los saldos de los créditos otorgados muestran un incremento considerablemente siendo para el 2018 la suma de S/. 199,522.00, el 2019 S/. 547,969.00 generando mayor grado de duda de iliquidez para la empresa. En los que respecta al año 2021, los saldos de los créditos otorgados, tienen una antigüedad de vencimientos mayor a 60, 90 y 120 días de cobranza, que no se hizo efectivo dentro el periodo. Condición que afecta los saldos de efectivo, limitando que la empresa disponga activos líquidos e inmediatos.

Los procesos de la gestión de créditos no están enfocadas con las condiciones y los requisitos que se deben aplicar a los clientes, en consecuencia, las cobranzas de los créditos cada vez se vuelven menos

efectivas, al no contar con disposiciones y parámetros reglamentados, esto motivó que en la presente investigación se planease como **problema general** ¿Cuál es la situación de la gestión de crédito y cobranza y el nivel de liquidez de la empresa Corporación & Grupo de Las Casas S.A.C 2020 - 2021?, y por consiguiente los siguientes **problemas específicos** a) ¿Cuál es la situación del proceso de otorgamiento de crédito y estrategia de cobranza de la empresa Corporación & Grupo De Las Casas SAC 20202 - 2021?, b) ¿Cuál es la situación de la liquidez general y la liquidez absoluta de la empresa Corporación & Grupo De Las Casas SAC 2020 - 2021?

Por tanto, el presente trabajo de estudio se justifica a nivel teórica, porque se presenta investigaciones previas, teorías y conceptos fundamentales sobre gestión de créditos y cobranzas, para el desarrollo de las variables, lo que permitirá optar establecer solución al problema planteado. A nivel práctica, permitió que la empresa Corporación & Grupo de Las Casas SAC 2020 - 2021, analice las variables de estudio, lo cual se obtuvo resultados que ayudaron a conocer las causas de la deficiencia en la gestión de créditos y cobranzas y la liquidez, con el propósito de recomendar las acciones pertinentes de mejora. A nivel metodológica se desarrolló a través de la investigación descriptiva tomando como base la gestión de créditos y cobranzas de la empresa, presentando instrumentos validados y confiables que podrán ser utilizados por otros autores, el cual nos ayudó para la recolección de datos sobre gestión de créditos y cobranzas y liquidez.

Con lo mencionado anteriormente, llevó a tomar como **objetivo general**: Describir la situación de la gestión de crédito y cobranza y el nivel de liquidez de la empresa Corporación & Grupo de Las Casas S.A.C 2020 - 2021, Por lo cual se dividió en los siguientes **objetivos específicos** a) Describir la situación del proceso de otorgamiento de crédito y estrategia de cobranza de la empresa Corporación & Grupo De Las Casas SAC 20202 - 2021, b) Describir la situación de la liquidez general y la liquidez absoluta de la empresa Corporación & Grupo De Las Casas SAC 2020 – 2021.

Asimismo, tenemos como **hipótesis general**: La gestión de crédito y cobranza y el nivel de liquidez es deficiente en la empresa Corporación &

Grupo de Las Casas S.A.C 2020 – 2021. En cuanto a las **hipótesis específicas** a) El proceso de otorgamiento de crédito y estrategia de cobranza es deficiente en la empresa Corporación & Grupo De Las Casas SAC 20202 - 2021, b) La liquidez general y la liquidez absoluta es deficiente en la empresa Corporación & Grupo De Las Casas SAC 2020 – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Espinoza (2020) en su artículo titulado Gestión de Cobranzas, Rentabilidad y Liquidez de Mipymes Comercializadoras de Materiales de Construcción en Cuenca, Caso Iscea CIA. LTDA. pretendió evaluar y diseñar propuestas para un manejo apropiado para el manejo de cobro de créditos y su relación con la rentabilidad y la liquidez de las pequeñas empresas dedicada a la comercialización de material de construcción en Ecuador. El método aplicado a la investigación fue la observación y encuesta. La muestra se integró por 180 MIPYMES ecuatorianas que representan. La técnica aplicada fue la encuesta como herramienta para la recolección de la información. Conclusión: la empresa debe establecer políticas para cobrar las carteras vencidas así mismo debe establecer personal idóneo para el área de cobranza la cual hará un seguimiento a la cartera de clientes para que no se atrasen en sus pagos.

De la misma manera Gutiérrez y Peralta (2021) en su estudio que tiene por título incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del súper las Segovia, SAC. de las cuales el tipo de estudio fue correlacional, el elemento muestral se seleccionó el área de cobranza en la que se encuentra el responsable del área de cartera y el gerente encargado del área. La técnica que aplicada fue la entrevista. Conclusión: es importante que las empresas tengan en cuenta implementar políticas en las cuales les permita tener una mejor gestión de cobranza para poder fortalecer el sistema de cobranza y a si beneficiar económicamente a la empresa como a los trabajadores.

Por otro lado, Ramirez (2016) en su artículo de investigación que tiene por título, Modelo de crédito-Cobranza y gestión financiera en la empresa "Comercial Facilito" de la parroquia Patricia Pilar, provincia de los Ríos, nos manifiesta el objetivo de cómo mejorar la cartera que ya vencieron a través de un modelo de cobro de créditos para la empresa comercial facilito en la provincia de Los Ríos. Aplicó un enfoque explicativo. Los elementos de la muestra fueron 154 clientes. El instrumento aplicado fue la entrevista y el cuestionario. Conclusión: Por lo tanto, es necesario mencionar que este trabajo de investigación es de gran ayuda para futuros trabajos, ya que

muestra de manera específica el tema de investigación con el fin de proporcionar información clara y detallada para las personas que puedan estar interesadas en este tema de estudio.

A nivel nacional, Quezada (2020) en su estudio de titulado, implementación de políticas de gestión en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa REFERMAT S.A.C, periodo 2020, determino su objetivo: lo cual estableció de qué manera la implementación de políticas en la gestión de cuentas impagas incide en la liquidez de la empresa Refermet S.A.C. El diseño utilizado para su investigación fue no experimental, transaccional correlacionar –casual. La población comprendió 35 personas trabajadores de la empresa, la técnica e instrumento aplico cuestionario de preguntas abiertas y cerradas. Conclusión: la empresa no cuenta con políticas y procedimientos en la gestión, no cuenta con los reportes financieros que ayuden a tener una información más real la estabilidad de la empresa.

En tanto, Castillo (2022) Estrategias de Cobranza Para Mejorar la Liquidez de la empresa Semper E.I.R.L. Lambayeque-2019, el cual tuvo como objetivo establecer lineamientos estratégicos para mejorar la liquidez dentro de la empresa. la investigación fue descriptiva, en la cual la muestra estuvo formada por 10 colaboradores de la empresa, el instrumento empleado ha sido la guía de entrevista. Conclusiones: la empresa al no contar con políticas estratégicas para gestionar sus créditos, tendrá limitaciones para obtener sus objetivos.

Por consiguiente, Salazar (2020) en su artículo Titulado implementación de políticas de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa de transportes Unidos Chama S.A.V.E.S – Lima, 2019, tuvo como finalidad proponer estrategias en cuanto a cobranza para mejorar la liquidez de la caja municipal de ahorro y crédito Trujillo S.A. Sus características metodológicas fueron de tipo descriptiva-correlacional. En la cual el diseño es no experimental. La población se comprendió por 19 colaboradores. Concluyo que hay un alto índice de clientes morosos a causa de una mala práctica de la gestión de los créditos.

A nivel local, de la misma manera, Arévalo y Amasifuen (2020) en su estudio con título, Gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa negocios y servicios postales S.A.C, tuvo la intencionalidad de evaluar las cuentas por que requieren de pago y la liquidez en la empresa negocios y servicios postales S.A.C. periodo 2018, el estudio fue no experimental y transversal. Los participantes fueron 2 colaboradores, la cual fue representado por el gerente y el encargado del área de finanzas, y adicional a ellos estaba el acervo documentario que posee la empresa. Como conclusión: se tomaron en cuenta las deficiencias que se identificaron durante el proceso de las gestiones de cuentas por cobrar lo cual conlleva a generar una pesada cartera que dado el caso sigue manteniendo problemas de pago y generando inestabilidad en la liquidez de la empresa.

En cuanto Maldonado (2020) en sus investigaciones que tuvo como título morosidad y su influencia en la rentabilidad de la empresa Electro Oriente S.A., Tarapoto 2019. En la cual emplearon el tipo de investigación aplicada. El cual tuvo empleado por 20 trabajadores de la institución. El instrumento que utilizo ha sido la entrevista. Conclusión: hay una alta incidencia de morosidad que afecta el rendimiento de la entidad. Lo cual generen las ratios de rentabilidad sean deficientes. Según lo encontrado en el trabajo de investigación se puede decir que, las empresas deberán tomar conciencia de la relevancia que tiene contar con un sistema de cobranza para así reducir la morosidad que afecten la liquidez de las empresas.

Así mismo, Sandoval (2021) en su trabajo de investigación titulada Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la morosidad de la caja Piura del distrito de Rioja, año 2018. Tuvo como objetivo precisar cuál es la relación existente la morosidad con las cuentas por cobrar. Se aplicó el enfoque descriptivo, correlacional no experimental. La población se comprende por 48 trabajadores de la entidad de la entidad, lo cual para ello se utilizó el cuestionario como instrumento. Conclusión: el grado de morosidad es elevado, lo cual alcanza el (60%), eso se debe a la ineficiencia con el cobro de los créditos. Según lo encontrado en el trabajo de investigación se

puede mencionar que las compañías deben contratar personas capacitadas para los puestos de trabajo.

A continuación, se da a conocer la fundamentación teórica de las variables, según Linares (2020), se define al crédito como un préstamo de dinero lo cual percibe el cliente del banco, teniendo como compromiso a futuro devolver gradualmente dicho préstamo.

Con respecto a crédito y cobranza, Banco de Desarrollo de América del Norte (2020) manifiesta que las políticas de gestión del crédito y cobranza es un sistema que nos permite entender los pasos que se sigue en una empresa o entidad bancaria para poder realizar un correcto crédito, estableciendo las políticas acordes a sus beneficios.

Para Cortez y Burgos (2016) confirma que la gestión de crédito para varias empresas es importante ya que brinda la facilidad de obtener grandes ventas y que incrementa la posibilidad de alcanzar un alto nivel de utilidad.

Para evaluar la gestión de crédito y cobranza en la empresa Corporación & Grupo De Las Casas, se utilizó como referencia bibliográfica a Morales y Morales (2014), indicando que es un proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio.

