

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**FACTORES SOCIALES EN LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LAS
CUENTAS POR COBRAR CON INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE UNA ENTIDAD
FINANCIERA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES PERIODO 2018**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER
PAUL ANDRÉ VIDAL VILLANUEVA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

LIMA, PERU

2021

Dedicatoria

Dedico mi trabajo a mi mamá Victoria por ser el mejor ejemplo de dedicación y sacrificio, siendo la estrella que me guio en las noches oscuras.

A mi papá Alberto por ser mi modelo a seguir.

A mis hermanos por su apoyo, ustedes fueron la motivación y los pilares que me condujeron a alcanzar esta meta, a mis familiares presentes y a los que me guían al lado del señor, para todos ustedes hoy les digo... Gracias, esto es por todos ustedes.

Agradecimientos

A mis docentes del pregrado, quienes en este tiempo ha resultado muy beneficiosa en mi vida académica ya que la puedo utilizar en mi vida personal y profesional.

Agradezco a mi asesora Dra. Teresa Consuelo Haro Lizano, quien, con paciencia, empeño y mucha responsabilidad me ha sabido orientar en este transcurso de mi vida.

Introducción

La presente Tesis titulada “Factores sociales en la Gestión de Créditos y Cobranzas de las Cuentas por Cobrar con incidencia en la Liquidez de una entidad financiera del Distrito de San Juan de Miraflores, periodo 2018”, se realizó con un enfoque de que el análisis de la gestión de créditos y cobranzas influye significativamente en la morosidad de los clientes. Se identificó las causas y las medidas correctivas para la mejora en la gestión de créditos y cobranzas.

El trabajo está dividido en seis capítulos:

PRIMER CAPÍTULO se presenta en problema de investigación, los objetivos, la justificación y las delimitaciones.

SEGUNDO CAPÍTULO se presenta el marco legal, teórico, marco conceptual y definiciones.

TERCER CAPÍTULO conocemos la formulación de la hipótesis y las variables de análisis de la investigación.

CUARTO CAPÍTULO se describe el marco metodológico que nos permite, determinar el método del diseño de la investigación, identificar la población toma de muestra de las variables.

QUINTO CAPÍTULO se aprecia una parte importante del estudio, la presentación de análisis de los resultados

SEXTO CAPÍTULO se mencionan las conclusiones y recomendaciones a las que he llegado a través de la investigación.

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Introducción.....	iv
Índice.....	v
Lista de Tablas.....	vii
Lista de Figuras.....	x
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	1
1.1 Formulación del Problema.....	4
1.1.1 Problema General.....	4
1.1.2 Problemas Específicos.....	4
1.2 Objetivos de la Investigación.....	4
1.2.1 Objetivo General.....	4
1.2.2 Objetivos Específicos.....	4
1.3 Justificación e Importancia del Estudio.....	5
1.4 Alcances y Limitaciones.....	5
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL.....	7
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	7
2.1.1 Antecedentes Nacionales.....	7
2.1.2 Antecedentes Internacionales.....	16
2.2 Marco Legal.....	20
2.2.1 La Ley de Títulos y Valores.....	20
2.2.2 Las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).....	20
2.2.3 Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).....	26
2.2.4. Ley 3/2004, la Morosidad en las Operaciones Comerciales.....	27

2.3 Marco Teórico	29
2.3.1 Factores Sociales en la Gestión de Créditos y Cobranza.....	29
2.3.1.1 Definición de Factores.....	29
2.3.1.2 Definición de Factores Sociales	29
2.3.1.3 Tipos de Factores Sociales	29
2.3.1.4 Definición de Gestión.....	38
2.3.1.5 Definición de Créditos.....	40
2.3.1.6 Definición de Cobranza	42
2.3.1.7 Tipos de Cobranza	42
2.3.1.8 Liquidez	43
CAPÍTULO III	57
HIPÓTESIS Y VARIABLES	57
3.1 Hipótesis y Supuestos Básicos de la Investigación	57
3.1.1 Hipótesis General	57
3.1.2 Hipótesis Específicas.....	57
3.2 Variables o Unidades de Análisis.....	58
3.2.1 Variable Independiente (X) Gestión de Créditos y Cobranzas.....	58
3.2.2 Variable Dependiente (Y) Liquidez	59
3.3 Matriz de Consistencia	60
CAPÍTULO IV	61
MÉTODO	61
4.1 Tipo y Método de Investigación.....	61
4.2 Diseño de Investigación.....	61
4.3 Población, Muestra o Participantes de la Investigación	62
4.4 Instrumento de Medición de Datos.....	65
4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	67
4.5.1. Técnicas	67
4.5.2 Instrumentos	69
4.6 Procedimientos de Ejecución de Estudio	70
CAPÍTULO V	73
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	73

5.1. Recopilación de los Datos y el Muestreo	73
5.2 Análisis Univariado de los Datos	74
5.3 Contraste de Hipótesis	107
5.4. Contraste de Hipótesis de la Chi-Cuadrado de Pearson.....	108
5.4.1. Planteamiento de La Hipótesis.....	108
5.4.2. La Estadística de TEST.....	109
5.4.3. La Región de Aceptación y de Rechazo de la Hipótesis Nula.....	110
5.4.5 Regla de Decisión.....	110
5.5 Validación de las Hipótesis de trabajo de la Tesis	112
CAPÍTULO VI	113
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	113
6.1 Conclusiones.....	113
6.2. Recomendaciones	114
REFERENCIAS	115
APÉNDICE	118
Apéndice A Diagrama de Ishikawa	118
Apéndice B Organigrama	119
Apéndice C Flujograma.....	120
Apéndice D Cuentas por Cobrar.....	121
Apéndice E Caso Práctico de Provisiones.....	122
Apéndice F Estado de Situación Financiera.....	129
Apéndice G Estado de Resultados.....	130
Apéndice H Ratios Financieros	132
Apéndice I Cuadro de Incobrabilidad de Créditos Directos.....	133
Apéndice J Encuesta.....	137

Lista de Tablas

Tabla 1: Riesgo Crediticio	466
Tabla 2: Tabla de Cronbach	66
Tabla 3: Escala de Likert	73
Tabla 4: ¿Considera usted que el mal manejo de las finanzas influye en la morosidad de una entidad financiera?	74
Tabla 5: ¿Cree usted ser una persona con conocimientos adecuados, para administrar y manejar sus finanzas?.....	75
Tabla 6: ¿Considera usted que una mala educación financiera es responsable en la morosidad de las cuentas por cobrar?	76
Tabla 7: ¿Usted estaría de acuerdo en asistir a charlas de asesoramientos gratuito sobre la educación financiera?.....	77
Tabla 8: ¿Considera usted que la situación económica actual del cliente influye en la morosidad de las cuentas por cobrar?	78
Tabla 9: ¿Está usted de acuerdo en la evaluación de la situación económica del cliente antes de otorgarle un crédito?.....	79
Tabla 10: ¿Usted considera necesario tener más fuentes de ingreso?	80
Tabla 11: ¿Usted considera necesario tener asesoramiento de administración de gastos?	81
Tabla 12: ¿Usted considera necesario cambiarse de distrito para estar más cerca de una agencia bancaria?	82
Tabla 13: ¿Está de acuerdo en las mejoras en el sector ocupacional en el que se encuentra? .	83
Tabla 14: ¿Usted recomendaría mejoras el sector ocupacional en el que se encuentra?.....	84
Tabla 15: ¿Está usted de acuerdo en invertir el crédito en mercadería?.....	85
Tabla 16: ¿Está usted de acuerdo en Invertir en campañas publicitarias para su negocio?	86
Tabla 17: ¿Usted está de acuerdo con tener un negocio propio?.....	87
Tabla 18: ¿Usted estaría de acuerdo con tener capacitaciones de estudio de mercado para nuevos emprendedores?	88
Tabla 19: ¿Usted estaría de acuerdo en adquirir algún seguro médico?	89
Tabla 20: ¿Usted estaría de acuerdo con asegurar su negocio o vivienda?.....	90
Tabla 21: ¿Usted estaría de acuerdo con tener un manual sobre los activos con los que cuenta la empresa y su respectivo manejo?.....	91

Tabla 22: ¿Usted está de acuerdo que la toma de decisiones recaiga netamente en la gerencia?	92
Tabla 23: ¿Usted estaría de acuerdo en crear un comité compuesto por los propietarios-la gerencia-directores de área - representantes de los trabajadores?.....	93
Tabla 24: ¿Usted estaría de acuerdo con que el pago de las deudas externas e internas sean a corto plazo?	94
Tabla 25: ¿Usted está de acuerdo con mantener un inventario mayor para cubrir posible demanda de liquidez?.....	95
Tabla 26: ¿Usted está de acuerdo con la provisión de deudas?.....	96
Tabla 27: ¿Usted considera beneficioso la recuperación de deudas castigadas?	97
Tabla 28: ¿Usted está de acuerdo con los beneficios por pago anticipado de cuotas?.....	98
Tabla 29: ¿Usted considera perjudicial las sanciones por el pago de su cuota fuera de fecha?99	
Tabla 30: ¿Usted autoriza se le haga llamadas telefónicas, correos y visitas preventivas antes del cumplimiento límite de su crédito?	100
Tabla 31: ¿Usted considera que la falta de empleo, la poca capacidad de pago, el sobre endeudamiento y desconocimiento de obligaciones contraídas son factores que influyen en la liquidez?	101
Tabla 32: ¿Usted está de acuerdo con capacitaciones para el aumento de las ventas?	102
Tabla 33: Análisis de la pregunta 30. ¿Usted considera beneficio pagar las deudas por orden de importancia según la empresa?	103
Tabla 34: ¿Usted considera beneficio hacer cobranza preventiva, descuentos por pronto pago y recordatorios de pago antes del vencimiento de su préstamo?	104
Tabla 35: ¿Usted está de acuerdo con la finalidad del servicio de recuperación de créditos?105	
Tabla 36: ¿Usted está de acuerdo con tener personal experimentado y capacitado en la tarea de recuperación de crédito?	106

Lista de Figuras

Figura 1 ¿Considera usted que el mal manejo de las finanzas influye en la morosidad de una entidad financiera?	74
Figura 2 ¿Cree usted ser una persona con conocimientos adecuados, para administrar y manejar sus finanzas?.....	75
Figura 3 ¿Considera usted que una mala educación financiera es responsable en la morosidad de las cuentas por cobrar?	76
Figura 4 ¿Usted estaría de acuerdo en asistir a charlas de asesoramientos gratuito sobre la educación financiera?.....	77
Figura 5 ¿Considera usted que la situación económica actual del cliente influye en la morosidad de las cuentas por cobrar?	78
Figura 6 ¿Está usted de acuerdo en la evaluación de la situación económica del cliente antes de otorgarle un crédito?.....	79
Figura 7 ¿Usted considera necesario tener más fuentes de ingreso?.....	80
Figura 8 ¿Usted considera necesario tener asesoramiento de administración de gastos?	81
Figura 9 ¿Usted considera necesario cambiarse de distrito para estar más cerca de una agencia bancaria?	82
Figura 10 ¿Está de acuerdo en las mejoras en el sector ocupacional en el que se encuentra? .	83
Figura 11 ¿Usted recomendaría mejoras el sector ocupacional en el que se encuentra?	84
Figura 12 ¿Está usted de acuerdo en invertir el crédito en mercadería?	85
Figura 13 ¿Está usted de acuerdo en Invertir en campañas publicitarias para su negocio?	86
Figura 14 ¿Usted está de acuerdo con tener un negocio propio?	87
Figura 15 ¿Usted estaría de acuerdo con tener capacitaciones de estudio de mercado para nuevos emprendedores?	88
Figura 16 ¿Usted estaría de acuerdo en adquirir algún seguro médico?	89
Figura 17 ¿Usted estaría de acuerdo con asegurar su negocio o vivienda?.....	90
Figura 18 ¿Usted estaría de acuerdo con tener un manual sobre los activos con los que cuenta la empresa y su respectivo manejo?.....	91
Figura 19 ¿Usted está de acuerdo que la toma de decisiones recaiga netamente en la gerencia?	92

Figura 20 ¿Usted estaría de acuerdo en crear un comité compuesto por los propietarios-la gerencia-directores de área - representantes de los trabajadores?.....	93
Figura 21 ¿Usted estaría de acuerdo con que el pago de las deudas externas e internas sean a corto plazo?	94
Figura 22 ¿Usted está de acuerdo con mantener un inventario mayor para cubrir posible demanda de liquidez?.....	95
Figura 23 ¿Usted está de acuerdo con la provisión de deudas?.....	96
Figura 24 ¿Usted considera beneficioso la recuperación de deudas castigadas?	97
Figura 25 ¿Usted está de acuerdo con los beneficios por pago anticipado de cuotas?.....	98
Figura 26 ¿Usted considera perjudicial las sanciones por el pago de su cuota fuera de fecha?99	
Figura 27 ¿Usted autoriza se le haga llamadas telefónicas, correos y visitas preventivas antes del cumplimiento límite de su crédito?	100
Figura 28 ¿Usted considera que la falta de empleo, la poca capacidad de pago, el sobre endeudamiento y desconocimiento de obligaciones contraídas son factores que influyen en la liquidez?	101
Figura 29 ¿Usted está de acuerdo con capacitaciones para el aumento de las ventas?	102
Figura 30 ¿Usted considera beneficio pagar las deudas por orden de importancia según la empresa?	104
Figura 31 ¿Usted considera beneficio hacer cobranza preventiva, descuentos por pronto pago y recordatorios de pago antes del vencimiento de su préstamo?	105
Figura 32 ¿Usted está de acuerdo con la finalidad del servicio de recuperación de créditos?106	
Figura 33 ¿Usted está de acuerdo con tener personal experimentado y capacitado en la tarea de recuperación de crédito?	107
Figura 34 Cruce de las preguntas:(P01*P27)	107
Figura 35 Tabla de Chi-Cuadrado	109
Figura 36 Razón de Aceptación.....	110
Figura 37 Análisis de las Encuestas	111

Resumen

La presente tesis titulada “*Factores Sociales en la gestión de créditos y cobranzas de las cuentas por cobrar con incidencia en la liquidez de una entidad financiera del distrito de San Juan de Miraflores periodo 2018*” tiene como objetivo analizar los problemas contemporáneos en la gestión de créditos y cobranzas, formulando un mejoramiento de los controles de gestión aplicados y ofrecer soluciones o recomendaciones adecuadas para mitigar las deficiencias existentes en el manejo de las cuentas por cobrar en una entidad financiera. Se realizó con un enfoque cuantitativo y cualitativo debido a que a lo largo de los últimos 3 años esta entidad financiera venido tendiendo variaciones en su liquidez a mediano y largo plazo.

La hipótesis que se consideró en la investigación es que existe una relación entre los factores sociales en la gestión de créditos y cobranzas de las cuentas por cobrar y la liquidez de una entidad financiera en el distrito de San Juan de Miraflores en el periodo 2018. Las dimensiones consideradas para la variable independiente son cultura de crédito y pago, características demográficas y la finalidad del crédito, para la variable dependiente se consideró Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados e Indicadores Financieros.

Finalmente se dan las respectivas conclusiones, recomendaciones sobre los resultados de la investigación.

Palabras Clave: Procedimientos de cobro, clientes, factores sociales, morosidad, liquidez, cuentas por cobrar.

Abstract

The present thesis entitled "*Social Factors in the management of credits and collections of accounts receivable with impact on the liquidity of a financial institution in the district of San Juan de Miraflores period 2018*" aims to analyze contemporary problems in credit management and collections, formulating an improvement in applied management controls and offering adequate solutions or recommendations to mitigate existing deficiencies in the management of accounts receivable in a financial institution. It was carried out with a quantitative and qualitative approach because over the last 3 years this financial entity has been experiencing variations in its liquidity in the medium and long term.

The hypothesis that was considered in the research is that there is a relationship between the social factors in the management of credits and collections of accounts receivable and the liquidity of a financial entity in the district of San Juan de Miraflores in the 2018 period. The dimensions considered for the independent variable are the culture of credit and payment, demographic characteristics and the purpose of the credit, for the dependent variable the Statement of Financial Position, Income Statement and Financial Indicators were considered. Finally, the respective conclusions, recommendations on the results of the investigation are given.

Keywords: Collection procedures, clients, social factors, delinquency, liquidity, accounts receivable

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

El trabajo de investigación realizado sobre los factores que influyen en la gestión de créditos son en su mayoría insuficientes en proporción al nivel regional y mundial. En la realidad de la sociedad y las compañías actuales satisfacen necesidades de Capital de Trabajo, siendo indispensables para brindar nuevos puestos de trabajo así como también al desarrollo de la comunidad, a través de la adquisición de bienes y servicios a las cuales se le presenta la oportunidad de financiar a corto como largo plazo a través de créditos comerciales, hipotecarios, personales, etc. , en el tipo de moneda nacional o extranjera con el propósito de aumentar sus ingresos dando facilidades de un préstamo y de desarrollar e aumentar la cartera de clientes.

El otorgamiento de un crédito tiene como desventaja un riesgo moderado por cada crédito otorgado, por si el cliente no alcanza a pagar, llevando pérdidas para la empresa. Para prevenir el riesgo crediticio se deben proponer y adaptar políticas de crédito y cobranza más efectivas, examinando al cliente o determinando el riesgo, para así hacer un mejor seguimiento de la cartera de cuentas por cobrar.

Se debería desarrollar un estudio de la capacidad de pago de los solicitantes siendo aprobados los que cuenten con sustento y un intachable historial crediticio.

Uno de los elementos influyentes en la gestión de créditos es la poca accesibilidad que tienen las personas a los créditos.

Las cuentas por cobrar pueden influir y ocasionar deudas financieras visualizadas en la liquidez de la entidad financiera. Realizando una investigación en la Escuela de postgrado de la

Universidad Ricardo Palma la cual permite indagar cuales son los factores que influyen en los estados financieros.

Esta investigación permitirá a la entidad financiera visualizar los factores que influyen en la gestión de crédito lo cual le permitirá tomar medidas de solución y prevención contra los factores detectados.

La mala colocación de préstamos es un resultado de un mal manejo de la gestión de crédito, lo cual no solo daña la imagen de la compañía sino también se ven afectados los clientes que por diversos movimientos y transacciones tienen financiamiento con diferentes entidades financieras.

La entidad financiera del distrito de san juan de Miraflores, se dedica al otorgamiento de créditos y cobranzas, teniendo el área de créditos y cobranzas problemas en la liquidez ya que los créditos que se otorgan mensualmente no llegan a ser cancelados en el periodo estimado otorgado de 30 a 60 días. Dando como resultado de este promedio que un crédito sea viable y el cliente pueda pagar puntualmente sin afectar la cuenta por cobrar de la entidad financiera.

Esto se ve reflejado en el índice de morosidad como resultado del incumplimiento de los clientes financiados por el banco lo cual aumenta el peligro crediticio en la institución y esto se detalla como la probabilidad que tiene un consumidor para poder solventar o enfrentar una deuda, incluyendo los inconvenientes que pueda tener este mismo incurriendo en la liquidez de la entidad financiera.

Las soluciones de esta investigación podrán ser agarradas por diferentes examinadores e establecimientos atraídos en esta materia de investigación.

Por el momento, este Banco ha declarado una mejor llegada a la división microempresaria a través de un compromiso especial con nuestros consumidores según la investigación hecha en

los postgrados produciendo un avance en la región por medio del desarrollo económico y el aumento en la gestión de créditos.

Este trabajo de investigación permitirá visualizar sobre el perfil de los clientes, fomentando la concientización de la población, se tome las mejores decisiones y poder elaborar mejores políticas para la gestión de crédito y cobranzas.

La mala colocación de créditos es el resultado de un erróneo manejo de gestión de crédito lo cual no solo perjudica a la compañía sino también se ven afectados los clientes que hayan ahorrado, depositado su Cts. o puesto dinero en plazo fijo esperando se le reembolse una ganancia provocada por los intereses.

Considerando la gran diversidad de entidades financieras entre las cuales tenemos: bancos, cajas, cooperativas, financieras, prestamistas, etc. Siendo los bancos los que tienen un menor índice de morosidad de las cuentas por cobrar comerciales terceros debido a su mayor nivel de exigencia en los filtros para el otorgamiento de un crédito a comparación con los filtros de aprobación de la caja municipal o financiera.

Esta investigación permitirá visualizar ciertos componentes o elementos que dan origen a la morosidad de las cuentas por cobrar de una entidad financiera del distrito San Juan de Miraflores periodo 2018, dando un posible resultado que permita disminuir el índice de morosidad y determiné si es factible conceder o limitar la autorización del crédito en los diferentes casos siendo este hecho un fortalecimiento positivo en la gestión del grupo gerencial para apoyar en la toma de decisiones.

Planteando un trabajo de calidad beneficiando a sus clientes, no clientes siendo ellos sus principales asociados que en la mayoría de ocasiones son individuos de entradas económicas limitadas con obstáculo para el permiso bancario como son los préstamos y /o créditos.

1.1 Formulación del Problema:

1.1.1 Problema Principal

¿En qué medida los factores sociales en la gestión de crédito y cobranzas inciden en la liquidez de una entidad financiera del distrito San Juan de Miraflores periodo 2018?

1.1.2 Problemas Secundarios

¿En qué medida los factores sociales influyen en la gestión de morosidad de créditos y cobranzas de una entidad financiera del distrito San Juan de Miraflores periodo 2018?

¿En qué medida las técnicas y procedimientos de cobranza influyen en la recuperación de cuentas por cobrar?

¿En qué medida el sobreendeudamiento de los clientes influye en una entidad financiera para la toma de decisiones?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Determinar en qué medida los factores sociales en la gestión de crédito y cobranzas de las cuentas por cobrar inciden en la liquidez de una entidad financiera del distrito San Juan de Miraflores periodo 2018.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Determinar en qué medida los factores sociales influyen en la gestión de morosidad de créditos y cobranzas de una entidad financiera del distrito San Juan de Miraflores periodo 2018.
- Determinar en qué medida las técnicas y procedimientos de cobranza influyen en la recuperación de cuentas por cobrar.

- Determinar en qué medida el sobreendeudamiento de los clientes influye en la liquidez de una entidad financiera para la toma de decisiones.

1.3 Justificación e Importancia del Estudio

La presente investigación tiene por finalidad reconocer cuales son los factores sociales que afectan a las cuentas por cobrar comerciales terceros con incidencia en la Liquidez de una entidad financiera del distrito San Juan de Miraflores, cuyo propósito es alcanzar los objetivos y metas esperados. A través de esta investigación se busca que reconocer cuales son los factores sociales que afectan a la gestión de la cuenta por cobrar; y su relación con las entidades crediticias con el fin de tener un crecimiento sostenible y sano, sin comprometer sus principales objetivos.

1.4 Alcances y Limitaciones

El alcance de la actual investigación indagará sobre el mercado financiero en el distrito de san juan de Miraflores, para el sector servicio y comercio. La cual abarcara exclusivamente a una entidad financiera destinadas al rubro de comercio y servicio en el distrito san juan de Miraflores.

Entre las limitaciones consideradas para el presente trabajo de investigación son:

Acceso a información: La actual investigación estudio la situación actual de los factores determinantes en las cuentas por cobrar de una entidad financiera, cuya información es limitada.

✓ **Financiamiento:** La actual investigación es financiada con recursos propios del Tesista

✓ **Tiempo:** El período para llevar a cabo este proyecto es relativamente corto.

- ✓ El apoyo: La información que la población del distrito San Juan de Miraflores es un tanto escaso para el desarrollo de la investigación, así como también el apoyo con la información por parte del personal de Investigación y desarrollo de una entidad financiera, no es muy amplia.
- ✓ La Investigación se realizará en Áreas de Ventas y Administración de la entidad financieras en el distrito de San Juan de Miraflores periodo 2018.

Teniendo una diversidad de limitación que dificultaban la investigación se pudieron sobre llevar para así poder tener resultados favorables y conformes al tema a investigar.

Sin embargo, las dificultades, no son impedimentos para proseguir con el desarrollo y conclusión de mi trabajo de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Aguilar (2013) en su tesis: “*Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C. año 2012*”, para obtener para obtener el Título Profesional de Contador Público, por la universidad San Martín de Porres facultad de ciencias contables, económicas y financieras escuela profesional de contabilidad y finanzas. El objetivo general busca determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. en el periodo 2012. Fue necesario determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incidió en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C., para tal efecto se analizaron los temas de: políticas de crédito, uso del factoring y políticas de cobranza, considerando que las cuentas por cobrar son los créditos que una organización otorga a sus clientes en la venta de bienes o servicios, estos activos corrientes constituyen importantes inversiones para la mayor parte de ellas, además de representar proporciones considerables de los activos totales, por tal razón, es de vital importancia que las empresas mejoren sus sistemas de cobros de una forma más oportuna, puesto que la demora excesiva de ellos afecta la liquidez. En este sentido, las organizaciones deben tener un adecuado manejo de liquidez que garantice el éxito y posicionamiento en el mercado; no obstante, cuando se presentan crisis económicas esos dos conceptos se contraponen, convirtiéndose en un dilema para el responsable de las finanzas quien deberá direccionar las políticas financieras con el fin de superar las dificultades presentadas. Los problemas financieros de liquidez se deben solucionar en un corto plazo porque la ausencia

de capital de trabajo neto, el incumplimiento en el pago a los proveedores, acreedores, empleados, entidades financieras, administraciones de impuestos, entre otros, obstaculizan la operación y el normal funcionamiento de la empresa, además imposibilita la obtención de recursos (créditos) que faciliten mejorar la liquidez, debido a que nadie presta dinero al que no tiene capacidad de pago.

La determinación de la liquidez es parte integral de las proyecciones financieras y presupuestales de cualquier negocio, puesto que, sin el conocimiento cierto de la capacidad de la empresa para generar un determinado flujo de efectivo, es imposible hacer cualquier proyección, o de iniciar cualquier proyecto futuro y en esas condiciones sería arriesgado e irresponsable asumir compromisos sin la certeza de poder cumplirlos.

De igual manera, las ventas al crédito presentan beneficios, pero también provocan riesgos, por ello, se debe considerar la aplicación de una política efectiva de la administración del crédito.

La eficacia de las políticas de crédito de una empresa puede ejercer un impacto significativo en su desempeño general, y para que una empresa esté en condiciones de otorgar crédito a sus clientes debe: establecer políticas de crédito y cobranza, y evaluar a cada solicitante de crédito en particular.

Comentario:

Su contribución en la justa y honesta gestión de cuentas por cobrar, reside en basarse en los factores claves que influyen en la liquidez de la empresa siendo estos utilizados como pilares de guía en nuestro trabajo de investigación. Mediante las indagaciones correspondientes de esta tesis nos brinda ampliar nuestro panorama de estudio a través de los resultados de la Gestión de una empresa comprendiendo en esta el alcance de metas y objetivos trazados, el nivel de morosidad, y de qué manera se relacionan con la liquidez de la empresa.

Paredes y Ugarte (2015) en su tesis: *“Factores que influyen en el nivel de morosidad de la cartera de créditos en una caja municipal del Perú”*, para obtener el Título Profesional de Magister en Ejecutiva en Administración de Empresas, por la universidad privada del Norte por la escuela de posgrado. El objetivo general busca determinar cuáles son los factores que influyen en el nivel de morosidad de la cartera de créditos de una Caja Municipal de ahorro y crédito del Perú.

El presente trabajo busca determinar cuáles son los factores determinantes que influyen en el nivel de morosidad en las instituciones micro-financieras, en especial de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del país, basada en la información histórica y variables financieras del período 2010-2014, como un fenómeno explicado por variables microeconómicas y macroeconómicas. La investigación parte de aquellos factores que, según lo sugiere la teoría económica, condicionan el comportamiento de la calidad de cartera medida a través del indicador o ratio de morosidad con lo cual se procede a estimar bajo una estructura de datos de panel de las Cajas Municipales, los principales factores que la influyen, donde los resultados señalan que, la volatilidad de ciclo económico mediante la variación del producto bruto interno, de la morosidad del mes anterior, de la liquidez del sistema financiero, de los gastos operativos que asigne la entidad y del número de oficinas, son representativos; al mismo tiempo que, se verifica que los signos obtenidos en estos casos son los esperados según los postulados teóricos. Esto se considera importante, en vista de que los indicadores de calidad de cartera ocasionan el incremento de provisiones, refinanciamientos, frecuentes castigos, y en consecuencia la disminución de la rentabilidad, y por consiguiente el deterioro de sus activos; para finalmente, presentar las conclusiones en el capítulo final. La minuciosa compilación y revisión bibliográfica han hecho posible entender que no existe una teoría que se cumpla a cabalidad

respecto al análisis de los determinantes de la morosidad, pero sí un conjunto de estudios e investigaciones respaldadas y contrastadas con evidencia empírica.

