

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES**



**TESIS**

**GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA  
RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS IMPORTADORAS DEL RUBRO AUDIO-  
ELECTRÓNICA B2B EN LIMA METROPOLITANA EN EL 2020.**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER**

**KIARA MEDALY CABRERA GAMA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES**

**LIMA, PERÚ**

**2022**

**A.**

*Mis padres con todo mi amor y  
cariño.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*A mis padres, amigos y mi asesora por su apoyo  
constante durante el desarrollo de la  
investigación*

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada “Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana en el 2020” analizó las variables: Gestión de créditos y cobranzas y la rentabilidad en el cual se busca conocer si existe relación entre ambas variables.

El trabajo de investigación está compuesto por seis capítulos. En el capítulo I se describe la realidad problemática. También se incluye la formulación de los problemas y objetivos, las delimitaciones y limitaciones presentadas y la justificación e importancia de la investigación. En el capítulo II se encuentra el marco conceptual y teórico comprendido por los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, las bases teóricas y definición de términos básicos que contribuyen a la investigación. En el capítulo III se plantean las hipótesis de la investigación las cuales serán aprobadas o rechazadas de acuerdo con los resultados del capítulo V. Luego en el capítulo IV se explican los métodos y diseños de investigación utilizados en este proceso, la población, muestra y variables de investigación, la matriz de consistencia y finalmente las técnicas, instrumentos y procedimiento de recolección de datos. En el capítulo V se muestra el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las variables, dimensiones, indicadores y las pruebas de hipótesis realizadas. Finalmente, en el capítulo VI, se desarrollan las conclusiones y las recomendaciones de la presente investigación.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
INTRODUCCIÓN .....	iv
ÍNDICE.....	v
LISTA DE TABLAS .....	viii
LISTA DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
1. Planteamiento del Estudio .....	1
1.1. Situación Problemática .....	1
1.2. Formulación del problema .....	4
1.2.1. Problema General.....	4
1.2.2. Problemas Específicos.....	4
1.3. Objetivos de la Investigación.....	5
1.3.1. Objetivo General .....	5
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
1.4. Justificación e importancia de la investigación .....	5
1.5. Alcance y limitaciones.....	6
1.5.1. Alcances .....	6
1.5.2. Limitaciones.....	6
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>7</b>
2. Marco Teórico -Conceptual .....	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1. Internacionales .....	7
2.1.2. Nacionales .....	8
2.2. Bases teórico-científicas .....	10
2.2.1. Gestión de créditos .....	10
2.2.1.1. Definición .....	10
2.2.1.2. Evaluación crediticia .....	12
2.2.1.3. Clasificación de crédito .....	14

2.2.1.4.	Otorgamiento del crédito .....	15
2.2.1.5.	Riesgo crediticio .....	15
2.2.1.6.	Políticas de crédito .....	17
2.2.1.7.	Instrumentos de crédito .....	19
2.2.2.	Gestión de cobranzas .....	19
2.2.2.1.	Definición .....	19
2.2.2.2.	Proceso de cobranza .....	21
2.2.2.3.	Métodos de cobranza .....	22
2.2.2.4.	Tipos de cobranza .....	23
2.2.3.	Rentabilidad .....	26
2.2.3.1.	Definición .....	26
2.2.3.2.	Niveles de rentabilidad .....	27
2.2.3.3.	Otros Indicadores para medir la rentabilidad (ratios).....	28
2.3.	Definición de términos básicos .....	31
<b>CAPÍTULO III .....</b>		<b>32</b>
3.	Hipótesis y Variables .....	32
3.1.	Hipótesis y/o supuestos básicos .....	32
3.1.1.	Hipótesis General.....	32
3.1.2.	Hipótesis Especificas .....	32
3.2.	Identificación de variables y unidades de análisis.....	33
3.2.1.	Variable Independiente (x) Gestión de Créditos y Cobranza.....	33
3.2.1.1.	Dimensiones .....	33
3.2.2.	Variable Dependiente (Y) Rentabilidad.....	33
3.2.2.1.	Dimensiones .....	33
3.3.	Matriz lógica de consistencia .....	34
<b>CAPÍTULO IV.....</b>		<b>36</b>
4.	METODOLOGÍA .....	36
4.1.	Tipo y Método de investigación .....	36
4.1.1.	Tipo de investigación .....	36
4.2.	Diseño específico de la investigación .....	36
4.3.	Población, Muestra o Participantes .....	37
4.4.	Instrumentos de recolección de datos .....	38
4.5.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	38

	vii
4.6. Procedimiento de ejecución del estudio .....	38
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>39</b>
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	39
5.1. Datos cuantitativos .....	39
5.2. Análisis de resultados .....	40
5.2.1. Análisis descriptivo de las encuestas .....	40
5.2.2. Análisis estadístico.....	62
5.2.3. Discusión de resultados.....	68
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>72</b>
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	72
6.1. Conclusiones.....	72
6.2. Recomendaciones .....	74
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>76</b>
<b>APÉNDICE A.....</b>	<b>82</b>
<b>CUESTIONARIO .....</b>	<b>82</b>

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Confiabilidad de los instrumentos .....	39
Tabla 2	¿ Considera usted que se realiza una evaluación crediticia a los clientes antes de venderle a crédito?.....	40
Tabla 3	¿Considera usted que se utiliza un registro de clasificación de clientes que compran al crédito?.....	41
Tabla 4	¿Considera usted que se realizan análisis de crédito periódicos a los clientes? .....	42
Tabla 5	¿Considera usted que la empresa evalúa periódicamente las políticas de crédito? .....	43
Tabla 6	¿Considera usted que las políticas de crédito contribuyen en el cumplimiento de los objetivos de la empresa? .....	44
Tabla 7	¿Considera usted que se cuentan con políticas de crédito que contribuyen a garantizar el pago oportuno? .....	45
Tabla 8	¿Considera usted que las políticas de crédito establecidas ayudan a minimizar el riesgo de las deudas por cobrar en la empresa?.....	46
Tabla 9	¿Considera usted que la empresa ejecuta los procedimientos de cobranza establecidos?.....	47
Tabla 10	¿Considera usted que se utiliza sistemas adecuados que ayuden a supervisar a los clientes morosos?.....	48
Tabla 11	¿Considera usted que la empresa envía los cronogramas de pago a los clientes de manera oportuna?.....	49
Tabla 12	¿Considera usted que la empresa hace uso de criterios para identificar de manera temprana cuentas por vencer ?.....	50
Tabla 13	¿Considera usted que la empresa establece periodos adecuados de recuperación para las deudas vencidas?.....	51
Tabla 14	¿Considera usted que los métodos o herramientas de cobranza con los que cuenta la empresa contribuyen en la recuperación de cuentas por cobrar?.....	52
Tabla 15	¿Considera usted que se clasifica la cobranza de acuerdo a la clase y particularidad del crédito? .....	53
Tabla 16	¿Considera usted que la empresa hace uso de los métodos o herramientas adecuadas para cada cobranza ? .....	54

Tabla 17 ¿Considera usted que la empresa cuenta con personal capacitado para realizar cada cobranza de acuerdo a la particularidad del crédito? .....	55
Tabla 18 ¿Considera usted que la rotación de inventarios es alta?.....	56
Tabla 19 ¿Considera usted que la rotación de inventarios influye en los porcentajes de rentabilidad económica? .....	57
Tabla 20 ¿Considera usted que la empresa genera utilidades altas con los activos disponibles? .....	58
Tabla 21 ¿Considera usted que los resultados al terminar el periodo son los esperados? .....	59
Tabla 22 ¿Considera usted que la empresa muestra la velocidad adecuada en la recuperación de cobros? .....	60
Tabla 23 ¿Considera usted que la empresa obtiene una rentabilidad superior a sus inversiones? .....	61
Tabla 24 Chi- Cuadrado Dimensiones: Evaluación del crédito * Rentabilidad Económica .....	62
Tabla 25 Chi- Cuadrado Dimensiones: Evaluación del crédito * Rentabilidad Financiera .....	63
Tabla 26 Chi- Cuadrado Dimensiones: Políticas del crédito * Rentabilidad Económica .....	64
Tabla 27 Chi- Cuadrado Dimensiones: Políticas del crédito * Rentabilidad Financiera	64
Tabla 28 Chi- Cuadrado Dimensiones: Procesos de cobranza* Rentabilidad Económica .....	65
Tabla 29 Chi- Cuadrado Dimensiones: Procesos de cobranza* Rentabilidad Financiera .....	65
Tabla 30 Chi- Cuadrado Dimensiones: Tipos de cobranza * Rentabilidad Económica .	66
Tabla 31 Chi- Cuadrado Dimensiones: Tipos de cobranza * Rentabilidad Financiera	67