En la cual refiere lo siguiente: primera dimensión, proceso de otorgamiento de crédito, en el caso del consentimiento para el crédito normalmente se investiga al cliente antes de otorgarle el crédito, normas delimitando los lineamientos del crédito, en la cual se redactan todos los detalles. Sus indicadores son: a) Indagación y/o seguimiento al cliente: menciona que es el otorgamiento de crédito a los nuevos clientes, así como también a clientes ya existentes, para ello es necesario hacer un seguimiento al cliente para saber su nivel de endeudamiento, antes de otorgar el crédito es necesario hacer una serie de investigación al cliente para saber su capacidad de financiera del cliente. b) Análisis: se refiere a quien estudia los datos del cliente y es el encargado en confirmar si se puede otorgar o no el crédito, lo que normalmente se estudia del cliente es el hábito que

tiene frente a los compromisos para pagar sus deudas. c) Aceptación de clientes para otorgar crédito: al finalizar la investigación y después de analizar el perfil del cliente y una vez que ya se decide otorgarle el crédito, se le promedia el límite del crédito a base de su capacidad de compra y su potencial para afrontar sus obligaciones. Si el análisis nos indicase que el cliente no cuenta con los requisitos necesarios para que se le otorgue el crédito, se pueden considerar otras alternativas, con la finalidad de dar un buen fin a las operaciones. Por consiguiente, como segunda dimensión hace mención a las estrategias de cobranza: Para establecer las estrategias es de suma importancia segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características similares de los clientes y las cuentas por cobrar, teniendo como ejemplo: veteranía, monto, producto, lugar, perfil del cliente o la cuenta, para así decidir las estrategias que sean idóneas para fragmentar a los clientes con problemas semejantes. También manifiesta que las estrategias implantan las maneras de cobrar, los criterios de negociar como los plazos, perdonar, quitas, todos ellos convenientes al fragmento que se haya definido y que seguramente tendrán un efecto más preciso de conseguir que los clientes cumplan con los pagos de sus adeudos, también precisa 4 estados de cobranza, lo cual son: a) Prevención: dice que son los hechos dirigidos a prevenir el incumplimiento de pago del cliente, bajar el riesgo en los expedientes de cuentas por cobrar y seguir con los encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar y asegurar los componentes necesarios para proceder en caso del incremento de peligro por el aumento de los clientes que no cancelan sus deudas. B) Cobranza: es el acto encaminado a recuperar las deudas del cliente en un periodo de tiempo estipulado la cual le garantiza al cliente su relación con la empresa de seguir haciendo negocios. C). Recuperación: son acciones dirigidas a recuperar cuentas que están con mucho tiempo sin pagar, en estos casos las empresas cortan relación con los clientes moros, ya que consideran que son clientes deudores y que no pagaran pronto sus cuentas. D) Extinción: nos da a entender que son las acciones direccionadas a registrar en las cuentas contables que están para cobrar y también que están como canceladas en caso los clientes hayan cumplido

con la responsabilidad. El mismo autor manifiesta las etapas del sistema de cobranza menciona lo siguiente: que las fases de un sistema de cobro los principales procesos tienen movimientos con un costo menor y ofrecen al cliente un trato cómodo y agradable para mantener un mejor ambiente, al contrario, con las últimas etapas, los procesos que se empiezan de alguna forma son más impactantes, de tal manera que se tienden a clasificar a los deudos de acuerdo el tipo de acciones que se realizara dependiendo el caso. Sus dimensiones son: a) Cobranza normal: es la que normalmente se realiza mediante estados de cuenta de las facturas por cobrar. b) Cobranza preventiva: se dice que es preventiva cuando se usan recordatorios de las fechas de los próximos vencimientos, lo puedes realizar mediante teléfonos, mediante correos o a través de visitadores del área de cobranza. c) Cobranza administrativa: son las cuentas próximas por vencerse y que anteriormente no se hizo una buena diligencia de cobranza. d) Cobranza domiciliaria: son las cuentas que están atrasadas y que son las cuentas impagas, en la cual es necesario realizar una visita al domicilio del cliente moroso para determinar qué tipo de proceso se empleara para su cobranza. e) Cobranza extrajudicial: es cuando las cuentas morosas no pagan y ya se ha empleado medios de cobro y no se ha obtenido resultados positivos. f) Cobranza prejudicial: son las acciones en la cual tiene por objetivo cobrar las cuentas en las cuales están próximas a entrar a juicio debido a su tiempo de morosidad. g) Cobranza judicial: viene a ser cuando el cliente moroso no cumplió con su deber de crédito, en donde se procede a un juicio por cobranza donde un juez establece que la deuda debe ser cancelada.

Según Flores (2015) nos afirma que la liquidez es un modelo que representa el nivel de solvencia que cuenta una empresa a corto plazo, en relación a la suficiencia que tiene para afrontar sus cuentas en corto tiempo, para esta finalidad se dividió los indicadores que cuantifican en diversos modos la capacidad de pago a un tiempo corto. Es de suma importancia en todos los negocios, porque nos permite observar si una empresa es viable o no, es decir, cuando se puede hacer cargo de todas sus responsabilidades, para ello existen varios indicadores.

Tabla 2
Razones o indicadores financieros

Indicador	Descripción
<p>Liquidez General</p> <p><u>Activo corriente</u> Pasivo corriente</p>	<p>Indica la magnitud que pueden alcanzar los activos con más liquidez frente a las responsabilidades de menos vencimiento o más devengo. Se obtiene cuando se divide los activos corrientes con los pasivos corrientes, cuanto mayor resulte el coeficiente logrado, más capacidad tendrá la empresa de solventarse para hacer frente a sus deudas que caducan a corto plazo.</p>
<p>Prueba Acida</p> <p><u>Activo corriente – Existencia</u> Pasivo corriente</p>	<p>Muestra el nivel de solvencia de la empresa en cuanto a sus obligaciones, pagando sus cuentas a corto plazo, sin contar con los saldos que hay por inventario.</p>
<p>Liquidez Absoluta</p> <p><u>Disponible en caja y bancos</u> Pasivo corriente</p>	<p>Cuando nos referimos a activos se toma en cuenta solo el efectivo y equivalente en efectivo y los valores negociables. Esto nos indica por cuanto tiempo la empresa puede seguir operando con sus activos disponibles sin tener que acudir a su flujo de caja.</p>
<p>Capital de Trabajo</p> <p>Activo corriente – Pasivo corriente</p>	<p>Con este indicador podemos tomar decisiones ya que nos muestra el sobrante que presenta la empresa con respecto a la liquidez y cuan capaz esta para afrontar sus obligaciones en un plazo corto. El Capital de Trabajo, es el sobrante el cual le va servir a la empresa después de haber pagado sus obligaciones y con la cual podrá seguir operando día tras día.</p>

Nota: Flores (2015)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Los tipos de investigación son empleados en los proyectos de investigación para dar un mejor enfoque al trabajo, nos permitió describir, realizar alguna predicción, una herramienta útil para expandir nuestros conocimientos. La presente investigación según el propósito es de tipo aplicada por el uso de bases teóricas según las variables de estudio para su desarrollo y logro de los objetivos planteados. Asimismo, es de nivel Descriptivo porque se describió y se definió cada variable de estudio, el cual permitió medir la deficiencia de la gestión del crédito y cobranza y la liquidez de la empresa Corporación & Grupo De Las Casas SAC.

Diseño de investigación

El diseño fue la guía para realizar la investigación de cómo llevar nuestra tesis, asumiendo que la investigación es correlacional - no experimental, nos ayudó a medir y a establecer la situación de las dos variables sin alteración alguna por parte de los investigadores (Hernández, 2014). Por consiguiente, es de corte transversal, porque permitió la recolección, análisis y procesamiento de la información corresponden a un periodo determinado, lo cual es 2021.

Puede ser simbolizada por el siguiente Diseño:

M → O1, O2

Dónde:

M = Muestra
O1 = Gestión de créditos y cobranza
O2 = Liquidez

3.2 Variables y operacionalización

Variables

Para realizar La operacionalización de las variables fue importante colocar al inicio de la tesis y, así como también se puso las limitaciones del tema, de ahí a la medida que se fue recolectando información se fue depurando cierto tipo de información Espinoza (2020).

Variable independiente 1: Crédito y Cobranza

Definición Conceptual: Banco de Desarrollo de América del Norte (2019) manifiesta que las políticas de gestión del crédito y cobranza es un sistema que nos permite entender los pasos que se sigue en una empresa o entidad bancaria para poder realizar un correcto crédito, estableciendo las políticas acordes a sus beneficios.

Definición Operacional: El crédito y cobranza se evaluó mediante una entrevista estructurado de acuerdo con las dos dimensiones, lo que nos permitió la solución de cada objetivo.

Dimensión 1: Proceso de otorgamiento de crédito

Indicadores:

- Investigación
- Análisis documental
- Aceptación del cliente

Dimensión 2: Estrategias de cobranza

Indicadores:

- Cobranza nominal
- Cobranza preventiva
- Cobranza administrativa
- Cobranza domiciliaria
- Cobranza extrajudicial

-Cobranza prejudicial

-Cobranza judicial

Escala de medición: Nominal

Variable dependiente 2:

Liquidez

Definición conceptual: La liquidez es un modelo que representa el nivel de solvencia que cuenta una empresa a corto plazo, en relación a la suficiencia que tiene para afrontar sus cuentas en corto tiempo.

Definición operacional: Para la evaluación de la variable se empleó la entrevista que estuvo estructurado a base de las dimensiones, que fue dirigido a los trabajadores de la empresa, lo cual ayudará para dar solución al objetivo.

Dimensión 1: Liquidez General

Indicador:

-Activo corriente / Pasivo corriente

Dimensión 2: Liquidez Absoluta

Indicador:

-Disponible en caja bancos/ Pasivo corriente

Escala de medición: Razón

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Está representada por un total de 20 colaboradores que forman parte de las diferentes áreas de la empresa Corporación & Grupo De Las Casas SAC, 2021. Cabe mencionar que la población consiste en un grupo de elementos, objetos o sujetos que manifiestan características

semejantes, sobre las cuales un investigador desea ejecutar un estudio. Baena (2017).

La distribución de la población se distribuye de la siguiente manera

Tabla 3

Integrantes de la población

Áreas u oficinas	Número de colaboradores
Gerente	1
Administrador	1
Asistente contable	1
Créditos y cobranza	6
Técnico mecánico	6
Técnico operadores de maquinaria	5
Total	20

Nota: Datos proporcionados por la empresa Corporación & Grupo De Las Casas SAC

Como segunda población conto con los estados financieros de la empresa Corporación & Grupo De Las Casas SAC.

Criterios de inclusión: se incluyó a 9 colaboradores y que forman parte de las áreas de gerencia, administración, asistente contable, los de créditos y cobranza. Así mismo se tomó en cuenta los estados financieros de los años 2020 y 2021.

Criterios de exclusión: en el presente trabajo no se tuvo en cuenta a los colaboradores que pertenecen a las áreas de reparaciones y al área de operadores.

Muestra

Cabe resaltar que la muestra es la selección de la población que se desea investigar de forma representativa para poseer información con respecto a las variables de estudio, Muñoz (2015)

Para efectos del estudio, la muestra estuvo representada por 9 trabajadores de la empresa Corporación & Grupo De Las Casas SAC 2020-2021, asimismo, también estuvo conformada por la información financiera como el estado de situación financiera y el estado de situación económica.

Tabla 4
Integrantes de la muestra

Áreas u oficinas	Numero de colaboradores
Gerente	1
Administrador	1
Asistente contable	1
Créditos y cobranza	6
Total	9

Nota: Datos proporcionados por la empresa Corporación & Grupo De Las Casas SAC

Muestreo

Se ejecutó un muestreo no probabilístico por conveniencia (Otzen, Manterola, 2017), en relación al trabajo, lo cual quiere decir que los elementos que se seleccionaron son por conveniencia del investigador con el criterio que los colaboradores están estrechamente vinculados con la gestión de créditos y cobranzas y la liquidez de la empresa Corporación & Grupo De Las Casas SAC.

Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo conformada por un total de 9 colaboradores de la empresa Corporación & Grupo De Las Casas SAC 2020-2021. Como también, por el estado de situación financiera y estado de situación económica.

3.4 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Técnicas

De acuerdo a la necesidad de la problemática del estudio se tuvo la necesidad de utilizar la técnica de recolector de datos sientos un facilitador lo cual nos ayudara a medir el estado lo cual manifiesta cada variable de acuerdo a su estado natural. Para poder cumplir con el objetivo fue de útil importancia elaborar instrumentos que cumplan con cada uno de sus características (Ponto, 2015).

Entrevista:

Es una técnica para recopilar la información de las diferentes acciones que se ejecutan en la gestión de créditos y cobranza, por lo cual

requiere que el investigador establezca fecha, hora y lugar para su aplicación mediante la guía de entrevista, por lo que el investigador deberá ser específico y coherente orientado al tema de investigación (Carhuancho, 2019).

Análisis documental:

Con esta técnica se facilita el acceso a información de forma física y escrita lo cuales son: acervos documentarios, siendo el propio investigador quien reviza la información (Estados de situación financiera) dentro el ambito y objeto de la investigación (Gallardo, 2017)

Instrumentos

Guía de entrevista:

Es un instrumento que muestra respuestas de formas abiertas, en la cual el investigador mediante su aplicación recopila información de los trabajadores de la empresa dando repuesta a las interrogantes que fueron elaboradas de acuerdo a las variables, el cual tiene como finalidad conocer y analizar el manejo de los créditos y cobranza (Niño, 2011).

Este instrumento permitió conseguir de manera oportuna y acertada la información, la cual se utilizó para contrastar la hipótesis y determinar los resultados de la investigación. La guía de entrevista se elaboró en base a las dimensiones establecidas de la variable independiente y fue aplicada a la muestra conformada por los 9 trabajadores de la empresa, gerente, administrador, asistente contable y 6 trabajadores del área de creditos y cobranzas.

Guía de análisis documental:

El instrumento hace referencia a una serie de información que se sintetiza en documentos como son la información financiera o estados financieros, para poder tener acceso a ello fue de suma importancia que el gerente proporcione dicha información, esto permitió obtener mayor grado de confianza en cuanto a los resultados cuantitativos. De

esta manera una vez que se realizó la aplicación del instrumento, se procedió a analizar e interpretar en base a las dimensiones establecidas en la investigación de la variable dependiente (Hernández, Fernández y Baptista 2015).

3.5 Procedimientos

Lo primero que se realizó fue solicitar autorización a la empresa Corporación & Grupo de las casas S.A.C, para desarrollar la investigación y contar con la información necesaria y la participación de las personas involucradas. Como segunda acción que se realizó fue que se validaron y se elaboraron los instrumentos, para lo cual fue necesario realizar una reunión junto a los colaboradores para la recolección de la información. Para la tabulación de datos en una tabla doble entrada utilizando como soporte el aplicativo Excel, de forma que se permitirá conformar las tablas de frecuencia con respectivos porcentajes además figuras, dichos resultados permitieron de forma practica la discusión con teorías previas de fuentes secundarias, lo cual dieron como consecuencia establecer conclusiones como también las respectivas recomendaciones.

3.6 Métodos de análisis de datos

La metodología de análisis de información fue mediante las técnicas mencionadas, que permitió conocer sobre la situación de la gestión de créditos y cobranza actualmente en la empresa Corporación & Grupo De Las Casas SAC y sus dimensiones de estudio. Asimismo, obtenida la información se analizó, se tabulo e interpreto los resultados, para ello se empleó el programa Microsoft Excel para el cálculo de forma apropiada, posterior a lo establecido permitió conocer de manera coherentemente y lógica la gestión de créditos y cobranza, como también de la liquidez.

3.7 Aspectos éticos

Para el presente trabajo se tuvo consideraciones y lineamientos elaborados por la Universidad Cesar Vallejo, de tal manera que el estudio presenta la cualidad con otros trabajos ya elaborados con

anterioridad, al mismo tiempo se respetaron a los derechos de autor, tomando en cuenta las normas APA la cual sirve para citar al autor, que se utilizó.

IV. RESULTADOS

Se presentan los resultados teniendo en cuenta los objetivos que se plantearon durante el estudio, en la cual se ha requerido aplicar los instrumentos que se elaboraron, en los cuales se presentan a continuación:

Análisis del procedimiento de otorgamiento de crédito de la empresa Corporación & Grupo De Las Casas SAC 2020 – 2021.

Para poder dar solución al objetivo, se aplicó una guía de entrevista en la cual estuvo dirigida al gerente, contador, asistente contable y al área de crédito y cobranza.

Dimensión 1: Proceso de otorgamiento de crédito

1. ¿Cuáles es el proceso de indagación o seguimiento para otorgar un crédito al cliente?

De acuerdo a la entrevista efectuada al *gerente general* manifestó que, los préstamos que realizados con las empresas privadas son mayormente por un vínculo íntimo amical y muchas veces no pasan por el procedimiento establecido. Asimismo, la *Administradora* respondió que, no hay un seguimiento específico para los créditos ya que el 60 % de ellos son con las entidades públicas llámense municipalidades y el otorgamiento de crédito inicia mediante un proceso de licitación y para los clientes privados o particulares son mayormente por vinculo amical, es por ello que no hay un seguimiento específico y oportuno para el otorgamiento de créditos. De igual manera la *Asistente Contable* indicó que, no existe un seguimiento o política para otorgar un crédito porque en son entidades públicas y por vinculo de amistad. Finalmente, los *Trabajadores de crédito y cobranza* en su mayoría respondieron que, desconocen que exista un seguimiento para el otorgamiento de crédito y que el proceso planteado para otorgar préstamo es deficiente.

Interpretación:

Con respecto a la primera pregunta de la entrevista, se analizó y determinó que el procedimiento de otorgamiento de créditos es deficiente que perjudica directamente a la liquidez y por ende no hay

mayor rotación de dinero disponible ocasionando que la empresa busque alternativas para desarrollar sus actividades sin verse perjudicada, esto se dio porque se base su procedimiento de otorgamiento de crédito en vínculos de amistad y esperan ganar licitaciones para que se establezca de cierta forma la disponibilidad de dinero.

2. ¿Cuál es el proceso de análisis efectuado por la empresa a los clientes antes del otorgamiento de un crédito?

Como parte de las respuestas, el *gerente general* manifestó que, el filtro o análisis para el otorgamiento de crédito es el SENTINEL e INFOCOR, páginas web que indican el historial de crédito, que mediante estas herramientas se filtran a los clientes para el analizar correspondiente. Asimismo, la *administradora* manifestó, de igual forma INFOCOR y SENTINEL son las herramientas usadas por la empresa para otorgar un crédito siendo las más comunes utilizadas para obtener récord crediticio de cada cliente. Como también la *asistente contable* opino que, las herramientas utilizadas son las antes mencionadas. Finalmente, *Trabajadores de crédito y cobranza* indicaron que, el proceso de otorgamiento de crédito inicia con la búsqueda del historial crediticio mediante la utilización de las páginas web de SENTINEL e INFOCOR.

Interpretación:

Mediante la segunda pregunta de la entrevista, se identificó que el proceso de análisis para el otorgamiento de un crédito solamente se basa en la revisión del historial crediticio de cada cliente mediante la aplicación de las herramientas página web SENTINEL e INFOCOR, no utilizando otros mecanismos para corroborar la capacidad de apalancamiento de cada cliente, esto serviría para minimizar el riesgo de incumplimiento de pago y que la liquidez de la empresa no se afecte considerablemente.

3. ¿Cuáles son las condiciones de aceptación de un cliente para el otorgamiento de un crédito?

El *gerente general* indicó que, para otorgar un crédito después del procedimiento realizado, se firma un contrato de obligación de pago y orden de servicio, previo acuerdo también entre los socios. También la *administradora* opinó que, la empresa al otorgar un crédito lo hace mediante una orden de servicio y contrato respectivo. Asimismo, la *asistente contable* manifestó que, lo realizan mediante contratos y ordenes de servicio. Finalmente, los *trabajadores de crédito y cobranza* manifestaron que, desconocen las condiciones que usa la empresa para otorgar un crédito, solamente tres personas opinaron que son mediante contratos y orden de servicio.

Interpretación:

Mediante la tercera pregunta de la entrevista, se determinó que las condiciones de aceptación de parte del cliente para su otorgamiento de crédito después del proceso de indagación, se basa en la firma de un contrato de obligación de pago y orden de servicio, pero no todos los trabajadores conocen el procedimiento que estableció la empresa.

Dimensión 2: Estrategia de Cobranza

4. ¿Cuál es el procedimiento de cobranza de deuda?

El *gerente general* manifestó que, el proceso de cobranza es mediante visitas previas de los trabajadores del área de créditos y cobranza, siendo los encargados de realizar la cobranza mediante el uso de herramientas como, correos electrónicos, llamadas telefónicas y mensajes de texto. Asimismo, la *administradora* manifestó, lo primero que realiza la empresa es, llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de texto, al no obtener respuesta alguna de parte de los clientes deudores, realizan visitas previas el cual se encarga el área de créditos y cobranza. Por otra parte, la *asistente contable*, manifestó de igual forma que en las respuestas anteriores, la empresa realiza visitas de lo cual se encarga el área de créditos y cobranza mediante correos electrónicos, llamadas telefónicas y mensajes de texto. Finalmente, los *trabajadores de crédito y cobranza*, opinaron que son los encargados de

hacer el seguimiento de las cuentas por cobrar, mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto y visitas domiciliarias.

Interpretación:

Asimismo, la cuarta pregunta de la entrevista, se identificó que el procedimiento de cobranza de deuda de parte de los clientes, es mediante lo siguiente: a) correos electrónicos, b) llamadas telefónicas, c) mensajes de texto y d) visitas domiciliarias.

5. ¿Qué acciones preventivas realiza la empresa en referencia a la cobranza del crédito?

Siguiendo con la entrevista el *gerente general* respondió, lo primero que realizan es notificar al cliente mediante un correo electrónico o llamada telefónica. Como también la *administradora* manifestó que, las acciones preventivas lo realizan mediante notificaciones, correos electrónicos y llamadas telefónicas. Asimismo, la *asistente contable* también opinó que, como primera acción es realizar llamadas telefónicas aduciendo al cliente la deuda pendiente y posterior a ello los encargados del área de créditos y cobranza realizan las visitas domiciliarias. Finalmente, los *trabajadores de crédito y cobranza* opinaron que, se encargan de hacer el seguimiento a las cuentas por cobrar cuando están próximas a la fecha de vencimiento, anticipando a los clientes mediante llamadas telefónicas y al no tener respuesta realizan visitas domiciliarias.

Interpretación:

La quinta pregunta de la entrevista, se identificó que las acciones preventivas en referencia a la cobranza del crédito son, notificar al cliente mediante: a) correo electrónico y b) llamada telefónica, posterior a ello al no tener respuesta alguna se procede a la visita domiciliaria.

6. ¿Qué acciones realiza la empresa antes del vencimiento de la deuda?