Comentario:

El déficit, carencia en la inspección de manejo en la tesis enlazada con los factores que predominan en la elevación de la demora en el pago de los clientes que se refleja en la cartera de las cuentas por cobrar de la empresa. Siendo los resultados de esta investigación la volatilidad del ciclo económico a través del PBI, el índice de la morosidad de mes a mes, la liquidez de la empresa después de deducir los gastos operativos, el número de oficinas y trabajadores siendo estos reflejados en su número de operaciones y/o colocaciones la cual favorecerá o perjudicará a la empresa.

Zevallos, Merino y Zevallos (2016) en su tesis *“Nivel de endeudamiento y morosidad del cliente en el Scotiabank Perú S.A. agencia Huanuco-2015”* para obtener el Título Profesional de Economista, por la universidad nacional Hermilio Valdizan facultad de ciencias economía escuela profesional de economía. El Objetivo General determinar el nivel de endeudamiento de los clientes Pyme y su relación con el comportamiento con su morosidad en el Scotiabank Perú S.A.A, Agencia Huánuco 2015.

En la presente investigación, se pretende dar a conocer la importancia de un estudio minucioso sobre el nivel de endeudamiento de los clientes pymes, para determinar en el futuro cuál será su comportamiento de pago tomando en consideración las diferentes variables y los efectos de estas variables que originan el no cumplimiento del pago de sus pasivos de los clientes pyme. El nivel de endeudamiento de los clientes pyme, se dan por condiciones que sus negocios requieren de dinero fresco para el incremento de su capital para cubrir sus necesidades, quienes

buscan la diversidad de productos y servicios de las entidades financieras y al determinarse la cantidad de demanda se tiene que tener también la capacidad de oferta. Así mismo el nivel de endeudamiento se da para inversiones no solo en capital de trabajo sino también en adquisición de activos (vehículos, maquinarias, equipos, locales comerciales, etc.) para mejorar la producción tanto operativa y comercial de cada uno de ellos. De esta manera determinaremos dos cosas;

Detectar la situación económica y financiera de los negocios a través de la evaluación adecuada de la situación real presente, del segmento indicado.

Tratar de reducir el sobre endeudamiento de los negocios a través de un plan estratégico donde involucremos al Scotiabank Perú SAA, Agencia Huánuco, teniendo en cuenta en reporte de las centrales de riesgo.

Comentario:

El aporte de esta investigación sobre los niveles de endeudamiento de las personas y su responsabilidad con las deudas contraídas. Las que pueden ser resultado de los diversos tipos de problemas que tienen negocios o la prioridad de sus necesidades, las variedades de productos y las indefinidas formas de financiar un vehículo y/o casa o un préstamo en efectivo sin importar la capacidad de pago que tenga el cliente.

Ríos, (2018) en su tesis: *“Factores que influyen en la rentabilidad de la caja municipal de Tacna, periodo 2014 – 2018”*, para obtener el Título Profesional de Ingeniero Comercial, por la universidad privada de Tacna facultad de ciencias empresariales escuela profesional de ingeniería comercial. El Objetivo principal es determinar qué factores influyen en los niveles de rentabilidad de la caja municipal de Tacna, durante el periodo 2014 – 2018

Este trabajo de investigación consiste en determinar qué factores influyen en los niveles de rentabilidad de la caja municipal de Tacna – CMAC Tacna, periodo 2014 - 2018, dado que es un tema de relevancia para la gestión de las empresas micro financieras de la región. El método de investigación es descriptivo y causal, ya que primero se describen los factores micro y macro económicos y su influencia en la rentabilidad de la CMAC Tacna. Además, es tipo de investigación es básico o puro, no experimental y longitudinal, debido a que se tomó como información secundaria una serie de datos de las variables materia de la presente investigación. Del resultado de la investigación realizada, se puede concluir que las variables independientes, tales como, tipo de cambio, tasa de interés, morosidad, variación en el nivel de precios influyen en la rentabilidad de la CMAC Tacna.

Comentario:

El tema de exploración de esta tesis evidencia cuales son los factores que influyen o podrían influir en la rentabilidad de una empresa en este caso una entidad financiera. Siendo utilizados factores importantes, indispensables y relacionados con la realidad de nuestro entorno, siendo estos factores una variable a tomar en cuenta.

A través de la cual refleja un horizonte con una variedad de posibles alternativas de mejora en la empresa.

Vivas, (2018) en su tesis: *“Endeudamiento y morosidad de los clientes MYPES de la caja Trujillo 2007 - 2010”*, para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias Económicas, por la universidad nacional de Trujillo del Perú escuela de postgrado en ciencias económicas. El objetivo principal determinar si los procedimientos crediticios del endeudamiento influyen significativamente en la morosidad de los clientes MYPES de la Caja Trujillo 2007-2010.

El presente trabajo de investigación tiene como propósito analizar los principales determinantes de la tasa de morosidad de los créditos de las Instituciones Micro financieras del Perú, a través de un análisis desagregado: Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y Empresas de Desarrollo de Pequeña y Microempresa, durante el periodo 2001- 2013, con datos de frecuencia mensual. Para ello, se utiliza la metodología de regresión lineal y en específico, se estima un modelo dinámico de regresión lineal, a través del método de mínimos cuadrados ordinarios para el caso de las Cajas Municipales y Empresas de Desarrollo de Pequeña y Microempresa, mientras que, para el caso de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, la estimación se realiza a través del método de Mínimos Cuadrados de Dos Etapas, debido a la presencia de auto correlación. Dentro de los principales resultados obtenidos destacan los siguientes: En las Cajas Municipales los principales determinantes del nivel de morosidad crediticia son: El crecimiento del Producto Bruto Interno, morosidad rezagada y créditos por empleado y deudor, respectivamente. En relación a las Cajas Rurales se tiene como único determinante a la morosidad rezagada.

Finalmente, para el caso de las Empresas de Desarrollo de Pequeña y Microempresa, se encuentran como principales determinantes del nivel de morosidad crediticia, a la morosidad rezagada y los créditos por empleado y deudor, respectivamente.

Comentario:

En la averiguación revela el Endeudamiento y morosidad de los clientes a través de la compilación de la exploración de datos y utilizando un método estadístico para cada dato relacionado con el endeudamiento de los clientes como son la capacidad de pago, ingresos, historial crediticio, etc. la cual puede ser un factor detonante para la morosidad de la empresa.

Parco (2019), en su tesis: *“Estrategias para disminuir los indicadores de morosidad de las entidades financieras caso Caja Huancayo – agencia Real y Cajamarca”*, para obtener el Título Profesional de Ingeniera de Sistemas, por la universidad nacional del Centro del Perú facultad de ingeniería de sistemas. El objetivo principal es Establecer la incidencia de la aplicación de estrategias de recuperación, marketing y de personal en la cartera en morosidad de la CMAC Huancayo - Agencia Real y Cajamarca.

El sistema financiero en estos tiempos se ha vuelto un ente de gran importancia para la población, dado que estas entidades facilitan diferentes tipos de créditos a sus prestatarios para cubrir diferentes necesidades que estos podrían acceder mediante un contrato con la entidad para ser devuelto en cuotas mensuales y pagaderos de manera puntual según su cronograma de pagos, pero desde hace un tiempo atrás los diferentes clientes han venido incumpliendo dicho contrato por diferentes motivos entre ellos tenemos al sobreendeudamiento dado que obtienen prestamos de diferentes entidades por la flexibilidad del mercado no pudiendo asumir el pago de la deuda total por el desorden crediticio que se ocasiono, no concretan el destino de crédito, el préstamo lo sacan para un familiar y este no asume con responsabilidad del pago de la deuda y otros, perjudicándose así la calificación del deudor e incrementando los índices de morosidad de las diferentes entidades financieras y la Agencia Real y Cajamarca de la caja Huancayo no es ajena a este problema. La investigación titulada *“Estrategias para disminuir los indicadores de morosidad de las entidades financieras caso Caja Huancayo – agencia Real y Cajamarca”* es un estudio que se ha realizado debido al problema del incremento de los ratios de morosidad que se ha venido suscitando mes a mes y no logrando cubrir así las expectativas de la meta institucional que tiene la Caja Huancayo conllevando a la disminución de la rentabilidad y utilidades. En cuanto al diseño del modelo de gestión se utiliza la metodología de la dinámica

de sistemas que va a permitir entender la situación actual del problema identificando las variables y su relación entre ellas en el sistema para elaborar el diagrama causal y posteriormente el diagrama Forrester para un análisis de sensibilidad para mejorar el problema en estudio. En cuanto a los resultados, la simulación de la variable Gasto de campaña de reducción de deuda, que es una estrategia de Marketing para reducir los indicadores de morosidad, gasto de campaña de reducción de deuda a 60,000.00 y la capacidad de analistas a 6 la cartera en morosidad disminuye al igual que el ratio de morosidad, esto indica que una adecuada inversión en marketing para reducción de deuda permite tener mejores indicadores en cuanto a la cartera en morosidad. vi Simulando la variable Capacidad de analistas de crédito que es una de las estrategias de personal para reducir los indicadores de morosidad, se muestra en el escenario real que es 6 y para este escenario será de esto significa que mientras más capacitados estén los analistas de crédito tendrán un mejor desenvolvimiento mitigando riesgos y gasto de campaña en reducción de deuda se muestra en escenario real que es 20,000.00 y para este escenario será de 60,000.00 la cartera en morosidad disminuye al igual que el ratio de morosidad, esto indica que una adecuada inversión en capacitación de los analistas para que estén mejor preparados y tengan un mejor desenvolvimiento mitigando riesgos permite tener mejores indicadores en cuanto a la cartera en morosidad. Respecto a la prueba de hipótesis, se observa que aplicando estrategias de marketing, personal y recuperación; tienen un impacto positivo en cuanto a la reducción de la cartera morosa al cierre de noviembre.

Comentario:

En el trabajo de investigación sale a relucir las mejores estrategias utilizadas para disminuir o minimizar los factores o indicadores de morosidad de las entidades financieras. Estas se han vuelto indispensables para los habitantes ya que hay una variedad de productos créditos como

los vehiculares, hipotecarios, personales, así como una variedad de entidades financiera. Lo cual causa un desorden en su propia cultura financiera.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Vallcorba y Delgado (2007) publicación del Banco de España con el título. “*Determinantes de la morosidad bancaria en una economía dolarizada. El caso uruguayo*” en el periodo 2007, a través de los Documentos de Trabajo. N. ° 0722 2007.

En el trabajo el autor estudia los determinantes de la morosidad bancaria en Uruguay y se evalúa la existencia de relaciones de integración con un conjunto de variables macroeconómicas.

Se obtiene evidencia de la existencia de una relación de equilibrio entre morosidad, variación de salarios en dólares y tipos de interés. Se concluye que menores salarios en dólares y mayores tipos de interés se traducen en una mayor morosidad a largo plazo. Esta conclusión enfatiza la relevancia del riesgo cambiario crediticio en economías con sistemas bancarios dolarizados.

El modelo estimado sirve para realizar simulaciones, a partir de las que se aprecia que el sistema bancario uruguayo presentaría, actualmente, una mayor solidez que en el pasado, en particular previo a la crisis de 2002.

Comentario:

Las políticas y/o procedimientos establecidos son pautas fundamentales y considerables para así poder otorgar un crédito determinando que esta es la mejor resolución al otorgarlo, siendo todos los elementos en esta investigación claves e importantes para la gestión de la morosidad.

La tesis nos brindara una guía para así poder comprender la realidad, magnitud y el impacto que tienen otras realidades en la nuestra ya que se brindan préstamos en una moneda diferente a la nuestra.

González (2007) *“Factores que influyeron en la morosidad de pago de los créditos agrícolas otorgados a los pequeños y medianos productores del municipio Rangel del estado Mérida por parte de las instituciones financieras Fomdes y Uniandes Durante el Período 1996-2003 (primera parte)”* por la revista Issn 1317-8822 año 6 No 1 enero-junio 2007. El objetivo principal es analizar los factores que influyen en la morosidad de pago de los créditos agrícolas otorgados a los pequeños y medianos productores, del Municipio Rangel del estado Mérida, durante el período 1996-2003, por parte de las instituciones financieras Fomdes y Uniandes

En el presente trabajo, se analizaron los factores que influyeron en la morosidad de pago de los créditos agrícolas otorgados a los pequeños y medianos productores del Municipio Rangel del estado Mérida, durante el periodo 1996-2003, por parte de las instituciones financieras Fomdes y Uniandes. De acuerdo con su alcance y profundidad, esta fue una investigación de carácter exploratoria y descriptiva.

Dadas las características de la población se utilizó el método de Muestreo Aleatorio Estratificado bajo la asignación proporcional. El tamaño de la muestra estuvo conformado por 46 productores beneficiarios de créditos agrícolas, más 10 correspondientes a la prueba piloto. Los resultados obtenidos demuestran que existieron factores coyunturales (clima, plagas, inestabilidad en los precios) y estructurales (mercados inadecuados, débil tecnología, poca infraestructura) que de forma directa e indirecta provocaron la morosidad de pago de los créditos agrícolas otorgados por Fomdes y Uniandes. Además, existieron, entre otros, factores como muerte o enfermedad de productores, la voluntad de no pago y el desempeño de las instituciones. La investigación ofrece conocimientos válidos sobre la problemática de la morosidad, sus causas y consecuencias.

Comentario:

En el trabajo de investigación examinaron los elementos que intervienen en la morosidad de retribución en el pago de los créditos agrícolas entregados, este trabajo de indagación toma como muestra un sector específico y factores externos que intervienen de forma directa o indirecta en la morosidad de los créditos en la empresa como por ejemplo: el clima, plagas, enfermedad, precios, muerte, voluntad de pago y el desempeño de las instituciones financieras en tema de orientación sobre la finalidad del crédito y el seguimiento de sus clientes.

Miranda (2009) en su documento de trabajo N° 01/2009 *“Determinantes del ratio de morosidad en el sistema financiero boliviano 2001-2008”*, por el Banco Central de Bolivia. El objetivo del presente trabajo es analizar los determinantes del ratio de morosidad de las entidades del sistema financiero boliviano en el período 2001-2008

El riesgo crediticio es probablemente el más importante que debe gestionar una entidad bancaria. En las fases expansivas se registra un mayor ritmo de crecimiento del crédito con bajos niveles de incumplimiento. Sin embargo, en las fases recesivas, los agentes económicos experimentan dificultades en el pago de sus deudas con un eventual incremento de la cartera en mora, que obliga a las entidades financieras a realizar mayores provisiones por cartera lo cual reduce la expansión del crédito y probablemente el ritmo de crecimiento económico. El objetivo del presente trabajo es analizar los determinantes del ratio de morosidad de las entidades del sistema financiero boliviano en el período 2001-2008 incluyendo factores macro y microeconómicos. Se analiza la relación de la morosidad con el ciclo económico, la devaluación del tipo de cambio, así como el crecimiento de la cartera bruta, el grado de eficiencia, la especialización crediticia y otras variables.

Comentario:

Se orientó en fortificar los determinantes en el índice de morosidad en el sistema financiero.

Uno de los agentes detonantes es el riesgo crediticio el cual es gestionado por la entidad bancaria, siendo el incumplimiento de pago la causal principal siendo esta la que repercute en la cartera de mora.

Altuve (2018) En la revista de la universidad Central de Venezuela con el título: *“Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015)”*, por la revista venezolana de análisis de coyuntura, vol. XXIV, núm. 1, periodo 2018.

Debido a que la asignación de créditos es la principal actividad que llevan a cabo los bancos y, a su vez, es fuente esencial de sus ingresos, la gestión del crédito determina su estabilidad. En este sentido, la presente investigación analiza los factores macroeconómicos y microeconómicos que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano, tomando como referencia el período 2005-2015. Para ello se construyó un modelo econométrico de Mínimos Cuadrados Ordinarios con rezagos, que permitió analizar la relación y el grado de influencia entre el índice de morosidad y los factores micro y macroeconómicos propios de la economía de Venezuela. Los resultados obtenidos permitieron concluir que la tasa de interés pasivo real, el ratio cartera de créditos y la rentabilidad son los factores de mayor influencia.

Comentario:

Es primordial la designación y estudio de los factores que podrían influenciar en la morosidad del sistema bancario para a su vez poder relacionar los elementos como los ingresos, el entorno y la gestión de los créditos las cuales son determinantes en la morosidad del sistema bancario venezolano.

2.2 Marco Legal

2.2.1 La Ley de Títulos y Valores

La Nueva Ley de Títulos Valores" Ley 27287 brinda una versión amplia de los diferentes conceptos encontrados y reglas fundamentales que hacen posible que los títulos valores cumplan su función, teniendo derechos de exigir el pago de la prestación contenida en el título.

Permitiendo entender los diferentes valores específicos como son: letra de cambio, el pagare, la factura conformada, el cheque, certificado bancario de moneda extranjera y de moneda nacional.

2.2.2 Las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC):

Las Normas Internacionales de Contabilidad son un conjunto de estándares con el fin de establecer cómo deben presentarse los estados financieros, desde lo que debe presentarse hasta la forma en que debe presentarse.

NIC 1: Presentación de los Estados Financieros:

El objetivo de esta Norma es establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósito de información general, para asegurar la comparabilidad de los mismos, tanto con los estados financieros de la propia entidad correspondiente a ejercicios anteriores, como con los de otras entidades. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, directrices para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido.

-Una entidad aplicará esta Norma al preparar y presentar estados financieros de propósito de información general conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

-En otras NIIF se establecen los requerimientos de reconocimiento, medición e información a revelar para transacciones y otros sucesos.

-Esta Norma no será de aplicación a la estructura y contenido de los estados financieros intermedios condensados que se elaboren de acuerdo con la NIC 34 Información Financiera Intermedia

-Esta Norma utiliza terminología propia de las entidades con ánimo de lucro, incluyendo las pertenecientes al sector público. Si las entidades con actividades sin fines de lucro del sector privado o del sector público aplican esta Norma, podrían verse obligadas a modificar las descripciones utilizadas para partidas específicas de los estados financieros, e incluso para éstos. Sin embargo, los párrafos 15 a 35 se aplicarán a estos estados financieros. Esta Norma se aplicará de la misma forma a todas las entidades, incluyendo las que presentan estados financieros consolidados y las que presentan estados financieros separados, como se definen en la NIC 27 Estados Financieros Consolidados y Separados.

-Similarmente, las entidades que carecen de patrimonio, tal como se define en la NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación (por ejemplo, algunos fondos de inversión), y las entidades cuyo capital en acciones no es patrimonio (por ejemplo, algunas entidades cooperativas) podrían tener la necesidad de adaptar la presentación en los estados financieros de las participaciones de sus miembros o participantes.

Los términos siguientes se usan, en esta Norma, con los significados que a continuación se especifica: Los estados financieros con propósito de información general (denominados “estados financieros”) son aquéllos que pretenden cubrir las necesidades de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información. La aplicación de un requisito será impracticable cuando la entidad no pueda aplicarlo tras efectuar todos los esfuerzos razonables para hacerlo. NIC 1 Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

- (a) Normas Internacionales de Información Financiera; son las Normas e Interpretaciones adoptadas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB). Esas Normas comprenden
- (b) las Normas Internacionales de Contabilidad
- (c) las Interpretaciones desarrolladas por el Comité de Interpretaciones de las Normas Internacionales de Información Financiera (CINIIF) o el antiguo Comité de Interpretaciones (SIC).

Siendo la finalidad de los Estados Financieros:

Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad. El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que les han sido confiados. Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de una entidad:

- (a) Activos
- (b) Pasivos
- (c) Patrimonio
- (d) Ingresos y gastos, en los que se incluyen las ganancias y pérdidas
- (e) Aportaciones de los propietarios y distribuciones a los mismos en su condición de tales
- (f) Flujos de efectivo.

Esta información, junto con la contenida en las notas, ayuda a los usuarios a predecir los flujos de efectivo futuros de la entidad y, en particular, su distribución temporal y su grado de certidumbre.

NIC 37: Provisiones, Activos y Pasivos Contingentes:

El objetivo de esta Norma es asegurar que se utilicen las bases apropiadas para el reconocimiento y la medición de las provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes, así como que se revele la información complementaria suficiente, por medio de las notas, como para permitir a los usuarios comprender la naturaleza, calendario de vencimiento e importes, de las anteriores partidas.

-Esta Norma debe ser aplicada por todas las entidades, al proceder a contabilizar sus provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes, excepto:

- (a) aquéllos que se deriven de los contratos pendientes de ejecución, salvo si el contrato es de carácter oneroso;
- (b) aquéllos de los que se ocupe alguna otra Norma.

-Esta Norma no es de aplicación a los instrumentos financieros (incluyendo garantías) que quedan dentro del alcance de la NIIF 9 Instrumentos Financieros.

-Los contratos pendientes de ejecución son aquéllos en los que las partes no han cumplido ninguna de las obligaciones a las que se comprometieron, o bien que ambas partes han ejecutado parcialmente, y en igual medida, sus obligaciones. Esta Norma no se aplica a los contratos pendientes de ejecución, salvo que tengan carácter oneroso para la entidad.

Cuando otra Norma se ocupe de un tipo específico de provisión, pasivo contingente o activo contingente, una entidad aplicará esa Norma en lugar de la presente. Por ejemplo, ciertos tipos de provisiones se abordan en las Normas sobre:

- a. contratos de construcción (véase la NIC 11 Contratos de Construcción)
- b. el impuesto a las ganancias (véase la NIC 12 Impuesto a las Ganancias)
- c. arrendamientos (véase la NIC 17 Arrendamientos). Si bien esta NIC 17 no contiene ninguna especificación sobre cómo tratar los arrendamientos operativos que resulten onerosos para la entidad, por lo que habrá que aplicar la presente Norma para tratarlos
- d. beneficios a los empleados (véase la NIC 19 Beneficios a los Empleados);
- e. contratos de seguro (véase la NIIF 4 Contratos de Seguro). No obstante, esta Norma es de aplicación a las provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes de una entidad aseguradora que sean diferentes de las que surgen de sus obligaciones y derechos según contratos de seguros que estén dentro del alcance de la NIIF 4
- f. contraprestación contingente de una adquirente en una combinación de negocios (véase la NIIF 3 Combinaciones de Negocios).

-Ciertas partidas, tratadas como provisiones, pueden estar relacionadas con el reconocimiento de algún ingreso de actividades ordinarias, por ejemplo, en el caso de que la entidad otorgue ciertas garantías a cambio de la percepción de un determinado importe o cuota. Esta Norma no trata el reconocimiento de los ingresos de actividades ordinarias. La NIC 18 Ingresos de Actividades Ordinarias identifica las circunstancias precisas para el reconocimiento de los ingresos de actividades ordinarias, y se suministra una guía práctica para aplicar los criterios de reconocimiento. Esta Norma no modifica lo establecido en la NIC 18.

-En esta Norma se definen las provisiones como pasivos de cuantía o vencimiento inciertos. En algunos países, el término “provisión” se utiliza en el contexto de partidas tales como la depreciación, y la pérdida de valor por deterioro de activos o de los deudores de dudoso cobro.

Estas partidas proceden de ajustes en el importe en libros de ciertos activos, y no se tratan en la presente Norma.

-En otras Normas se especifican las reglas para tratar ciertos desembolsos como activos o como gastos. Tales cuestiones no son abordadas en la presente Norma. Por consiguiente, esta Norma no exige, ni prohíbe, la capitalización de los costos reconocidos al constituir una determinada provisión.

-Esta Norma es de aplicación a las provisiones por reestructuración (incluyendo las operaciones discontinuadas). Cuando una determinada reestructuración cumple con la definición de operación en discontinuación, la NIIF 5 Activos no Corrientes Mantenedos para la Venta y Operaciones Discontinuadas puede exigir revelar información adicional sobre la misma.

Los términos siguientes se usan, en esta Norma, con los significados que a continuación se especifican:

Una provisión es un pasivo en el que existe incertidumbre acerca de su cuantía o vencimiento.

Un pasivo es una obligación presente de la entidad, surgida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual, y para cancelarla, la entidad espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos.

El suceso que da origen a la obligación es todo aquel suceso del que nace una obligación de pago, de tipo legal o implícita para la entidad, de forma que a la entidad no le queda otra alternativa más realista que satisfacer el importe correspondiente.

Una obligación legal es aquélla que se deriva de:

- (a) Un contrato (ya sea a partir de sus condiciones explícitas o implícitas)
- (b) La legislación
- (c) Otra causa de tipo legal.

Una obligación implícita es aquella que se deriva de las actuaciones de la propia entidad, en las que:

- a) Debido a un patrón establecido de comportamiento en el pasado, a políticas empresariales que son de dominio público o a una declaración efectuada de forma suficientemente concreta, la entidad haya puesto de manifiesto ante terceros que está dispuesta a aceptar cierto tipo de responsabilidades
- b) Como consecuencia de lo anterior, la entidad haya creado una expectativa válida, ante aquellos terceros con los que debe cumplir sus compromisos o responsabilidades.

Un pasivo contingente es:

(a) Una obligación posible, surgida a raíz de sucesos pasados y cuya existencia ha de ser confirmada sólo por la ocurrencia o la falta de ocurrencia de uno o más hechos futuros sucesos inciertos que no están enteramente bajo el control de la entidad; o una obligación presente, surgida a raíz de sucesos pasados, que no se ha reconocido contablemente porque:

No es probable que para satisfacerla se vaya a requerir una salida de recursos que incorporen beneficios económicos

El importe de la obligación no pueda ser medido con la suficiente fiabilidad.

2.2.3 Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF):

Estas normas están basadas en principios que permiten que la información incluida en los estados financieros sea comparable y transparente. Esto contribuye a que los inversores y demás grupos de interés que interactúan en mercados de capital de todo el mundo puedan tomar

decisiones financieras. Las NIIF son basadas en principios y no en reglas, lo cual requiere en mayor grado la aplicación del juicio profesional por parte de la gerencia en las empresas.

La adopción de las NIIF/IFRS ofrece una oportunidad para mejorar la función financiera a través de una mayor consistencia en las políticas contables, obteniendo beneficios potenciales de mayor transparencia, incremento en la comparabilidad y mejora en la eficiencia. Entre otros podemos destacar:

- Acceso a mercados de capital
- Transparencia en las cifras de los Estados Financieros
- Información consistente y comparable
- Mismo lenguaje contable y financiero
- Reducción de costos
- Gerencia en la toma de decisiones
- Modernización de la Información financiera
- Simplificar la preparación de los Estados Financieros

2.2.4. Ley 3/2004, la Morosidad en las Operaciones Comerciales

Esta Ley tiene por objeto incorporar al derecho interno la Directiva 2000/35/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de junio de 2000, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales

Artículo 1. Objeto:

Esta Ley tiene por objeto combatir la morosidad en el pago de deudas dinerarias y el abuso, en perjuicio del acreedor, en la fijación de los plazos de pago en las operaciones comerciales que

den lugar a la entrega de bienes o a la prestación de servicios realizadas entre empresas o entre empresas y la Administración.

Artículo 2. Definiciones.

A los efectos regulados en esta Ley, se considerará como:

- a) Empresa: A cualquier persona física o jurídica que actúe en el ejercicio de su actividad independiente económica o profesional.
- b) Administración: A los entes, organismos y entidades que forman parte del sector público, de acuerdo con el artículo 3.3 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- c) Morosidad: El incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pago.
- d) Plazo de pago: Se referirá a todos los días naturales del año, y serán nulos y se tendrán por no puestos los pactos que excluyan del cómputo los periodos considerados vacacionales.

Artículo 3. Ámbito de aplicación.