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 ¿Considera usted que se realiza una evaluación crediticia a los clientes antes de venderle a crédito?.....	40
Figura 2 ¿Considera usted que se utiliza un registro de clasificación de clientes que compran al crédito?.....	41
Figura 3 ¿Considera usted que se realizan análisis de crédito periódicos a los clientes?.....	42
Figura 4 ¿Considera usted que la empresa evalúa periódicamente las políticas de crédito? .....	43
Figura 5 ¿Considera usted que las políticas de crédito contribuyen en el cumplimiento de los objetivos de la empresa? .....	44
<i>Figura 6</i> ¿Considera usted que se cuentan con políticas de crédito que contribuyen a garantizar el pago oportuno? .....	45
Figura 7 ¿Considera usted que las políticas de crédito establecidas ayudan a minimizar el riesgo de las deudas por cobrar en la empresa?.....	46
Figura 8 ¿Considera usted que la empresa ejecuta los procedimientos de cobranza establecidos?.....	47
Figura 9 ¿Considera usted que se utiliza sistemas adecuados que ayuden a supervisar a los clientes morosos?.....	48
Figura 10 ¿Considera usted que la empresa envía los cronogramas de pago a los clientes de manera oportuna?.....	49
Figura 11 ¿Considera usted que la empresa hace uso de criterios para identificar de manera temprana cuentas por vencer ?.....	50
Figura 12 ¿Considera usted que la empresa establece periodos adecuados de recuperación para las deudas vencidas?.....	51
Figura 13 ¿Considera usted que los métodos o herramientas de cobranza con los que cuenta la empresa contribuyen en la recuperación de cuentas por cobrar? .....	52
Figura 14 ¿Considera usted que se clasifica la cobranza de acuerdo a la clase y particularidad del crédito? .....	53
Figura 15 ¿Considera usted que la empresa hace uso de los métodos o herramientas adecuadas para cada cobranza ? .....	54
Figura 16 ¿Considera usted que la empresa cuenta con personal capacitado para realizar cada cobranza de acuerdo a la particularidad del crédito? .....	55
Figura 17 ¿Considera usted que la rotación de inventarios es alta? .....	56

Figura 18 ¿Considera usted que la rotación de inventarios influye en los porcentajes de rentabilidad económica? .....	57
Figura 19 ¿Considera usted que la empresa genera utilidades altas con los activos disponibles? .....	58
Figura 20 ¿Considera usted que los resultados al terminar el periodo son los esperados?.....	59
Figura 21 ¿Considera usted que la empresa muestra la velocidad adecuada en la recuperación de cobros? .....	60
Figura 22 ¿Considera usted que la empresa obtiene una rentabilidad superior a sus inversiones? .....	61

## RESUMEN

La presente de investigación, titulada “Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana en el 2020”, tuvo como objetivo primario el demostrar si la Gestión de créditos y cobranzas incide en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B. La investigación se torna descriptiva, ya que se busca describir las características de las variables y la relación que existe entre ellas, la muestra está conformada por 59 colaboradores que trabajan en las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B entre asistentes y jefes de áreas de créditos y cobranzas, gerentes administrativos y ejecutivos comerciales. Lo cuales tiene contacto directo con el proceso de créditos y cobranza para lo cual se elaboró una encuesta compuesta de 22 preguntas, los datos que se obtuvieron fueron tabulados, analizados e interpretados con el software estadístico SPSS a través del cual se elaboraron tablas de frecuencia estadística y gráficos, con el fin de realizar luego las pruebas de hipótesis mediante la prueba estadística Chi cuadrado. Finalizando la investigación se obtuvo como resultado que la Gestión de créditos y cobranza influye significativamente en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana. Concluida la investigación se exponen las conclusiones y recomendaciones.

Palabras Claves: Gestión de créditos, Gestión de cobranzas y rentabilidad.

## ABSTRACT

The present research, entitled "Management of credits and collections and its impact on the profitability of B2B audio-electronics importers in metropolitan Lima in 2020", had as its main objective to demonstrate the impact of the management of credits and collections on the profitability of B2B audio-electronics importers. The research is descriptive, since it seeks to describe the characteristics of the variables and the relationship between them, the sample consists of 59 employees working in the B2B audio-electronics importing companies, including head of credit and collections, administrative managers and commercial executives. The data obtained were tabulated, analyzed and interpreted with the statistical software SPSS, which was used to elaborate statistical frequency tables and graphs, and then perform hypothesis tests through the Chi-square statistical test. The research obtained as a result shows that credit and collection management has a significant influence on the profitability of B2B audio-electronic importing companies in Metropolitan Lima. Conclusions and recommendations are presented at the end of the research.

**Keywords:** Credit management, collection management and profitability.

## CAPÍTULO I

### 1. Planteamiento del Estudio

#### 1.1. Situación Problemática

En la actualidad, el problema que las empresas están afrontando con mayor intensidad que en años anteriores son las cobranzas, por la baja liquidez de parte de los clientes debido a la actual pandemia por el Covid-19.

Al nivel mundial , América Latina enfrenta una de las situaciones económicas más delicadas que el resto de las economías emergentes y avanzadas, un factor es el incremento considerable en la informalidad viéndose afectados en la recaudación tributaria y el congelamiento de las operaciones comerciales, lo último como consecuencia de los regímenes tomados con el propósito de prevenir contagios masivos de Covid-19, la declaratoria de estado de emergencia ha obligado a la paralización de actividades (Banco de España, 2020).

Por otro lado, en nuestro país, la economía se desplomó a 11,1% durante 2020, la tasa que en las últimas tres décadas fue la más baja, ha notificado el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

Asimismo, el instituto peruano de economía señala que el sector de audio fue uno de los afectados considerablemente teniendo que reinventarse y enfocarse en nuevas producciones, viéndose afectados económicamente por la ausencia de liquidez, la acumulación de cuentas por pagar y cobrar. (Instituto Peruano de Economía., 2020).

En el Perú , estos últimos años la gestión de créditos y cobranzas en conjunto son un factor muy importante para las empresas ya que sirve para poder generar y a

la misma vez no perder liquidez , cabe indicar que del mismo modo la mala gestión en el área de créditos al igual que en la de cobranzas es también un problema constante para las empresas debido a que las políticas de crédito muchas veces no se cumplen de manera eficiente y eficaz, inadecuado sistema de control de cobranzas, carencia de personal capacitado , generando retraso en los cobros ,altos índices de morosidad y ventas incobrables produciéndose pérdida de solvencia que afectará a la rentabilidad de la empresa .

La gestión de créditos y cobranzas puede ser el trabajo más engorroso y complicado, pero a su vez es imprescindible para la permanencia de la compañía o empresa, ya que representa la liquidez de la empresa, y es necesario para dar cumplimiento a los compromisos como pago a proveedores, trabajadores y otras obligaciones financieras.

Tomando en cuenta lo expuesto con anterioridad, la investigación se centrará en las empresas importadoras del rubro de audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana, Las empresas disponen con el área de créditos que tiene como función principal investigar a los que requieren crédito con el propósito de concederles una línea de crédito apropiada, y con el área de cobranza que se encarga de realizar el monitoreo de las cuentas por cobrar, llevar a cabo las cobranzas para satisfacer con las expectativas de la gerencia, comúnmente hacen manejo de letras de cambio u otros documentos físicos con el propósito de respaldar la cobranza por el crédito ofrecido.