El *gerente general* respondió, si la duda es inferior a 21 UIT's, los trabajadores del área de créditos y cobranza son los responsables de realizar las visitas a los clientes, a excepción si la deuda es superior a 21 UIT's, el responsable es el Gerente de realizar las visitas. De igual manera la *administradora* manifestó que, generalmente son los responsables del área de créditos y cobranza juntamente con el gerente general, siempre en cuando el monto de la deuda supere el parámetro establecido. También la *asistente contable* opino que, los trabajadores del área de créditos y cobranzas son los encargados de realizar las acciones de visitas domiciliarias. Finalmente, los *trabajadores de crédito y cobranza* manifestaron que, si la deuda supera o no el parámetro es el gerente general quien realiza la visita en referencia a los días vencidos del crédito.

Interpretación:

En referencia a la sexta pregunta de la entrevista, se determinó las siguientes acciones que realiza la empresa en referencia antes del vencimiento de la deuda, se establecieron parámetros en relación al importe de las deudas siendo esto: a) si supera las 21 UIT's el encargado de realizar la visita domiciliaria es el gerente general y b) si es inferior a 21 UIT's los encargados de realizar la visita domiciliaria son los trabajadores del área de créditos y cobranzas.

7. ¿La empresa realiza la acción de visita domiciliaria al cliente moroso?

El *gerente general* indicó que, sí, realizan las visitas domiciliarias como parte del seguimiento del pago. Asimismo, la *administradora* opinó que, sí, realizan la visita domiciliaria siendo los responsables del área de créditos y cobranza de realizarlo. De igual manera, la *asistente contable* manifestó que siempre realizan las visitas domiciliarias para evaluar los posibles casos de incumplimiento y dar una solución que no perjudique a la empresa. Finalmente, los *trabajadores de crédito y cobranza* mencionaron que, sí, realizan las visitas domiciliarias como parte de su trabajo para que la empresa no obtenga pérdidas y deudas incobrables.

Interpretación:

En referencia a la séptima pregunta de la entrevista, se identificó si realiza la acción de visita domiciliaria al cliente moroso y dar una propuesta de solución a su deuda vencida, siendo este factor que afecta a la liquidez de la empresa por no realizar desde un principio un adecuado procedimiento para el otorgamiento de crédito.

8. ¿La empresa realiza cobranza extrajudicial a los clientes y cuál es el procedimiento establecido?

Como parte de la entrevista al *gerente general* respondió que, sí realizan la cobranza extrajudicial efectuando lo siguiente: a) notificación, b) carta notarial, c) conciliación y d) juicio. Asimismo, la *administradora* manifestó que, tienen varias cobranzas prejudiciales, siendo lo primero que realizan es la notificación al cliente, luego le envían una carta notarial, después realizan una conciliación y en caso de agotar lo antes mencionado se realiza proceso judicial. También la *asistente contable* opino que, desconoce del tema al no contar con mayor información. Finalmente, los *trabajadores de crédito y cobranza* respondieron que, son los encargados de realizar hasta la fase de notificación, posteriormente la demás fase lo realiza una firma legal de abogados.

Interpretación:

Asimismo, en referencia a la octava pregunta de la entrevista, los participantes indicaron que la empresa sí realiza cobranza extrajudicial estableciendo lo siguiente para su ejecución: a) notificación, b) remisión de carta notarial y c) conciliación. En el caso que los medios utilizados no surtan ningún tipo de efecto se debe realizar un proceso judicial.

9. ¿Cuál es el procedimiento de una cobranza judicial?

El *gerente general* respondió que, designan a una firma legal de abogados. Por consiguiente, la *administradora* manifestó que, de igual forma que el gerente general. También la *asistente contable* opino que, la parte legal de la empresa lo maneja una firma de abogados.

Finalmente, los *trabajadores de crédito y cobranza* respondieron que, la parte legal de cobranza judicial lo realiza una firma de abogados contratados por la empresa.

Interpretación:

Por último, en referencia a la novena pregunta de la entrevista, se pudo determinar que el procedimiento judicial después de utilizar todos los medios establecidos por la empresa y los clientes no demuestran interés de obligación de pago, los encargados de proceso judicial es una firma de abogados contratado por la compañía para la recuperación de la deuda. Asimismo, se menciona que el tiempo que dure el proceso la empresa es afectada directamente en su liquidez impidiendo una gestión adecuada de sus recursos a causa de un deficiente procedimiento de otorgamiento de crédito.

Análisis de la liquidez en la empresa Corporación & Grupo De Las Casas SAC 2020 – 2021.

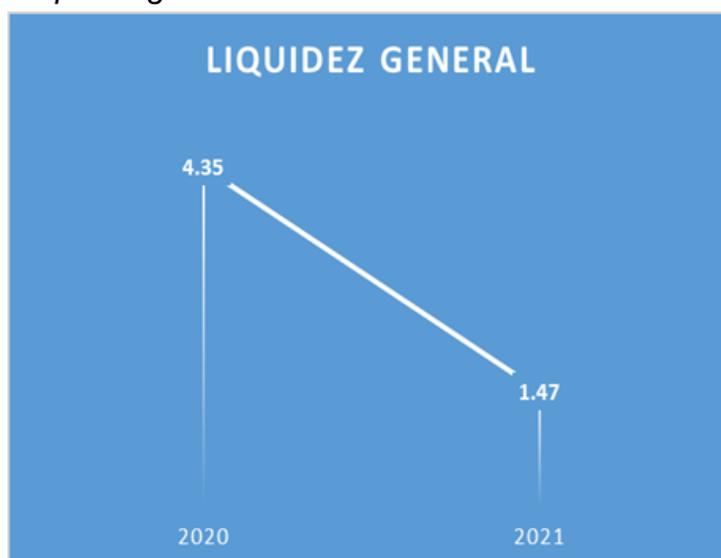
Con el fin de dar solución al objetivo, se emplearon los Estados Financieros proporcionados por la empresa correspondiente al periodo 2020 y 2021, con la finalidad de realizar comparación con respecto a la condición financiera que presenta la empresa en por cada periodo.

Tabla 5
Indicador de liquidez general

INDICE	FORMULA	PERIODO			
		2020	INDICADOR	2021	INDICADOR
LIQUIDEZ GENERAL	<u>Activo corriente</u>	<u>2,509,810.00</u>		<u>3,392,891.00</u>	
	Pasivo corriente	577,361.00	4.35	2,301,939.00	1.47

Nota: Elaboración de liquidez general en base a la información recopilada de los Estados Financieros de la empresa Corporación & Grupo de las Casas SAC de Tarapoto.

Figura 1
Indicador de liquidez general



Nota: Obtenido del cálculo de liquidez general

Interpretación:

Al realizar el cálculo del indicador de la liquidez general de la empresa, nos dio como resultado para el año 2020 fue de 4.35 y para el año 2021 fue de 1.47, existiendo un índice mayor del primer año en referencia al segundo, motivo que se observó que hubo un incremento de pasivos corrientes en el año 2021, incrementándose más de un 101% esto debido a que la empresa Corporación y Grupo de las Casas S.A.C adquirió más activos fijos con la finalidad de comenzar a generar ingresos mediante las obras que ejecutaron. En referencia al calculado de la razón o ratio, para que la empresa este en un nivel óptimo el indicador deberá resultar entre 1.5 y 3 de esta forma demostrar una gestión de mejora de los activos y pasivos.

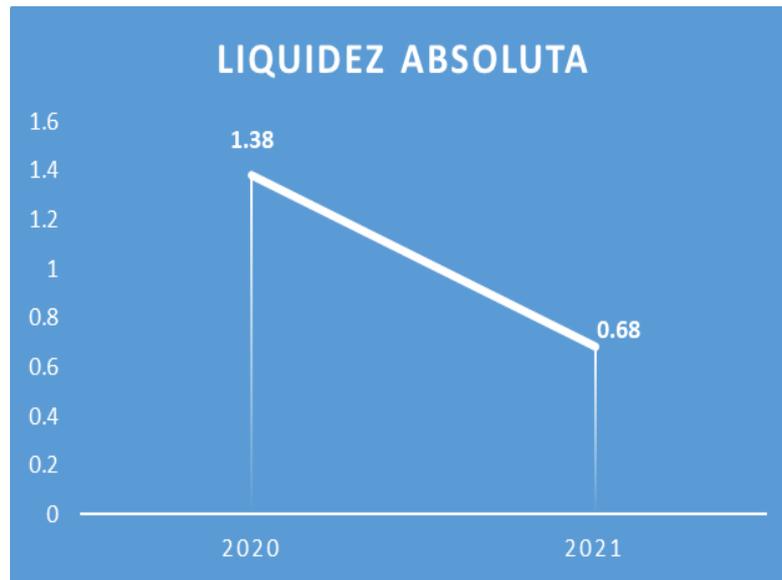
Tabla 6
Indicador de liquidez absoluta

INDICE	FORMULA	PERIODO		INDICADOR
		2020	2021	
LIQUIDEZ ABSOLUTA	Disponibles en caja y banco	799355.00	1,567,932.00	1.38
	Pasivo corriente	577361.00	2,301,939.00	

Nota: Elaboración de liquidez absoluta en base a la información recopilada de los Estados Financieros de la empresa Corporación & Grupo de las Casas SAC de Tarapoto.

Figura 2

Indicador de liquidez absoluta



Nota: Obtenida del cálculo de liquidez absoluta

Interpretación

Existe disminución con relación al 2020, motivo al incremento del pasivo corriente ocasionando que la empresa resulte limitada en contraer deudas a corto plazo y con dificultades para asumir deuda alguna, por tal motivo la empresa no alcanzó los indicadores óptimos, en vista que el año 2021 dio como resultado 0.68, a comparación del año anterior 2020 que fue de 1.38, resaltando que el año 2021 contrajo más obligaciones adicionalmente a las deudas de periodos anteriores, concluyendo que la empresa no podría afrontar sus deudas a corto plazo o inmediatas.

V. DISCUSIÓN

Según objetivo general: Analizar la situación de la gestión de crédito y cobranza con la liquidez de la empresa Corporación & Grupo de las casas SAC 2020-2021, según los resultados obtenidos al aplicar la guía de entrevista, se identificó que la gestión de crédito y cobranza solamente se basa en la revisión del historial crediticio de cada cliente mediante la aplicación de las herramientas página web SENTINEL e INFOCOR, no aplicando otros instrumentos que servirán para contrastar la capacidad de apalancamiento de cada cliente, sirviendo como punto importante para la minimización del riesgo de incumplimiento de obligaciones con la empresa (Ver pregunta 2), y según los resultados obtenidos al aplicar la guía de análisis documental, se identificó que existe disminución con relación al año 2020, motivo que aumentó el pasivo corriente ocasionando que la empresa resulte limitada en contraer deudas a corto plazo y con dificultades para asumir deuda alguna para el año 2021 ocasionando por una ineficiente gestión de créditos y cobranza el no poder asumir sus deudas a corto plazo de forma (Ver tabla 5), determinando que existe un bajo nivel de gestión del crédito y de la liquidez. Resultados al ser comparados con la investigación realizada por Arévalo y Amasifuén (2020) concluyeron que las deficiencias identificadas durante el proceso de las gestiones de cuentas por cobrar, conlleva a generar una pesada cartera que dado el caso sigue manteniendo problemas de pago y generando inestabilidad en la liquidez de la empresa. Asimismo, en relación a la referencia bibliografía de Morales (2014) se identificó que la gestión de crédito y cobranza es un proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio. Por lo cual al no tener un proceso eficiente de la gestión de crédito y cobranza afecta a la liquidez, teniendo relación significativa, esto hacer constatado en relación a la bibliografía de Flores (2015), concluye que la liquidez es un modelo orientado al nivel de solvencia conseguida por la empresa a un periodo de corto plazo, dicho resultado se enfoca a la capacidad que tiene para afrontar sus obligaciones en corto tiempo, esto permite observar si una empresa es viable o no.