- a) Esta Ley será de aplicación a todos los pagos efectuados como contraprestación en las operaciones comerciales realizadas entre empresas, o entre empresas y la Administración, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, así como las realizadas entre los contratistas principales y sus proveedores y subcontratistas.
- b) Quedan fuera del ámbito de aplicación de esta Ley:
- c) Los pagos efectuados en las operaciones comerciales en las que intervengan consumidores.

Los intereses relacionados con la legislación en materia de cheques, pagarés y letras de cambio y los pagos de indemnizaciones por daños, incluidos los pagos por entidades aseguradoras.

Las deudas sometidas a procedimientos concursales incoados contra el deudor, que se registrarán por lo establecido en su legislación especial.

2.3 Marco Teórico

2.3.1 Factores Sociales en la Gestión de Créditos y Cobranza

2.3.1.1 Definición de Factores

Entendemos por factores a aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos. Un factor es lo que contribuye a que se obtengan determinados resultados al caer sobre él la responsabilidad de la variación o de los cambios.

Un factor es un elemento que influye en algo. De esta manera, los factores son los distintos aspectos que intervienen, determinan o influyen para que una cosa sea de un modo concreto.

2.3.1.2 Definición de Factores Sociales:

Del latín sociālis, social es aquello perteneciente o relativo a la sociedad. Recordemos que se entiende por sociedad al conjunto de individuos que comparten una misma cultura y que interactúan entre sí para conformar una comunidad.

2.3.1.3 Tipos de Factores Sociales:

1. Familia: Se designa como familia al grupo de personas que poseen un grado de parentesco y conviven como tal.

La palabra familia proviene del latín famulus que significa 'sirviente' o 'esclavo'. En efecto, antiguamente la expresión incluía los parientes y sirvientes de la casa del amo.

Según la sociología, el término familia se refiere a la unidad social mínima constituida por el padre, la madre y los hijos.

Según el Derecho, la familia es un grupo de personas relacionado por el grado de parentesco.

En el ordenamiento jurídico se estipula los tres tipos de parentescos:

- Parentesco por consanguinidad: personas que descienden del mismo progenitor
- Parentesco por afinidad: relación que se da entre el cónyuge y los consanguíneos de su cónyuge
- Parentesco civil: adopción.

Función social de la familia:

Es la responsabilidad de la familia promover la educación y el buen comportamiento ante el medio social. Asimismo, educar a sus miembros bajo los valores morales y sociales, esenciales para el proceso de socialización del niño.

En un escenario ideal, en la familia debe prevalecer la armonía, confianza, seguridad, respeto, afectos, protección y el apoyo necesario ante la resolución de problemas.

En este sentido, la familia tiene al menos dos funciones, una referida a los niños y otra a los adultos:

- En cuanto a los niños, la familia tiene por función formarlos para que estos aprendan a salir de sí mismos y a relacionarse con las demás personas en igualdad, respeto a las necesidades y diversidad.
- En cuanto a los adultos, brindar espacios para superar la instalación en sus rutinas y crear actitudes de apertura, flexibilidad, solidaridad y encuentro mutuo.

2. Desempleo: El desempleo es la falta de empleo. Se refiere a la situación en la cual un individuo carece de empleo y de salario. Como desempleo también se emplean los términos paro o desocupado en algunos países.

El desempleo es consecuencia un conjunto de medidas erradas por parte del Estado, que en su mayoría afectan al sector empresarial y de manufactura. Las legislaciones tanto políticas, económicas y sociales deben impulsar el crecimiento económico de un sector y de un país en general.

Cuando no se logra promover el crecimiento económico de manera gradual y coherente, se genera la incapacidad de ampliar las oportunidades desarrollo industrial, inversión y competitividad y, por ende, las tasas de desempleo aumentan.

Cabe mencionar que el desempleo afecta tanto al desempleado como a las empresas y organizaciones.

Por ello, es importante que se consideren todas las variables que afectan la creación de nuevos puestos de trabajo y se tomen medidas que solucionen dicho problema.

No obstante, hay gobiernos que han desarrollado planes de subsidios con el fin de ayudar a las personas desempleadas. Estas ayudas económicas varían según la relación de cantidad de dinero que la persona descontó en su periodo activo y su situación actual.

Sin embargo, se trata de una solución que puede tener un efecto negativo si no se controla ni se solucionan los problemas que produjeron el desempleo masivo.

Tasa de desempleo:

Tener una tasa de desempleo elevada supone una serie de problemas que disminuyen la capacidad de crecimiento económico y producción en general.

Además, conlleva una serie de efectos psicológicos y sociales que producen en el desempleado desánimo, depresión, desespero, pobreza, suicidios, entre otros.

La tasa de desempleo es un indicador de suma importancia que se relaciona con otros aspectos económicos, sociales y políticos.

Ahora bien, la tasa se calcula de la siguiente manera: número de desempleados / población activa, multiplicado por 100. El resultado se expresa en forma de porcentaje. Se debe de aclarar que la población activa comprende a todos los individuos ocupados y desempleados.

Causas del desempleo:

Existen diversas causas por los cuales se genera el desempleo. A continuación, se presentan los motivos principales de este hecho:

- Desajuste en el mercado laboral, es decir, gran demanda de empleo, pero escasa oferta de trabajo.
- El desempleo es producto de las crisis económicas y de diversas medidas de ajuste que afectan negativamente la creación de nuevos puestos de trabajo.
- Inseguridad para realizar importantes inversiones en pro del crecimiento físico y productivo de una empresa. Esto implica menos empleos, competitividad y oferta de bienes y servicios.
- No aceptación del salario ofrecido, en estos casos el desempleado no consigue un puesto de trabajo en el cual le ofrezcan las condiciones económicas que quiere o necesita.
- Pocas ofertas de empleo en un área o campo laboral específico.

Tipos de desempleo:

Existen diversos tipos de desempleo, entre los más destacados están los siguientes.

A) Desempleo estructural:

Es un tipo de desempleo que se genera por el desajuste entre la oferta y la demanda de trabajadores. Es decir, el número de puestos de trabajos es reducido con relación a la cantidad de individuos en búsqueda.

Por ello, se observa un desequilibrio en la economía del Estado, a la que se debe dar pronta solución.

B) Desempleo friccional:

El desempleo friccional también se puede conocer como búsqueda de empleo. Es un desempleo voluntario, en este caso las personas deciden voluntariamente dejar sus trabajos actuales para conseguir otro empleo mejor que satisfaga sus necesidades.

Es un desempleo temporal hasta que se consigue el empleo deseado, por lo tanto, el tiempo que el trabajador tarde en encontrar otro es lo que se conoce como desempleo friccional. También se refiere a la búsqueda del primer empleo por parte de la población activa.

C) Desempleo estacional:

El desempleo estacional se refiere al nivel elevado de desempleos que ocurre en una época específica del año por diversas razones.

Por ejemplo, en el área de la agricultura, los desempleos aumentan durante el invierno, por el contrario, durante la época de recolección de frutas o verduras, la tasa de desempleo disminuye y la actividad laboral vuelve a recuperarse.

D) Desempleo cíclico:

Consiste en la falta de ofertas de empleo durante un determinado período, por ejemplo, durante un proceso de recesión económica, situación que ocurre de manera cíclica en las diferentes economías a nivel mundial.

En ese ciclo aumentan los porcentajes de desempleo hasta que se reactiva nuevamente el sistema económico.

E) Desempleo abierto:

El desempleo abierto se caracteriza porque la persona desempleada está en una edad activa para laborar, se encuentra buscando trabajo y está disponible para trabajar de manera inmediata, sin embargo, no consigue empleo.

3. Estudio:

Estudio es el esfuerzo que realizan las personas para desarrollar destrezas y capacidades intelectuales incorporando, analizando y desarrollando conocimientos mediante diversas técnicas de estudio.

Por medio de los estudios las personas desarrollan sus capacidades cognitivas, habilidades y aptitudes en diversas áreas, integrándose con mayor facilidad en la sociedad. Por ende, es importante que desde niños todos los individuos se eduquen a fin de ampliar sus conocimientos y comprender su realidad.

El término estudio se relaciona directamente con estudiante y el esfuerzo intelectual que se lleva a cabo para ampliar y obtener nuevos conocimientos, disciplinas, valores, estrategias, entre otros, que pueden ser aplicados en diversos momentos y espacios a lo largo de la vida.

La educación es un proceso de continuo de aprendizaje, desarrollo de habilidades y conocimientos, que se puede dar de manera formal, es decir, escolarizada, o informal, cuando no se asiste a ninguna institución educativa.

4.- Inflación:

Inflación se denomina la situación de elevación generalizada y sostenida de los precios de los bienes y servicios en una economía durante un periodo determinado de tiempo.

La inflación es consecuencia del desequilibrio entre la producción y la demanda, lo que conlleva una subida continuada de los precios de los productos, ocasionando a su vez una pérdida del valor de dinero y del poder adquisitivo. Es decir, la demanda es mayor que la producción.

Causas de la inflación:

La inflación puede ser ocasionada por diferentes factores, a saber:

Inflación de la demanda, que es cuando la demanda de un bien aumenta más rápido que la oferta y el sector productivo no es capaz de satisfacer rápidamente dicha demanda.

Inflación de costes, que es cuando los costes de producción suben (por ejemplo, la materia prima), llevando a las empresas a subir sus precios para mantener sus márgenes de ganancias.

Inflación estructural, que es cuando la economía entra en una espiral inflacionaria donde, al subir los precios, suben los salarios, lo cual ocasiona a su vez una nueva subida de los precios, ocasionando una dinámica dañina.

Tipos de inflación

La inflación puede ser clasificada en distintos tipos, según la forma en que se comporte.

- A) Inflación moderada: es aquella en que los precios suben de manera gradual.
- B) Inflación galopante: es aquella en que los precios suben en tasas que rondan los dos o tres dígitos al año.
- C) Hiperinflación: es aquella en que la subida de los precios puede alcanzar 1.000% anual, como consecuencia de una severa crisis económica.

5.- Tipo de Cambio:

Cuando se habla de tipo de cambio (expresión que también se menciona como tasa de cambio) se suele hacer referencia a la asociación cambiaria que se puede establecer entre dos monedas de distintas naciones. Este dato permite saber qué cantidad de una moneda X se puede conseguir

al ofrecer una moneda Y. En otras palabras, el tipo de cambio señala cuánta plata puedo adquirir con divisas de otro país.

6.- Población:

Población es un conjunto de seres vivos de una especie que habita en un determinado lugar. Se utiliza también para referirse al conjunto de viviendas, de forma similar al término 'localidad'.

Procede del latín *populatio*, -ōnis.

Tipos de población:

A) Población mundial:

El término 'población mundial' se utiliza especialmente aplicado al ser humano. En este sentido es el número total de personas que viven en un momento determinado en todo el mundo.

Estos se datos se basan en cálculos estadísticos y documentos oficiales y está condicionada por el número de nacimientos y de muertes. Se calcula que en el año 2014 la población humana mundial supera las 7.100.000.000 personas.

B) Población absoluta y población relativa:

En términos estéticos se pueden establecer estos dos tipos de población. La población absoluta es el número total de personas que habitan un determinado lugar y se calcula utilizando la tasa de natalidad y de mortalidad.

La población relativa es la densidad existente en una determinada población tomando como referencia un determinado espacio, por ejemplo, un kilómetro cuadrado. Se calcula dividiendo el número de habitantes de una determinada zona (por ejemplo, un país o una región) entre los kilómetros cuadrados de un territorio.

C) Población urbana y población rural:

Estos términos hacen referencia al número de personas que habitan en una zona dependiendo si viven en áreas rurales o urbanas. Para determinar si una localidad es rural o urbana se suelen utilizar criterios cuantitativos.

D) Población en Estadística:

En Estadística, se utilizan datos de una determinada población para realizar análisis. Cuando se trata de la población humana de un determinado lugar, se suelen utilizar muestras de la población, que es una representación significativa de las características de una determinada población que sirve para estudiar las características de una población mayor o total. En este tipo de análisis, se suele establecer un margen de error de hasta el 5 %.

7.- Inmigrantes:

Un inmigrante es una persona que llega a un país diferente de aquel del que procede con el objetivo de establecerse en él, hacer vida en él, trabajar, estudiar, etc.

Las razones que motivan al inmigrante son variadas: podrán ser de tipo económico, social o político, pero también podrían ser consecuencia de conflictos armados en la región en que viven, los cuales los obligan a instalarse en otro país.

¿Inmigrante, emigrante o migrante?

Inmigrante, emigrante y migrante son tres términos para referirse al mismo fenómeno, lo que varía es el punto de vista. Por ejemplo, el inmigrante es aquella persona que llega a un país procedente desde otro para establecerse en él.

El emigrante, en cambio, es aquella persona que se va de un país con la finalidad de instalarse a vivir en otro, distinto del suyo.

Mientras que migrante es todo aquel que se desplaza de un lugar a otro, sin especificar la dirección en que se produce el desplazamiento. Así, los inmigrantes y los emigrantes son también migrantes. Pero la palabra migrante carece de la precisión de referir si se trata de una persona que sale (emigrante) o llega a un lugar (inmigrante)

2.3.1.4 Definición de Gestión

Del latín gestión, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

“Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución”.

Autores: Luis Hernán Benavides Gaibor. Publicado: 2008 Tema: Gestión, liderazgo y valores en la administración de la unidad educativa “san juan de bucal” del cantón general Antonio Elizalde (bucal). Durante periodo 2010 -2011.

Funciones de la Gestión:

A) Planificar:

Además de establecer objetivos se han de diseñar programas y calendarios que contribuyan a la consecución de los mismos. Suelen establecer metas y planes a corto plazo, por ejemplo, cuántas unidades debe producir el grupo en el día. La cual les permite manejar unos objetivos y metas con una proyección de un mes a un año.

B) Organización:

Pretende resolver la cuestión de quién debe hacer qué, siendo la responsabilidad de los directivos señalar las tareas y deberes que tienen que realizar para empleado para que la organización alcance sus objetivos. También han de establecer las relaciones que deben existir entre los distintos puestos de trabajo, la dependencia o jerarquía que existirá entre ellos.

C) Dirección y Ejecución:

Los puestos de trabajo que cuelgan de un organigrama carecen de significado hasta que son ocupados por personas que se suponen están calificadas para desarrollar las tareas asignadas a dichos puestos. Para ello los directivos realizan gestiones necesarias para cubrir los puestos con el personal indicado y calificado.

Una vez que los planes están establecidos, se haya creado la estructura orgánica y cubierto los puestos de trabajo, la organización ya está preparada para ponerse en marcha, y para hacerlo necesita de la dirección. Los directivos dirigen a los empleados en la realización de sus tareas; esto exige que además de ser unos expertos comunicadores, deben saber proporcionar la adecuada motivación y liderazgo.

D) Control:

En el momento en que la organización se ha puesto en movimiento, hay que esperar que todos sus miembros realicen bien su trabajo, que los planes se cumplan y que se alcancen los objetivos fijados. Pero muchas veces esto no sucede, y hay que comprobar con cierta regularidad si las

cosas se están desarrollando o no según las previsiones, y en esto consiste la función de control del directivo. Además, debe saber tomar las medidas correctoras necesarias en cada momento.

2.3.1.5 Definición de Créditos

Añez (2009) señala: “Que es dada como la capacidad que tienen las personas para obtener bienes y servicios hoy mediante una promesa formal de pago para una fecha determinada en el futuro.

El denominador común de la palabra crédito es “confianza” que se da o se recibe a cambio de dinero, bienes o servicios” (p.3).

El origen etimológico de la palabra crédito nos remonta al latín *creditum*, que significa “cosa confiada”. Por lo tanto, la noción de crédito aparece vinculada con tener confianza.

Según Ayala (2005) se conoce como crédito a la operación financiera donde una entidad le concede a otra, una cantidad de dinero en una cuenta a su disposición, comprometiéndose la segunda a devolver todo el dinero tomado, pagando además un interés por el uso de esa cantidad.

“El crédito de acuerdo a la concepción tradicional, se define como el derecho que tiene el deudor de recibir del acreedor alguna cosa, en la medida que haya confiabilidad con el compromiso de pago o devolución” (Ayala, 2005)

Ventajas del crédito:

En la actualidad, el crédito es de vital importancia para la economía ya que produce los siguientes beneficios:

- Aumento de los volúmenes de venta
- Incremento de la producción de bienes y servicios, y como consecuencia, disminución de los costos unitarios.
- Da flexibilidad a la oferta y la demanda

- Elevación del consumo, ya que permite a determinados sectores socioeconómicos adquirir bienes y servicios que no podrían pagar de contado
- El crédito es usado como un medio de cambio y como un agente de producción
- Hace más productivo el capital
- Acelera la producción y la distribución
- Creación de más fuentes de empleo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.
- Fomento del uso de todo tipo de servicios y adquisición de bienes con plazos largos para pagarlos
- Aumenta el volumen de los negocios
- Desarrollo tecnológico, favorecido indirectamente por el incremento de los volúmenes de venta
- Ampliación y apertura de nuevos mercados
- Facilita la transferencia de dinero
- Sirve para elevar el nivel de manejo de los negocios

Desventajas del uso del crédito:

La principal desventaja del uso de estos instrumentos radica en el sentido de que cuando aumenta el volumen de créditos aumenta la oferta monetaria, que redundará en el alza de precios, lo que produce inflación.

2.3.1.6 Definición de Cobranza

Se denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución. Cobranza es el acto y la consecuencia de cobrar: obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas. La cobranza es el cobro en cuestión.

2.3.1.7 Tipos de Cobranza

La Productividad de un negocio y el éxito puede verse determinado en su eficacia de gestión sobre sus cuentas por cobrar.

A. Cobranza formal o administrativa:

Este tipo es el primer recurso para realizar cobranza, debemos cuidar la relación de la empresa con el deudor. La mora temprana entra en esta primera etapa y lograr contactabilidad para cambiar la cultura de pago, reducir costos operativos y el cobro. Se realiza utilizando los recursos de la compañía o por medio de un call center contratado especialista en la labor de cobranza. La gestión de cobranza se realiza utilizando herramientas adecuadas y siguiendo procedimientos como lo son llamadas telefónicas, recordatorios, correos, mensajes SMS para facilitar canales de pago.

Si la cobranza formal no da resultados y no se consigue el pago o una promesa, se debe adoptar otras medidas como la cobranza judicial y posterior la cobranza extrajudicial.

- **Etapas Preventivas:** Se hace una llamada, o se envía un correo electrónico al cliente con el objeto de recordarle la proximidad del vencimiento de su obligación.

- Etapa Administrativa: Pasado uno o más días después del vencimiento de la deuda, el departamento de cartera hará continuas llamadas y continuos envíos de correos electrónicos solicitando la cancelación de la obligación ya vencida.
- Etapa Pre jurídica: Se inicia el cobro persuasivo por parte de la empresa con la asistencia de un abogado.

A) Cobranza Judicial: Es cuando entran los abogados a formar una parte importante, porque serán ellos los encargados de cobrar el dinero a favor del acreedor

B) La empresa puede o no intervenir en este tipo de cobranza, si se decide por intervenir debe contar con el personal adecuado para poder gestionar el cobro adecuadamente y dentro de las disposiciones legales. Llegar a este punto es perjudicial para la empresa ya que los gastos de cobranza aumentan considerablemente por lo que es mejor tratar de llegar a un acuerdo con el deudor.

C) Cobranza extrajudicial: Se deriva de la anterior y es el punto más crítico de la labor de cobranza ya que se agotaron varios recursos que no han logrado persuadir al deudor a pagar la deuda. En esta etapa se puede optar por pactar nuevas fechas de pago, plazos fijos de pago o disminución de intereses para recuperar su capital en un tiempo estimado.

2.3.1.8 Liquidez

En términos de contabilidad y de economía, se entiende por liquidez a la capacidad de una inversión para ser transformada en dinero en efectivo sin que se produzca una pérdida significativa de su valor. En otras palabras, cuanto más fácil sea convertir un activo en dinero en efectivo, se dice que es más líquido.

Para medir la liquidez de una empresa se utiliza lo que se conoce como ratio de liquidez, el cual permite calcular la capacidad que tiene una compañía para afrontar sus obligaciones a corto plazo y, con ello, averiguar su solvencia en efectivo y su capacidad para resolver de forma rentable cualquier imprevisto.

Morosidad:

Según Gonzales Murillo (2012): Moroso es la persona física o jurídica que está legalmente reconocido como deudor, en el ámbito bancario español se suele aplicar a partir del tercer recibo impagado. Para ser reconocido legalmente como moroso debe obrar en poder de ambas partes un documento legalmente reconocido donde el deudor esté obligado a efectuar dichos pagos por ejemplo un contrato.

Este informe además señala otras 7 principales causas de los impagos por morosos y donde algunas veces la “víctima” puede permanecer atenta ante algún movimiento un tanto extraño que puede conllevar a adivinar que se encuentra delante de un futuro moroso y que para recuperar su dinero tendrá que optar por los servicios de una empresa de recobro de deuda.

A) Mala gestión en los cobros:

El caos es uno de los principales problemas de las organizaciones. En ocasiones, no saber gestionar los cobros es otra de las principales causas de los impagos por morosos. Y es que puede ocurrir que dentro de la empresa no exista el personal adecuado o los procedimientos y herramientas adecuadas para controlar el pago de las facturas. Si a eso le unimos que el cliente nunca tiene prisa en pagar, el retraso está servido.

B) Pésima organización:

Está comprobado que la desorganización provoca que los deudores demoren el cumplimiento de sus obligaciones. Si la empresa no sabe gestionar las reclamaciones de impagados y el control de los tiempos de pago, nunca pagarán puntualmente. No te lo creerás, pero hay empresas que, desgraciadamente, como política solo pagan a los acreedores que reclaman sus facturas pendientes.

C) No hay un sistema de cobro de facturas:

Puede ser que, en la vorágine habitual del trabajo diario, no caigas en la cuenta de que en tu empresa se acumulan los impagados y te des cuenta tarde y cuando ya es demasiado tarde. Lo más recomendado es que exista lo que se llama un sistema pro-activo capaz de anticiparse y reaccionar ante los incumplimientos y demoras de los clientes.

D) La parte emocional:

Otra de las principales causas de los impagos por morosos es aquella que sobrepasa las buenas maneras y las barreras de la educación, y donde el carácter y las malas formas entran en juego. Es comprensible que se actúe de forma aireada frente al deudor recriminándole en un tono elevado de voz que se nos pague la factura. Los impagados pueden poner en jaque el equilibrio tanto laboral y personal de quien sufre dichas deudas. Pero las malas formas no suelen llevar a buenos resultados desde el punto de vista práctico de la eficacia en el recobro.

E) Sin personal especializado:

En consonancia con los primeros puntos de este listado, otra de las principales causas de los impagos por morosos es no disponer de un personal idóneo para la gestión de cobros y estas tareas terminando siendo encomendadas al personal de administración que no tiene ni tiempo

ni experiencia en el recobro de deudas. Por norma general, la mayoría de las empresas dedica muy poca atención a la recuperación de los impagados.

F) Sin programas informáticos que ayuden

La falta de óptimas herramientas informáticas de gestión de cobros, como puede ser el CRM del Grupo Intercobros es un hándicap para muchas empresas para el objetivo final que es cobrar los impagados. Y es que, es recomendable que un programa de gestión de cobros esté adaptado a las circunstancias y particularidades de cómo funciona el cobro en cada país y en cada empresa.

G) Pasa el tiempo:

Cuánto más tiempo pasa menos posibilidades hay de cobrar una deuda. “Si ha podido esperar todo este tiempo sin pagar, aún puede esperar más”, llegan a pensar los morosos y mientras tanto el impagado continúa esperando recuperar el dinero que le pertenece. De hecho, el acreedor puede que se olvide de la existencia de la deuda y deje de gestionar el cobro que es lo que quiere el deudor moroso. Por ello, la existencia de profesionales en el recobro de impagados es vital para que esta desidia por ambas partes no prevalezca.

Tabla 1: Riesgo Crediticio

NÚMERO DE DÍAS DE ATRASO			
CATEGORÍA DE RIESGO	TIPO DE CRÉDITO		
	COMERCIALES	MICROEMPRESA CONSUMO	HIPOTECARIOS
NORMAL	SIN ATRASO	HASTA 8	HASTA 30
CON PROBLEMAS POTENCIALES	HASTA 60	DE 9 HASTA 30	DE 31 HASTA 90
DEFICIENTE	DE 61 HASTA 120	DE 31 HASTA 60	DE 91 A 120
DUDOSO	DE 121 HASTA 365	DE 61 HASTA 120	DE 121 HASTA 365
PÉRDIDA	MÁS DE 365	MÁS DE 120	MÁS DE 365

Fuente: Elaboración propia

Ratios:

El concepto de ratios financieros, también conocido como indicadores financieros, son magnitudes relativas de dos valores numéricos sacados de los estados financieros de una compañía. Suele usarse en contabilidad con el propósito de analizar la situación financiera global de una empresa.

1) Ratio de liquidez general

Este ratio recibe muchas denominaciones como, entre otras, ratio de circulante, razón corriente o, simplemente, ratio de liquidez. En todo caso, lo calcularemos así:

$$\text{Ratio de Liquidez General} = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$$

Este ratio de liquidez está muy relacionado con el capital corriente. Representa el cociente entre los activos que esperamos realizar durante el ejercicio y las deudas que deberemos satisfacer durante ese mismo período. Sin embargo, a diferencia del capital corriente, no se mide en unidades monetarias, sino que es una magnitud adimensional.

2) Ratio capital de trabajo

Es una relación entre los Activos Corrientes y los Pasivos Corrientes; no es una razón definida en términos de un conjunto de cuentas dividido por otro. El Capital de Trabajo, es lo que le queda a la empresa después de saldar sus deudas inmediatas, es la diferencia entre los Activos Corrientes menos Pasivos Corrientes; el dinero del que dispone la empresa para poder operar diariamente.

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

Dimensión 1.

Estados de Situación Financiera:

Es un documento contable que refleja la situación financiera de un ente económico, ya sea de una organización pública o privada, a una fecha determinada y que permite efectuar un análisis comparativo de la misma; incluye el activo, el pasivo y el capital contable. Se formula de acuerdo con un formato y un criterio estándar para que la información básica de la empresa pueda obtenerse uniformemente como, por ejemplo: posición financiera, capacidad de lucro y fuentes de fondeo.

Este es un informe de carácter financiero que pone en manifiesto la situación económica de una entidad en un momento específico de su vida. Este elemento está conformado por tres conceptos muy usados dentro de los estados financieros: el activo, el pasivo y el patrimonio neto:

$$\text{Activo} - \text{Pasivo} = \text{Patrimonio Neto}$$

Activo:

El activo son los recursos económicos que benefician al negocio y que lo seguirán haciendo en el futuro.

El activo está constituido por los recursos con que cuenta: dinero en bancos, en caja, títulos y valores, mercaderías, muebles y equipos, inmuebles, créditos a favor, facturas por cobrar, e intangibles como patentes, marcas, regalías, etc.

Pasivo:

El pasivo representa todas las deudas compromisos u obligaciones presentes contraídas por una empresa proveniente de transacciones o eventos pasados con el objeto de financiar los bienes que constituyen el activo.

Los pasivos se definen como obligaciones económicas que surgen de beneficios recibidos en el pasado, cuyos montos y tiempos se conocen con bastante certeza.

Patrimonio:

Patrimonio procede del latín patrimonium y hace mención al conjunto de bienes que pertenecen a una persona, ya sea natural o jurídica. La noción suele utilizarse para nombrar a lo que es susceptible de estimación económica, aunque también puede usarse de manera simbólica.

En un sentido económico, el patrimonio de una persona o empresa está formado por propiedades, vehículos, maquinarias, dinero en efectivo, etc.

Ingresos:

Se denomina ingreso al incremento de los recursos económicos que presenta una organización, una persona o un sistema contable, y que constituye un aumento del patrimonio neto de los mismos. Este término se emplea con significados técnicos similares en distintos ámbitos del quehacer económico y administrativo.

- A) El ingreso puede clasificarse en distintas categorías, como son:
- B) Ingresos públicos. Aquellos que recibe el Estado o sus distintas dependencias a partir de los impuestos y otros mecanismos de recaudación.