Sin embargo , para el caso de las letras de cambio existen varios tipos que se utiliza dependiendo la situación , la más usada es la letra en cobranza pero también es la que genera más gastos negativos a la empresa en caso de que los clientes no

abonen en la fecha indicada , luego está las letras en cartera que se utiliza de manera de respaldo para la empresa ya que al cliente se le asigna una fecha de pago no mayor a 5 días luego de entregarle la mercadería ; sin embargo la administración de estos documentos es prolongado y costoso ; ya que estas requieren ser enviadas al cliente luego de realizar una compra con el fin de que sean firmados, posteriormente se tiene que regresar a la empresa con la intención de ser entregados al Banco.

A continuación, se detallan las deficiencias internas, que repercuten en la operatividad de las empresas:

- Incumplimiento del plazo máximo para pagos de deudas;
- Demora en pagos a proveedores
- Aumento de cartera vencidas
- Incremento en el número de deudas a largo plazo;
- Demoras en cancelación de pagos obligatorios
- Demoras en la entrega de órdenes de venta.

Sí las deficiencias descritas anteriormente no disminuyen y/o se eliminan en el objeto de estudio, se encontrarán las siguientes consecuencias:

- sin liquidez
- desequilibrio en la contabilidad
- multas para la empresa
- pérdida de consumidores y proveedores

- disminución en la rentabilidad

Por lo señalado previamente, el propósito de esta investigación es constatar cómo la gestión de créditos y cobranzas incide en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro de audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera la gestión de créditos y cobranzas incide en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana en el 2020?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿En qué forma la evaluación del crédito influye en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana en el 2020?
- ¿Cómo inciden las políticas de crédito en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana en el 2020?
- ¿En qué forma el proceso de cobranza se relaciona con la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana en el 2020?
- ¿En qué forma los tipos de cobranza, inciden en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana en el 2020?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar de qué manera la gestión de créditos y cobranzas incide en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana en el 2020.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Determinar de qué forma la evaluación del crédito influye en la rentabilidad económica de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana en el 2020.
- Determinar las políticas de crédito y su incidencia en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana en el 2020.
- Determinar de qué forma el proceso de cobranza se relaciona con la rentabilidad financiera de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana en el 2020.
- Determinar el nivel de incidencia de tipos de cobranza frente a la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana. en el 2020.

### **1.4. Justificación e importancia de la investigación**

La investigación que se está presentando será fundamental puesto que permitirá realizar un análisis actual con respecto al funcionamiento de gestión de créditos y

cobranzas y de qué manera inciden en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro de audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana.

Ante lo expuesto, se considera relevante que con los resultados obtenidos de la investigación sirva con el fin de proveer datos e información que preste apoyo a la toma de decisiones que las gerencias pertenecientes al rubro pueden usar para plantear opciones con el fin de mejorar la gestión de créditos y cobranza y reducir el impacto negativo en la rentabilidad.

## **1.5. Alcance y limitaciones**

### **1.5.1. Alcances**

En cuanto al alcance de la investigación se presenta el estudio del análisis de la incidencia de la gestión de créditos y cobranza en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro de audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana.

La investigación tiene como alcance social a los trabajadores del área de créditos y cobranzas y del área administrativa de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B, como alcance temporal para la investigación se toma el año 2020, y por último el alcance geográfico será en Lima, Perú.

### **1.5.2. Limitaciones**

Las limitaciones de la investigación se relacionan con la información adecuada obtenida por los empleadores de las empresas del estudio, al momento de utilizar los instrumentos de entrevistas y encuestas a los actores de las respectivas áreas encargadas. Sin embargo, desean mantener en reserva sus nombres comerciales, pero estas limitaciones no impedirán el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

## CAPÍTULO II

### 2. Marco Teórico -Conceptual

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Internacionales

En la investigación de Mata (2017) titulado *La gestión de cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la compañía de seguros generali Ecuador s.a*, comenta que su objetivo consiste en determinar las líneas de acción más importantes con el propósito de conservar una acertada gestión de recuperación de cartera.

El investigador ha utilizado el método descriptivo con enfoque cualitativo, la técnica que utilizó fue análisis documental y entrevistas a los 3 directores de la empresa. Concluye su investigación estableciendo que no existe políticas de crédito o métodos de cobranzas eficientes, debido a que la empresa a lo largo del tiempo ha adquirido una gran cartera de cuentas que todavía no han sido canceladas casi un 21,11%, de las cuales algunas se volvieron básicamente cobranzas irre recuperables

En la investigación de Espinoza (2020) titulado *Gestión de cobranzas, rentabilidad y liquidez de MIPYMES comercializadoras de materiales de construcción en Cuenca, caso ISCEA Cia. Ltda.*, comenta que su objetivo es desarrollar una proposición con el fin de tener un correcto funcionamiento de la gestión de créditos y cobranzas y la conexión con la variable rentabilidad.

El investigador ha utilizado el método científico descriptivo con enfoque cuantitativo y cualitativo, la técnica que utilizó fue observación, análisis documental

y encuestas. Como resultado del análisis se demostró que la gestión del efectivo establece que los beneficios netos referente a los activos son menores ya que la utilidad no merece la inversión en activos fijos. La conclusión del estudio fue que la gran parte de las empresas no dispone de alguien encargado exclusivamente de la gestión de créditos y cobranzas.

En la investigación de Mera (2017) titulado *Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&services s.a.*, comenta su objetivo de analizar la morosidad de la cartera de créditos y cobranzas, poner en práctica el tratamiento de la información de antigüedad e información financiera de consumidores, con el propósito de evaluar la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A.

El investigador ha utilizado el método científico descriptivo con enfoque cualitativo, la técnica que utilizó fue entrevistas. Concluye su investigación determinando que su variable independiente incide en la variable, debido a que no cuentan con procesos establecidos, del mismo modo la empresa no tiene un departamento y personal exclusivo de créditos y cobranzas.

### **2.1.2. Nacionales**

En la investigación de Lachira (2019) titulado *Gestión de cobranza y rentabilidad de una Institución Educativa Privada de Piura*, comenta que su objetivo es describir las dos variables de la investigación para la institución educativa.

El investigador ha utilizado el método descriptivo y diseño no experimental con enfoque cuantitativo y cualitativo, la técnica que utilizó fue cuestionario y análisis documental, Concluye su investigación determinando que en la gestión de cobranza han introducido políticas, y procedimientos que apoyan a la recaudación y del mismo

modo no se vienen adoptando acciones para la recaudación de cobranzas, y eso provoca que la rentabilidad de la institución sea afectada y produzca un decrecimiento en los activos y patrimonios.

En la investigación de Cobián (2016) titulado *Gestión de créditos y cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. Trujillo, 2015*, comenta que su objetivo es identificar el efecto de la gestión de créditos y cobranzas en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL.

La investigadora ha utilizado el método descriptivo y diseño no experimental de corte transversal y enfoque cualitativo, uso entrevistas y análisis documentario. Concluye su investigación determinando que la Gestión de créditos y cobranzas actual produce un efecto positivo en la rentabilidad, ya que el 2014 fue de 21.32% y en el año 2015 de 24.48%.

En la investigación de González & Sajamí (2019) titulado *Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial Milenium Electronics SAC. Tarapoto, 2017*, tiene como objetivo identificar la incidencia de la gestión de créditos y cobranzas en la rentabilidad en la empresa comercial.

El investigador ha utilizado el método descriptivo y diseño no experimental de corte transversal con enfoque cualitativo, la técnica fue con entrevistas y análisis documentario. Concluye su investigación determinando que la gestión de créditos y cobranza que se implementó incide en sentido negativo en la rentabilidad de la empresa. La conclusión fue que tienen un proceso de créditos inadecuado, infringiendo las actividades de créditos en un 70%.

En la investigación de Miranda (2018) titulado *Gestión de cobranza incide en la rentabilidad de la empresa de servicios Maecon SAC*, comenta que su objetivo es

determinar la incidencia de la gestión de cobranza en la rentabilidad de la empresa de servicios Maecon SAC, de la ciudad de Trujillo en el año 2017.