Según objetivo específico 1: Describir la situación del proceso de otorgamiento de crédito y estrategia de cobranza de la empresa Corporación & Grupo De Las Casas SAC, según los resultados obtenidos al aplicar la guía de entrevista y análisis documental, dio como consecuencia que existe deficiencias en el proceso de otorgamiento de crédito y las estrategias de cobranza, logrando identificar la falta de un proceso adecuado de gestión de créditos y cobranza ocasionando que la empresa se encuentre afectada económicamente y no permita tomar decisiones oportunas al no contar con reportes que identifiquen los posibles clientes en etapa de deficiencia de pago, esto se vio reflejado en el movimiento de las cuentas por cobrar tanto para los periodos 2020 y 2021 (ver tabla 1) no existió un desempeño óptimo el cual perjudico considerablemente a la empresa, adicionalmente se incrementó sus pasivos corrientes para el 2021 ocasionando aumento de sus obligaciones al contraer activos que servirán para la generación de ingresos pero al periodo consiguiente (ver anexo 3). Si la empresa hubiera logrado utilizar procedimientos adecuados para la gestión de créditos y cobranzas, los indicadores de liquidez reflejarían valores óptimos superiores o iguales a 3.00 teniendo mayores posibilidades de cumplir con sus obligaciones a corto plazo (Ver tabla 5). Por lo cual en relación al trabajo de investigación de Salazar (2020) concluyo que hay un alto índice de clientes morosos a causa de una mala práctica de la gestión de los créditos afectando directamente a la liquidez de la empresa. Asimismo, tiene relación con el trabajo de investigación de Sandoval (2021) llegando a la conclusión que el grado de morosidad es elevado debido a la ineficiencia con el cobro de los créditos, al no contar con personal idóneo al puesto de trabajo.

Según objetivo específico 2: Describir la situación de la liquidez general y la liquidez absoluta de la empresa Corporación & Grupo De Las Casas SAC, según los resultados obtenidos al aplicar la guía de entrevista y análisis documental, dio como consecuencia que existe una liquidez baja, motivo que la empresa no establecido adecuadas estrategias de cobranza que permita que los clientes logren cancelar sus deudas (Ver pregunta 6 y 7), asimismo, dio como resultando que los trabajadores no se comprometen en

el seguimiento continuo de los cobros, es por ello que la empresa tuvo que adquirir un crédito para reactivar la empresa y cancelar sus obligaciones a corto plazo (Ver tabla 6). Por lo cual en relación al trabajo de investigación de Castillo (2020) concluyo que la empresa al no contar con políticas estratégicas para gestionar sus créditos otorgados, tendrá dificultades para lograr sus objetivos en relación a la liquidez.

Por lo establecido anteriormente, se acepta la hipótesis planteada. Por ende, una adecuada gestión de créditos y cobranza de una organización permitirá que la liquidez sea capaz de cubrir eficientemente las deudas u obligaciones que contrae la empresa por la actividad operativa que realiza para generar los resultados óptimos periódicamente.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1** Según el objetivo general se concluye que, se determinó que la gestión de crédito y cobranza y la liquidez de la empresa Corporación & Grupo De Las Casas SAC 2020-2021 son deficientes, motivo que se comprobó mediante la guía de entrevista que la deficiente gestión de créditos y cobranza basándose solamente en el historial crediticio de cada cliente y no optando por otros instrumentos, esto ocasiona que se brinde créditos a clientes con solvencia baja o con capacidad de pago riesgoso y logrando identificar mediante guía de análisis documental que lo indicado con anterioridad afecta a la liquidez lo que impide afrontar las deudas y obligaciones a corto plazo por parte de la compañía con sus proveedores e inversionistas.
- 6.2** Según el objetivo específico 1 se concluye que, el proceso de otorgamiento de crédito es ineficiente en la empresa, desconociendo por los trabajadores que existe un proceso de otorgamiento de crédito y mucho menos una política de seguimiento de créditos otorgados pudiendo ser mediante contratos u órdenes de servicio, por otra parte no tiene definido ni instituido apropiadas estrategias de cobranza que permita que los clientes logren cancelar sus deudas, asimismo, se identificó que los trabajadores no están comprometidos en el seguimiento continuo de los cobros por desconocer el proceso establecido por la empresa.
- 6.3** Según el objetivo específico 2 se concluye el nivel de liquidez es deficiente en los últimos años, puesto que la liquidez general para el año 2020 fue de 4.35 y para el año 2021 fue de 1.47, existiendo un índice mayor del primer año en referencia al segundo, motivo que se observó que hubo un incremento de pasivos corrientes en al año 2021, incrementándose más de un 101% esto debido adquirió más activos fijos con la finalidad de comenzar a generar ingresos mediante las obras que ejecutaron, respecto a la liquidez absoluta, en el año 2021 dio como resultado 0.68, a comparación del año anterior 2020 que fue de 1.38, resaltando que el año 2021 contrajo más obligaciones adicionalmente a las deudas de periodos anteriores, concluyendo que la empresa no podría afrontar sus deudas a corto plazo con el efectivo que tiene.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1** Se recomienda al gerente de la empresa Corporación & Grupo De Las Casas SAC, utilizar no solamente el historial crediticio, sino otros tipos de herramientas como flujos de caja, estados financieros, reporte de obligaciones a mediano y largo plazo y solicitar garantía en relación al importe del crédito solicitado previo análisis de la información brindada, esto contribuirá para determinar adecuadamente línea de crédito por cada cliente acorde a su solvencia y capacidad de pago.
- 7.2** Se recomienda al gerente de la empresa Corporación & Grupo De Las Casas SAC, establecer políticas de otorgamiento y seguimiento de créditos para los clientes, asimismo, realizar planes de sensibilización a todos los trabajadores para el conocimiento y aplicación eficiente de las políticas que deberá establecer la empresa, asimismo, solicitar reportes de análisis de indicadores de liquidez de manera trimestral con la finalidad de conocer la capacidad de pago de la empresa en un plazo a corto plazo, de esta forma proporcionará información para tomar decisiones oportunas de acciones pudiendo estas ser de adquisición de activos o pasivos.
- 7.3** Se recomienda al gerente de la empresa Corporación & Grupo De Las Casas SAC, establecer adecuadas estrategias de cobranza como la emisión inmediata de documento de obligación de pago, realizar seguimiento constante a los clientes deudores antes del vencimiento de la deuda, definir claramente para el área de cobranza las políticas de cobranza y dar a conocer a los clientes mediante documentación sustentadora para la oportuna cobranza sin perjudicar al cliente, proporcionar opciones de pago para facilitar la cancelación de parte del cliente por la deuda contraída y contar con un registro actualizado para tener conocimiento del historial de cada cliente el cual ayudará a obtener una categorización por cada cliente, esto a su vez generará una confianza recíproca y opciones adicionales de líneas de crédito.

REFERENCIAS

- Amasifuen, A. Y. (2020). *Gestión de las cuentas por cobrar y liquidez en la empresa*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56322/B_Ar%C3%A9valo_RF-Torres_AMH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baena. (2017). *Metodología de la Investigación tercera ed. EBOOK*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Carhuancho, N. S. (2019). *Metodologia de la investigación Holistica - Universidad Nacional, del Ecuador Guayaquil*. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf>
- Castillo. (2021). *Credito y Cobranza: Gestión empresarial. Autonomia - Buenos Aires*. Obtenido de <https://es.scribd.com/read/494118674/Creditos-y-cobranzas-Enfoque-profesional>
- Castillo. (2022). *Estrategias de Cobranza Para Mejorar la Liquidez de la empresa Semper E.I.R.L. Lambayeque-2019*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8005/Castillo%20C%C3%B3rdova%20Gladis%20Yanet.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ConexiónEsan. (04 de Agosto de 2017). *Creiterios Basicos para la Gestion de creditos y cobranza*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/criterios-basicos-para-la-gestion-de-creditos-y-cobranzas>
- Cortez, B. (2016). *la Gestión de Cartera de Credito y el riesgo crediticio como determinante de Morosidad o Liquidez se las empresas comerciales*. Obtenido de revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, setiembre 2016. Ecuador: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/8424>
- Espinoza. (2020). *Gestión de Cobranza, Rentabilidad y Liquidez de MYPIMES Comercializadores de materiales de construcción en cuenta Caso ISCEA CIA. LTDA. Cuenca- Ecuador*. Obtenido de

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19795/1/UPS-CT008955.pdf>

Flores. (2015). *Análisis Financiero Para Contadores y su Insidencia en las NIFF. Perú. Instituto Pacifico S.A.C.* Obtenido de Libro Impreso, Primera Edición.

Gonzales, N. (2017). *Gestión de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa de análisis clínico Bermanlab S.A.C, Trujillo, 2016.* Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/12264>

Gutierrez, P. y. (2021). *Insidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del super Segovia, S.A. de la ciudad de Esteli, Nicaragua, Durante el primer semestre del año 2020.* Obtenido de <https://camjol.info/index.php/FAREM/article/view/11949>

Hernandez. (2014). *Libro Titulada "Metodología de la Investigación" Sexta Edición.* Obtenido de Mexico: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Linares. (2020). *CREPRE UNI. 20II, TEMA TITULADO ECONOMÍA. UNIVERSIDA DNACIONAL DE UCAYALI.* Obtenido de https://unu.edu.pe/cepreunu/pdf/MODULOS/ECONOM%C3%8DA_y_FILOSOF%C3%8DA_2020III.pdf

Maldonado, S. (2020). *Morosidad y su influencia en la rentabilidad de la Empresa Electro. Tesis para optar el grado de contador Publico. Universidad Nacional de San Martin - Tarapoto.*

Morales, M. (2014). *Crédito y Cobranza. Primera Edición EBOOK- Mexico. Grupo Editorial Patria.* Obtenido de <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383652.pdf>

Muñoz. (junio de 2015). *Metodología de la Investigación. Primera edición. Oxford University Press México, S.A. de C.V., 2015.*