- C) Ingresos privados. Los que atañen a la empresa privada o los grupos privados, tengan o no fines de lucro.
- D) Ingresos ordinarios. Aquellos que se obtienen de manera consuetudinaria, es decir, habitual, como son los salarios y pagos regulares.
- E) Ingresos extraordinarios. Aquellos que provienen de eventos o acontecimientos imprevistos o inesperados, como la emisión de bonos de un gobierno o ganarse la lotería.
- F) Ingresos totales. La sumatoria de lo percibido por una organización o una empresa por motivo de su actividad comercial regular, es decir, al vender todos sus productos o servicios.
- G) Ingreso marginal. En microeconomía, se llama así al incremento de la venta total de un sector, cuando se posiciona una unidad más de lo esperado.
- H) Ingreso medio. Un indicador obtenido del promedio de los productos vendidos, es decir, el ingreso total entre el total de unidades vendidas.

Gastos:

El Plan General de Contabilidad define el gasto como "decrementos en el patrimonio neto de la empresa, ya sea en forma de salidas o disminuciones en el valor de los activos, o de reconocimiento o aumentos de pasivos, siempre que no tengan la consideración en distribuciones, monetarias o no, a los socios o propietarios".

Así pues, el gasto será el consumo que se efectúa de algún recurso que hace que se incremente la pérdida o que disminuya el beneficio, y que por tanto produce un decremento en el patrimonio neto.

Diferencia entre pago y gasto:

A estos efectos se tiene que distinguir el pago del gasto. El pago es una salida de dinero de la empresa, una disminución de la tesorería y representa una cantidad de dinero que ha sido destinada a la extinción de una obligación. Así pues, el pago afecta a la tesorería de la empresa. A estos efectos decimos que no todos los pagos serán gastos ni todos los gastos serán pagos. A modo de ejemplo los pagos serían la cantidad que se destinan para satisfacer las nóminas, los alquileres, los seguros que a su vez reflejan el consumo.

También puede haber salidas de dinero destinadas a la adquisición de activos inmovilizados y corrientes y no son un gasto. La adquisición de activos se convertirá en gasto en la medida que se consuman y este consumo se ve reflejado contablemente a través de las amortizaciones.

El gasto como hemos mencionado anteriormente representa una disminución del patrimonio neto, ya sea por la compra de un bien o por la demanda de un servicio. El consumo que se efectúa de este bien o servicio es el gasto. La parte que no se consume quedará como activo, es decir como inversión para el ejercicio siguiente

Cuentas Por Cobrar:

Las cuentas por cobrar es el nombre de la cuenta donde se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta de conceptos diferentes a productos o servicios. Esta cuenta está compuesta por letras de cambio, títulos de crédito y pagarés a favor de la empresa.

Las cuentas por cobrar, por lo tanto, otorgan el derecho a la organización de exigir a los suscriptores de los títulos de créditos el pago de la deuda documentada. Se trata de un beneficio futuro que acredita el titular de la cuenta.

Cuentas de Cobranza Dudosa:

Se denominan cuentas de cobranza dudosa, aquellas que habiéndose realizado las gestiones de cobranza y transcurrido un tiempo más allá de lo razonable no se ha podido hacer efectivo su cobro debido a dificultades financieras del deudor.

Cuando se den estas condiciones es necesario reconocer como gasto el incobrable, efectuando una provisión contable y posteriormente castigarla, vale decir eliminar de las cuentas por cobrar.

A) Efecto Tributarios:

Entre los efectos la norma tributaria tiene implicancias enormes en cuanto a la deducibilidad del gasto para efectos de determinación del Impuesto a la renta de Tercera Categoría. La deuda de cobranza dudosa es la incertidumbre o inseguridad de poder hacer efectivo la recuperación de los bienes o servicios prestados, este puede tener muchas motivaciones, como la que muchos deudores no tienen una cultura de pago y nunca se acercan a honrar la deuda empresarial, por otro lado, puede devenir de actos fortuitos incendios, robos, quiebra empresarial, que imposibilitan la acción de pagar, ante estos hechos el acreedor cuenta con una cobranza dudosa. De otro lado, el Tribunal Fiscal a través de la Resolución (RTF) N° 02821-3-2019, ha establecido que, dado que la provisión para cuentas de cobranza dudosa es una estimación contable que afecta a los resultados de la empresa, la legislación tributaria examina la importancia de este factor al momento de determinar la renta imponible del Impuesto a la Renta de tercera categoría.

En ese sentido el Tribunal Fiscal indica, en concordancia con lo establecido en el inciso i) del artículo 37° de la Ley del Impuesto a la Renta y su parte reglamentaria, que en síntesis son tres

(3) los requisitos que deben cumplir las provisiones de cobranza dudosa para que sean deducibles a fin de determinar la renta neta:

1. Acreditación de la condición de incobrable en los términos establecidos por la norma,
2. Anotación de la provisión de manera discriminada en el Libro de Inventarios y Balances; y
3. Se cumpla con la proporcionalidad de la deducción respecto del monto incobrable (provisión equitativa).

B) Efectos Contables:

Para el cumplimiento de la norma Internacional Nic 1 Presentación de los Estados financieros y a fin de que el saldo represente una cifra más real, se efectúan la provisión de cuentas de cobranza dudosa en función a una estimación y análisis de atraso o morosidad de la cuenta Cuentas por cobrar Comerciales Terceros; siempre y cuando se maneje con mucha prudencia en su registro y control para evitar presunciones de distorsión en la determinación del Impuesto a la Renta

El problema es que el cálculo de las provisiones se basa en estimaciones de lo que puede llegar a pasar, y mal dotadas pueden ser elementos que distorsionen la cuenta de pérdidas y ganancias. Se pueden dotar por exceso para declarar un menor beneficio y pagar menos impuestos a Hacienda, pero también se pueden dotar por defecto para maquillar el resultado ante terceros y mostrar una mayor ganancia

Cuentas Incobrables:

Las cuentas incobrables son las cuentas por cobrar que corresponden a ventas a crédito, préstamos u otras deudas que prácticamente no tienen posibilidad de ser pagadas por el deudor

a la empresa. Desafortunadamente, no todos los clientes que realizan compras a crédito pagarán a las empresas el dinero que les adeuda.

Una cuenta puede volverse incobrable por muchas razones, tales como la quiebra del deudor, la incapacidad de encontrar al deudor, un fraude por parte del deudor o la falta de documentación adecuada para demostrar que existe una deuda.

Cuando se determina que una cuenta por cobrar es incobrable, no se puede esperar ningún beneficio económico futuro de la misma. Ya no califica para ser un activo y, por lo tanto, se debe dar de baja de las cuentas.

Las cuentas incobrables son una pérdida de activos y una disminución en los ingresos, que se registra como un gasto, conocido como gasto de cuentas incobrables.

Causas para la provisión de deudas incobrables:

- Que la deuda se encuentre vencida y se demuestre las dificultades financieras del deudor.
- Que se hayan realizado las gestiones de cobranza respectivas o el inicio de procedimientos judiciales.
- Que hubieran transcurrido más de 12 meses desde la fecha de vencimiento
- Que la provisión al cierre del ejercicio figure en el Libro de Inventarios y Balances en forma discriminada.
- No se reconocerá deuda incobrable la deuda entre partes vinculadas.
- Tampoco las deudas afianzadas por empresas del sistema financiero y garantizados por derechos reales, depósitos dinerarios o compra venta con reserva de propiedad.
- Y tampoco las deudas que hayan sido objeto de renovación o prórroga expresa.

Castigo de Cuentas de Cobranza Dudosas:

Para castigar una deuda se requiere que esta haya sido provisionada previamente

Se haya ejercido las acciones judiciales, salvo que se demuestre que es inútil ejercitarlas o que el monto exigible a cada deudor no exceda de 3UIT.

Tratándose de deudas que hubieran sido condonadas se emitirá la nota de crédito y el deudor considerarla como un ingreso gravable.

Dimensión 2.**Estado de Resultados:**

El Estado de Resultados es un estado financiero que presenta las operaciones de una entidad durante un periodo contable, mediante el adecuado enfrentamiento de sus ingresos con los costos y gastos relativos, para determinar la utilidad o pérdida neta, así como el resultado integral del ejercicio.

Aquí se refleja cómo fue que se consiguió el resultado de cada ejercicio en un tiempo específico de forma ordenada y detallada.

Este documento es de vital importancia para cada empresa y su realización consiste en obtener los gastos e ingresos de categorías específicas y separadas, de modo tal que se puedan obtener resultados. El resultado varía si se consiguió antes o después de impuestos.

El objetivo del Estado de Resultados es medir los ingresos alcanzados y los egresos realizados por la empresa durante el periodo que se presenta y este en combinación con los otros estados financieros podrá:

- Evaluar la solvencia.
- Evaluar la liquidez.

- Evaluar su eficiencia operativa.
- Evaluar su rentabilidad.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis y/o Supuestos Básicos

3.1.1 Hipótesis General

Los factores sociales en la gestión de crédito y cobranzas de las cuentas por cobrar influyen favorablemente en los estados financieros de una entidad financiera del distrito San Juan de Miraflores periodo 2018.

3.1.2 Hipótesis Específicas

- Los factores sociales influyen positivamente en la gestión de morosidad de créditos y cobranzas de una entidad financiera del distrito San Juan de Miraflores periodo 2018.
- Los procedimientos y técnicas de cobranza influyen positivamente en la recuperación de las cuentas por cobrar
- El sobreendeudamiento de los clientes influye negativamente en la gestión de crédito de una entidad financiera para la toma de decisiones

3.2 Identificación de Variables o Unidades de Análisis

3.2.1 Variable Independiente (X): Factores Sociales en la Gestión de Créditos y

Cobranzas

3.2.1 VARIABLE INDEPENDIENTE (X): FACTORES SOCIALES EN LA GESTION DE CREDITOS Y COBRANZAS:		
DEFINICIÓN		
Los factores sociales se refieren a la influencia que tiene la sociedad, la crisis económica; la desigualdad social; crecimiento demográfico descontrolado, etc. En un espacio o sector determinado de la sociedad o individuos.		
DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES
Cultura de crédito y pago	La cultura financiera es el dominio de habilidades, conocimientos y prácticas diarias necesario para tomar decisiones financieras con información y de una forma sensata a lo largo de la vida.	Manejo de sus finanzas
		Educación financiera
		La Economía
Características Demográficas	La demografía es el análisis de las comunidades humanas a partir de la estadística. También estudia el tamaño, la estratificación y el desarrollo de una colectividad, e individual desde una perspectiva cuantitativa.	Ingresos
		Tenencia y ubicación de Vivienda
		Sector de Ocupación
Finalidad del crédito	El crédito o contrato de crédito es una operación financiera en la que una persona (el acreedor) realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona (el deudor) y en la que este último, se compromete a devolver la cantidad solicitada (además del pago de los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere) en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo. El cual puede tener un fin comercial, de vivienda o personal y/o salud.	Incremento de capital de trabajo
		Negocio
		Salud-vivienda-otros

3.2.2 Variable Dependiente (Y): Liquidez:

DEFINICIÓN		
La liquidez es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo.		
DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES
Estados de situación financiera	Es un documento contable que refleja la situación financiera de un ente económico, ya sea de una organización pública o privada, a una fecha determinada y que permite efectuar un análisis comparativo de la misma; incluye el activo, el pasivo y el capital contable.	Liquidez corriente
		Toma de decisiones
		Capital de trabajo
Estado de resultados	El estado de resultados o estado de ganancias y pérdidas, es un reporte financiero que muestra de manera detallada los ingresos obtenidos, los gastos en el momento en que se producen y el beneficio o pérdida que ha generado la empresa en un período de tiempo, con el objeto de analizar dicha información y tomar decisiones en base a ella.	Gastos por estimación de cobranza dudosa
		Descuentos por pronto pago
		Índice de morosidad
Indicadores financieros	El concepto de ratios financieros, también conocido como indicadores financieros, son magnitudes relativas de dos valores numéricos sacados de los estados financieros de una compañía. Suele usarse en contabilidad con el propósito de analizar la situación financiera global de una empresa.	Rotación de cuentas por cobrar
		Periodo promedio de cobro
		Recuperación de ventas

3.3 Matriz de Consistencia:

TITULO: FACTORES SOCIALES EN LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES TERCEROS CON INCIDENCIA EN LA LIQUIDES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES PERIODO 2018.							
Autor: Paul André Vidal Villanueva							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLE INDEPENDIENTE				
¿En qué medida los factores sociales en la gestión de crédito y cobranzas de las cuentas por cobrar inciden en la Liquidez de una entidad financiera del distrito san juan de Miraflores periodo 2018.?	Determinar en qué medida los factores sociales en la gestión de crédito y cobranzas de las cuentas por cobrar inciden en la Liquidez de una entidad financiera del distrito san juan de Miraflores periodo 2018	Los factores sociales en la gestión de crédito y cobranzas de las cuentas por cobrar influyen favorablemente en la Liquidez de una entidad financiera del distrito san juan de Miraflores periodo 2018	X: FACTORES SOCIALES EN LA GESTIÓN DE CREDITOS Y COBRANZAS	Cultura de crédito y pago	Manejo de sus finanzas Educación financiera La Economía	Recolección de información documentaria. Encuestas	
				Características Demográficas	Ingresos Tenencia y ubicación de Vivienda Sector de Ocupación		
				Finalidad del crédito	Incremento de capital de trabajo Negocio Salud-vivienda-otros		
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS SECUNDARIAS	VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES		
¿En qué medida los factores sociales influyen en la gestión de morosidad de créditos y cobranzas de una entidad financiera del distrito san juan de Miraflores periodo 2018 ?	Determinar en qué medida los factores sociales influyen en la gestión de morosidad de créditos y cobranzas de una entidad financiera del distrito san juan de Miraflores periodo 2018	Los factores sociales influyen positivamente en la gestión de morosidad de créditos y cobranzas de una entidad financiera del distrito san juan de Miraflores periodo 2018	Y: LIQUIDEZ	Estados de situación financiera	Liquidez corriente Toma de decisiones Capital de trabajo		Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿En qué medida los procedimientos y técnicas de cobranza influyen en la recuperación de las cuentas por cobrar?	Determinar en qué medida los procedimientos y técnicas de cobranza influyen en la recuperación de las cuentas por cobrar	Los procedimientos y técnicas de cobranza influyen positivamente en la recuperación de las cuentas por cobrar		Estado de resultados	Gastos por estimación de cobranza dudosa Descuentos por pronto pago Índice de morosidad		
¿En qué medida el sobreendeudamiento de los clientes influye en la gestión de crédito de una entidad financiera para la toma de decisiones?	Determinar en qué medida el sobreendeudamiento de los clientes influye en la gestión de crédito de una entidad financiera para la toma de decisiones.	El sobreendeudamiento de los clientes influye negativamente en la gestión de crédito de una entidad financiera para la toma de decisiones.		Indicadores financieros	Rotación de cuentas por cobrar Periodo promedio de cobro Recuperación de ventas		

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1 Tipo y Método de Investigación

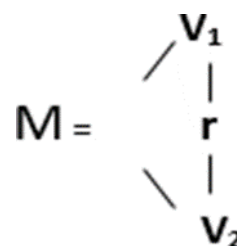
La presente investigación es Aplicativa, descriptiva de asociación y no correlacional por lo visto en la variable y con la finalidad de evidenciar la incidencia que tienen los factores sociales en la gestión de créditos y cobranzas en la Liquidez de las entidades financieras del distrito de San Juan de Miraflores por lo cual no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes.

Interpretando el diagrama tenemos:

M: Muestra de la población

V1: Variable: Factores sociales en la gestión
de créditos y cobranzas de las cuentas por cobrar

V2: Variable: Liquidez



r: Coeficiente de correlación entre variables

4.2 Diseño de Investigación

Según el autor (Fidias G. Arias (2012)), define: La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa- efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos. (pag.26).

Hernández, Fernández y Baptista (2003) establecen estos cuatro tipos de investigación, basándose en la estrategia de investigación que se emplea, ya que el diseño, los datos que se recolectan, la manera de obtenerlos, el muestreo y otros componentes del proceso de investigación son distintos

Investigación aplicada: Su principal objetivo se basa en resolver problemas prácticos, con un margen de generalización limitado. De este modo genera pocos aportes al conocimiento científico desde un punto de vista teórico.

Método Deductivo: Es el deductivo, que parte de lo general para explicar lo específico mediante un razonamiento lógico y el contraste de las hipótesis que se sustentan las conclusiones finales del trabajo de investigación, es cuantitativa, debido que la investigación está asociada con el estudio de la asociación de dos variables cualitativa o categóricas; es no experimental, debido que no se ha modificado deliberadamente las variables.

Ya que se busca determinar en qué medida los factores sociales en la gestión de crédito y cobranzas de las cuentas por cobrar inciden en la Liquidez de una entidad financiera. Siendo la variable independiente (factores sociales en la gestión de créditos y cobranzas) y ver su incidencia en la variable dependiente (liquidez)

Método de Investigación: Es de corte transversal mediante una encuesta por muestreo

4.3 Población, Muestra o Participantes de la Investigación

A) Población de la investigación:

Según Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una

determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrollará la investigación.

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo y Tamayo, (1997),

“La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (P.114)

Para el trabajo de investigación se está considerando a los colaboradores de las entidades financieras del distrito san juan de Miraflores, de preferencia que sean profesionales de las carreras de contabilidad, administración, economía, derecho y ciencias financieras porque se encuentran involucrados con el tema.

La población llega a 62 personas, 15 personas cuentan con estudios superiores, entre ellos se encuentran abogados, administradores y contadores, y 47 personas con diferentes carreras inconclusas, en proceso o cursando estudios técnicos que ocupan diversos cargos en las diversas entidades financieras, importante precisar que esta persona se encuentra relacionado al tema en investigación.

Las entidades financieras ubicadas en el distrito de San Juan de Miraflores dedicadas a la colocación y recolección de dinero. En esta investigación, la población existente era infinita ($N \rightarrow \infty$); no obstante, se tomó como población 5 entidades financieras que se dedican al mismo rubro, pertenecen al mismo régimen y se ubican en el mismo distrito.

B) Muestra de la investigación:

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997), afirma que la muestra " es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico" (p.38)

La muestra en el proceso cualitativo es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia (Hernández et al 2008, p.562).

Adquirir una muestra de calidad y con condiciones generales que se presentan en la realidad peruana y en el mundo la cual sería una parte pequeña y concisa de nuestra población, que imite de alguna manera las características generales de la problemática estudiada.

Es por ello que la muestra de estudio es el reporte de las "Cuentas por cobrar" y los diversos procesos de crédito y cobro de las entidades financieras del distrito San Juan de Miraflores de enero a diciembre del periodo 2018. Siendo también parte de la muestra un conjunto piezas que forman parte del espacio a estudiar tomando en cuenta.

De las 5 entidades financieras seleccionadas, la muestra está dada por 62 colaboradores de las áreas de créditos, contabilidad, servicios, administración, gerencia y diversos trabajadores ocupando otros cargos a los cuales se les aplicó el instrumento de medición.

Para poder calcular la cantidad se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 a/2 * P * (1 - P)}{\epsilon^2}$$

Dónde:

n : Tamaño de la muestra

Za/2 : Cuantil de la normal con un nivel de confianza

(1 - a) % ϵ : Nivel de error de estimación $\epsilon = |P - \pi|$

P : Probabilidad de éxito del evento de interés

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.35 * 0.6 * (1 - 0.6)}{0.12^2}$$

Conforme al valor obtenido, el tamaño de la muestra debía ser mayor o igual a 61 colaboradores; por lo cual, la selección para la muestra fue de 62, de los cuales laboran en diferentes entidades financieras.

4.4 Instrumentos de Recogida de Datos

Arias (1999), menciona que “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener información” (pág.53). Las técnicas de recolección de datos que fueron utilizadas en la presente investigación son la observación directa y la entrevista.

Se aplicará el instrumento a 62 sujetos y estos responderán 25-33 ítems. Primeramente, con relación a la variable de los Factores Sociales en la Gestión de Créditos y Cobranzas en el caso de la dimensión cultura de crédito y pago establecemos 6 preguntas, en la dimensión de características demográficas establecemos 5 preguntas y en la dimensión de finalidad del crédito 6 preguntas. En el caso de la variable de Liquidez se presenta 16 preguntas de las cuales 5 están relacionadas a la dimensión de Estados de situación financiera, 6 están relacionadas a la dimensión de los Estado de resultados y 5 están relacionadas a la dimisión de los Indicadores financieros.

Tabla 2: Tabla De Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.864	33

RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS		
Casos	N	%
Válido	62	100.0
Excluido ^a	0	0.0
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

La validez de un instrumento de medición o cuestionario, mide el grado en el que un instrumento mide la variable que se busca medir. Una medida para la validez de un cuestionario es el Alpha de Cronbach, cuyo valor del índice debe ser mayor a 0.70.

4.5 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

4.5.1. Técnicas

La recolección de la información se llevó a cabo mediante el uso de las siguientes técnicas.

Se implementó y aplicó técnicas como:

- ✓ Encuestas
- ✓ Cuestionario
- ✓ Observación
- ✓ Análisis documental

A) La Encuesta:

Para Stanton, Etzel y Walker, una encuesta consiste en reunir datos entrevistando a la gente [1].

Para Richard L. Sandhusen, las encuestas obtienen información sistemáticamente de los encuestados a través de preguntas, ya sea personales, telefónicas o por correo [2].

Según Naresh K. Malhotra, las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado [3]. Según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica [3].

Para Tres palacios, Vázquez y Bello, las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo [5].

En conclusión, la encuesta es una herramienta de exploración y búsqueda de las empresas que consta en alcanzar y adquirir información de los sujetos encuestados mediante el uso de cuestionarios esquematizados con la finalidad de obtener información concisa y determinada.

La técnica usada en la presente investigación es la Encuesta, ya que se requiere información de los encuestados sobre su opinión o valoración del tema a investigar.

B) Cuestionario:

El instrumento utilizado es el cuestionario, se formularon varias preguntas que permitió medir las variables de la presente investigación, así como permitió observar la valoración que hicieron los encuestados sobre el tema de la presente investigación

C) Observación:

Para M. Ito y B. Vargas: “Es una estrategia metodológica, que incluye una diversidad de técnicas de obtención y análisis de datos.

Es el medio por el cual se obtiene información.

Para Yuni y Urbano (2005): “Es una metodología de investigación en donde el observador elabora descripciones de las acciones, los discursos y la vida cotidiana de un grupo social.

En esta investigación toma en cuenta los procesos administrativos de créditos y cobranza, observando el ciclo de cobro y / o recuperación de las cuentas cobrar de la empresa y los factores influyente en la gestión de créditos.

D) Análisis Documental:

Definición de la norma UNE 50-113: Operación que consiste en examinar un documento para encontrar sus elementos esenciales y las relaciones entre ellos.

El análisis documental es un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad de posibilitar su recuperación posterior e identificarlo.

4.5.2 Instrumentos

La herramienta utilizada para dirigir fue el cuestionario.

Para Arias Fidias (2004) señala que “el cuestionario es una modalidad de encuesta. Se realiza de forma escrita con serie de preguntas”. (p.72).

Para Hurtado (2000) señala que “el cuestionario es una serie de preguntas relativas a una temática para obtener información”. (p. 469).

Un cuestionario es un conjunto de preguntas que se confecciona para obtener información con algún objetivo en concreto. Existen numerosos estilos y formatos de cuestionarios, de acuerdo a la finalidad específica de cada uno.

El cuestionario se adaptó para los empleados con la autorización correspondiente de la empresa en su tiempo de descanso o su hora de almuerzo. Para los usuarios frecuentes y no frecuentes fue dentro del establecimiento de la empresa al momento que de aproximarse o anular alguna deuda o por alguna asesoría.

El instrumento utilizado es la encuesta, de la información obtenida será almacenada en la ficha de recolección de datos, este instrumento ha sido confeccionado específicamente para el desarrollo del estudio propuesto, donde se incluirán todas las variables y parámetros

relacionados con el tema y con los objetivos propuestos, cuyo modelo, adjuntamos en anexos de este protocolo.

4.6. Procedimiento de Ejecución del Estudio

La técnica de investigación que se aplicara es la verificación de la documentación caracterizada por su amplia utilidad en la investigación, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que se obtiene mediante la recopilación de datos como instrumento de la investigación.

Para el desarrollo de la presente investigación se realizó la recolección de datos de la siguiente manera:

A) Gráficos estadísticos:

Para el trabajo de investigación se está considerando a los colaboradores de las entidades financieras del distrito san juan de Miraflores, de preferencia que sean profesionales de las carreras de contabilidad, administración, economía, derecho y ciencias políticas por que se encuentran involucrados con el tema.

Se han derivado de los resultados obtenidos mediante el cuestionario aplicado a todos trabajadores de créditos, ventas, servicio y relacionados a la entidad financiera, cuya respuesta se encontraba codificada con valores numéricos que aparecen en las tablas estadísticas. Su objetivo ha sido permitir una comprensión global, rápida y directa de la información que aparece en cifras.

Todos los tipos de gráficos se han realizado mediante el software informático, en este caso Excel, siendo los gráficos utilizados los circulares.

B) Recolección bibliográfica:

Se obtuvo datos e información de libros, revistas, normas, publicaciones, páginas de internet para concretar información necesaria para los antecedentes, marco histórico y marco teórico de la presente investigación.

C) Encuesta:

Cuestionario: Se recopiló información importante a través del cuestionario con preguntas cerradas, realizado a la muestra, la cual se vincula directamente a los aportes monetarios y la contabilidad partidaria, para realizar el contraste de los resultados obtenidos con la hipótesis planteada.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

A) Observación de documentación: Esta técnica permitió tener acceso directo sobre los hechos que suceden en la realidad, en lo referente al tema de estudio.

B) Cuestionario: Permite recopilar información cualitativa o cuantitativa mediante preguntas cerradas.

C) Presentación de Datos: Se mostrarán los datos obtenidos de manera gráfica para hacer más didáctica su exposición.

D) Conclusiones: Después del análisis de los datos obtenidos y de la contratación con la hipótesis planteada se llegará a las conclusiones y a determinar la validez de la hipótesis.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Recopilación de los Datos y el Muestreo

Al aplicar el instrumento de la encuesta a los 62 sujetos entre los cuales están (analistas financieros administrador, abogados, cajeros, personal de recuperación, asistentes de cobro, coach comercial, promotor, líder comercial, gerentes, etc.) se generaron resultados por cada variable, a su vez de las dimensiones de cada una de ellas con una escala que va de totalmente desacuerdo, desacuerdo, ni desacuerdo, ni de acuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

La muestra consta de 33 preguntas que fueron procesadas en Word e impresas, y la escala de Likert lo cual nos permite conocer el grado de conformidad del encuestado a través de las tablas de frecuencia y procesamiento de datos a través de la técnica del software SPSS.

Tabla 3 Escala De Likert

1. Totalmente desacuerdo
2. Desacuerdo
3. Ni desacuerdo, Ni de acuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia.

5.2 Análisis Univariado de los Datos:

Variable Independiente: Factores sociales en la gestión de créditos y cobranzas

Dimensión Cultura de crédito y pago

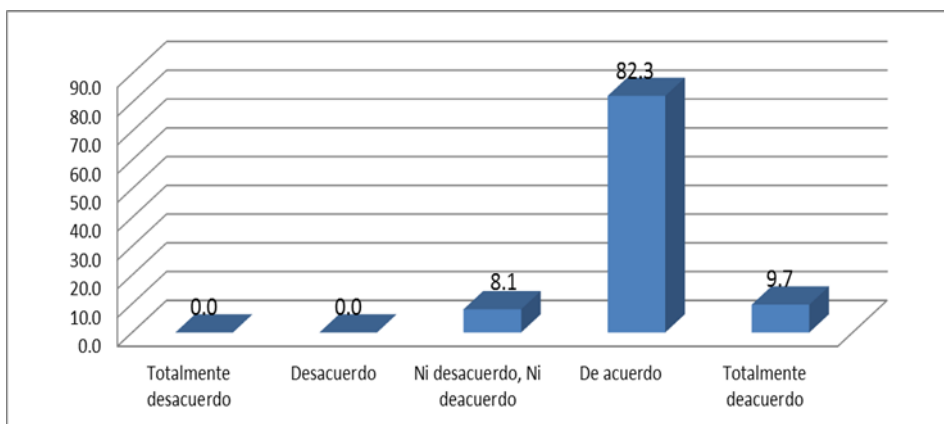
Pregunta N° 1: *¿Considera usted que el mal manejo de las finanzas influye en la morosidad de una entidad financiera?*

Tabla 4: Análisis de la Pregunta 01: *¿Considera usted que el mal manejo de las finanzas influye en la morosidad de una entidad financiera?*

P01	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	0	0.0
2	Desacuerdo	0	0.0
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	5	8.1
4	De acuerdo	51	82.3
5	Totalmente de acuerdo	6	9.7
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 1 Gráfico de la Pregunta 01: *¿Considera usted que el mal manejo de las finanzas influye en la morosidad de una entidad financiera?*



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 0 %, 0 contestaron Desacuerdo siempre lo que equivale a un 0%, 5 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo que equivale a

8.1%, 51 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 82.3% y 6 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 9.7%.