El investigador ha utilizado el método descriptivo no experimental con enfoque cualitativo, la técnica que utilizó fue entrevistas y análisis documentario. Concluye su investigación determinando que la gestión de cobranzas incide de forma positiva en la rentabilidad, puesto que para el año 2017, se acordó implementar políticas de cobro con el fin de aumentar la efectividad de los cobros, para apoyar el incremento de su rentabilidad, dio como resultado el incremento de las ventas y el decrecimiento de sus cuentas por cobrar en un 4% durante este último año.

## **2.2. Bases teórico-científicas**

### **2.2.1. Gestión de créditos**

#### **2.2.1.1. Definición**

La gestión de crédito de una empresa se describe como aquella que se encarga del proceso de proporcionar crédito para impulsar el volumen de ventas y poder ejercer el propósito primordial, de incrementar los ingresos y percibir una mayor rentabilidad. (Gómez y Lamus, 2011)

De acuerdo con Morales, J y Morales, A (2014) señala que la gestión de créditos son los procesos que tienen como objetivo la evaluación, análisis y finalmente la adjudicación del crédito, para luego pasar con la inscripción además del monitoreo de la cartera de clientes, para lo cual pone en práctica las próximas actividades:

Evaluación del inicio de cuentas nuevas, supervisión del archivo del historial de crédito, control de los estudios del crédito con el fin de que sea la correcta, permitir los pedidos remitidos con antelación del crédito,

proporcionar los créditos y ampliaciones y finalmente proporcionar reportes para contabilidad, finanzas y ventas (p. 89).

Al respecto con el término principal de la gestión de crédito, existen diversos conceptos propuestos por distintos autores, a continuación, se describen algunos:

La palabra crédito procede del latín *creditum*, se traduce como “cosa confiada” el prestatario puede ser una persona natural o jurídica, la persona usa el efectivo de otra persona con la intención de pagar por un producto o servicio y después devolver dicho dinero más los intereses, hasta un límite determinado y por un plazo de tiempo especificado por el acreedor. (Gitman y Zutter ,2012)

Como enfatizan Van y Wachowicz (2010) El crédito es uno de los tantos aspectos que repercuten en la demanda de un producto.

Gitman (1996) Menciona que el crédito hace que la oferta y demanda sean flexibles, de la misma manera vuelve el capital más provechoso, también incrementa el volumen de los negocios e intensifica la difusión y la producción, racionaliza el traspaso del efectivo y contribuye a maximizar el monitoreo de los Negocios.

Así mismo, también se describe la relevancia de trabajar con crédito para las empresas, y también con el fin de incrementar la fluctuación de clientes, e incrementar su desempeño. (García y Moreno, 2015)

### **2.2.1.2. Evaluación crediticia**

Tal como exponen, Rosario y Haro (2017) la evaluación crediticia es cuando la empresa tiene que examinar la capacidad del cliente frente a los requisitos de crédito precisadas antes de autorizar un crédito, a través de un proceso que le posibilitará categorizar al cliente según su clase de riesgo, adicionalmente los requisitos de crédito pueden ser menos o más flexibles en función de la situación del cliente, o simplemente no se les otorgara el crédito. Es decir, la evaluación crediticia se considera un procedimiento importante para las empresas, cuyo propósito es examinar los elementos fundamentales de tal manera que se pueda identificar la capacidad del solicitante del crédito y si es aceptable otorgarle una venta a crédito.

Morales et al., (2014) expone que uno de los modelos más usados para evaluar las solicitudes de crédito es el modelo de las 5 “C”, a continuación, lo describiremos:

-El primer elemento es carácter, hace referencia al requirente y como hizo al respecto de sus responsabilidades pasadas.

-El segundo es capacidad, este elemento hace referencia a la evaluación de los flujos de efectivo del solicitante para poder identificar la habilidad de pago frente a sus préstamos.

-El tercer elemento es capital, hace referencia a la solidez financiera del requirente del crédito respaldado por su capital patrimonial.

-El cuarto es colateral, este elemento hace referencia a los activos con los que cuenta el solicitante como garantía ante cualquier eventualidad de impago.

-El quinto elemento es condiciones, hace referencia a las evaluaciones de sus condiciones económicas actuales y sus fuentes de ingreso para comprobar si son continuas o temporales. (p.109)

Según, Montaña (1987) Los componentes de decisión para que se pueda evaluar el crédito son los siguientes:

“-Reputación; Este componente se refiere a la imagen del requirente, esto sirve para que el encargado de otorgar el crédito pueda identificar si el deudor desea pagar, si es buen pagador, si se retrasa o lo rechazaron anteriormente.

-Arraigo; Este componente sirve para estimar el riesgo al otorgar un crédito, esto se logra sabiendo el periodo de estancia en su vivienda al igual que en su trabajo.

-Capacidad mercantil; Este componente equivale a la capacidad del deudor con el fin de producir utilidades suficientes con la intención de saldar el préstamo. Se analizan los estados financieros para identificar la proporción al igual que la propensión del desempeño.

-Solvencia; Este componente se refiere al posicionamiento financiero del solicitante, es decir, poder identificar si el deudor cuenta con dinero suficiente para poder responder frente a sus compromisos.

-Disponible; De preferencia dinero líquido para efectuar pagos.

-Garantía; Este componente se refiere a la fiabilidad que tiene el requirente por el riesgo que se corre a la apertura de un crédito al requirente, se permite ser de tipo prendaria, hipotecaria o personal.

-Posición económica; Este componente se refiere a las fluctuaciones económicas que están propensas en un medio susceptible que puede repercutir en los límites de” (pp.22-23)

### **2.2.1.3. Clasificación de crédito**

De acuerdo con Montaña (1987), señala que las actividades de crédito se clasifican por lo general siguiendo los siguientes criterios:

El primer criterio es por su destino; Se refiere al destino del crédito si es que se concede para consumo y producción. El número uno posibilita prestar apoyo financieramente a la inversión productiva al igual que conferir recursos hacia el capital de trabajo, cómo equipo y maquinarias, Del mismo modo se permite categorizar el crédito a la producción teniendo en cuenta la categoría basada en su especialización de su aplicación entre ellas está la pesca, agricultura, el comercio, el transporte, etc. En cuanto a los créditos para el consumo, se refiere a los que ocupan el crédito para adquirir bienes. Del mismo modo que el anterior se puede categorizar teniendo en cuenta la categoría de especialización de su aplicación, entre ellas tenemos inmediato y duradero. El segundo criterio es por las garantías otorgadas; este criterio permite clasificar el crédito con garantía real y personal, y además debe ser respaldado. Por último, el tercer criterio se basa en la duración; este criterio permite clasificar los créditos a corto, mediano y largo plazos, la

diferenciación principal permanece en la función económica que se va efectuar. De tal manera que el crédito a corto plazo generalmente potencia el capital de trabajo ayudándoles abonar salarios y disponer materias primas, el crédito a mediano plazo se aplica con el propósito de respaldar financieramente un producto o proyecto, que por lo general el periodo es superior a un año y finalmente tenemos al crédito a largo plazo que posibilita la obtención de activos fijos, como maquinaria, equipo e inmuebles.

#### **2.2.1.4. Otorgamiento del crédito**

Conforme con Montaña (1987), el otorgamiento de un crédito consiste en la actividad de préstamos de recursos financieros por confianza y evaluación al requirente respecto a una promesa de pago. Así mismo representa anticipar fondos, o asignar un plazo con el fin de percibir un pago exigible, también considerado como venta a plazos. Este autor también comenta que el determinar si se otorga o niega un crédito se basa del resultado del análisis al requirente.

Existen una serie de maneras para examinar si otorgarle o no un crédito. Por esa razón “es de gran relevancia que la empresa disponga un máximo de datos posibles de los que requieren crédito” (Giman, 2003, p.26).

#### **2.2.1.5. Riesgo crediticio**

Montaña (1987), Manifiesta que los parámetros que sirven para examinar el riesgo crediticio, en pocas palabras la probabilidad de cumplir los pagos de capital e intereses del crédito, estos parámetros son cambiantes a lo largo del tiempo, las mencionaremos a continuación. En principio tenemos el análisis al balance general; esta herramienta fue utilizada en

comienzos de 1930, luego se utilizó el análisis a los estados de resultados concentrándose básicamente en las utilidades de la empresa; esta herramienta se utilizó según el autor a comienzos de la década de 1950, Actualmente, el parámetro se basa en el flujo de caja de la empresa del requirente del crédito.