Norte, B. d. (21 de mayo de 2020). *Políticas y procedimientos de crédito.*

- OTZEN, M. (03 de 01 de 2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Universidad de la Frontera.* Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/316298141_Tecnicas_de_Muestreo_sobre_una_Poblacion_a_Estudio
- Peralta, G. (2021). *Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020.* Obtenido de <https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949>
- Quezada. (2020). *IMPLEMENTACIÓN DE POLITICAS DE GESTIÓN EN LAS CUENTAS POR COBRAR Y.* Obtenido de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/4188/CONT-T030_46815586_T%20%20%20QUEZADA%20NEYRA%20LUIS%20FRANCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramirez. (2016). *MODELO DE CREDITO-COBRANZA Y GESTIÓN FINANCIERA EN LA EMPRESA "COMERCIAL FACILITO" DE LA PARROQUIA PATRICIA PILAR, PROVINCIA DE LOS RIOS. ECUADOR.* Obtenido de <https://1library.co/document/zxv98koy-credito-cobranza-gestion-financiera-comercial-parroquia-patricia-provincia.html>
- Salazar. (2020). *Estrategias de cobranza para mejorar la liquidez de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. agencia Moshoqueque, J.L.O – 2017.* Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8598>
- Sandoval. (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la morosidad de la Caja. Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público. Rioja .*

ANEXOS

Anexo1 Matriz de Operacionalización de la Variable

variable	Definición conceptual	definición operacional	dimensiones	indicadores	escala
Gestión de crédito y Cobranza	Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio, Morales y Morales (2014)	El crédito y cobranza se evaluó mediante una entrevista estructurada de acuerdo con las dimensiones, los que permitió la solución de cada objetivo	Proceso de otorgamiento de crédito	Indagación y/o seguimiento al cliente Análisis Aceptación del cliente	Nominal
			Estrategia de cobranza	Cobranza Normal Cobranza preventiva Cobranza administrativa Cobranza domiciliaria Cobranza prejudicial Cobranza judicial	
Liquidez	La liquidez es un modelo que representa el nivel de solvencia que cuenta una empresa a corto plazo, en relación a la suficiencia que tiene para afrontar sus cuentas en corto tiempo, Flores (2015)	Para la evaluación de la variable se empleó la guía de análisis documental que fue estructurado a base de las dimensiones y que fue dirigido a los trabajadores de la empresa, lo cual ayudó para dar solución a los objetivos.	Liquidez General	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	Razón
			Liquidez Absoluta	$\frac{\text{Disponibles en caja bancos}}{\text{Pasivo corriente}}$	

Anexo 2 Instrumentos de recolección de datos

Guía de análisis documental

El instrumento que a continuación se presenta, tiene como finalidad conocer los índices o razones de la empresa Corporación & Grupo De Las Casas SAC. Periodo 2020-2021, para determinar analizar e interpretar la liquidez de la empresa.

Nombre del investigador: Sandra Sánchez Arévalo
Fecha: 25 de mayo del 2022
Hora de inicio: 10 am
Hora de fin: 10: 30 am

Razón	Fórmula	Periodo		Interpretación
		2020	2021	
Liquidez General	Activo corriente			Existiendo un índice mayor del primer año en referencia al segundo, motivo que se observó que hubo un incremento de pasivos corrientes en al año 2021, debido a que la empresa Corporación y Grupo de las Casas S.A.C adquirió más activos fijos con la finalidad de comenzar a generar ingresos mediante las obras que ejecutaron
	Pasivo Corriente	4.35	1.47	
Liquidez Absoluta	Disponible en caja y bancos			Existe disminución con relación al 2020, motivo al incremento del pasivo corriente ocasionando que la empresa resulte limitada en contraer deudas a corto plazo, para asumir deuda alguna, por tal motivo la empresa no alcanzó los indicadores.
	Pasivo Corriente	1.38	0.68	



DE LAS CASAS
CORPORACION & GRUPO

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA TESIS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

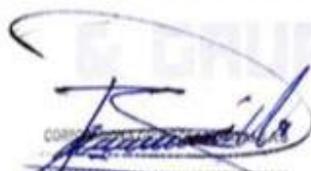
CONSTANCIA

El gerente general de la empresa CORPORACIÓN & GRUPO DE LAS CASAS S.A.C del distrito de Tarapoto y provincia de San Martín.

HACE CONSTAR:

Que los estudiantes Glinda Iris Lozano Garcia y Sandra Sánchez Arévalo, de la universidad Cesar Vallejo sede Tarapoto, tienen la autorización para realizar el trabajo de investigación del proyecto de tesis titulado "Gestión de Créditos y Cobranza y la Liquidez de la Empresa Corporación & Grupo De Las Casas, Tarapoto, 2020-2021"

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


CORPORACIÓN & GRUPO DE LAS CASAS S.A.C.
Segundo R. Peralta Monioza
GERENTE GENERAL

Tarapoto 18 de abril del 2022

Anexo 4: Guía de entrevista

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PROGRAMA DE TITULACIÓN PARA UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS

Estimados trabajadores, reciban un cordial saludo y a la vez solicitar su participación en la siguiente entrevista; no hay pregunta buena ni mala y les aseguramos que las respuestas son confidenciales. La recopilación de la información servirá para describir las actividades desarrolladas de la gestión de créditos y cobranza, el cual servirá para el estudio "Gestión de Créditos y Cobranza y la Liquidez de la Empresa Corporación & Grupo De Las Casas, Tarapoto, 2020-2021". Gracias por su participación.

Nombre del entrevistado: SEGUNDO ROBERTO TERAITA MONTOYA

Cargo o puesto: GERENTE GENERAL

Fecha: 26-05-22

Hora de inicio: 2:00 Pm -

Hora de termino: 2:30 Pm

GUÍA DE ENTREVISTA

Dimensión: Proceso de otorgamiento de crédito

1. ¿Cuáles es el proceso de indagación o seguimiento para otorgar un crédito al cliente?
Los prestamos que realizamos con empresas particulares la mayoría son por amistad que mantengo con los dueños.
2. ¿Cuál es el proceso de análisis efectuado por la empresa a los clientes antes del otorgamiento de un crédito?
El filtro que utilizamos es SENTINEL E INFOCOR
3. ¿Cuáles son las condiciones de aceptación de un cliente para el otorgamiento de un crédito?
Los créditos que realizamos son mediante contratos y Orden de Servicio, aparte de eso también acuerdo entre socios.

Dimensión: Estrategia de cobranza

4. ¿Cuál es el procedimiento de cobranza de deuda?
Visitas Parias, correos electrónicos, llamadas telefónicas y mensajes de texto.
5. ¿Qué acciones preventivas realiza la empresa en referencia a la cobranza del crédito?
Se notifica al cliente mediante correos electrónicos y llamadas telefónicas.
6. ¿Qué acciones realiza la empresa antes del vencimiento de la deuda?
Si la deuda es menos de 100 mil lo maneja el área de crédito y cobranza y si superan mi persona mismo.
7. ¿La empresa realiza la acción de visita domiciliaria al cliente moroso?
Si; como parte del seguimiento de la deuda
8. ¿La empresa realiza cobranza prejudicial a los clientes y cuál es el procedimiento establecido?
Si; Primero notificamos, luego Carta notarial, conciliación, juicio
9. ¿Cuál es el procedimiento de una cobranza judicial?
De eso se encarga una firma legal de abogados



PROGRAMA DE TITULACIÓN PARA UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS

Estimados trabajadores, reciban un cordial saludo y a la vez solicitar su participación en la siguiente entrevista; no hay pregunta buena ni mala y les aseguramos que las respuestas son confidenciales. La recopilación de la información servirá para describir las actividades desarrolladas de la gestión de créditos y cobranza, el cual servirá para el estudio "Gestión de Créditos y Cobranza y la Liquidez de la Empresa Corporación & Grupo De Las Casas, Tarapoto, 2020-2021". Gracias por su participación.

Nombre del entrevistado: Greysa Muriel Peralta Montoya

Cargo o puesto: Asistente Contable

Fecha: 26-05-22

Hora de inicio: 2:33 pm

Hora de termino: 3:00 Pm

GUÍA DE ENTREVISTA

Dimensión: Proceso de otorgamiento de crédito

1. ¿Cuáles es el proceso de indagación o seguimiento para otorgar un crédito al cliente?
No existen seguimientos o políticas para otorgar un crédito por que la mayoría son con Municipalidades.
2. ¿Cuál es el proceso de análisis efectuado por la empresa a los clientes antes del otorgamiento de un crédito?
para contratos privados es mediante SENTINEL E INFOLOR ya que eso se usa más.
3. ¿Cuáles son las condiciones de aceptación de un cliente para el otorgamiento de un crédito?
Lo hacemos mediante contrato y orden de servicio.

Dimensión: Estrategia de cobranza

4. ¿Cuál es el procedimiento de cobranza de deuda?
La empresa realiza visitas domiciliarias y los hace el área de crédito y cobranza mediante correos, llamadas y mensajes.
5. ¿Qué acciones preventivas realiza la empresa en referencia a la cobranza del crédito?
lo primero que hacer es llamadas indicando al cliente que su deuda ya se va vencer y luego el área de crédito y cobranza si envía.
6. ¿Qué acciones realiza la empresa antes del vencimiento de la deuda?
Los trabajadores de crédito y cobranza realizan visitas domiciliarias
7. ¿La empresa realiza la acción de visita domiciliaria al cliente moroso?
Siempre realizan visitas domiciliarias como seguimientos del crédito.
8. ¿La empresa realiza cobranza prejudicial a los clientes y cuál es el procedimiento establecido?
esa parte desconozco un poco ya que no es mi área.
9. ¿Cuál es el procedimiento de una cobranza judicial?
la parte legal lo maneja una firma de abogados.



PROGRAMA DE TITULACIÓN PARA UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS

Estimados trabajadores, reciban un cordial saludo y a la vez solicitar su participación en la siguiente entrevista; no hay pregunta buena ni mala y les aseguramos que las respuestas son confidenciales. La recopilación de la información servirá para describir las actividades desarrolladas de la gestión de créditos y cobranza, el cual servirá para el estudio "Gestión de Créditos y Cobranza y la Liquidez de la Empresa Corporación & Grupo De Las Casas, Tarapoto, 2020-2021". Gracias por su participación.

Nombre del entrevistado: LUZ MARINA TELGOSO

Cargo o puesto: Administradora

Fecha: 25/05/22

Hora de inicio: 4:00 P.m

Hora de termino: 4:30 P.m

GUÍA DE ENTREVISTA

Dimensión: Proceso de otorgamiento de crédito

1. ¿Cuáles es el proceso de indagación o seguimiento para otorgar un crédito al cliente?
no hay un seguimiento específico para los créditos; por que la mayoría de las Ventas son mediante Municipalidades y por licitaciones y para los clientes Particulares son por amistad.
2. ¿Cuál es el proceso de análisis efectuado por la empresa a los clientes antes del otorgamiento de un crédito?
-lo buscamos básicamente mediante Infocor y Sentinel ya que la mayoría son con Municipalidades
3. ¿Cuáles son las condiciones de aceptación de un cliente para el otorgamiento de un crédito?
lo realizamos mediante un contrato y orden de Servicio

Dimensión: Estrategia de cobranza

4. ¿Cuál es el procedimiento de cobranza de deuda?
Primero hacemos llamadas telefónicas; luego enviamos correos electrónicos al no recibir respuesta la empresa realiza visitas domiciliarias.
5. ¿Qué acciones preventivas realiza la empresa en referencia a la cobranza del crédito?
Notificar mediante correos; cartas; llamadas y mensajes de texto
6. ¿Qué acciones realiza la empresa antes del vencimiento de la deuda?
Mayormente es lo ve el gerente con el área de cobranza.
7. ¿La empresa realiza la acción de visita domiciliaria al cliente moroso?
Si; lo realiza el área de crédito y cobranza junto con el gerente.
8. ¿La empresa realiza cobranza prejudicial a los clientes y cuál es el procedimiento establecido?
Si. por el momento si hay varios en cobranza prejudicial. Primero notificamos; carta notarial; conciliaciones y luego juicio
9. ¿Cuál es el procedimiento de una cobranza judicial?
de cobranza judicial si encarga la firma legal de abogados



PROGRAMA DE TITULACIÓN PARA UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS

Estimados trabajadores, reciban un cordial saludo y a la vez solicitar su participación en la siguiente entrevista; no hay pregunta buena ni mala y les aseguramos que las respuestas son confidenciales. La recopilación de la información servirá para describir las actividades desarrolladas de la gestión de créditos y cobranza, el cual servirá para el estudio "Gestión de Créditos y Cobranza y la Liquidez de la Empresa Corporación & Grupo De Las Casas, Tarapoto, 2020-2021". Gracias por su participación.