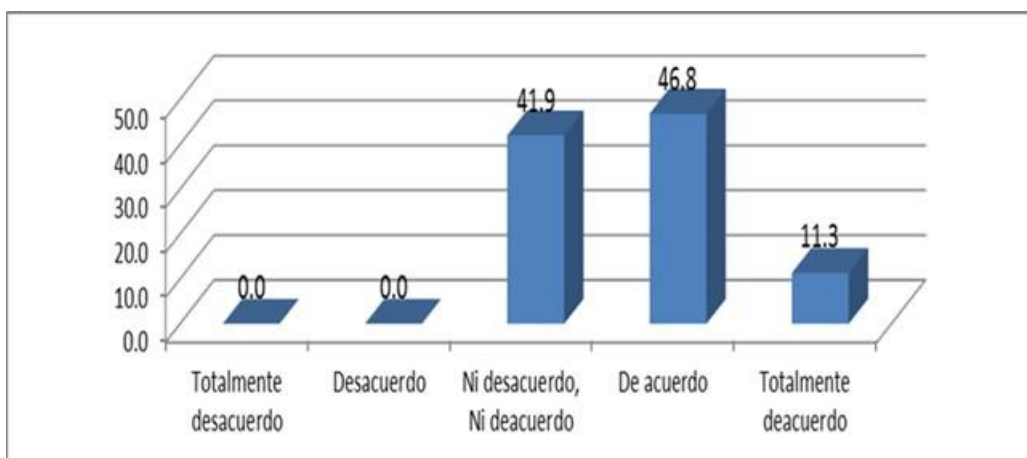
Pregunta N° 2: ¿Cree usted ser una persona con conocimientos adecuados, para administrar y manejar sus finanzas?

Tabla 5: Análisis de la pregunta 02: ¿Cree usted ser una persona con conocimientos adecuados, para administrar y manejar sus finanzas?

P02	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	0	0.0
2	Desacuerdo	0	0.0
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	26	41.9
4	De acuerdo	29	46.8
5	Totalmente de acuerdo	7	11.3
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 2 Gráfico de la Pregunta 02. ¿Cree usted ser una persona con conocimientos adecuados, para administrar y manejar sus finanzas?



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 0 %, 0 contestaron Desacuerdo siempre lo que equivale a un 0%, 26 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo que equivale a 41.9%, 29 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 46.8% y 7 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 11.3%.

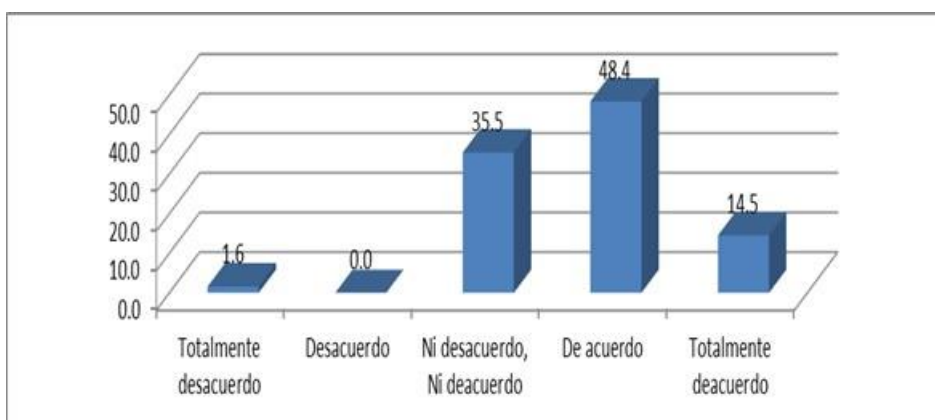
Pregunta N° 3: ¿Considera usted que una mala educación financiera es responsable en la morosidad de las cuentas por cobrar?

Tabla 6: Análisis de la pregunta 03: ¿Considera usted que una mala educación financiera es responsable en la morosidad de las cuentas por cobrar?

P03	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	1	1.6
2	Desacuerdo	0	0.0
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	22	35.5
4	De acuerdo	30	48.4
5	Totalmente de acuerdo	9	14.5
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 3 Gráfico de la Pregunta 03. ¿Considera usted que una mala educación financiera es responsable en la morosidad de las cuentas por cobrar?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 1 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 1.6 %, 0 contestaron Desacuerdo siempre lo que equivale a un 0%, 22 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo que equivale a 35.5%, 30 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 48.4% y 9 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 14.5%.

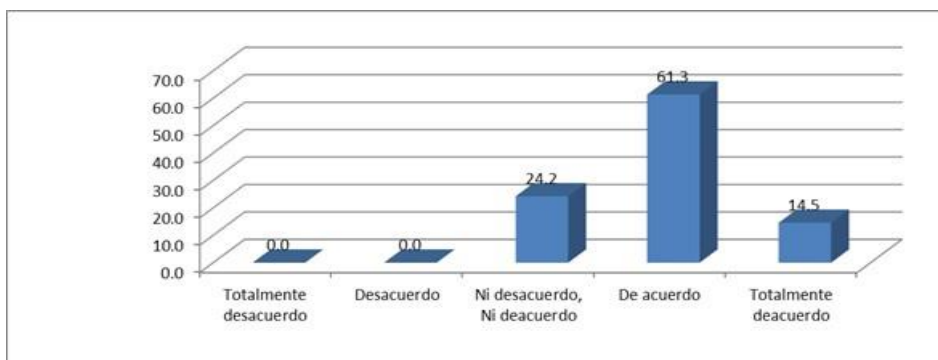
Pregunta N° 4: ¿Usted estaría de acuerdo en asistir a charlas de asesoramientos gratuito sobre la educación financiera?

Tabla 7: Análisis de la pregunta 04. ¿Usted estaría de acuerdo en asistir a charlas de asesoramientos gratuito sobre la educación financiera?

P04	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	0	0.0
2	Desacuerdo	0	0.0
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	15	24.2
4	De acuerdo	38	61.3
5	Totalmente de acuerdo	9	14.5
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 4 Gráfico de la Pregunta 04. ¿Usted estaría de acuerdo en asistir a charlas de asesoramientos gratuito sobre la educación financiera?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 0.0 %, 0 contestaron Desacuerdo siempre lo que equivale a un 0%, 15 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo que equivale a 24.2%, 38 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 61.3% y 9 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 14.5%.

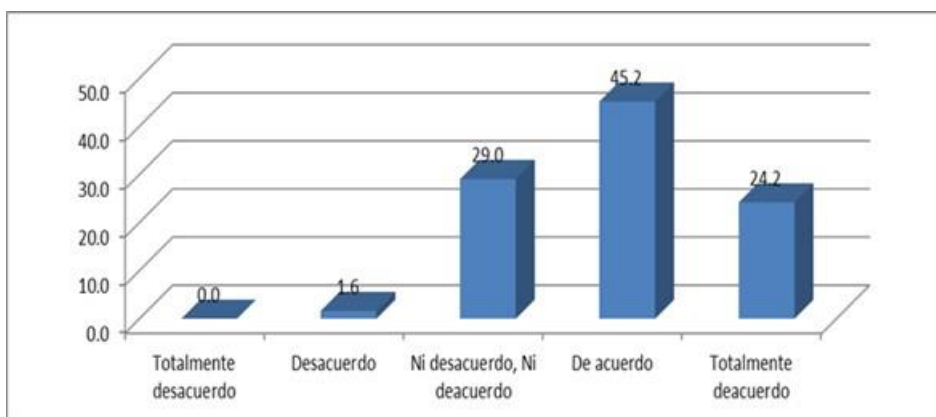
Pregunta N° 5: ¿Considera usted que la situación económica actual del cliente influye en la morosidad de las cuentas por cobrar?

Tabla 8: Análisis de la pregunta 05. ¿Considera usted que la situación económica actual del cliente influye en la morosidad de las cuentas por cobrar?

P05	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	0	0.0
2	Desacuerdo	1	1.6
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	18	29.0
4	De acuerdo	28	45.2
5	Totalmente de acuerdo	15	24.2
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 5 Gráfico de la Pregunta 05. ¿Considera usted que la situación económica actual del cliente influye en la morosidad de las cuentas por cobrar?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 0.0 %, 1 contestaron Desacuerdo siempre lo que equivale a un 1.6 %, 18 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo que equivale a 29.0%, 28 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 45.2% y 15 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 24.2%.

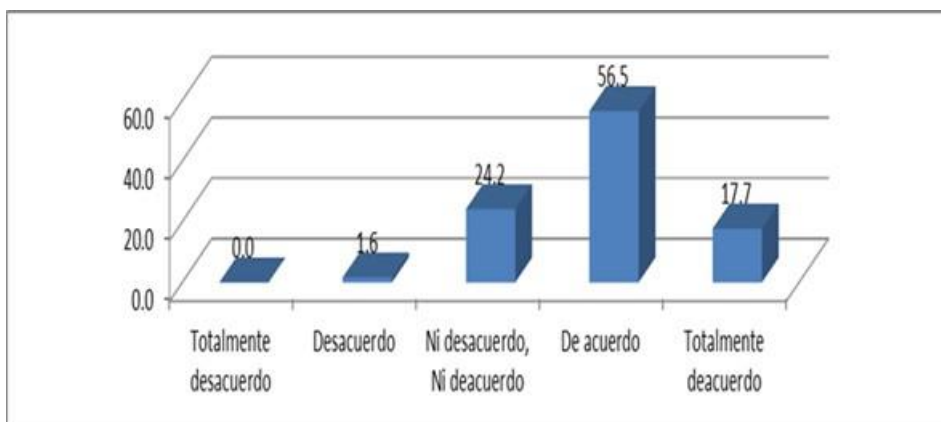
Pregunta N° 6: ¿Está usted de acuerdo en la evaluación de la situación económica del cliente antes de otorgarle un crédito?

Tabla 9: Análisis de la pregunta 06. ¿Está usted de acuerdo en la evaluación de la situación económica del cliente antes de otorgarle un crédito?

P06	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	0	0.0
2	Desacuerdo	1	1.6
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	15	24.2
4	De acuerdo	35	56.5
5	Totalmente de acuerdo	11	17.7
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 6 Gráfico de la Pregunta 06. ¿Está usted de acuerdo en la evaluación de la situación económica del cliente antes de otorgarle un crédito?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 0.0 %, 1 contestaron Desacuerdo siempre lo que equivale a un 1.6 %, 15 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo que equivale a 24.2 %, 35 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 56.5% y 11 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 17.7%.

Dimensión Características Demográficas

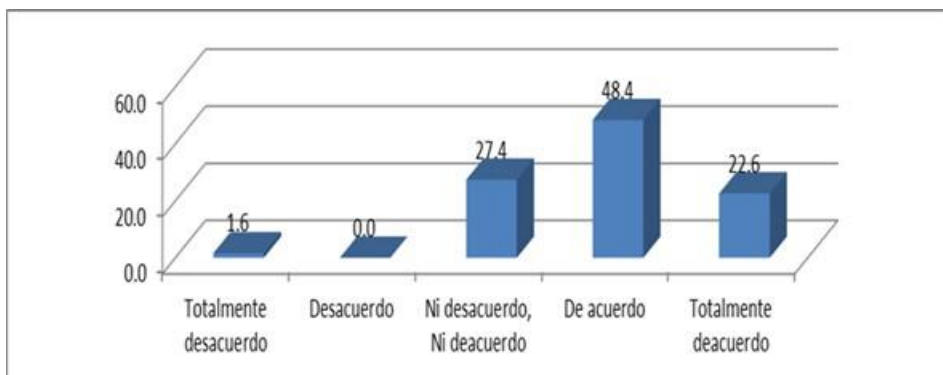
Pregunta N° 7: ¿Usted considera necesario tener más fuentes de ingreso?

Tabla 10: Análisis de la pregunta 07. ¿Usted considera necesario tener más fuentes de ingreso?

P07	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	1	1.6
2	Desacuerdo	0	0.0
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	17	27.4
4	De acuerdo	30	48.4
5	Totalmente de acuerdo	14	22.6
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 7 Gráfico de la Pregunta 07. ¿Usted considera necesario tener más fuentes de ingreso?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 1 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 1.6 %, 0 contestaron Desacuerdo siempre lo que equivale a un 0.0 %, 17 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo que equivale a 27.4 %, 30 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 48.4% y 14 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 22.6%.

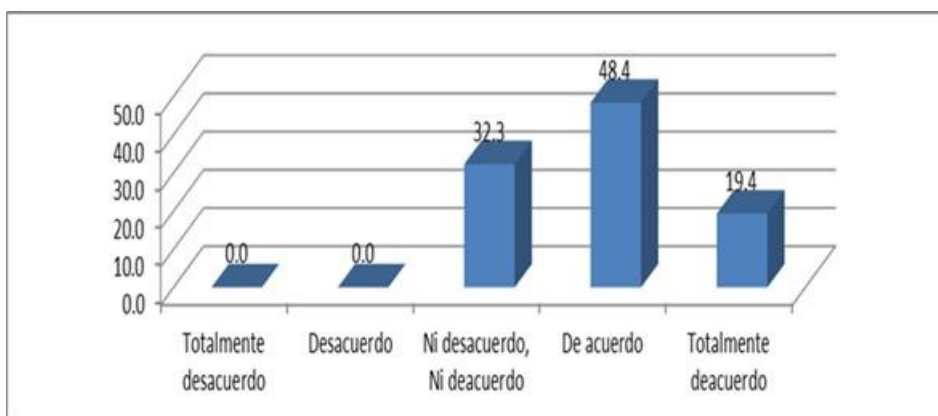
Pregunta N° 8: ¿Usted considera necesario tener asesoramiento de administración de gastos?

Tabla 11: Análisis de la pregunta 08. ¿Usted considera necesario tener asesoramiento de administración de gastos?

P08	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	0	0.0
2	Desacuerdo	0	0.0
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	20	32.3
4	De acuerdo	30	48.4
5	Totalmente de acuerdo	12	19.4
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 8 Gráfico de la Pregunta 08. ¿Usted considera necesario tener asesoramiento de administración de gastos?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 0.0 %, 0 contestaron Desacuerdo siempre lo que equivale a un 0.0 %, 20 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo que equivale a 32.3 %, 30 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 48.4% y 12 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 19.4%.

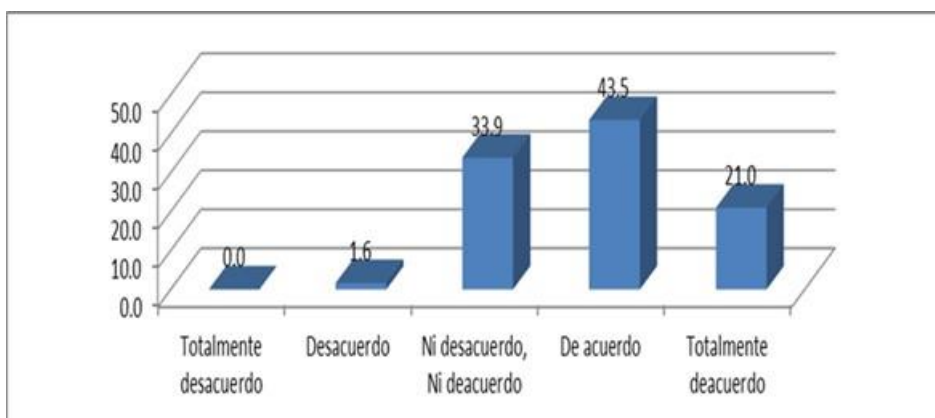
Pregunta N° 9: ¿Usted considera necesario cambiarse de distrito para estar más cerca de una agencia bancaria?

Tabla 12: Análisis de la pregunta 09. ¿Usted considera necesario cambiarse de distrito para estar más cerca de una agencia bancaria?

P09	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	0	0.0
2	Desacuerdo	1	1.6
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	21	33.9
4	De acuerdo	27	43.5
5	Totalmente de acuerdo	13	21.0
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 9 Gráfico de la Pregunta 09. ¿Usted considera necesario cambiarse de distrito para estar más cerca de una agencia bancaria?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 0.0 %, 1 contestaron Desacuerdo siempre lo que equivale a un 1.6 %, 21 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo que equivale a 33.9 %, 27 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 43.5% y 13 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 21.0%.

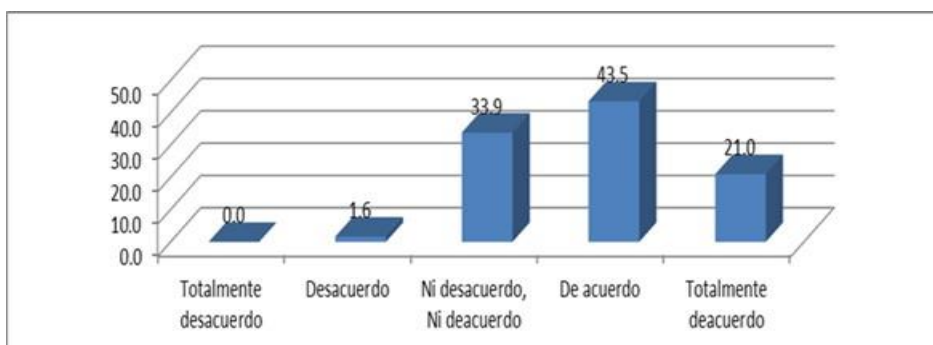
Pregunta N° 10: ¿Está de acuerdo en las mejoras en el sector ocupacional en el que se encuentra?

Tabla 13: Análisis de la pregunta 10. ¿Está de acuerdo en las mejoras en el sector ocupacional en el que se encuentra?

P10	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	0	0.0
2	Desacuerdo	1	1.6
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	16	25.8
4	De acuerdo	36	58.1
5	Totalmente de acuerdo	9	14.5
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 10 Gráfico de la Pregunta 10. ¿Está de acuerdo en las mejoras en el sector ocupacional en el que se encuentra?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 0.0 %, 1 contestaron Desacuerdo siempre lo que equivale a un 1.6 %, 16 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo que equivale a 25.8 %, 36 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 58.1% y 9 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 14.5%.

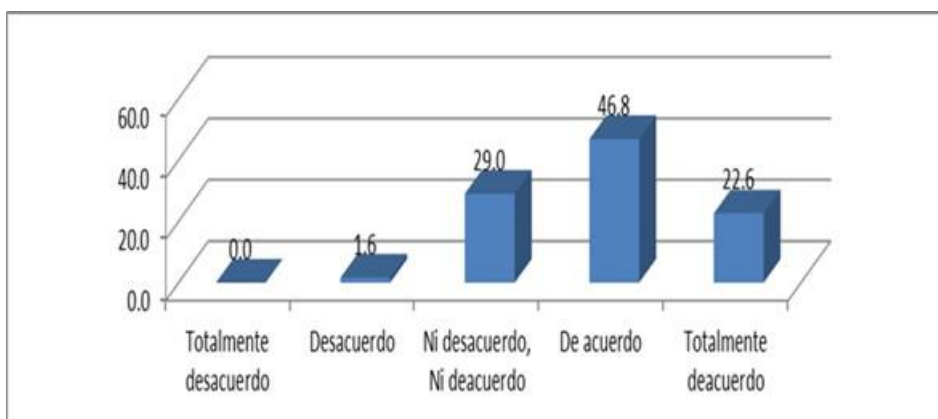
Pregunta N° 11: ¿Usted recomendaría mejoras el sector ocupacional en el que se encuentra?

Tabla 14: Análisis de la pregunta 11. ¿Usted recomendaría mejoras el sector ocupacional en el que se encuentra?

P11	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	0	0.0
2	Desacuerdo	1	1.6
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	18	29.0
4	De acuerdo	29	46.8
5	Totalmente de acuerdo	14	22.6
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 11 Gráfico de la Pregunta 11. ¿Usted recomendaría mejoras el sector ocupacional en el que se encuentra?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 0.0 %, 1 contestaron Desacuerdo siempre lo que equivale a un 1.6 %, 18 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo que equivale a 29.0 %, 29 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 46.8% y 14 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 22.6%.

Dimensión Finalidad del crédito

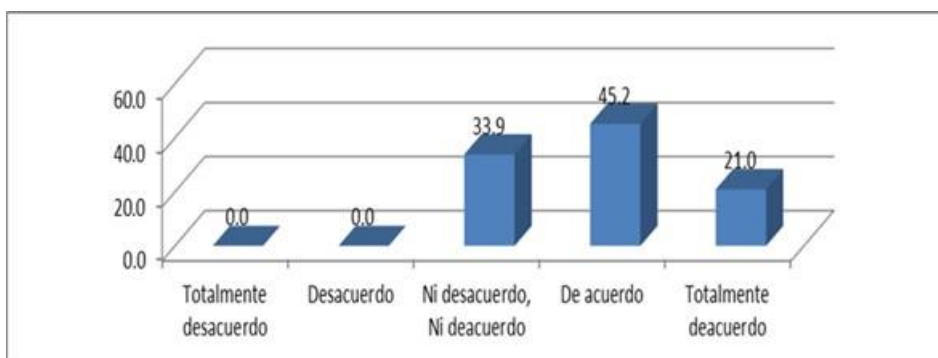
Pregunta N° 12: ¿Está usted de acuerdo en invertir el crédito en mercadería?

Tabla 15: Análisis de la pregunta 12. ¿Está usted de acuerdo en invertir el crédito en mercadería?

P12	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	0	0.0
2	Desacuerdo	0	0.0
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	21	33.9
4	De acuerdo	28	45.2
5	Totalmente de acuerdo	13	21.0
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 12 Gráfico de la Pregunta 12. ¿Está usted de acuerdo en invertir el crédito en mercadería?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 0.0 %, 0 contestaron Desacuerdo siempre lo que equivale a un 0.0 %, 21 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo que equivale a 33.9 %, 28 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 45.2% y 13 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 21.0%.

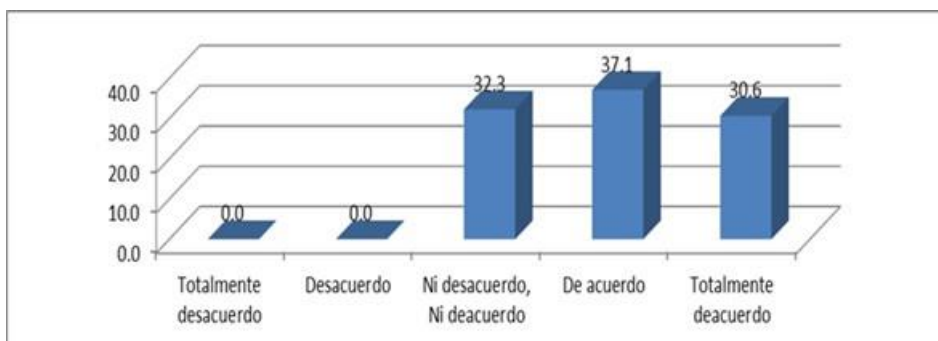
Pregunta N° 13: ¿Está usted de acuerdo en Invertir en campañas publicitarias para su negocio?

Tabla 16: Análisis de la pregunta 13. ¿Está usted de acuerdo en Invertir en campañas publicitarias para su negocio?

P13	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	0	0.0
2	Desacuerdo	0	0.0
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	20	32.3
4	De acuerdo	23	37.1
5	Totalmente de acuerdo	19	30.6
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 13 Gráfico de la Pregunta 13. ¿Está usted de acuerdo en Invertir en campañas publicitarias para su negocio?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 0.0 %, 0 contestaron Desacuerdo siempre lo que equivale a un 0.0 %, 20 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo que equivale a 32.3 %, 23 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 37.1% y 19 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 30.6%.

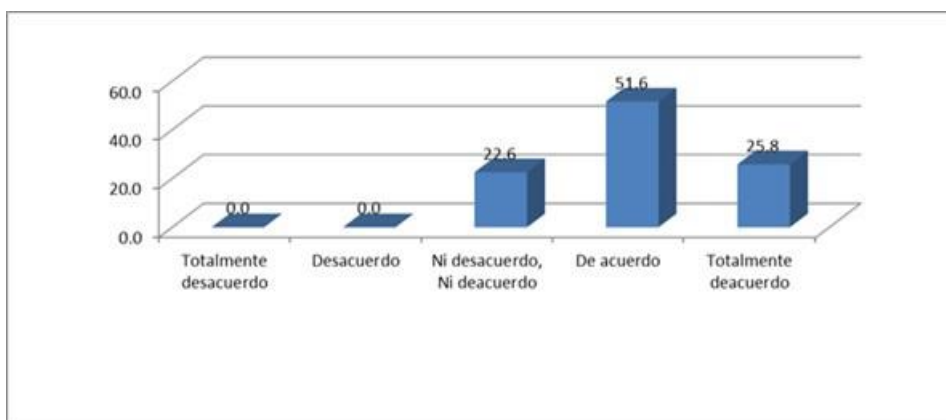
Pregunta N° 14: ¿Usted está de acuerdo con tener un negocio propio?

Tabla 17: Análisis de la pregunta 14. ¿Usted está de acuerdo con tener un negocio propio?

P14	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	0	0.0
2	Desacuerdo	0	0.0
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	14	22.6
4	De acuerdo	32	51.6
5	Totalmente de acuerdo	16	25.8
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 14 Gráfico de la Pregunta 14. ¿Usted está de acuerdo con tener un negocio propio?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 0.0 %, 0 contestaron Desacuerdo siempre lo que equivale a un 0.0 %, 14 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo

que equivale a 22.6 %, 32 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 51.6% y 16 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 25.8%.

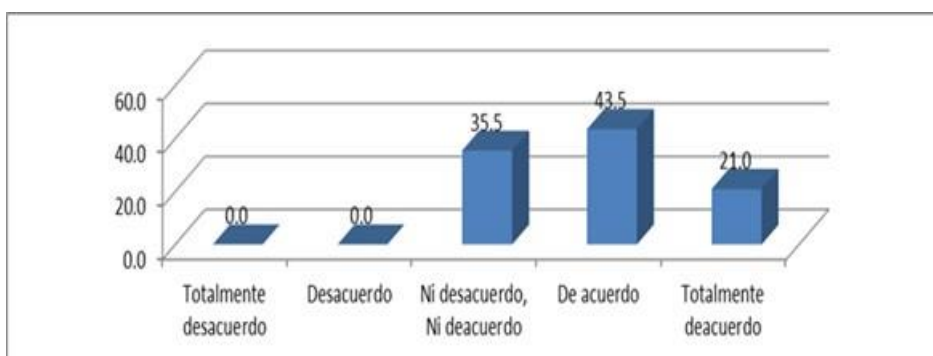
Pregunta N° 15: ¿Usted estaría de acuerdo con tener capacitaciones de estudio de mercado para nuevos emprendedores?

Tabla 18: Análisis de la pregunta 15. ¿Usted estaría de acuerdo con tener capacitaciones de estudio de mercado para nuevos emprendedores?

P15	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	0	0.0
2	Desacuerdo	0	0.0
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	22	35.5
4	De acuerdo	27	43.5
5	Totalmente de acuerdo	13	21.0
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 15 Gráfico de la Pregunta 15. ¿Usted estaría de acuerdo con tener capacitaciones de estudio de mercado para nuevos emprendedores?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 0.0 %, 0 contestaron

Desacuerdo siempre lo que equivale a un 0.0 %, 22 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo que equivale a 35.5 %, 27 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 43.5% y 13 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 21.0%.