Como expone Checkley (2007) “Riesgo del crédito es el decrecimiento del valor de los activos causado por la degradación de la calidad crediticia aun cuando la contrapartida cumpla con lo acordado” (p.46).

Como enfatiza Brachfield (2009), “Cualquier otorgamiento de un crédito conlleva aceptar un riesgo, a pesar de que el prestamista espera cobrar en el día programado, a menudo puede surgir la imprecisión” (p.28).

Según Elizondo (2003) los Factores determinantes del riesgo crediticio son. En primer lugar tenemos a los factores internos; los que están vinculados de primera mano con la administración de la empresa , seguido por el factor políticas de crédito; lo que internamente está establecido para el otorgamiento del crédito, posteriormente tenemos al volumen de crédito; es un factor determinante porque está vinculado con las finanzas de la compañía , seguidamente por el factor mezcla de créditos; se establece que cuan mayor concentración crediticia, mayor será el riesgo, luego encontramos concentración geográfica; este factor determina el aumento en el riesgo y finalmente tenemos los Factores externos; son los que están relacionados directamente con la capacidad de pago de los prestatarios.

### **2.2.1.6. Políticas de crédito**

Tal como exponen Coopers y Lybrand (2012) “son directrices cuyo propósito prioritario es centrarse en cumplir las directrices estipuladas por la compañía, con tal fin de evitar deficiencias” (p.64).

Así mismo se considera como pieza fundamental, “las políticas de créditos adecuadamente determinadas, sirve para la obtención de evidencias al respecto de arbitrariedades futuras, si es que las cobranzas son incapaces de ser cobradas” (Brachfield, 2005, p.35).

Montaño (1987), comenta que para formular las políticas se requiere agregar circunstancias, para que puedan ser objetivas, específicas y realistas con el fin de prevenir confusiones. Al cumplir estos principios las políticas se vuelven como un cimiento al respecto de cómo actuará la administración del crédito.

Por otro lado, (Berk et al.,2010) comenta que las compañías introducen la política de crédito y sugiere que con el fin de poder determinar una política crediticia se necesita involucrar tres pasos, a continuación, los precisamos:

En primer lugar, se explica sobre la determinación de las normas crediticias, significa que se debe elegir la dirección de sus normas crediticias; esto ayuda para poder optar por la aceptación o no del crédito al solicitante en conjunto con otros factores adicionales como por ejemplo si son clientes potenciales o ventas con márgenes elevados. También explican que las empresas grandes en su mayoría realizan esta forma de análisis

internamente, pero las medianas o pequeñas empresas les parece más factible comprar informes crediticios, Luego tenemos al segundo paso elegir las condiciones de los créditos. Como el periodo de pago, descuentos por abonos con antelación, si ese es el caso también se debe determinar la proporción y periodo del descuento; Por último, se realiza la decisión de la política de cobros para que la empresa desarrolle una política crediticia. Este autor comenta que se puede remitir una notificación para obtener información, recaudar intereses por abono fuera del plazo y finalmente el uso de medidas legales por demora (pp. 642- 646).

Por otro lado, Ross, Westerfield & Jordan (2013) exponen que hay cinco factores básicos al analizar el desarrollo de las políticas de crédito de una empresa, a continuación, las mencionaremos.

El primer factor es la repercusión en los ingresos, que significa el efecto en la empresa en caso se otorga crédito se producirá una tardanza en los ingresos, puesto que un porcentaje de solicitantes sacan partido el tiempo que ofrece el crédito con el fin de pagar luego , también comenta que uno de los efectos podría ser que aumenten los ingresos totales, porque se puede cobrar un precio más alto al otorga el crédito , Seguido por el factor efectos en los costos, se refiere cuando la empresa experimenta retrasos en el ingreso de ganancias por los créditos ofrecidos y eso incurre en los costos, Posteriormente tenemos el costo de la deuda, este factor hace referencia que al momento de conceder un crédito eso conlleva a producir acuerdos correspondientes con el fin de prestar apoyo financieramente a las ventas resultantes , Luego sigue la probabilidad de no recuperar el pago, este factor hace referencia cuando se genera un crédito y no se logra recuperar el pago,

Por último, está el factor descuento por pronto pago , este factor hace referencia cuando la empresa ofrece una rebaja por pagar antes que su fecha establecida .(pp. 547-560).

#### **2.2.1.7. Instrumentos de crédito**

Ross et al.,2013, Comenta que las empresas hacen uso de diferentes instrumentos de crédito para obtener constancia del pago y garantía de que el consumidor recibiera el producto o servicio , a continuación el autor menciona algunos ; “El instrumento de crédito formal es la factura , luego encontramos el pagaré , posteriormente el compromiso crediticio también conocido con el nombre de letra comercial, este instrumento indica que se abonará un monto y la fecha establecida , también encontramos el instrumento contrato de venta condicional, Este instrumento sirve para que la empresa que emite el crédito almacena la titularidad legal de los bienes hasta que el requirente haya realizado el pago (pp. 547-560).

### **2.2.2. Gestión de cobranzas**

#### **2.2.2.1. Definición**

Brachfield (2009) nos menciona que la gestión de cobro es una labor que necesita disponer de recursos y tiempo. (p. 14).

Según Equifax (2017), para poder administrar la cobranza se necesita 7 estrategias que mencionaremos a continuación : información del solicitante ; hace referencia que se debe tener perfiles de los solicitantes, Estrategias optimizadas; significa que debe llevar a cabo análisis permanentes, al igual que metodología estadística, Canales de cobranza, esta estrategia hace

referencia a la elección más adecuada según el tipo de solicitante , Realizar negociaciones, se refiere a obtener información con anterioridad con el fin de suscribir el acuerdo más adecuado, definir políticas o lineamientos para la cobranza, como procedimientos y horarios , Examinar la eficiencia al igual que la calidad de la gestión de cobranza , llevar a cabo perfeccionamiento tecnológico, con el fin de incrementar el desempeño.

Al respecto con el término principal de la gestión de cobranza, existen diversos conceptos a continuación se describen algunos:

Este autor explica que la cobranza se realiza con “los pasos que la empresa incorpora con el objetivo de recaudar los abonos de las cuentas por vencer en el tiempo mínimo posible” (Priede, López y Hernández, 2010, p.278).

Como sugiere Morales, J et al., el área de cobranza es la que maneja la cobranza al igual que de administrar y controlar la cartera de clientes, y para garantizar el logro tiene que desarrollar primero la coordinación y monitorea el procedimiento de cobranza, comprobar el registro, diseñar métodos y controles administrativos, buscar la forma de disminuir las cuentas irrecuperables, monitorear las notas de crédito, conservar la información y datos del departamento, dar a conocer la información de la conducta de pago de los solicitantes de créditos a las áreas correspondientes y por último controlar las actividades de los cobradores (p. 90).

En resumen, la gestión de cobranza es la encargada de la recuperación de las ganancias obtenidas a través de las ventas por crédito, mediante actividades y aplicando estrategias específicas.

### **2.2.2.2. Proceso de cobranza**

De acuerdo con, Levy (2009) En una gestión de cobro es primordial que en la empresa se empleen los procedimientos adecuados para que se puedan cubrir las necesidades que requiera, con el fin de garantizar la recuperación del dinero de las cuentas por cobrar (p. 212).

Según Ross et al., Explica que para realizar el procedimiento de cobro algunas empresas utilizan una herramienta llamada la tabla de antigüedad , sirve para realizar seguimiento a las cuentas por cobrar y supervisar las cuentas , es decir que esta herramienta como explica el autor supervisa y clasifica las cuentas por antigüedad , Por otro lado, también explica que el uso de esta herramienta depende de la naturaleza de su cobranza , ya que las empresas que tienen ventas por temporadas tendrán porcentajes cambiantes durante el año.