Nombre del entrevistado: Wilkerson Coguit Peralta Martinez

Cargo o puesto: Area de Crédito y Cobranza

Fecha: 26-05-22

Hora de inicio: 3:30 Pm

Hora de termino: 4:00 Pm

GUÍA DE ENTREVISTA

Dimensión: Proceso de otorgamiento de crédito

1. ¿Cuáles es el proceso de indagación o seguimiento para otorgar un crédito al cliente?
la verdad nose si existe o no un seguimiento para que otorgue la empresa un credito.
2. ¿Cuál es el proceso de análisis efectuado por la empresa a los clientes antes del otorgamiento de un crédito?
Se utiliza el Infocor y Sentinel
3. ¿Cuáles son las condiciones de aceptación de un cliente para el otorgamiento de un crédito?
lo realizan mediante contrato y orden de servicio

Dimensión: Estrategia de cobranza

4. ¿Cuál es el procedimiento de cobranza de deuda?
El area de credito y cobranza, osea nosotros nos encargamos de hacer seguimiento mediante llamadas, mensajes de texto y correos.
5. ¿Qué acciones preventivas realiza la empresa en referencia a la cobranza del crédito?
nosotros nos encargamos de las acciones preventivas mediante llamadas, correos.
6. ¿Qué acciones realiza la empresa antes del vencimiento de la deuda?
si la deuda es mayor a 100mil la cobranza lo hace el gerente mismo.
7. ¿La empresa realiza la acción de visita domiciliaria al cliente moroso?
nosotros nos encargamos de las visitas domiciliarias.
8. ¿La empresa realiza cobranza prejudicial a los clientes y cuál es el procedimiento establecido?
hasta el proceso de no fijación es nuestro trabajo
9. ¿Cuál es el procedimiento de una cobranza judicial?
Nosotros no vemos la parte legal eso lo ve el abogado.



PROGRAMA DE TITULACIÓN PARA UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS

Estimados trabajadores, reciban un cordial saludo y a la vez solicitar su participación en la siguiente entrevista; no hay pregunta buena ni mala y les aseguramos que las respuestas son confidenciales. La recopilación de la información servirá para describir las actividades desarrolladas de la gestión de créditos y cobranza, el cual servirá para el estudio "Gestión de Créditos y Cobranza y la Liquidez de la Empresa Corporación & Grupo De Las Casas, Tarapoto, 2020-2021". Gracias por su participación.

Nombre del entrevistado: Karin ANAITH GONZALES RIVASPLATA

Cargo o puesto: AREA DE CREDITO Y COBRANZAS

Fecha: 26-05-22

Hora de inicio: 3:04 Pm

Hora de termino: 3:28 Pm

GUÍA DE ENTREVISTA

Dimensión: Proceso de otorgamiento de crédito

1. ¿Cuáles es el proceso de indagación o seguimiento para otorgar un crédito al cliente?

Desconosco que exista un seguimiento para que otorguen un crédito.

2. ¿Cuál es el proceso de análisis efectuado por la empresa a los clientes antes del otorgamiento de un crédito?

Lo que utilizan es el Infacor y Sentinel.

3. ¿Cuáles son las condiciones de aceptación de un cliente para el otorgamiento de un crédito?

Mediante contrato y orden de Servicio.

Dimensión: Estrategia de cobranza

4. ¿Cuál es el procedimiento de cobranza de deuda?

Nosotros como área nos encargamos del seguimiento mediante llamadas; correos y mensajes de texto

5. ¿Qué acciones preventivas realiza la empresa en referencia a la cobranza del crédito?

de igual forma nosotros nos encargamos mediante llamadas avisando al cliente que su deuda ya se vence

6. ¿Qué acciones realiza la empresa antes del vencimiento de la deuda?

Dependiendo del monto de la deuda

7. ¿La empresa realiza la acción de visita domiciliaria al cliente moroso?

Si realizamos visitas domiciliarias como parte de nuestro trabajo para que la empresa recupere

8. ¿La empresa realiza cobranza prejudicial a los clientes y cuál es el procedimiento establecido?

nosotros nos encargamos hasta la notificación lo demás se encarga la firma de abogados

9. ¿Cuál es el procedimiento de una cobranza judicial?

La parte legal lo realiza la firma de abogados



PROGRAMA DE TITULACIÓN PARA UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS

Estimados trabajadores, reciban un cordial saludo y a la vez solicitar su participación en la siguiente entrevista; no hay pregunta buena ni mala y les aseguramos que las respuestas son confidenciales. La recopilación de la información servirá para describir las actividades desarrolladas de la gestión de créditos y cobranza, el cual servirá para el estudio "Gestión de Créditos y Cobranza y la Liquidez de la Empresa Corporación & Grupo De Las Casas, Tarapoto, 2020-2021". Gracias por su participación.

Nombre del entrevistado: Cristian Tafur Marina

Cargo o puesto: Area de credito y cobranza.

Fecha: 26-05-22

Hora de inicio: 4:03 Pm

Hora de termino: 4:27 Pm

GUÍA DE ENTREVISTA

Dimensión: Proceso de otorgamiento de crédito

1. ¿Cuáles es el proceso de indagación o seguimiento para otorgar un crédito al cliente?
la verdad desconosco si es que hay o no un seguimiento del parte de la empresa.
2. ¿Cuál es el proceso de análisis efectuado por la empresa a los clientes antes del otorgamiento de un crédito?
lo que la empresa utiliza es el INFOCOR Y SENTINEL.
3. ¿Cuáles son las condiciones de aceptación de un cliente para el otorgamiento de un crédito?
Desconosco las condiciones

Dimensión: Estrategia de cobranza

4. ¿Cuál es el procedimiento de cobranza de deuda?
Mi área se en carga de hacer el seguimiento con llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de texto.
5. ¿Qué acciones preventivas realiza la empresa en referencia a la cobranza del crédito?
Tambian mi área se en carga realizando llamadas correos y mensajes
6. ¿Qué acciones realiza la empresa antes del vencimiento de la deuda?
Para que nosotros cobremos la deuda no debe ser superior a los 100 mil.
7. ¿La empresa realiza la acción de visita domiciliaria al cliente moroso?
de igual forma mi área se encarga de las visitas domiciliares.
8. ¿La empresa realiza cobranza prejudicial a los clientes y cuál es el procedimiento establecido?
nosotros solo notificamos el resto ya lo ve el abogado.
9. ¿Cuál es el procedimiento de una cobranza judicial?
la verdad que ese proceso ya desconosco.



PROGRAMA DE TITULACIÓN PARA UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS

Estimados trabajadores, reciban un cordial saludo y a la vez solicitar su participación en la siguiente entrevista; no hay pregunta buena ni mala y les aseguramos que las respuestas son confidenciales. La recopilación de la información servirá para describir las actividades desarrolladas de la gestión de créditos y cobranza, el cual servirá para el estudio "Gestión de Créditos y Cobranza y la Liquidez de la Empresa Corporación & Grupo De Las Casas, Tarapoto, 2020-2021". Gracias por su participación.

Nombre del entrevistado: Luz Maria Yalta Lopez
Cargo o puesto: Area de credito y cobranza
Fecha: 26-05-22
Hora de inicio: 5:04 Pm
Hora de termino: 5:25 Pm

GUÍA DE ENTREVISTA

Dimensión: Proceso de otorgamiento de crédito

- 1. ¿Cuáles es el proceso de indagación o seguimiento para otorgar un crédito al cliente?
Descenso que exista un seguimiento.
2. ¿Cuál es el proceso de análisis efectuado por la empresa a los clientes antes del otorgamiento de un crédito?
lo que la empresa obliga es SENTINEL e INFOCOR.
3. ¿Cuáles son las condiciones de aceptación de un cliente para el otorgamiento de un crédito?
Descenso cualis sean las acciones.

Dimensión: Estrategia de cobranza

- 4. ¿Cuál es el procedimiento de cobranza de deuda?
del procedimiento de cobranza se encaga mi año
5. ¿Qué acciones preventivas realiza la empresa en referencia a la cobranza del crédito?
de igual manera mi año se encarga de las predidas preventivas mediante llamadas, correos electronicos y mensajes.
6. ¿Qué acciones realiza la empresa antes del vencimiento de la deuda?
hay un monto que es lo que en la cual mi año se hace cargo si supera ese monto el gerente mismo cobra.
7. ¿La empresa realiza la acción de visita domiciliaria al cliente moroso?
la empresa si realiza acciones de visita y lo realizamos nosotros.
8. ¿La empresa realiza cobranza extrajudicial a los clientes y cuál es el procedimiento establecido?
la empresa si realiza cobranza extrajudicial y lo hacemos nosotros hasta las notificaciones.
9. ¿Cuál es el procedimiento de una cobranza judicial?
de ese proceso ya no, nos encargamos lo hace el abogado.



PROGRAMA DE TITULACIÓN PARA UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS

Estimados trabajadores, reciban un cordial saludo y a la vez solicitar su participación en la siguiente entrevista; no hay pregunta buena ni mala y les aseguramos que las respuestas son confidenciales. La recopilación de la información servirá para describir las actividades desarrolladas de la gestión de créditos y cobranza, el cual servirá para el estudio "Gestión de Créditos y Cobranza y la Liquidez de la Empresa Corporación & Grupo De Las Casas, Tarapoto, 2020-2021". Gracias por su participación.

Nombre del entrevistado: Luis Enrique Peralta Lucerna.

Cargo o puesto: Área Crédito y Cobranza.

Fecha: 26-03-22

Hora de inicio: 4:30 pm

Hora de término: 5:00 pm

GUÍA DE ENTREVISTA

Dimensión: Proceso de otorgamiento de crédito

1. ¿Cuáles es el proceso de indagación o seguimiento para otorgar un crédito al cliente?
Solo si que los créditos se empusan por medio de la garantía por grado de amistad.
2. ¿Cuál es el proceso de análisis efectuado por la empresa a los clientes antes del otorgamiento de un crédito?
Por lo que tengo entendido son SENTIPEL e INFAFOR.
3. ¿Cuáles son las condiciones de aceptación de un cliente para el otorgamiento de un crédito?
los créditos dan mediante contratos y Orden de Servicio.