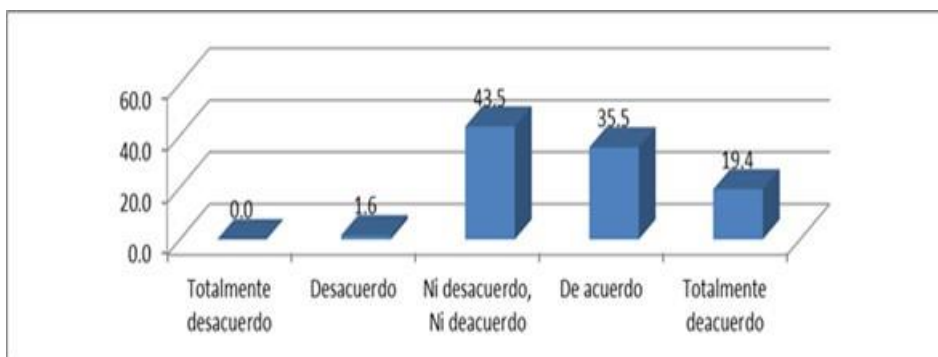
Pregunta N° 16: ¿Usted estaría de acuerdo en adquirir algún seguro médico?

Tabla 19: Análisis de la pregunta 16. ¿Usted estaría de acuerdo en adquirir algún seguro médico?

P16	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	0	0.0
2	Desacuerdo	1	1.6
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	27	43.5
4	De acuerdo	22	35.5
5	Totalmente de acuerdo	12	19.4
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 16 Gráfico de la Pregunta 16. ¿Usted estaría de acuerdo en adquirir algún seguro médico?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 0.0 %, 1 contestaron

Desacuerdo siempre lo que equivale a un 1.6 %, 27 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo que equivale a 43.5 %, 22 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 35.5% y 12 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 19.4%.

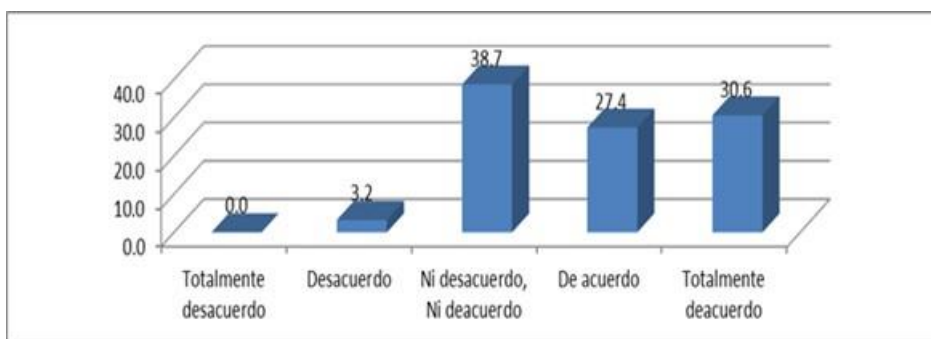
Pregunta N° 17: ¿Usted estaría de acuerdo con asegurar su negocio o vivienda?

Tabla 20: Análisis de la pregunta 17. ¿Usted estaría de acuerdo con asegurar su negocio o vivienda?

P17	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	0	0.0
2	Desacuerdo	2	3.2
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	24	38.7
4	De acuerdo	17	27.4
5	Totalmente de acuerdo	19	30.6
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 17 Gráfico de la Pregunta 17. ¿Usted estaría de acuerdo con asegurar su negocio o vivienda?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 0.0 %, 2 contestaron

Desacuerdo siempre lo que equivale a un 3.2 %, 24 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo que equivale a 38.7 %, 17 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 27.4% y 19 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 30.6%.

Dimensión Estados de situación financiera

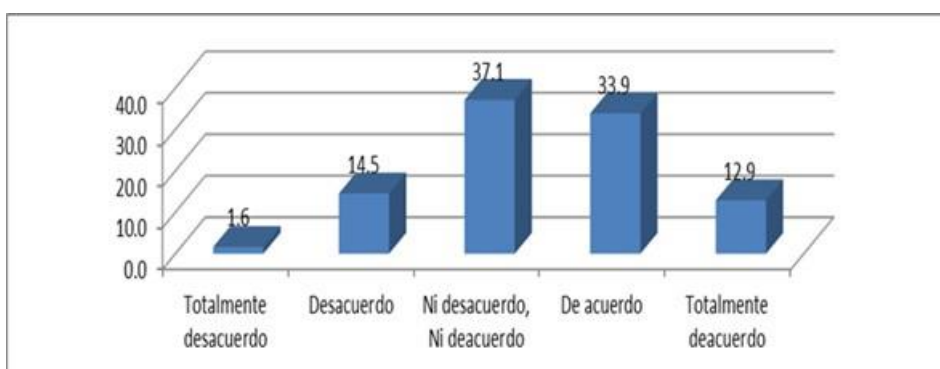
Pregunta N° 18: ¿Usted estaría de acuerdo con tener un manual sobre los activos con los que cuenta la empresa y su respectivo manejo?

Tabla 21: Análisis de la pregunta 18. ¿Usted estaría de acuerdo con tener un manual sobre los activos con los que cuenta la empresa y su respectivo manejo?

P18	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	1	1.6
2	Desacuerdo	9	14.5
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	23	37.1
4	De acuerdo	21	33.9
5	Totalmente de acuerdo	8	12.9
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 18 Gráfico de la Pregunta 18. ¿Usted estaría de acuerdo con tener un manual sobre los activos con los que cuenta la empresa y su respectivo manejo?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 1 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 1.6 %, 9 contestaron

Desacuerdo siempre lo que equivale a un 14.5 %, 23 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo que equivale a 37.1 %, 21 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 33.9% y 8 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 12.9%.

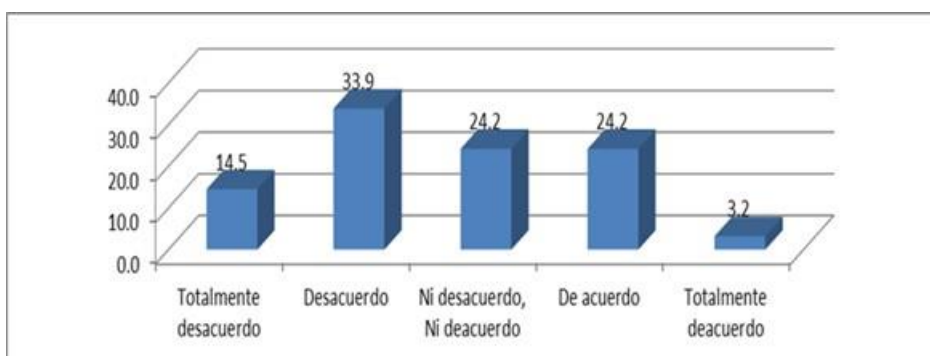
Pregunta N° 19: ¿Usted está de acuerdo que la toma de decisiones recaiga netamente en la gerencia?

Tabla 22: Análisis de la pregunta 19. ¿Usted está de acuerdo que la toma de decisiones recaiga netamente en la gerencia?

P19	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	9	14.5
2	Desacuerdo	21	33.9
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	15	24.2
4	De acuerdo	15	24.2
5	Totalmente de acuerdo	2	3.2
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 19 Gráfico de la Pregunta 19. ¿Usted está de acuerdo que la toma de decisiones recaiga netamente en la gerencia?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 9 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 14.5 %, 21 contestaron

Desacuerdo siempre lo que equivale a un 33.9 %, 15 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo que equivale a 24.2 %, 15 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 24.2% y 2 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 3.2%.

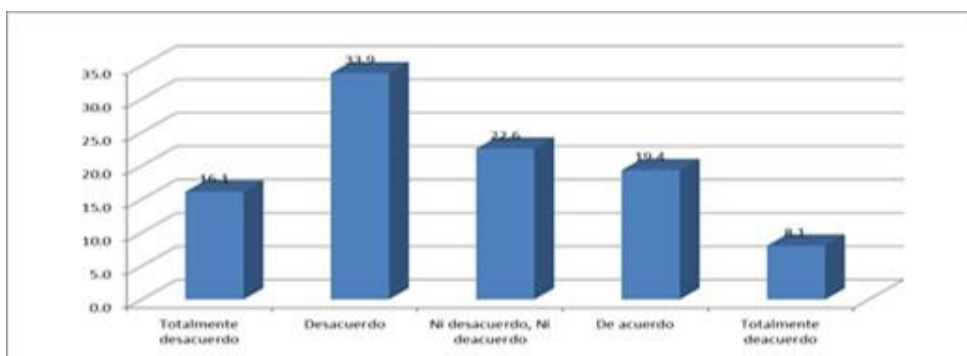
Pregunta N° 20: ¿Usted estaría de acuerdo en crear un comité compuesto por los propietarios-la gerencia-directores de área - representantes de los trabajadores?

Tabla 23: Análisis de la pregunta 20. ¿Usted estaría de acuerdo en crear un comité compuesto por los propietarios-la gerencia-directores de área - representantes de los trabajadores?

P20	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	10	16.1
2	Desacuerdo	21	33.9
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	14	22.6
4	De acuerdo	12	19.4
5	Totalmente de acuerdo	5	8.1
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 20 Gráfico de la Pregunta 20. ¿Usted estaría de acuerdo en crear un comité compuesto por los propietarios-la gerencia-directores de área - representantes de los trabajadores?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 10 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 16.1 %, 21 contestaron Desacuerdo siempre lo que equivale a un 33.9 %, 14 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo

que equivale a 22.6 %, 12 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 19.4% y 5 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 8.1%.

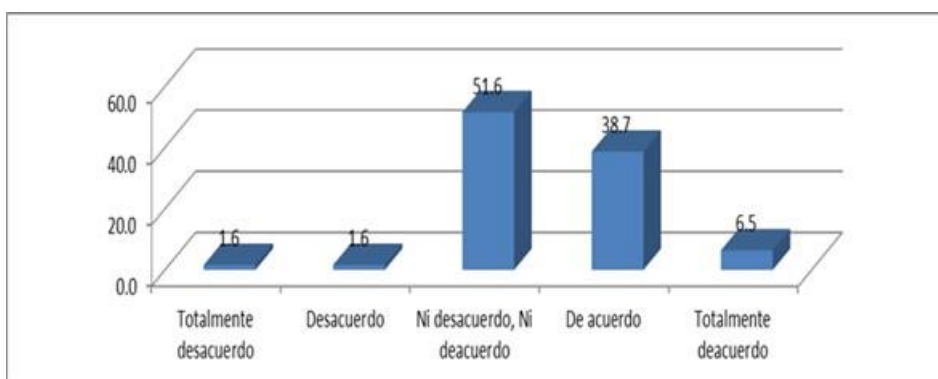
Pregunta N° 21: ¿Usted estaría de acuerdo con que el pago de las deudas externas e internas sean a corto plazo?

Tabla 24: Análisis de la pregunta 21. ¿Usted estaría de acuerdo con que el pago de las deudas externas e internas sean a corto plazo?

P21	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	1	1.6
2	Desacuerdo	1	1.6
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	32	51.6
4	De acuerdo	24	38.7
5	Totalmente de acuerdo	4	6.5
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 21 Gráfico de la Pregunta 21. ¿Usted estaría de acuerdo con que el pago de las deudas externas e internas sean a corto plazo?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 1 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 1.6 %, 1 contestaron Desacuerdo siempre lo que equivale a un 1.6 %, 32 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo

que equivale a 51.6 %, 24 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 38.7% y 4 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 6.5%.

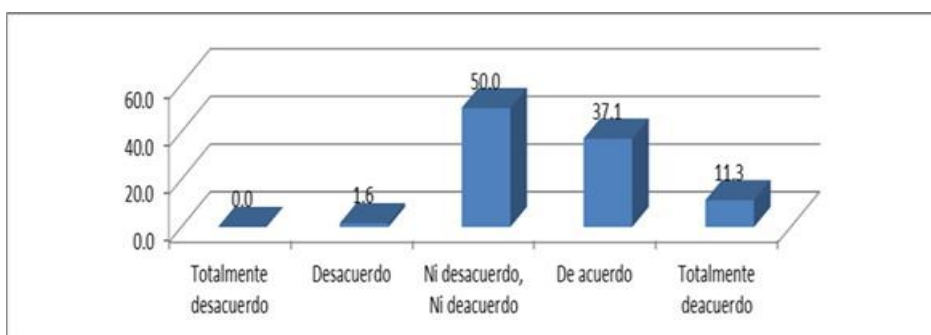
Pregunta N° 22: ¿Usted está de acuerdo con mantener un inventario mayor para cubrir posible demanda de liquidez?

Tabla 25: Análisis de la pregunta 22. ¿Usted está de acuerdo con mantener un inventario mayor para cubrir posible demanda de liquidez?

P22	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	0	0.0
2	Desacuerdo	1	1.6
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	31	50.0
4	De acuerdo	23	37.1
5	Totalmente de acuerdo	7	11.3
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 22 Gráfico de la Pregunta 22. ¿Usted está de acuerdo con mantener un inventario mayor para cubrir posible demanda de liquidez?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 0.0 %, 1 contestaron Desacuerdo siempre lo que equivale a un 1.6 %, 31 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo

que equivale a 50.0 %, 23 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 37.1% y 7 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 11.3%.

Dimensión Estado de resultados

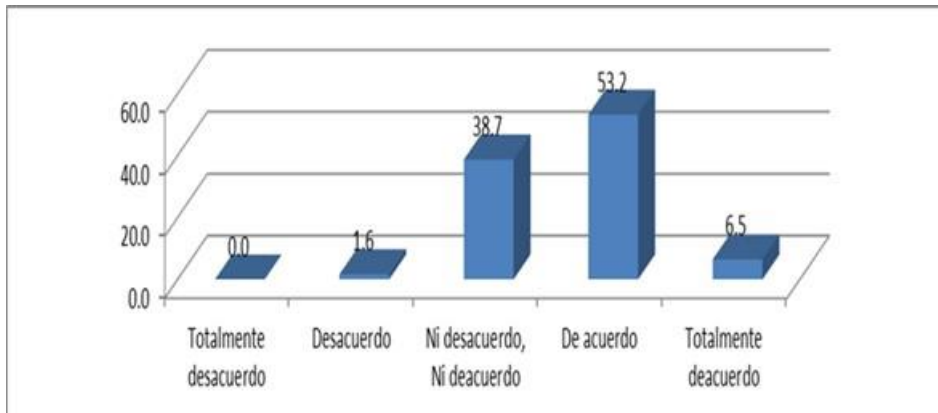
Pregunta N° 23: ¿Usted está de acuerdo con la provisión de deudas?

Tabla 26: Análisis de la pregunta 23. ¿Usted está de acuerdo con la provisión de deudas?

P23	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	0	0.0
2	Desacuerdo	1	1.6
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	24	38.7
4	De acuerdo	33	53.2
5	Totalmente de acuerdo	4	6.5
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 23 Gráfico de la Pregunta 23. ¿Usted está de acuerdo con la provisión de deudas?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 0.0 %, 1 contestaron Desacuerdo siempre lo que equivale a un 1.6 %, 24 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo

que equivale a 38.7 %, 33 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 53.2% y 4 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 6.5%.

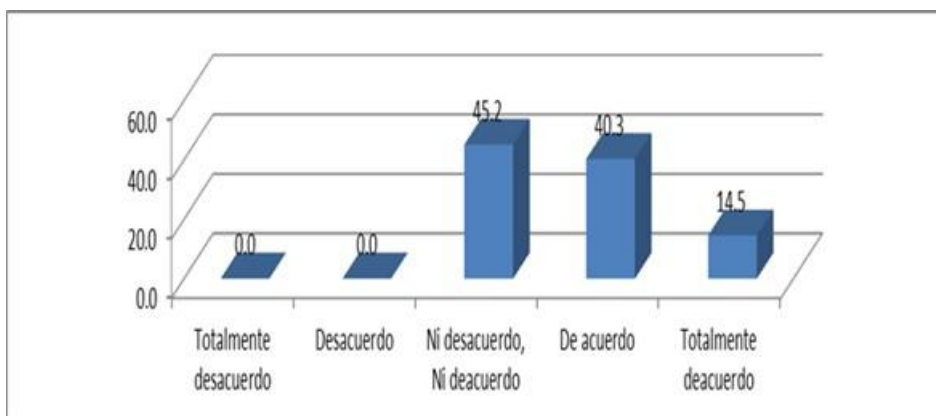
Pregunta N° 24: ¿Usted considera beneficioso la recuperación de deudas castigadas?

Tabla 27: Análisis de la pregunta 24. ¿Usted considera beneficioso la recuperación de deudas castigadas?

P24	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	0	0.0
2	Desacuerdo	0	0.0
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	28	45.2
4	De acuerdo	25	40.3
5	Totalmente de acuerdo	9	14.5
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 24 Gráfico de la Pregunta 24. ¿Usted considera beneficioso la recuperación de deudas castigadas?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 0.0 %, 0 contestaron Desacuerdo siempre lo que equivale a un 0.0 %, 28 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo

que equivale a 45.2 %, 25 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 40.3% y 9 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 14.5%.

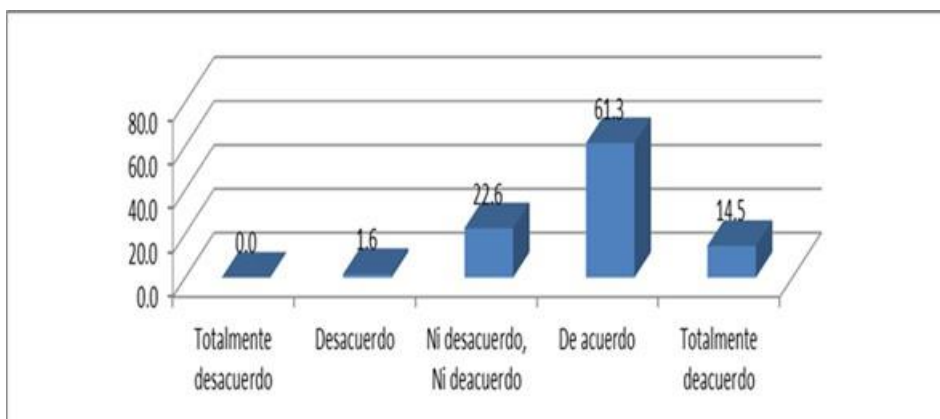
Pregunta N° 25: ¿Usted está de acuerdo con los beneficios por pago anticipado de cuotas?

Tabla 28: Análisis de la pregunta 25. ¿Usted está de acuerdo con los beneficios por pago anticipado de cuotas?

P25	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	0	0.0
2	Desacuerdo	1	1.6
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	14	22.6
4	De acuerdo	38	61.3
5	Totalmente de acuerdo	9	14.5
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 25 Gráfico de la Pregunta 25. ¿Usted está de acuerdo con los beneficios por pago anticipado de cuotas?



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 0.0 %, 1 contestaron Desacuerdo siempre lo que equivale a un 1.6 %, 14 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo

que equivale a 22.6 %, 38 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 61.3% y 9 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 14.5%.

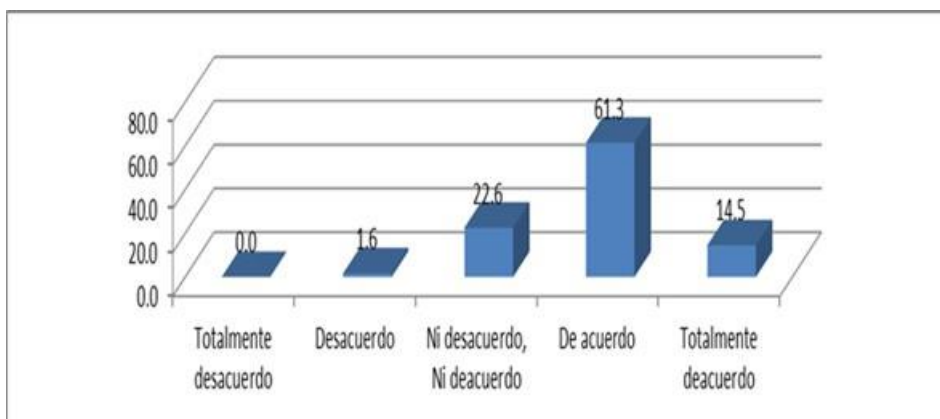
Pregunta N° 26: ¿Usted considera perjudicial las sanciones por el pago de su cuota fuera de fecha?

Tabla 29: Análisis de la pregunta 26. ¿Usted considera perjudicial las sanciones por el pago de su cuota fuera de fecha?

P26	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	0	0.0
2	Desacuerdo	1	1.6
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	19	30.6
4	De acuerdo	33	53.2
5	Totalmente de acuerdo	9	14.5
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 26 Gráfico de la Pregunta 26. ¿Usted considera perjudicial las sanciones por el pago de su cuota fuera de fecha?



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 0.0 %, 1 contestaron Desacuerdo siempre lo que equivale a un 1.6 %, 19 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo

que equivale a 30.6 %, 33 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 53.2% y 9 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 14.5%.

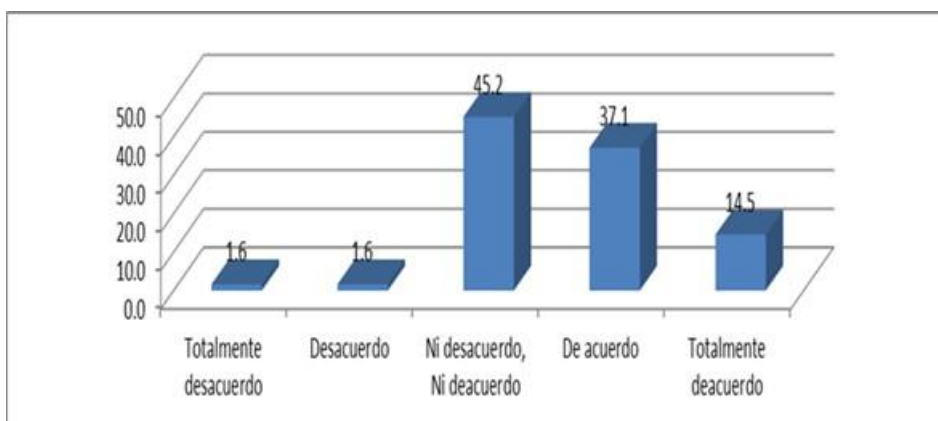
Pregunta N° 27: ¿Usted autoriza se le haga llamadas telefónicas, correos y visitas preventivas antes del cumplimiento límite de su crédito?

Tabla 30: Análisis de la pregunta 27. ¿Usted autoriza se le haga llamadas telefónicas, correos y visitas preventivas antes del cumplimiento límite de su crédito?

P27	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	1	1.6
2	Desacuerdo	1	1.6
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	28	45.2
4	De acuerdo	23	37.1
5	Totalmente de acuerdo	9	14.5
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 27 Gráfico de la Pregunta 27. ¿Usted autoriza se le haga llamadas telefónicas, correos y visitas preventivas antes del cumplimiento límite de su crédito?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 1 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 1.6 %, 1 contestaron

Desacuerdo siempre lo que equivale a un 1.6 %, 28 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo que equivale a 45.2 %, 23 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 37.1% y 9 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 14.5%.

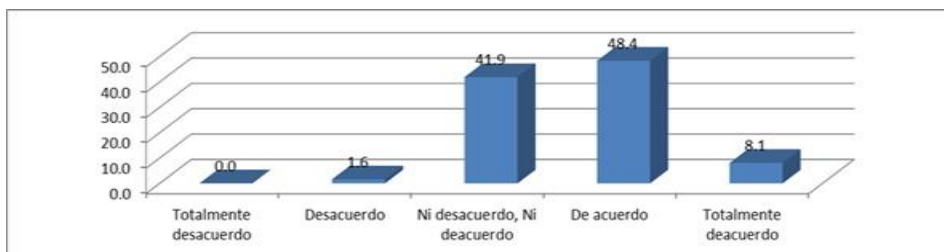
Pregunta N° 28: ¿Usted considera que la falta de empleo, la poca capacidad de pago, el sobre endeudamiento y desconocimiento de obligaciones contraídas son factores que influyen en la liquidez?

Tabla 31: Análisis de la pregunta 28. ¿Usted considera que la falta de empleo, la poca capacidad de pago, el sobre endeudamiento y desconocimiento de obligaciones contraídas son factores que influyen en la liquidez?

P28	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	0	0.0
2	Desacuerdo	1	1.6
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	26	41.9
4	De acuerdo	30	48.4
5	Totalmente de acuerdo	5	8.1
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 28 Gráfico de la Pregunta 28. ¿Usted considera que la falta de empleo, la poca capacidad de pago, el sobre endeudamiento y desconocimiento de obligaciones contraídas son factores que influyen en la liquidez?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 0.0 %, 1 contestaron Desacuerdo siempre lo que equivale a un 1.6 %, 26 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo que equivale a 41.9 %, 30 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 48.4% y 5 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 8.1%.

Dimensión Indicadores financieros

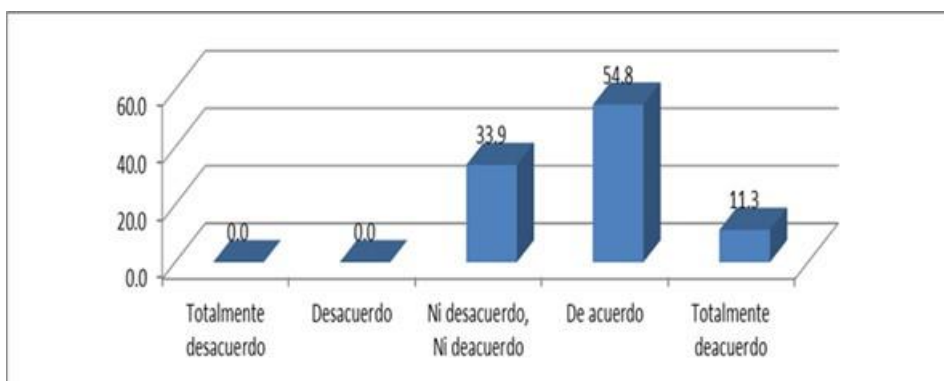
Pregunta N° 29: ¿Usted está de acuerdo con capacitaciones para el aumento de las ventas?

Tabla 32: Análisis de la pregunta 29. ¿Usted está de acuerdo con capacitaciones para el aumento de las ventas?

P29	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	0	0.0
2	Desacuerdo	0	0.0
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	21	33.9
4	De acuerdo	34	54.8
5	Totalmente de acuerdo	7	11.3
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 29 Gráfico de la Pregunta 29. ¿Usted está de acuerdo con capacitaciones para el aumento de las ventas?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 0.0 %, 0 contestaron Desacuerdo siempre lo que equivale a un 0.0 %, 21 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo que equivale a 33.9 %, 34 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 54.8% y 7 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 11.3%.

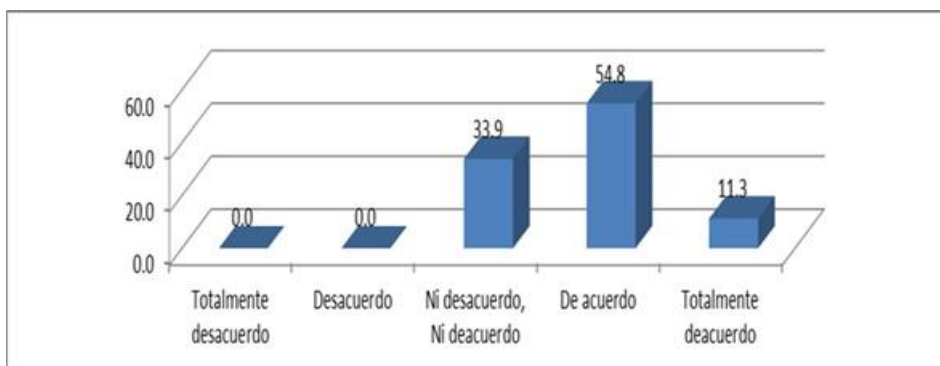
Pregunta N° 30: ¿Usted considera beneficio pagar las deudas por orden de importancia según la empresa?

Tabla 33: Análisis de la pregunta 30. ¿Usted considera beneficio pagar las deudas por orden de importancia según la empresa?