Por otro lado, Castro (2014) Explica que para disponer un proceso de gestión de cobranza efectivo se realiza cobranza preventiva, se refiere a comunicar sus fechas de vencimientos con antelación, luego se encuentra descuentos por pronto pago, este paso se refiere a otorgar incentivos cuando se realice el abono de sus deudas pendientes con anterioridad al vencimiento y por último la automatización de los recordatorios de pago, el autor hace referencia al uso de herramientas tecnológicas para generar avisos automatizados.

Se puede concluir que se tiene que usar distintos procedimientos de cobranza, debido a que es distinto tratar personalmente con el propio cliente

moroso físicamente ya que permite adoptar las decisiones por sí mismo , en cambio en una sociedad el empleador necesitara consultarlo a los distintos niveles de responsabilidad para poder tomar una decisión , debido a esto, existen gran número de aspectos referentes a las características que se revisan de cada cliente moroso previamente a comenzar el procedimiento de cobranza.

### **2.2.2.3. Métodos de cobranza**

Para poder tener una cobranza efectiva, existen herramientas o técnicas que ayudan a recuperar el dinero de forma favorable y eficiente para cada tipo de cliente y cobranza.

Según Gitman (2012) los métodos de la cobranza van desde la remisión de cartas incluso hasta la intención de tomar acciones legales, La primera técnica son la remisión de cartas; hace referencia a un tiempo de espera sin obtener la recuperación del efectivo la empresa continua a comunicar al solicitante moroso con una carta , seguido por la acción de realizar llamadas por vía telefónica; se utiliza con el fin de requerir el pronto pago , luego se utiliza la técnica de visitas personales ; se refiere a enviar un individuo encargado de cobranza con el fin de hacer frente al cliente moroso , Agencias de Cobro es otra técnica utilizada por las empresas cuando las cuentas se vuelven irrecuperables se deberán remitir a un organismo especializado de cobranza, Y por último se utiliza la técnica de acción legal; es el paso más severo pero también considerada como una opción para el organismo de cobranza.

#### **2.2.2.4. Tipos de cobranza**

Por otro lado, para que se haga efectiva la recuperación del dinero en algunos casos, primero se necesita identificar el tipo de cobranzas en donde se utilizan algunas de las herramientas o técnicas mencionadas anteriormente, el tipo de cobranza que se use estará sujeto a la peculiaridad del crédito, clase y condiciones del cliente.

Según Morales & Morales (2014), Existen tipos de cobranzas que mencionaremos a continuación:

La cobranza normal es efectuada por los métodos convencionales de recuperación de dinero. La cobranza preventiva utiliza recordatorios con las fechas próximas de pago como documentos en donde se identifica días de cumplimientos cercanos, es efectuado por medio telefónico, vía correo e inspectores por medio de visitas. La cobranza administrativa; es la cartera de clientes que ocupan días cercanos de vencimiento y que no recibieron administración con antelación, este tipo de cobranza es efectuada por medio telefónico, por otro lado, la cartera requiere fraccionarse y prevaleció con el fin de luego distribuirse imparcialmente dentro de todos los responsables, Es fundamental calendarizar y especificar las medidas apropiadas para el asunto, al igual que la manifestación, para poder obtener garantías de abonos .La cobranza domiciliaria; esta sucede en la ocasión de retraso del abono de sus pagos, con llamadas cuentas morosas, y se requiere utilizar el método de visita domiciliaria para concretar

el procedimiento de cobranza. Además, encontró cobranza por grado de demora, Cobranza en efectivo, Cobranza por acuerdo: plantea recolectar la mayor parte de la deuda (más del 50%) y se establecen acuerdos con abonos posteriores que se definan a corto plazo y por último cobranza por recobro de existencias. La cobranza extrajudicial; se efectúa para cuentas morosas, a las cuales inicialmente se les ejecutó cierto tipo de administración de cobro, pero sus resultados no fueron positivos. En esos casos la administración de cobro se efectúa del siguiente modo: Cobranza en el control de la mercancía de la persona natural o jurídica, cobranza en establecimiento de actuales datos y vivienda personal o productiva, Cobranza personalizada, con la finalidad de lidiar la cuenta morosa. La cobranza prejudicial; este procedimiento se refiere a los cobros que se establecen por asociaciones propias o prestamistas de servicios de cooperativa de crédito, estas se emprenden con el retraso o caducidad de uno o más desembolsos de cuentas morosas. Por medio de las instituciones de cobro, el acreedor necesita persuadir al deudor con el fin de que efectúe los pagos ya establecidos y de ese modo evadir un juicio. La cobranza judicial; se efectúa luego de que el deudor no cumpla con sus contratos crediticios establecidos por el pago del valor de los préstamos recogidos, entonces el prestamista utiliza los pagarés, u otra documentación que establezcan las fianzas. Luego se espera el abono de acuerdo al dictamen del juicio, el

juez decreta distintas actividades para hacer activa la recuperación por el valor de las cuentas por cobrar, como la incautación legal de los bienes, el pago de las fianzas cedidas (hipotecas, prendas, etc.) (pp.152-154)

Por otro lado, para disponer el tipo de cobranza adecuado, es importante identificar la situación del cliente moroso.

Según Brachfield (2014), Existen diferentes tipos de clientes morosos, los intencionales; son los que tienen la posibilidad de abonar sus deudas ya que disponen de suficiente liquidez, sin embargo, no quieren, este tipo de morosos se dividen en dos subtipos: Los morosos que retrasan el abono para poder sacar ventaja de una financiación gratuita a costa del proveedor, pero al final pagan la deuda y los morosos profesionales, son los que no realizan el abono salvo que se fuerce ejerciendo una coerción. Los fortuitos; son los que les gustaría pagar, sin embargo, no pueden, también son llamados deudores de buena fe porque no tienen la posibilidad de saldar la deuda por falta de liquidez, para este tipo de morosos es necesario extender el tiempo de pago y en otros casos también se necesita asignar facilidades para que puedan abonar la cantidad adeudada. Los desorganizados; son los que tienen la posibilidad de pagar, pero no tienen conocimiento de lo que tienen que abonar, porque carecen de una buena administración. Los negligentes; hace referencia a los individuos que se interesan por conocer sus deudas pendientes, y son conscientes de no tener una buena gestión de su negocio. Los circunstanciales; son los que quieren y tienen la posibilidad de pagar, pero no lo hacen porque hay un litigio o una repercusión en el bien o

servicio, sin embargo, abonan la deuda a penas el proveedor solucione el problema.

### **2.2.3. Rentabilidad**

#### **2.2.3.1. Definición**

Posteriormente se define la variable dependiente, “la rentabilidad es aplicada en cada acción económica que realiza una empresa con el fin de garantizar beneficios e impactos y resultados satisfactorios con el fin de que se comparen con el valor de los recursos empleados. (Ccaccya ,2015)

Tal como exponen Contreras y Díaz (2015) la variable rentabilidad sale del resultante de los ingresos restando los gastos de la compañía, asimismo comenta que también se concentra en la recuperación de lo invertido, de tal forma que el análisis representa la gestión empresarial.

Cuervo y Rivero (2014) Comentan que la rentabilidad se evalúa confrontando el resultado final contra los recursos que se emplearon con el fin de producir beneficios.

Para concluir con la variable rentabilidad, según Rafino (2018) se puede llevar a cabo en 2 niveles: Rentabilidad económica o del activo y rentabilidad financiera, basándose en la clase de resultado al igual que la inversión vinculada.

### **2.2.3.2. Niveles de rentabilidad**

#### **2.2.3.2.1. Rentabilidad Económica**

Este autor comenta que la rentabilidad económica es una precaución que se lleva a cabo en una duración de tiempo, de los beneficios de los activos con los que dispone con libre autonomía de inversión la empresa, con el fin de considerarse una medida de capacidad de los activos con el objeto de concebir valor independientemente a su inversión. (Luengo, P. Antón, M. Sánchez, J. y Vela, J. 2005, p.15)

Según Sánchez (2002) La rentabilidad económica o ROA Return on Assets. Demuestra la eficacia en el manejo de los activos, se calcula dividiendo la utilidad operativa posterior de impuestos entre el activo neto promedio. (Contreras y Díaz ,2015)

*Rentabilidad de los activos ó ROA = Utilidad neta / Activo total.*

#### **2.2.3.2.2. Rentabilidad financiera**

Según los autores, se considera como la rentabilidad que los accionistas o propietarios desean obtener, también se evaluará el rendimiento de los capitales invertidos que será medido mediante los resultados en un periodo de tiempo establecido. Asimismo, se concluye que la rentabilidad financiera es la inversión de fondos que espera producir ganancias, que se expresa como porcentaje y que los directivos buscan ganar e incrementar en intereses para los propietarios. (Luengo et al.2014, p.15)

Por otro lado, Gitman y Zutter (2012) señalan que la rentabilidad financiera o ROE (Return on Equity), muestra el retorno o la obtención del beneficio económico para los accionistas de la empresa, que se obtienen con los recursos necesarios (capital).