Dimensión: Estrategia de cobranza

4. ¿Cuál es el procedimiento de cobranza de deuda?
nosotros nos encargamos de hacer el seguimiento con llamadas, mensajes y correos.
5. ¿Qué acciones preventivas realiza la empresa en referencia a la cobranza del crédito?
igual nosotros nos encargamos mediante llamadas y correos.
6. ¿Qué acciones realiza la empresa antes del vencimiento de la deuda?
si supera el parámetro es el gerente quien realiza las visitas.
7. ¿La empresa realiza la acción de visita domiciliaria al cliente moroso?
Si
8. ¿La empresa realiza cobranza prejudicial a los clientes y cuál es el procedimiento establecido?
como área de crédito y cobranza solo proseguimos hasta las notificaciones.
9. ¿Cuál es el procedimiento de una cobranza judicial?
la verdad solo se que lo realiza una firma de abogados.



PROGRAMA DE TITULACIÓN PARA UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS

Estimados trabajadores, reciban un cordial saludo y a la vez solicitar su participación en la siguiente entrevista; no hay pregunta buena ni mala y les aseguramos que las respuestas son confidenciales. La recopilación de la información servirá para describir las actividades desarrolladas de la gestión de créditos y cobranza, el cual servirá para el estudio "Gestión de Créditos y Cobranza y la Liquidez de la Empresa Corporación & Grupo De Las Casas, Tarapoto, 2020-2021". Gracias por su participación.

Nombre del entrevistado: *Segundo Peralta Gonzales*
 Cargo o puesto: *Area de crédito y Cobranza*
 Fecha: *26-05-22*
 Hora de inicio: *5:27 Pm*
 Hora de termino: *5:55 P.m*

GUÍA DE ENTREVISTA

Dimensión: Proceso de otorgamiento de crédito

1. ¿Cuáles es el proceso de indagación o seguimiento para otorgar un crédito al cliente?
Los créditos otorgados con empresas privadas algunos son mediante el gerente por el grado de años del cliente.
2. ¿Cuál es el proceso de análisis efectuado por la empresa a los clientes antes del otorgamiento de un crédito?
SENTINEL E INFOCOR
3. ¿Cuáles son las condiciones de aceptación de un cliente para el otorgamiento de un crédito?
Decones o las condiciones.

Dimensión: Estrategia de cobranza

4. ¿Cuál es el procedimiento de cobranza de deuda?
del proceso de cobranza se encarga mi area.
5. ¿Qué acciones preventivas realiza la empresa en referencia a la cobranza del crédito?
acciones que realizamos son llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de texto.
6. ¿Qué acciones realiza la empresa antes del vencimiento de la deuda?
Si supera el monto de 100 mil se envía el propio gerente con nuestra ayuda.
7. ¿La empresa realiza la acción de visita domiciliaria al cliente moroso?
Se realiza visitas don el cliente.
8. ¿La empresa realiza cobranza extrajudicial a los clientes y cuál es el procedimiento establecido?
Nos encargamos solo hasta las notificaciones.
9. ¿Cuál es el procedimiento de una cobranza judicial?
del proceso judicial se encarga la firma de abogados.

Anexo 05: Estado de situación financiera y estado de situación económica



**CORPORACION
& GRUPO DE
LAS CASAS
SAC**
RUC: 20493908660

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
(Expresado en Soles)

ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
	2021	2020		2021	2020
Efectivo y equivalentes de efectivo	1,567,932.00	799,335.00	Tributos, contraprestac y aportes por pag	71910	60,017.00
Otros Activos corrientes	25,439.00	10,955.00	Remuneraciones y particip por pagar	5885	
Cuentas por cobrar comerciales - Terceros	382,695.00	382,695.00	Cuentas por pagar comerciales-Terceros	4521	45,261.00
Cuentas por cobrar comerciales - Relacionadas	43,965.00	43,965.00	Cuentas por pagar diversas-Terceros	183794	183,794.00
Cuentas por cobrar a accionistas	1,250,000.00	1,250,000.00	Cuentas por pagar diversas-relacionadas	1995089.00	288,289.00
ctas x cobrar diversas	100,000.00				
Mercaderías	2,860.00	22,860.00			
	<u>3,372,891.00</u>	<u>2,509,810.00</u>		<u>2261199.00</u>	<u>577,361.00</u>
			NO CORRIENTE		
			Obligaciones financieras	683297.00	875,142.00
				<u>683297.00</u>	<u>875,142.00</u>
NO CORRIENTE			PATRIMONIO		
Inmuebles, maquinaria y equipo	1,565,397.00	924,343.00	Capital social	1350000.00	1,350,000.00
(-) Depreciación y amortiz acumulada	-298,304.00	-298,304.00	Resultados acumulados	378963.00	488,015.00
Intangibles	2,351.00	2,351.00	Pérdida del ejercicio	-8598.00	-109,052.00
Activo diferido	43,266.00	43,266.00		<u>1,720,365.00</u>	<u>1,947,067.00</u>
	<u>1,312,710.00</u>	<u>671,656.00</u>			
TOTAL	<u>4,685,601.00</u>	<u>3,181,466.00</u>	TOTAL	<u>4664861.00</u>	<u>3,399,570.00</u>

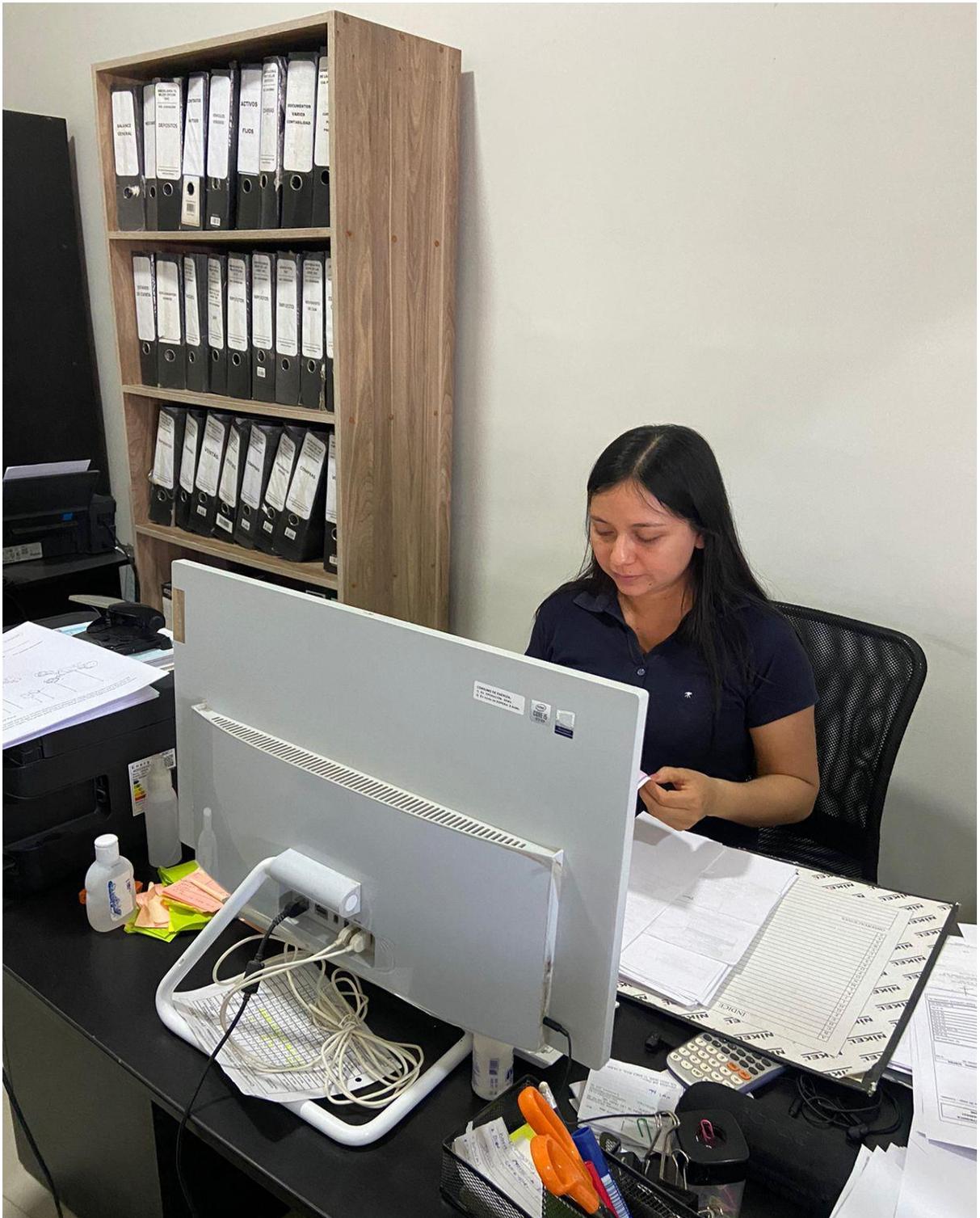
La Banda de Shilcayo, 31 de diciembre del 2,020

ESTADO DE SITUACIÓN ECONÓMICA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
(Expresado en Soles)

	2021	2020
Ventas	1372415.00	922,795.00
(-) Costo de ventas	-1044922.00	744,142.00
Utilidad bruta	327493.00	178,653.00
(-) Gastos administrativos	-183972.00	211,637.00
(-) Gastos de ventas	-73608.00	52,146.00
(-) gastos varios	0.00	0.00
Utilidad de operacion	0.00	-85,130.00
(-) Gastos financieros	-26587.00	-2,444.00
(+) ingresos financieros grav	3000.00	0.00
(+) otros ingresos no grav	58177.00	0.00
(+) enajena.de val y bienes del act. Fij	205230.00	0.00
(-) costo enaje.de val y bienes el act. Fij	-288440.00	0.00
resultado antes de part - Utilidad	21293.00	
Utilidad antes del impuesto	0.00	-87,574.00
Impuesto a la renta	-29891.00	21,478.00
Perdida del ejercicio	-8598.00	109,052.00

La Banda de Shilcayo|31 de diciembre 2,020

Anexo 6: Fotos de la entrevista







Anexo 7:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ríos Sánchez Jorge Luis
42936692

DNI:

Especialidad del validador: Contador Público

N° de años de Experiencia profesional: 14 años

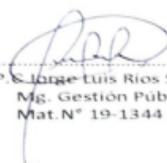
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

20 de mayo del 2022


C.P. Jorge Luis Ríos Sánchez
Mg. Gestión Pública
Mat. N° 19-1344

Firma del Experto Informante.
Metodólogo

Observaciones: Los instrumentos de recopilación de datos son pertinentes, claros y relevantes, se sugiere su aplicación.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Del Aguila Urrutia, Dan Robert

DNI: 44292222

Especialidad del validador: Administración Estratégica de Empresas

N° de años de Experiencia profesional: 10 años

Tarapoto 22 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.
Metodólogo

Observaciones: Los instrumentos de recopilación de datos son pertinentes, claros y relevantes, se sugiere su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: Flores Tananta, César Augusto **DNI: 43071519**

Especialidad del validador: Gestión tributaria, contable y financiera

N° de años de Experiencia profesional: 11 años

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Tarapoto 22 de mayo del 2022


Dr. CÉSAR AUGUSTO FLORES TANANTA
DTP. UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - UCV

**Firma del Experto Informante.
Metodólogo**