P30	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	0	0.0
2	Desacuerdo	0	0.0
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	21	33.9
4	De acuerdo	34	54.8
5	Totalmente de acuerdo	7	11.3
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 30 Gráfico de la Pregunta 30. ¿Usted considera beneficio pagar las deudas por orden de importancia según la empresa?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 0.0 %, 0 contestaron Desacuerdo siempre lo que equivale a un 0.0 %, 21 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo que equivale a 33.9 %, 34 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 54.8% y 7 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 11.3%.

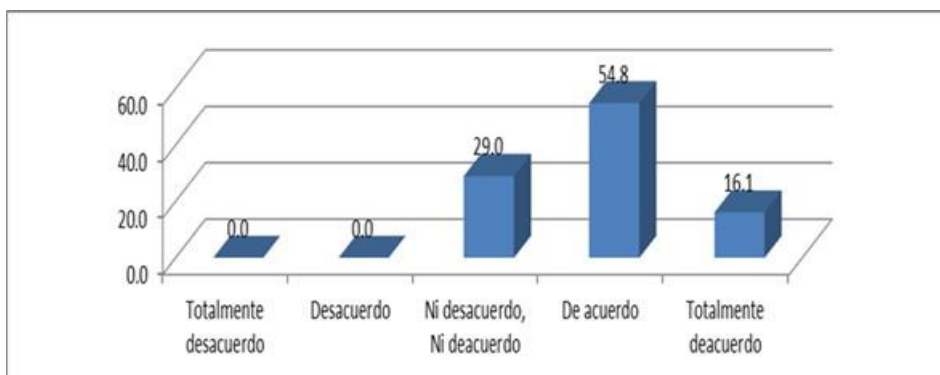
Pregunta N° 31: ¿Usted considera beneficio hacer cobranza preventiva, descuentos por pronto pago y recordatorios de pago antes del vencimiento de su préstamo?

Tabla 34: Análisis de la pregunta 31. ¿Usted considera beneficio hacer cobranza preventiva, descuentos por pronto pago y recordatorios de pago antes del vencimiento de su préstamo?

P31	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	0	0.0
2	Desacuerdo	0	0.0
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	18	29.0
4	De acuerdo	34	54.8
5	Totalmente de acuerdo	10	16.1
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 31 Gráfico de la Pregunta 31. ¿Usted considera beneficio hacer cobranza preventiva, descuentos por pronto pago y recordatorios de pago antes del vencimiento de su préstamo?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 0.0 %, 0 contestaron Desacuerdo siempre lo que equivale a un 0.0 %, 21 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo que equivale a 33.9 %, 34 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 54.8% y 7 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 11.3%.

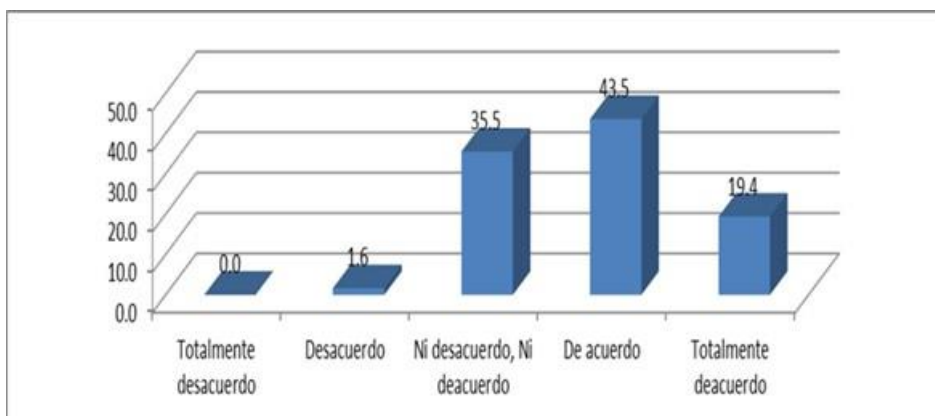
Pregunta N° 32: ¿Usted está de acuerdo con la finalidad del servicio de recuperación de créditos?

Tabla 35: Análisis de la pregunta 32. ¿Usted está de acuerdo con la finalidad del servicio de recuperación de créditos?

P32	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	0	0.0
2	Desacuerdo	1	1.6
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	22	35.5
4	De acuerdo	27	43.5
5	Totalmente de acuerdo	12	19.4
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 32 Gráfico de la Pregunta 32. ¿Usted está de acuerdo con la finalidad del servicio de recuperación de créditos?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 0.0 %, 1 contestaron Desacuerdo siempre lo que equivale a un 1.5 %, 22 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo que equivale a 35.5 %, 27 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 43.5% y 12 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 19.4%.

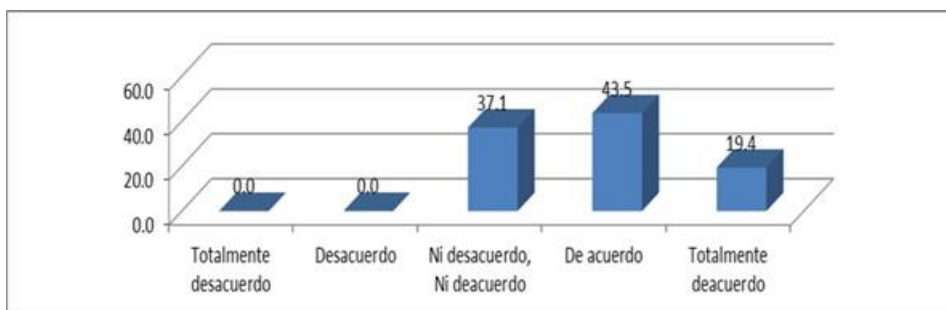
Pregunta N° 33: ¿Usted está de acuerdo con tener personal experimentado y capacitado en la tarea de recuperación de crédito?

Tabla 36: Análisis de la pregunta 33. ¿Usted está de acuerdo con tener personal experimentado y capacitado en la tarea de recuperación de crédito?

P33	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente desacuerdo	0	0.0
2	Desacuerdo	0	0.0
3	Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	23	37.1
4	De acuerdo	27	43.5
5	Totalmente de acuerdo	12	19.4
Total		62	100.0

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Figura 33 Gráfico de la Pregunta 33. ¿Usted está de acuerdo con tener personal experimentado y capacitado en la tarea de recuperación de crédito?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los 62 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 0 contestaron totalmente desacuerdo lo que equivale a un 0.0 %, 0 contestaron Desacuerdo siempre lo que equivale a un 0.0 %, 23 contestaron Ni desacuerdo, Ni de acuerdo que equivale a 37.1 %, 27 contestaron De acuerdo lo que equivale a un 43.5% y 12 contestaron Totalmente de acuerdo lo que equivale a 19.4%.

5.3 Contraste de Hipótesis:

$$\frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim X^2(5 - 1) (5 - 1) \text{ gl}$$

Figura 34 Cruce de las preguntas:(P01*P27)

P01* P27	Respuestas	1	2	3	4	5	Total
1	Totalmente desacuerdo	0	0	0	0	0	0
2	Desacuerdo	0	0	0	0	0	0
3	Ni desacuerdo, Ni de	1	0	2	1	1	5
4	acuerdo	0	0	24	20	7	51
5	Totalmente de acuerdo	0	1	2	2	1	6
Total		1	1	28	23	9	62

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Para verificar la validez de las hipótesis del trabajo de tesis: Debemos analizar las $17 * 16 = 272$ tablas de contingencias mediante la prueba de la chi-cuadrado de Pearson. Para esto, en cada tabla debemos probar “la relación”, “la incidencia” o “la asociación” que existe entre la variable dependiente Y la variable independiente X, lo que implica probar la hipótesis nula relacionado con la independencia de las variables X e Y, y la alternativa relacionada con la asociación entre las variables Y con X, que son hipótesis distintas a la hipótesis del trabajo de tesis.

5.4. Contraste de Hipótesis de la Chi-Cuadrado de Pearson

5.4.1. Planteamiento De La Hipótesis

La prueba de hipótesis para la tabla de contingencia, resultante del cruce de una pregunta de la variable independiente X con una pregunta de la variable dependiente Y, bajo la técnica de la chi-cuadrado, es:

A) Hipótesis Nula:

- Ho: Los factores sociales en la gestión de créditos y cobranzas de las entidades financieras se encuentra asociada al manejo de las finanzas (P01) siendo **independiente** de los métodos de cobranza (P27).

B) Hipótesis Alternativa:

- H1: La liquidez se encuentra asociada con los métodos de cobranza (P27) estando **asociada** al manejo de las finanzas (P01).

5.4.2. La Estadística de TEST:

Para verificar la validez de la hipótesis se requiere evaluar la estadística de test de la chi-cuadrado de Pearson.

En el caso de la tabla de contingencia la evaluación de la prueba chi- cuadrado con el SPSS nos da como resultado el siguiente cuadro:

	Valor	df	p - valor
Chi-cuadrado de Pearson	21,613 ^a	8	0.006

Figura 35 Tabla de Chi-Cuadrado

Fuente: Elaboración Propia

Donde:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

$$\chi^2 = 21,61$$

Que será comparado con la chi-cuadrado teórica, obtenida de la tabla chi- cuadrado, con 8 grados de libertad =21.6 que es el punto crítico de la prueba.

5.4.3. La Región de Aceptación y de Rechazo de la Hipótesis Nula

Asumiendo un nivel de significación de $\alpha\%=5\%$, el valor crítico del contraste lo obtendremos de la tabla chi-cuadrado con 16 grados de libertad, que es: $X^2(0.058 \text{ gl}) = 0.006$ con el que podemos construir la región de rechazo (RR) y de aceptación (RA) de la hipótesis nula, que lo mostramos en el siguiente gráfico.

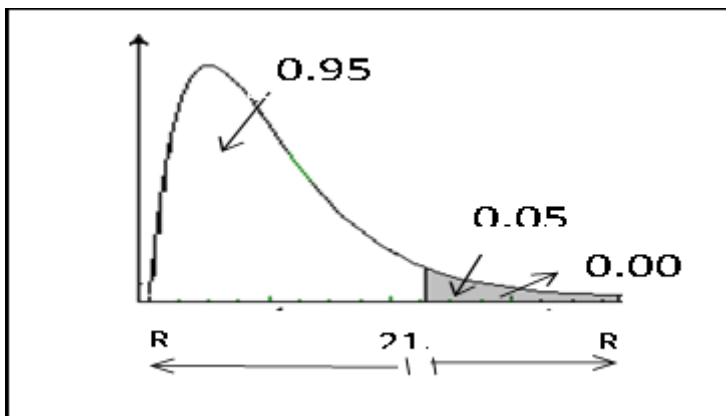


Figura 36 Razón de Aceptación

Fuente: Elaboración propia Fuente: Elaboración propi

5.4.5 Regla de Decisión:

Como $X_{20} = 0.006$ se encuentra a la derecha del valor crítico $X^2(0.05, 16 \text{ gl}) = 21.6$, nos indica que se rechaza la hipótesis nula, y de otro modo, si el valor de $X_{20} < 21.6$ no se rechaza la hipótesis nula, en el sentido que la información proporcionada en la muestra no nos permite rechazar la hipótesis nula.

Una regla de decisión alternativa y práctica es el análisis del p – valor, donde se rechaza la hipótesis nula si el p – valor ≤ 0.05 y en el caso contrario no se rechaza.

Estos procesos de prueba de hipótesis se realizan con cada una de las 272 tablas de contingencia, donde el resultado de los contrastes lo podemos mostrar en una tabla de la forma:

PREGUNTAS		Factores sociales en la gestión de créditos y cobranzas															
		Estados de situación financiera					Estado de resultados						Indicadores financieros				
		P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33
Liquidez	Cultura de crédito y pago	P01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	XXX	-	-	-	-	-
		P02	XXX	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		P03	-	-	-	-	-	-	-	-	-	XXX	-	-	-	-	-
		P04	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		P05	-	-	-	-	-	-	XX	-	-	-	-	-	-	-	XX
		P06	-	-	-	-	XX	XXX	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Características Demográficas	P07	-	-	-	-	-	XXX	-	-	-	-	-	XX	-	-	-
		P08	-	-	-	-	-	-	XX	-	-	-	-	-	-	-	-
		P09	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	XX	-
		P10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		P11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Finalidad del crédito	P12	-	XX	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	XX	-	-
		P13	-	-	-	-	-	-	XX	-	-	-	-	-	XX	-	-
		P14	XXX	-	-	-	-	-	-	-	-	XXX	-	-	-	-	-
		P15	XXX	XX	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		P16	XXX	XX	XXX	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		P17	XXX	XX	-	-	-	-	-	-	-	-	-	XX	-	-	-

Figura 37. Análisis de las Encuestas

Fuente: Elaboración propia

Donde las celdas con XXX nos indica que se rechaza la hipótesis de independencia y por tanto se acepta que las variables están asociadas, y las celdas en blanco nos indican que se cumple la

independencia o que las variables son independientes, en el sentido que nadie influye al otro o que las variables se comportan en su libre albedrío.

5.5 Validación de las Hipótesis de trabajo de la Tesis:

Finalmente, los resultados obtenidos en cada una de las hipótesis específicas permitirán validar la hipótesis general, en el sentido que, si las partes son válidas, implica que el todo es válido.

Hipótesis General:

- HGo: Los factores sociales en la gestión de créditos y cobranzas en las entidades financieras están asociadas con la liquidez en el distrito de San Juan de Miraflores en el periodo 2018 dado que se ha verificado la valides de las hipótesis específicas.

Hipótesis Específica:

- HE1: La liquidez de las entidades financieras se encuentran asociadas con la cultura de crédito y pago.
- HE2: La liquidez de las entidades financieras se encuentran asociadas con las características demográficas.
- HE3: La liquidez de las entidades financieras se encuentran asociadas con la finalidad de los créditos.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Al concluir la investigación respecto a los factores sociales en la gestión de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez de las entidades financieras del distrito de San Juan de Miraflores en el periodo 2018, se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que los factores sociales en la gestión de crédito y cobranzas de las cuentas por cobrar inciden en la liquidez de la entidad financiera del distrito San Juan de Miraflores periodo 2018; situación que está afectando para que el índice de liquidez sea cada vez mayor.
2. Se determinó que la entidad financiera no posee normas, políticas y procedimientos que permitan realizar un adecuado control a las Cuentas por cobrar, a su vez la falta de técnicas flexibles para la recuperación de créditos, por escasa habilidad persuasiva del personal encargado nos limita para poder disminuir la morosidad
3. Se determinó que los altos índices de morosidad de las entidades financieras en el distrito de San Juan de Miraflores se deben específicamente a factores relevantes, tales como: económicos, sociales, culturales y sobre todo la falta de experiencia del personal, así como también la alta rotación y el escaso valor ético de algunos colaboradores asignados a la zona.

6.2. Recomendaciones

Al concluir la investigación respecto a los factores sociales en la gestión de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez de las entidades financieras del distrito de San Juan de Miraflores en el periodo 2018, se propuso las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a la Gerencia General que debido a que la asignación de créditos es la principal actividad, y a su vez, es fuente esencial de sus ingresos, la buena gestión del crédito determina su estabilidad. En este sentido es importante analizar los factores sociales, macroeconómicos y microeconómicos que influyen en la morosidad a fin de salvaguardar la liquidez para su desarrollo y crecimiento de la empresa
2. Se recomienda implementar al área de Créditos y Cobranzas un mejorar sus políticas y procedimientos de los créditos otorgados que permitan controlar mejor las cobranzas a los clientes; asimismo implementar un sistema informativo (software) para un mejor registro y procesamiento de datos de clientes, y continuar realizando acciones de control y seguimiento de los créditos, a fin de rebajar la morosidad y así poder incrementar la liquidez de la empresa.
3. Se recomienda a la Gerencia de Créditos y Cobranzas realizar un seguimiento y control para evaluar a los clientes respecto a su solvencia económica y social que garantice el cumplimiento de las obligaciones que contrae con la entidad financiera del distrito de San Juan de Miraflores; asimismo evitar altos índices de morosidad que va en perjuicio de la estabilidad económica de la empresa.

REFERENCIAS

- Aguilar Pinedo, V. (2013). *Gestión de Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C.* año 2012. Lima.
- Agurto Vidarte, H., & Córdova Carhuaricra, S. (2017). *Determinantes de los niveles de morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú periodo 2001-2016.* Lima.
- Altuve, J., & Hurtado, A. (2018). *Análisis de los Factores que influyen en la morosidad del Sistema Bancario Venezolano (2005-2015). Análisis de Coyuntura.*
- Benavides Gaibor, L. H. (2011). *Gestión, Liderazgo y Valores en la administración de la Unidad educativa " San Juan de Bucay" periodo 2010-2011.* Guayaquil.
- Bobadilla, E. (25 de marzo de 2019). En el 2018 Aumento la Morosidad Crediticia en el Perú. *Gestión.*
- Calderón Mallqui, F. (2013). Factores determinantes de la morosidad en la Caja Huancayo Agencia Pichanaki. Tarma.
- Camacho Galván, J. E., & Ponce Acosta, H. (2014). *Factores que influyen en la morosidad de los estudiantes de la escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo - Sede Huancayo.* Huancayo.
- Chero Vásquez, K., & Paredes Abanto, M. (2016). *Estrategias Crediticias para disminuir el índice de morosidad en el Banco Azteca, Chepen 2015.* Pimentel.
- Cuentas de Cobranza Dudosa, <http://contabilidad-fundamentos.blogspot.com/2013/04/cuentas-de-cobranza-dudosa.html>
- Cuentas Incobrable, <https://www.lifeder.com/cuentas-incobrables/>
- Definición de Inmigrante, <https://www.significados.com/inmigrante/>
- Definición de Cliente, <https://definicion.de/cliente/>, <https://concepto.de/cliente/>
- Definición de Cobranza, <https://definicion.mx/cobranza/>, <https://definicion.de/cobranza/>
- Definición de Conclusión, <https://www.significados.com/conclusion/>.
- Definición de Crédito, <https://definicion.de/credito/>
- Definición de encuesta, <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas->

definicion.html

Definición de Factores, <https://www.definicionabc.com/general/factores.php>;

<https://definicion.mx/factores/>.

Definición de Gestión, <https://definicion.de/gestión/>

Definición de Guía de Observación, <https://definicion.de/guia-de-observacion/>

Definición de Ingreso, <https://concepto.de/ingreso-2/>

Definición de Institución Financiera, <https://www.economiasimple.net/glosario/institucion-financiera>

Definición de Negocio, <https://definicion.de/negocio/>, <https://concepto.de/negocio/>

Definición de Población, <https://www.significados.com/poblacion/>

Definición de Ratios Financieros, <https://www.economiasimple.net/glosario/ratios-financieros>

Definición de Social, <https://definicion.de/social/>

Definición de Tipo de Cambio, <https://definicion.de/tipo-de-cambio/>

Díaz Quevedo, O. (Setiembre de 2009). *Determinantes del Radio de Morosidad en el Sistema Financiero Boliviano*. Banco Central de Bolivia. Bolivia.

El Cuestionario como Instrumento de Evaluación, <https://es.slideshare.net/genesischtg/el-cuestionario-como-instrumento-de-evaluacion-45447897>

<https://definicion.de/cuestionario/>, <https://www.significados.com/cuestionario/>

Gonzales Pascual, J., & Gómez Bastos, R. (s.f.). *La Morosidad, Un anunciante problema de nuestro país*. Contabilidad y Control de Gestión.

Jiménez López, N. (2016). *La Gestión de la calidad crediticia como alternativa de la solución a los problemas demorosidad de la cartera de la Micro y Pequeña empresa y su efecto en los resultados económicos y financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa*. Chimbote.

Las 7 principales causas de los impagos por morosos,

<https://www.grupointercobros.com/las-7-principales-causas-los-impagos-morosos/>

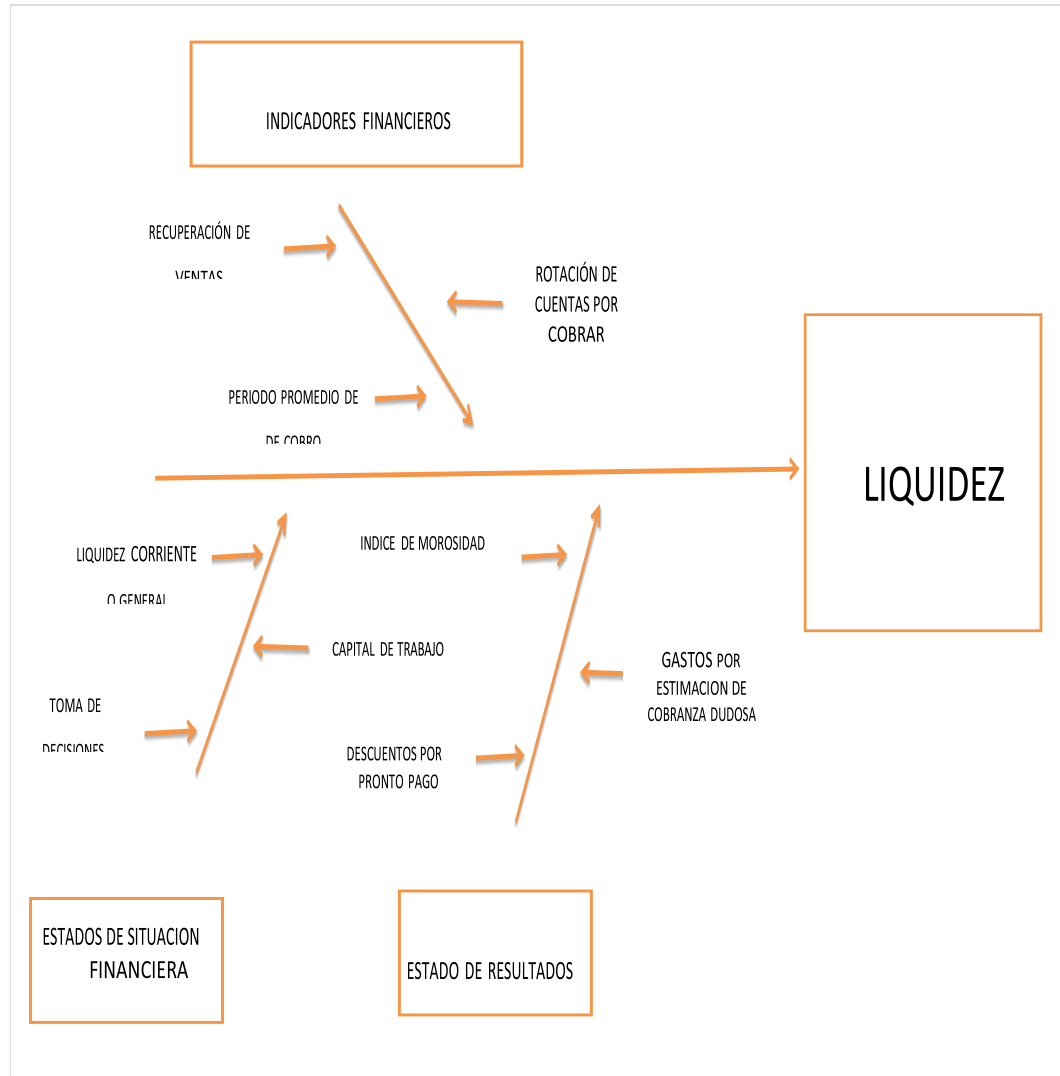
Parco Llorona, F. (2019). *Estrategias para disminuir los indicadores de morosidad de las entidades financieras caso Caja Huancayo - Agencia Real y Cajamarca*. Huancayo.

Paredes León, M., & Ugarte Vargas, S. (2015). *Factores que influyen en el nivel de*

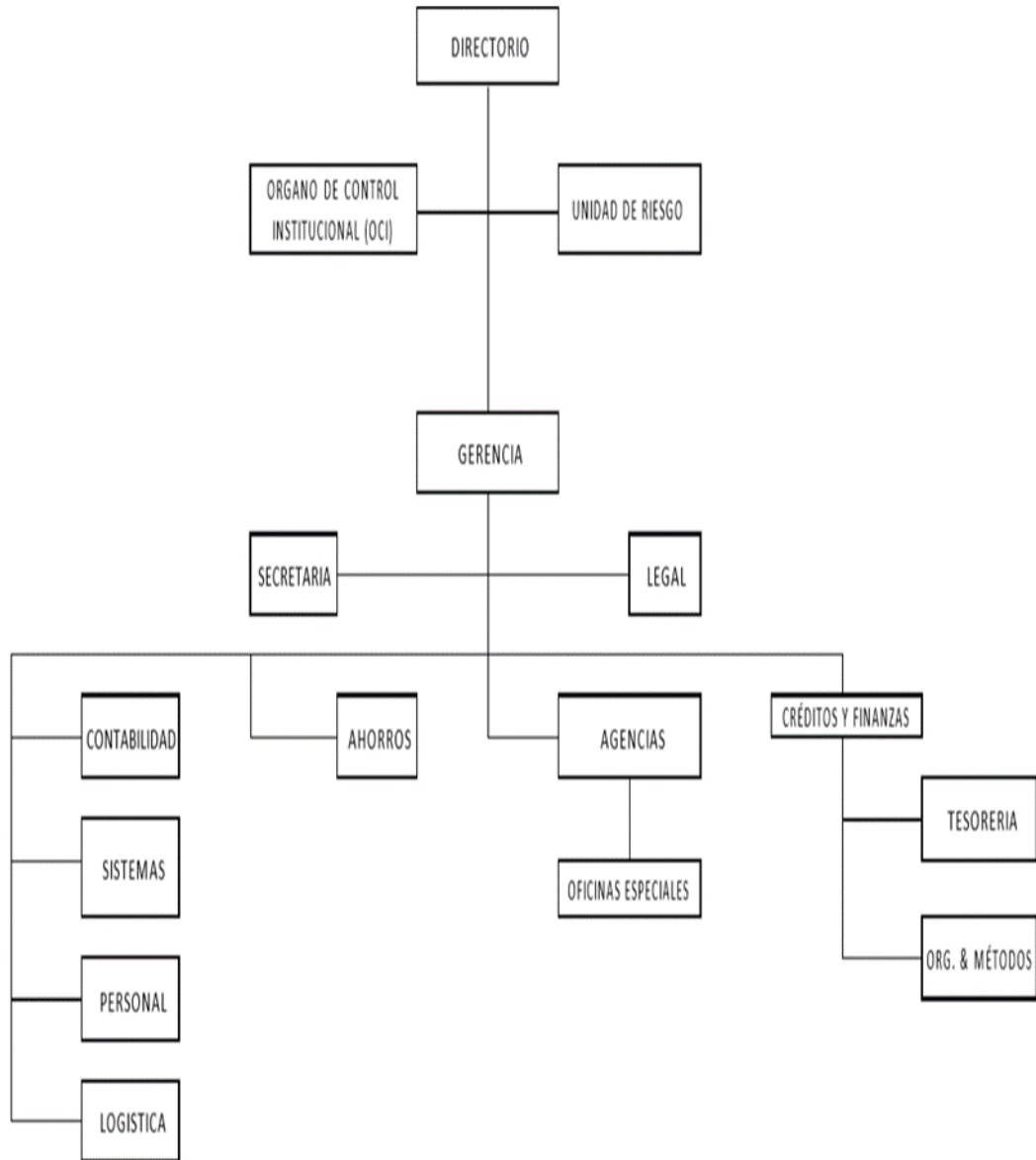
- morosidad de la cartera de créditos en una caja Municipal del Perú. Trujillo.*
- Ríos Vargas, J. (2018). *Factores que influyen en la rentabilidad de la Caja Municipal de Tacna, periodo 2014- 2018.* Tacna.
- Rosales Arrianas, C., & Cornejo Abad, R. (2011). *Análisis e identificación de los factores que inciden en la morosidad de las Cajas Municipales de la Región Piura en el año 2011.* Piura.
- Salazar Montoya, M. (2018). *Factores Sociales que influyen en la gestión del crédito y la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios del agrobanco en el distrito de Chepen - la libertad.* Trujillo.
- Tipos y Procedimientos de la cobranza efectiva, <http://ccc-sa.com/2019/02/19/tipos-y-procedimientos-de-cobranza- efectiva/>
- Vallcorba, M., & Delgado, J. (2007). *Determinantes de la Morosidad Bancaria en una Economía Dolarizada. El Caso Uruguayo. Banco de España.*
- Vivas Morales, P. (2018). *Endeudamiento y morosidad de los ~~dt~~Mypes de la Caja Trujillo 2007 - 2010.* Trujillo.
- Zevallos Hernández, H., Merino Barrueta, R., & Zevallos Fretel, Y. (2016). *Nivel de Endeudamiento y Morosidad del cliente en el Scotiabank Perú S.A.C. Huánuco.*