Según, Label, De León, y Ramos (2016) la rentabilidad financiera equivale a la utilidad adquirida por la empresa al respecto con los recursos ofrecidos por los socios (fondos propios) o inversión del propietario, el cual se calcula con la siguiente fórmula:

$$\text{Rentabilidad financiera } \acute{o} \text{ (ROE)} = \frac{\text{Utilidad del ejercicio}}{\text{Patrimonio neto}}$$

### **2.2.3.3. Otros Indicadores para medir la rentabilidad (ratios)**

Primero definiremos el término ratios, tal como expone Franco (2015) sirven de evaluación para las empresas para saber la forma de como generan utilidades. Se puede deducir que son índices que proveen información de los resultados de las empresas.

Ccaccya (2015), son un grupo de parámetros que sirven para identificar si la empresa produce ingresos que sirva para justificar sus costos y recompensar a sus accionistas.

Gitman et al. (2012) Este autor hace referencia a las próximas ratios para poder determinar la rentabilidad:

#### **Ratio de utilidad bruta**

De conformidad con Gitman et al. Este ratio ayuda a la empresa a calcular el porcentaje que sobra de cada dólar de ventas posteriormente de pagar sus

bienes. También comenta que, si el margen de utilidad bruta es elevado, es mejor para la empresa.

$$\text{Margen de utilidad bruta} = \text{Utilidad bruta} / \text{Ventas}$$

### **Ratio de utilidad operativa**

Tal como exponen Gitman et al., este ratio sólo mide la utilidad obtenida en las actividades con excepción de los intereses, impuestos y dividendos de acciones preferentes.

$$\text{Margen de utilidad operativa} = \text{Utilidad operativa} / \text{Ventas}$$

### **Ratio de utilidad neta**

Gitman et al., comenta que mide el porcentaje que queda de cada dólar de ventas después de que se descontaron todos los costos y gastos, al igual que los intereses, dividendos e impuestos de acciones prioritarias y se le considera beneficio neto.

$$\text{Margen de utilidad neta} = \text{Utilidad neta} / \text{Venta}$$

### **Ratios de gestión, operativos o de rotación**

Tal como exponen Gutiérrez y Reyes (2013) estos ratios evalúan en la empresa el desempeño de sus cobros, pagos, inventarios y activos.

Están divididos en 4 ratios, que mencionaremos a continuación:

- a) Ratio de rotación de cobro.
- b) Ratio de periodo de cobro.
- c) Ratio de rotación por pagar.

d) Ratio de periodo de pagos.

e) Ratio de rotación de inventarios.

### **Ratio de rotación de cobro**

Sirve para medir las políticas utilizadas en el área de créditos al igual que en el de cobranzas, asimismo mostrar la prontitud en la obtención de los abonos por los créditos otorgados. Se obtiene de la siguiente fórmula:

$$\text{Ventas al crédito} / \text{Cuentas por cobrar comerciales}$$

### **Ratio de periodo de cobro**

Sirve para identificar la cantidad de días que se demoran en recuperar las cobranzas pendientes. Se obtiene de la siguiente fórmula:

$$(\text{Cuentas por cobrar comerciales} / \text{Ventas al crédito}) \times 360$$

### **Ratio de rotación por pagar**

Sirve para evaluar el periodo que tiene la empresa con el fin de amortizar bonificaciones. Se obtiene de la siguiente fórmula:

$$\text{Compras al crédito} / \text{Cuentas por pagar comerciales}$$

### **Ratio de periodo de pagos**

Sirve para identificar el número de días que se dilata en cancelar los pagos pendientes a los proveedores. Se obtiene de la siguiente fórmula:

$$(\text{Cuentas por pagar comerciales} / \text{Compras al crédito}) \times 360$$

### **Ratio de rotación de inventarios**

La última ratio sirve para detectar la velocidad de la transformación de los inventarios en cuentas por cobrar a través de las ventas al constatar el las veces que rota el stock en el almacén a lo largo del ejercicio (p.42).

*Costo de ventas / Inventarios (existencias)*

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **Cuentas por cobrar:**

Navarro (2015) equivale al crédito completo que se confiere al cliente. Y son llamadas cuentas que constituyen derechos exigibles ocasionados a través de las ventas, con el fin de luego hacerse efectivo.

#### **Política de cobranza:**

Según, Vidal (2014) son métodos o técnicas que serán emprendidas con el fin de ejercer cobros de créditos que fueron concedidos al solicitante, se establecen de acuerdo con los objetivos determinados por la empresa y se analizan de manera frecuente basándose en las condiciones y necesidades exigidas.

#### **Liquidez:**

Según Van (1997) la liquidez representa el aspecto más determinante de análisis al interior de una empresa, puesto que equivale a los activos que serán transformados en dinero.

#### **Morosidad:**

Según Noriega (2011) hace referencia a la cuenta no cobrada.

## CAPÍTULO III

### 3. Hipótesis y Variables

#### 3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos

##### 3.1.1. Hipótesis General

La gestión de créditos y cobranzas influyen significativamente en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana en el 2020.

##### 3.1.2. Hipótesis Especificas

- La evaluación del crédito influye significativamente en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana en el 2020.
- Las políticas de crédito inciden significativamente en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana en el 2020.
- El proceso de cobranza se relaciona significativamente con la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana en el 2020.
- Los tipos de cobranza inciden significativamente en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana en el 2020.

## **3.2. Identificación de variables y unidades de análisis**

### **3.2.1. Variable Independiente (x) Gestión de Créditos y Cobranza**

#### **3.2.1.1. Dimensiones**

- Evaluación del crédito
- Políticas de crédito
- Proceso de cobranza
- Tipos de cobranzas

### **3.2.2. Variable Dependiente (Y) Rentabilidad**

#### **3.2.2.1. Dimensiones**

- Rentabilidad económica
- Rentabilidad financiera

### 3.3. Matriz lógica de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>GENERAL</b></p> <p>¿De qué manera la gestión de créditos y cobranzas incide en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica en Lima Metropolitana en el 2020?</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Determinar de qué manera la gestión de créditos y cobranzas incide en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica en Lima Metropolitana en el 2020.</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>La gestión de créditos y cobranzas influyen significativamente en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica en Lima Metropolitana en el 2020.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE (X)</b></p> <p><b>GESTION DE CREDITOS Y COBRANZAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Evaluación del crédito</li> <li>● Políticas del crédito</li> <li>● Proceso de cobranza</li> <li>● Tipos de cobranzas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Evaluar requisitos</li> <li>● Determinar la capacidad clasificación</li> <li>● Lineamientos</li> <li>● Orientar al cumplimiento</li> <li>● prevenir deficiencias</li> <li>● Procedimientos de cobro</li> <li>● Seguimiento y supervisión de cuentas</li> <li>● Medios de cobranza</li> <li>● Recuperación cuentas vencidas</li> <li>● tipo de cliente</li> <li>● Particularidad del crédito</li> </ul>
<p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿En qué forma la evaluación del crédito influye en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica en Lima Metropolitana en el 2020?</p> <p>¿Cómo inciden las políticas de crédito en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica en Lima Metropolitana en el 2020?</p> <p>¿En qué forma el proceso de cobranza se relaciona con la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica en</p>	<p><b>ESPECÍFICAS</b></p> <p>Determinar en qué forma la evaluación del crédito influye en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica en Lima Metropolitana en el 2020.</p> <p>Determinar las políticas de crédito y su incidencia en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica en Lima Metropolitana en el 2020.</p> <p>Determinar de qué forma el proceso de cobranza se relaciona con la rentabilidad de</p>	<p><b>ESPECÍFICAS</b></p> <p>La evaluación del crédito influye significativamente en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica en Lima Metropolitana en el 2020.</p> <p>Las políticas de crédito inciden significativamente en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica en Lima Metropolitana en el 2020.</p> <p>El proceso de cobranza se relaciona significativamente con la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica en Lima Metropolitana en el 2020.</p> <p>Los tipos de cobranza inciden significativamente en la rentabilidad de las</p>			