APÉNDICE

Apéndice A Diagrama de Ishikawa



Apéndice B Organigrama



Apéndice C Flujograma

Procedimiento de Cobro de las Cuentas por Cobrar:

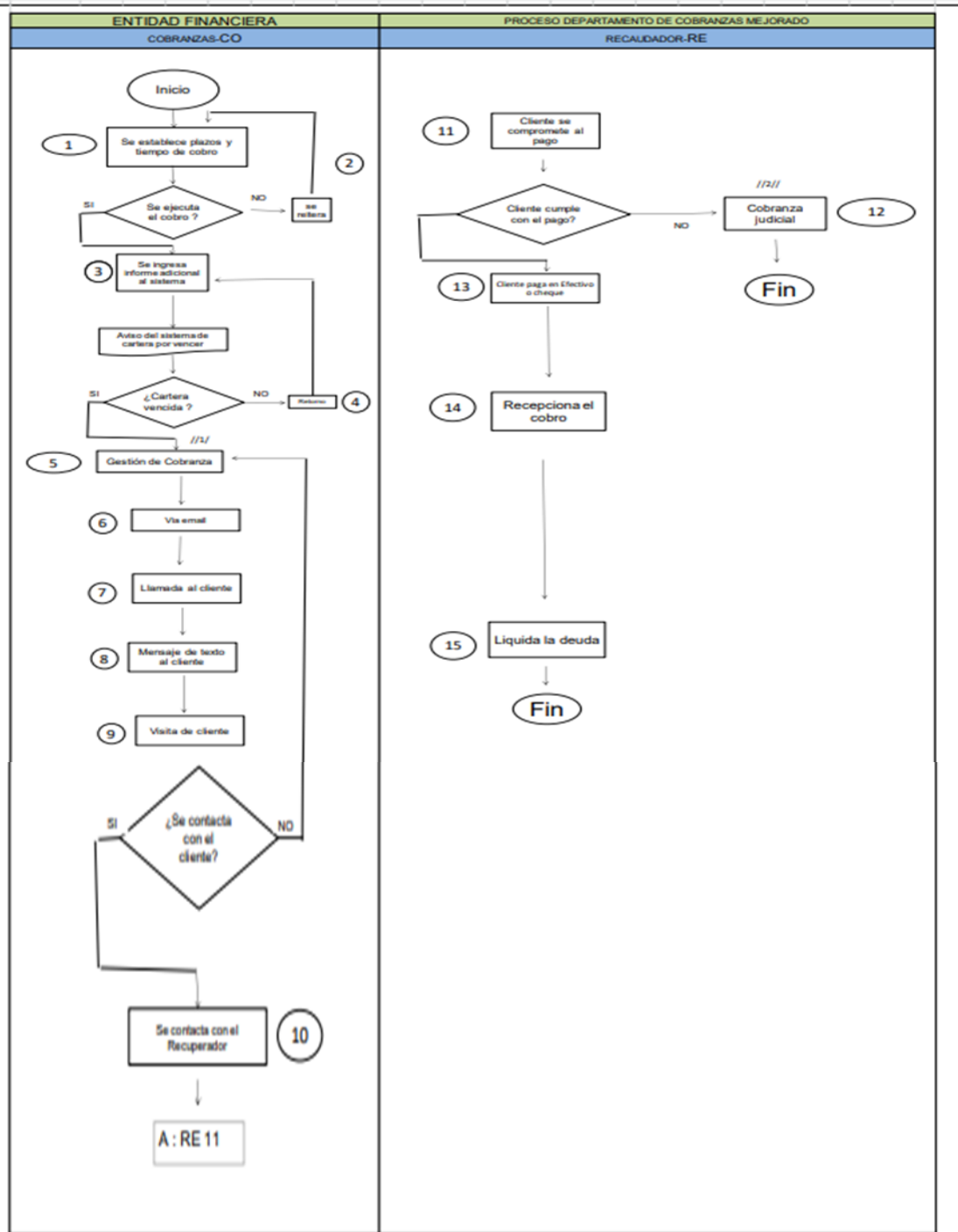


TABLA DE RIESGOS
 //1// la empresa cuenta con demaciados procesos de cobro; antes de contactar al recuperador.
 //2// el envío de créditos a la cobranza judicial sin haber cumplido todas las instancias para el cobro; por lo cual se eleva las provisiones de la empresa.

Apéndice D Cuentas Por Cobrar

RELACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE CRÉDITOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018

Cartera de créditos directos
En miles de soles

Nombre del deudor	Clasificación	
Chaupis Trujillo Vilma	131	DUDOSO
Sánchez Villanueva Alfonso	109	CPP
Arcos Avalos Alex Rubén	96	CPP
Villar Gonzales Luz Mery	92	DUDOSO
Ticlahuanca Huancas Onores	91	CPP
Romero Villafane Simion Santos	88	DUDOSO
Flores Alvarado Heinz	83	CPP
QUISPE MEJÍA GERMÁN	83	PERDIDA
Carranza Rodríguez Rogelio	79	CPP
Villanueva Carranza Mariano Isaac	79	DEFICIENTE
Carhuaricra Llanos Dionicio	79	CPP
Calixto Flores Zacarias	78	DUDOSO
Dávila Acha Juan Alberto	78	DEFICIENTE
Malpartida Arias Benancio	76	DUDOSO
Baltazar Cruz Faustino Teodosio	76	DEFICIENTE
Guerrero Vargas Marco Antonio	75	DEFICIENTE
Valencia Chacaliasa Katherinne	74	DUDOSO
Campos Carrasco Henry Guadalupe	74	DUDOSO
Bejarano Lázaro Carmen	72	CPP
Santivañez Napaico Henry	72	DEFICIENTE
<u>Surichaqui Payta Teodomiro</u>	<u>71</u>	<u>CPP TOTAL</u>

1756

Apéndice E Caso Práctico de Provisiones

La “ENTIDAD FINANCIERAS XY.” posee al 31.12.2018

una letra por cobrar vencida de S/. 83,000 del cliente “QUISPE MEJÍA GERMÁN.” Al respecto, se conoce que el vencimiento de la letra (Nº 001254) fue el 31.03.2018 y que la empresa acreedora ha efectuado el protesto de la letra de acuerdo a las formalidades exigidas por la Ley de Títulos y Valores y asimismo ha exigido el pago de la deuda a través de cartas notariales. Asimismo, se sabe que la empresa está próxima a iniciar un proceso judicial.

Desarrollo:

En primer lugar, debemos indicar que el inciso i) del artículo 37º de la Ley del Impuesto a la Renta señala que son deducibles: los castigos por deudas incobrables y las provisiones equitativas por el mismo concepto, siempre que se determinen las cuentas a las que corresponden.

Al respecto se entiende que, para efectuar la provisión de las deudas incobrables, estas deben estar debidamente identificadas y respaldadas en el comprobante de pago, título valor o documento que corresponda.

En ese sentido, en ningún caso será aceptada las provisiones genéricas o globales que pueda efectuar la empresa.

Asimismo, un aspecto a tener en cuenta es el origen de la deuda incobrable, puesto que si la deuda se originó por una operación gravada con el impuesto a la renta (por ejemplo, venta de bienes o prestación de servicios gravados) no habrá mayores inconvenientes para que se realice la provisión respectiva, claro está, cumpliendo los requisitos que exige la LIR y su Reglamento.

No obstante, si el origen de la deuda no generó un ingreso gravado con el Impuesto a la Renta (por ejemplo: préstamos sin intereses) entonces la provisión por cobranza dudosa no será aceptada para efectos tributarios.

Por su parte, el Reglamento de la Ley del impuesto a la Renta, en el inciso f) de su artículo 21° establece que, para efectuar la provisión de deudas incobrables, se deberá tener en cuenta las siguientes reglas:

1. El carácter de deuda incobrable deberá verificarse en el momento en que se efectúa la provisión contable

Lo que debe entenderse en este supuesto, es que el contribuyente al momento de realizar el registro contable por la provisión, debe analizar si la deuda es incobrable, teniendo en cuenta las condiciones señaladas en la norma.

2. Para efectuar la provisión por deudas incobrables se requiere:

a) Aspectos sustanciales:

- ✓ Que la deuda se encuentre vencida y se demuestre la existencia de dificultades financieras del deudor que hagan previsible el riesgo de incobrabilidad, mediante análisis periódicos de los créditos concedidos o por otros medios, o
- ✓ Se demuestre la morosidad del deudor mediante la documentación que evidencie las gestiones de cobro luego del vencimiento de la deuda, o el protesto de documentos, o el inicio de procedimientos judiciales de cobranza,
- ✓ Que hayan transcurrido más de doce (12) meses desde la fecha de vencimiento de la obligación sin que ésta haya sido satisfecha.

Sobre estos puntos es necesario traer a colación la Resolución N° 02116-5-2006 del Tribunal Fiscal en la cual se repara la provisión de cobranza dudosa efectuada por el contribuyente, puesto que ésta no se encontraba sustentada con comprobantes, en ese sentido expresa que “si bien las normas que lo regulan no exigen como requisito para la deducción de la provisión efectuada, la tenencia de los comprobantes vinculados, éstos prueban la existencia, origen y antigüedad de los créditos, por lo que la recurrente estaba obligada a conservarlos para sustentar la deducción”.

Por su parte, la SUNAT a través de la Directiva N° 10- 99/SUNAT de fecha 19.08.1999 precisa que uno de los medios para demostrar la existencia de dificultades financieras del deudor que hagan previsible el riesgo de incobrabilidad, resulta ser la comprobación efectuada por la

Comisión de Reestructuración Patrimonial, o la entidad que haga sus veces, para efectos de declarar el estado de insolvencia de un deudor, de conformidad con los numerales 1 y 2 del artículo 14° de la Ley de Reestructuración Patrimonial aprobada por Decreto Legislativo N° 8452 y modificatorias.

b) Aspectos formales:

- ✓ Que la provisión al cierre de cada ejercicio figure en el Libro de Inventarios y Balances en forma discriminada.

Por lo cual teniendo en cuenta lo antes expuesto, la “ENTIDAD FINANCIERAS XY”.

ha cumplido con los requisitos para efectuar la provisión pro deudas incobrables.

En ese sentido, se deben efectuar los siguientes asientos:

-----XX -----	DEBE	HABER
68 VALUACIÓN Y DETERIORO DE ACTIVOS Y PROVISIONES 684 Valuación de activos 6841 Estimación de cuentas de cobranza dudosa 68411 Cuentas por cobrar comerciales- terceros	83,000	
19 ESTIMACIÓN DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA 191 Cuentas por cobrar comerciales- Terceros 1911 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar X/X Por la estimación de las cuentas de cobranza dudosa.		83,000
-----XX -----		
94 GASTOS ADMINISTRATIVOS 941 Gastos generales	83,000	
78 CARGAS CUBIERTAS POR PROVISIONES 781 Cargas cubiertas por provisiones X/X Por el destino del gasto.		83,000

A continuación, mostraremos la discriminación de la provisión de cobranza dudosa, que se ha efectuado en el Libro de Inventarios y Balances – Formato 3.

2 El Decreto Legislativo N° 845 fue derogado a través de la Ley N° 27809 “Ley General del Sistema Concursal” de fecha 08.08.2002

FORMATO 3.6: " LIBRO DE INVENTARIOS Y BALANCES- DETALLE DEL SALDO DE LA CUENTA 19 - ESTIMACIÓN DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA "						
EJERCICIO:		2018				
RUC:		XXX				
APELLIDOS Y NOMBRES:		ENTIDAD FINANCIERA XY				
INFORMACIÓN DE DEUDORES			CUENTAS POR COBRAR PROVISIONADA			
DOCUMENTO DE IDENTIDAD	APELLIDOS Y NOMBRES		NÚMERO DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN DEL COMPROBANTE DE PAGO O FECHA DE INICIO DE LA OPERACIÓN	MONTO	
TIPO(TABLA 2)	NÚMERO					
6	XXXXX		QUISPE MEJÍA GERMÁN	LETRA N° 001254	31.03.2018	83,000

EN MILES DE SOLES	CRÉDITOS DIRECTOS		
	M.N.	M.E.	TOTAL
I. CRÉDITOS EN DEFICIENTE			
Prestatarios individuales	38	-	38
A2 GAS S.A.C.	38	-	38
II. CRÉDITOS EN DUDOSO			
Prestatarios individuales	61	-	61
CHUNGA MORE			
OLIVIA YANET	61	-	61
III. CRÉDITOS EN PÉRDIDA			
Prestatarios individuales	83	-	83
QUISPE MEJÍA	83	-	83
GERMÁN			
TOTAL	182	-	182

- Este listado incluye la relación de los prestatarios individuales de créditos a medianas Empresas, que han sido criticados; los cuales formaron parte de la muestra evaluada en la auditoría.
- Los créditos presentados no incluyen intereses diferidos.

La Gerencia de la entidad financiera XY ha informado al departamento contable que el préstamo realizado a favor de “QUISPE MEJÍA GERMÁN”, por S/. 83,000, sea considerado como de cobranza dudosa y sea castigado. (ANEXO 4)

-----XX-----	DEBE	HABER
19 ESTIMACIÓN DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA	83,000	
191 Cuentas por cobrar comerciales-Terceros		
1911 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar		
16 CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS-TERCEROS		83,000
161 Préstamos		
1612 Sin garantía		
X/X Por el castigo de la cuenta de cobranza dudosa.		

Apéndice F Estado de Situación Financiera

Entidad Financiera XY Distrito de San Juan de Miraflores

En soles	Nota	2018	2017	En soles	Nota	2018	2017
Activo				Pasivo			
Disponible	5	224,325	164,962	Obligaciones con el público y			
Inversiones disponibles para la venta	6	38,163	41,011	depósitos de empresas del sistema financiero	12	1,034,199	952,644
Cartera de créditos	7	1,526,749	1,500,575	Adeudos y obligaciones financieras	13	500,193	533,319
Cuentas por cobrar por comisiones	10	5,036	4,534	Cuentas por pagar	14	21,193	19,323
Bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados		133	189	Provisiones	15	8,390	9,577
Participación en asociadas		49	47	Otros pasivos	15	2,278	2,684
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	8	29,255	35,443	Total pasivo		1,566,253	1,517,547
Activos intangibles	9	26,565	33,293				
Impuestos corrientes		341	4,057	Patrimonio	16		
Impuesto diferido	24	17,295	15,766	Capital social		224,732	217,573
Otros activos	11	2,772	3,956	Capital adicional		38,086	38,086
				Reserva obligatoria		15,200	13,601
				Reserva facultativa		2,639	1,005
				Resultados no realizados		87	34
				Resultados del ejercicio		23,686	15,987
				Total patrimonio		304,430	286,286
Total activo		1,870,683	1,803,833	Total pasivo y patrimonio		1,870,683	1,803,833
Riesgo y compromisos contingentes	18	233	475	Riesgo y compromisos contingentes	18	233	475

Apéndice G Estado de Resultados

<i>Entidad Financiera XY Distrito de San Juan de Miraflores (En soles)</i>	<i>Nota</i>	2018
Ingresos por intereses		
Disponible		2,292
Fondos interbancarios		236
Inversiones disponibles para la venta		1,946
Cartera de créditos directos		391,695
		396,169
Gastos por intereses		
Obligaciones con el público		(48,179)
Fondos interbancarios		(159)
Depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales		(1,066)
Adeudos y obligaciones financieras:		
Adeudos y obligaciones del sistema financiero del país		(9,600)
Adeudos y obligaciones con instituciones financieras del exterior y organismos financieros internacionales		(19,933)
Comisiones y otros cargos por adeudos y obligaciones financieras		(119)
Valores, títulos y obligaciones en circulación		(6,894)
		(85,950)
Margen financiero bruto		310,219
Provisiones para créditos directos, neta de recobro	7	(67,859)
Margen financiero neto		242,360
Ingresos por servicios financieros	19	18,604
Gastos por servicios financieros		
Prima al fondo de seguro de depósito		(3,005)
Gastos diversos		(6,609)
Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros		251,350
Resultado por operaciones financieras		
Utilidad (pérdida) en diferencia de cambio, neta		306
Otros		-
Margen operacional		251,656
Gastos de administración		
Gastos de personal y directorio	20	(144,492)
Gastos por servicios recibidos de terceros	21	(52,076)
Impuestos y contribuciones		(1,057)
		(197,625)
Depreciaciones y amortizaciones		(15,788)
Margen operacional neto		38,243
Valuación de activos y provisiones		
Provisiones para incobrabilidad de cuentas por cobrar		(1,485)

Provisiones para bienes realizables, recibidos en pago, recuperados y adjudicados y otros, neto de recobro		24
Provisiones para litigios y demandas		(203)
Otras provisiones		(1,436)
		(3,100)
Resultado de operación		35,143
Otros ingresos y gastos, neto		1,696
Resultado del ejercicio antes de impuesto a la renta		36,839
Impuesto a la renta	23.C	(13,153)
Resultado neto del ejercicio		23,686
Utilidad básica y diluida por acción en soles	22	5.665
Promedio ponderado del número de acciones en circulación (en miles)	22	4,181

Apéndice H Ratios Financieros

RATIOS DE LIQUIDEZ	FORMULA	2017	2018	INTERPRETACIÓN
Liquidez General	<u>Activo Corriente</u>	1.130	1.160	La empresa XY presenta una adecuada capacidad de pago en el corto plazo, es decir cumple con sus obligaciones financieras en el corto plazo, pudiendo pagar 1.13 soles por cada sol de endeudamiento en el 2017, incrementandose esta capacidad de pago en el 2018 a 1.16 soles por cada sol de endeudamiento
	Pasivo Corriente			
Liquidez Defensiva	Cajay Bancos	0.024	0.024	La empresa XY presenta una adecuada gestión para operar con sus activos líquidos sin recurrir a sus flujos de venta, es decir incrementa la capacidad efectiva de la empresa en el corto plazo para pagar sus deudas manteniéndose en 0.024 soles por cada sol de endeudamiento con su efectivo.
	Pasivo Corriente			
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	206,032	238,870	La empresa XY presentada, tiene como resultado un capital neto de trabajo de S/ 206,032 soles en el 2017 e incrementandose a S/ 238,870 soles en el 2018; es decir, si el gerente opta por pagar sus pasivos a corto plazo, todavía tiene un valor, para reinvertir y colocar el dinero.

Apéndice I Cuadro de Movimiento de la Provisión para Incobrabilidad de Créditos

Directos:

Movimiento de la Provisión para Incobrabilidad de Créditos directos:

En miles de soles	2018	2017
Saldos al 1 de enero	66,932	57,201
Provisión del ejercicio	174,960	110,313
Recobro	-99,880	-41,128
Castigos	-69,065	-59,452
Diferencia de cambio	-14	-2
Saldo al 31 de diciembre	72,933	66,932

Movimiento de Cartera de Créditos:

PERIODO	2018			2017		
	En miles de soles	N° de deudores	Importe	%	N° de deudores	Importe
Normal	195,608	1,465,724	93.54	196,245	1,438,422	93.74
Con problem	5,090	36,191	2.31	4,901	33,454	2.18
Deficiente	3,192	17,131	1.09	3,247	17,229	1.12
Dudoso	4,562	24,885	1.59	4,737	25,968	1.69
Pérdida	3,183	23,010	1.47	3,004	19,388	1.27
TOTAL	211,635	1,566,941	100	212,134	1,534,461	100

Variación del Estado de Situación financiera por provisión:

	Nota	2018	2017	En soles	Nota	2018	2017
ente				Pasivo			
				Pasivo Corriente			
	5	224,325	164,962	Obligaciones con el público y			
Disponibles para la venta	6	38,163	41,011	depósitos de empresas del sistema financiero	12	1,034,199	952,644
Adidos	7	1,453,816	1,433,643	Adeudos y obligaciones financieras	13	500,193	533,319
Operar	10	5,036	4,534	Cuentas por pagar	14	21,193	19,323
ables, recibidos en pago		133	189			1,555,585	1,505,286
en asociadas		49	47	Total Pasivo Corriente			
Corriente		1,721,522	1,644,386	Pasivo no Corriente			
				Provisiones	15	8,390	9,577
				Otros pasivos	15	2,278	2,684
				Total Pasivo no Corriente		10,668	12,261
rriente				Total Pasivo		1,566,253	1,517,547
obilionario y equipo, neto	8	29,255	35,443	Patrimonio	16		
gibles	9	26,565	33,293	Capital social		224,732	217,573
rientes		341	4,057	Capital adicional		38,086	38,086
rido	24	17,295	15,766	Reserva obligatoria		15,200	13,601
	11	2,772	3,956	Reserva facultativa		2,639	1,005
no Corriente		76,228	92,515	Resultados no realizados		87	34
				Resultados del ejercicio		-49,247	-50,945
				Total Patrimonio		231,497	219,354
		1,797,750	1,736,901	Total pasivo y patrimonio		1,797,750	1,736,901

Estado de Resultados por provisión:

<i>Entidad Financiera XY Distrito de San Juan de Miraflores (En soles)</i>	<i>Nota</i>	2018	2017
Ingresos por intereses			
Disponible		2,292	2,798
Fondos interbancarios		236	648
Inversiones disponibles para la venta		1,946	1,496
Cartera de créditos directos		391,695	392,744
		396,169	397,686
Gastos por intereses			
Obligaciones con el público		-121,112	-117,823
Fondos interbancarios		-159	-48
Depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales		-1,066	-1,085
Adeudos y obligaciones financieras:			
Adeudos y obligaciones del sistema financiero del país			
		-9,600	-19,269
Adeudos y obligaciones con instituciones financieras del exterior y organismos financieros internacionales			
		-19,933	-25,581
Comisiones y otros cargos por adeudos y obligaciones financieras			
		-119	-86
Valores, títulos y obligaciones en circulación			
		-6,894	-5,109
		-158,883	-169,001
Margen financiero bruto			
		237,286	228,685
Provisiones para créditos directos, neta de recobro	7		
Margen financiero neto			
		169,427	166,102
Ingresos por servicios financieros			
	19	18,604	17,917
Gastos por servicios financieros			
Prima al fondo de seguro de depósito		-3,005	-2,770
Gastos diversos		-6,609	-6,485
Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros			
		178,417	174,764
Resultado por operaciones financieras			
Utilidad (pérdida) en diferencia de cambio, neta		306	-2,306
Otros		-	1
Margen operacional			
		178,723	172,459
Gastos de administración			
Gastos de personal y directorio	20	-144,492	-152,085

Gastos por servicios recibidos de terceros	21	-52,076	-55,100
Impuestos y contribuciones		-1,057	-1,110
		-197,625	-208,295
Depreciaciones y amortizaciones		-15,788	-17,059
Margen operacional neto		-34,690	-52,895
Valuación de activos y provisiones			
Provisiones para incobrabilidad de cuentas por cobrar		-1,485	-1,110
Provisiones para bienes realizables, recibidos en pago, recuperados y adjudicados y otros, neto de recobro		24	180
Provisiones para litigios y demandas		-203	-808
Otras provisiones		-1,436	-1,148
		-3,100	-2,886
Resultado de operación		-37,790	-55,781
Otros ingresos y gastos, neto		1,696	6,336
Resultado del ejercicio antes de impuesto a la renta		-36,094	-49,445
Impuesto a la renta	23.C	-13,153	-7,495
Resultado neto del ejercicio		-49,247	-56,940
Utilidad básica y diluida por acción en soles	22	5.665	3.824
Promedio ponderado del número de acciones en circulación (en miles)	22	4,181	4,181

	2018	2017
Resultados del ejercicio	23,686.00	15,987.00
Provisión	-72,933.00	-66,932.00
Variación por la provisión	-49,247.00	-50,945.00

	2018	2017
Cartera de créditos	1,526,749.00	1,534,461.00
Provisión	-72,933.00	-66,932.00
Variación por la provisión	1,453,816.00	1,467,529.00



Apéndice J Encuesta

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES ESCUELA
PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

Estimado colaborador (a), me es grato saludarlo y a la vez solicitarle que tenga a bien evaluar el siguiente cuadernillo de afirmaciones, el mismo que es parte de mi trabajo de tesis de grado. Agradezco de antemano su gentil participación.

I. DATOS GENERALES:

EDAD

SEXO

PROFESIÓN

TIEMPO DE SERVICIO EN LA EMPRESA TIEMPO DE EXPERIENCIA:

1) Totalmente en desacuerdo

2) Desacuerdo

3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

4) De acuerdo

5) Totalmente de acuerdo

N°	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que el mal manejo de las finanzas influyen en la morosidad de una entidad financiera?					
2	¿Cree usted ser una persona con conocimientos adecuados, para administrar y manejar sus finanzas?					
3	¿Considera usted que una mala educación financiera es responsable en la morosidad de las cuentas por cobrar?					
4	¿Usted estaría de acuerdo en asistir a charlas de asesoramientos gratuito sobre la educación financiera?					
5	¿Considera usted que la situación económica actual del cliente influye en la morosidad de las cuentas por cobrar ?					
6	¿Está usted de acuerdo en la evaluación de la situación económica del cliente antes de otorgarle un crédito?					
7	¿Usted considera necesario tener más fuentes de ingreso?					
8	¿Usted considera necesario tener asesoramiento de administración de gastos ?					
9	¿Usted considera necesario cambiarse de distrito para estar más cerca de una agencia bancaria?					
10	¿Está de acuerdo en las mejoras en el sector ocupacional en el que se encuentra?					
11	¿Usted recomendaría mejoras el sector ocupacional en el que se encuentra?					
12	¿Está usted de acuerdo en invertir el crédito en mercadería ?					
13	¿Está usted de acuerdo en Invertir en campañas publicitarias para su negocio?					
14	¿Usted está de acuerdo con tener un negocio propio ?					

15	¿Usted estaría de acuerdo con tener capacitaciones de estudio de mercado para nuevos emprendedores?					
16	¿Usted estaría de acuerdo en adquirir algún seguro médico ?					
17	¿Usted estaría de acuerdo con asegurar su negocio o vivienda ?					
18	¿Usted estaría de acuerdo con tener un manual sobre los activos con los que cuenta la empresa y su respectivo manejo?					
19	¿Usted está de acuerdo que la toma de decisiones recaiga netamente en la gerencia?					
20	¿Usted estaría de acuerdo en crear un comité compuesto por los propietarios-la gerencia-directores de área - representantes de los trabajadores?					
21	¿Usted estaría de acuerdo con que el pago de las deudas externas e internas sean a corto plazo?					
22	¿Usted está de acuerdo con mantener un inventario mayor para cubrir posible demanda de liquidez?					
23	¿Usted está de acuerdo con el aprovisionamiento de deudas ?					
24	¿Usted considera beneficioso la recuperación de deudas castigadas?					
25	¿Usted está de acuerdo con los beneficios por pago anticipado de cuotas?					
26	¿Usted considera perjudicial las sanciones por el pago de su cuota fuera de fecha?					
27	¿Usted autoriza se le haga llamadas telefónicas, correos y visitas preventivas antes del cumplimiento límite de su crédito?					
28	¿Usted considera que la falta de empleo, la poca capacidad de pago, el sobre endeudamiento y desconocimiento de obligaciones contraídas son factores que influyen en la liquidez?					

29	¿Usted está de acuerdo con capacitaciones para el aumento de las ventas ?					
30	¿Usted considera beneficio pagar las deudas por orden de importancia según la empresa ?					
31	¿Usted considera beneficio hacer cobranza preventiva, descuentos por pronto pago y recordatorios de pago antes del vencimiento de su préstamo?					
32	¿Usted está de acuerdo con la finalidad del servicio de recuperación de créditos?					
33	¿Usted está de acuerdo con tener personal experimentado y capacitado en la tarea de recuperación de crédito?					