<p>Lima Metropolitana en el 2020?</p> <p>¿En qué nivel los tipos de cobranza, incide en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica en Lima Metropolitana en el 2020?</p>	<p>las empresas importadoras del rubro audio-electrónica en Lima Metropolitana en el 2020.</p> <p>Determinar el nivel de incidencia de tipos de cobranza frente a la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica en Lima Metropolitana en el 2020.</p>	<p>empresas importadoras del rubro audio-electrónica en Lima Metropolitana en el 2020.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE (Y)</p> <p>RENTABILIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Rentabilidad económica</li> <li>● Rentabilidad financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Rotación de inventarios</li> <li>● Retorno sobre los activos</li> <li>● Resultados</li> <li>● Retorno sobre el patrimonio</li> </ul>
--	--	--	---	---	---

## CAPÍTULO IV

### 4. METODOLOGÍA

#### 4.1. Tipo y Método de investigación

##### 4.1.1. Tipo de investigación

El tipo de la presente investigación es aplicada, puesto que se espera que la información alcanzada en esta investigación pueda ser empleada en posteriores estudios.

##### 4.1.2. Método de investigación

El método de investigación es hipotético-deductivo, ya que el objetivo de la investigación es analizar la incidencia entre las variables gestión de créditos y cobranzas y rentabilidad, asimismo se observará la problemática a estudiar con el propósito de alcanzar unas hipótesis que muestran los potenciales causales del problema, así, en definitiva.

#### 4.2. Diseño específico de la investigación

Para la investigación se emplearán los siguientes diseños;

- No experimental, debido a que se basa exclusivamente en la observación de las mismas para posteriormente analizarlas sin alterar las variables.
- Transversal, puesto que los datos que serán recopilados en un momento específico a fin de analizar las variables en un momento determinado.

- Descriptivo, debido a que el objetivo del estudio es observar y exponer la forma en la que el objeto de estudio se expresa detallando sus características.
- Correlacional, en vista de que se tiene como propósito identificar el nivel de relación entre las variables.

#### 4.3.Población, Muestra o Participantes

La población está compuesta por las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B ubicadas en Lima Metropolitana, conformada por 150 personas entre jefes, asistentes de créditos y cobranzas, Gerentes administrativos y Ejecutivos comerciales.

Para hallar la muestra se utilizará la siguiente fórmula estadística.

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)E^2 + Z^2pq}$$

n = Muestra a encontrar

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$E = 0.10$$

$$N = 150$$

$$n = \frac{(150) (3.8416) (0.5) (0.5)}{(149) (0.01) + (3.8416) (0.25)} = \frac{144.06}{2.4504}$$

n = 58.79
-----------

La muestra está conformada por 59 personas que laboran en las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana entre jefes, asistentes de créditos y cobranzas, Gerentes administrativos y Ejecutivos comerciales.

#### **4.4. Instrumentos de recolección de datos**

A fin de efectuar la recolección de datos, se aplicará el cuestionario como instrumento, el cual incorpora un grupo de preguntas ordenadas en escala de Likert con la finalidad de acceder a información significativa de los participantes que respondieron la encuesta.

#### **4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Concluidas las encuestas, se continuará revisando las respuestas, adoptaremos un enfoque estadístico con el objeto de completar la tabulación y gráfico de datos empleando el software SPSS.

Para el análisis de datos se aplicó gráficos de barras y tablas.

Para concluir se tuvo que analizar y comprobar si las variables de la investigación están relacionadas, para ello se utilizó la prueba estadística chi-cuadrado.

#### **4.6. Procedimiento de ejecución del estudio**

Se procederá a realizar la encuesta aplicando las siguientes actividades:

- Aplicar la encuesta
- Concluidas las encuestas se realizó una tabulación con todas las respuestas con el asesoramiento del Estadístico.
- Se analizaron e interpretaron las respuestas.

## CAPÍTULO V

### 5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Datos cuantitativos

Para la presente investigación, se realizó una encuesta de 22 preguntas a una muestra de 59 colaboradores de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana.

La confiabilidad de los instrumentos de esta investigación se efectuó por medio de la prueba de consistencia interna de Alfa de Cronbach. Celina y Campo (2005) determinan que “el valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.70” (p. 577)

Tabla 1 *Confiabilidad de los instrumentos*

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cuestionario sobre la Gestión de créditos y cobranza y su incidencia en la Rentabilidad	0,922	22

En la tabla 1, se puede constatar los resultados para el cuestionario sobre la Gestión de créditos y cobranza y su incidencia en la rentabilidad (0.922), el cual sobrepasa el límite de 0.70 estipulado por Celina y Campo (2005). Por ese motivo, podemos establecer que los instrumentos de investigación utilizados son confiables.

## 5.2. Análisis de resultados

### 5.2.1. Análisis descriptivo de las encuestas

Tabla 2 *¿Considera usted que se realiza una evaluación crediticia a los clientes antes de venderle a crédito?*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	1,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	5,1
De acuerdo	26	44,1
Muy de acuerdo	29	49,2
Total	59	100,0

Fuente: Preparación propia

Datos adquiridos de la misma investigación

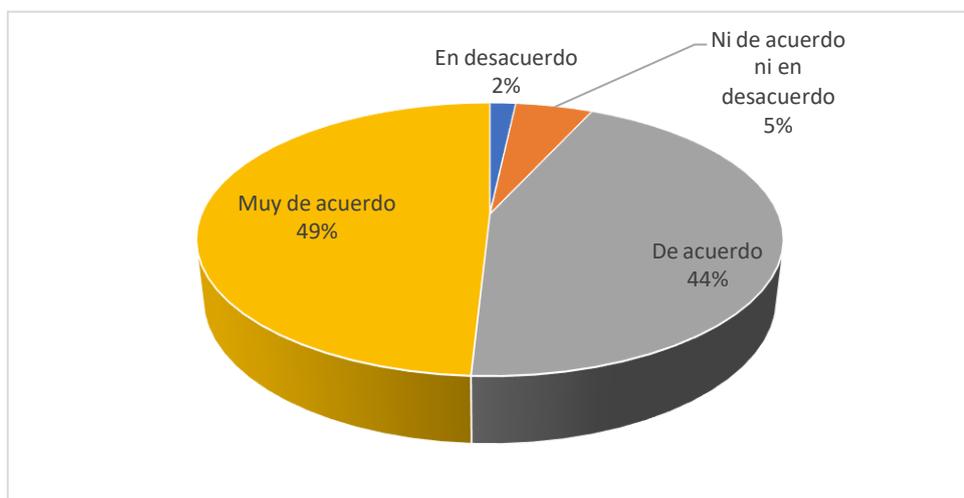


Figura 1 *¿Considera usted que se realiza una evaluación crediticia a los clientes antes de venderle a crédito?*

Elaboración propia

En la tabla 2 y figura 1, los resultados que se obtuvieron en referencia a la percepción de los encuestados sobre si se realiza evaluación crediticia a los clientes antes de venderle a crédito, se obtuvo que, 49% se encuentran muy de acuerdo, un

44% está de acuerdo; por el contrario, un 5% responde neutral y un 2% en desacuerdo, siendo más del 50% que consideran que se realiza una evaluación crediticia con antelación al crédito.

Tabla 3 *¿Considera usted que se utiliza un registro de clasificación de clientes que compran al crédito?*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	3,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	13,6
De acuerdo	29	49,2
Muy de acuerdo	20	33,9
Total	59	100,0

Fuente: Preparación propia

Datos adquiridos de la misma investigación

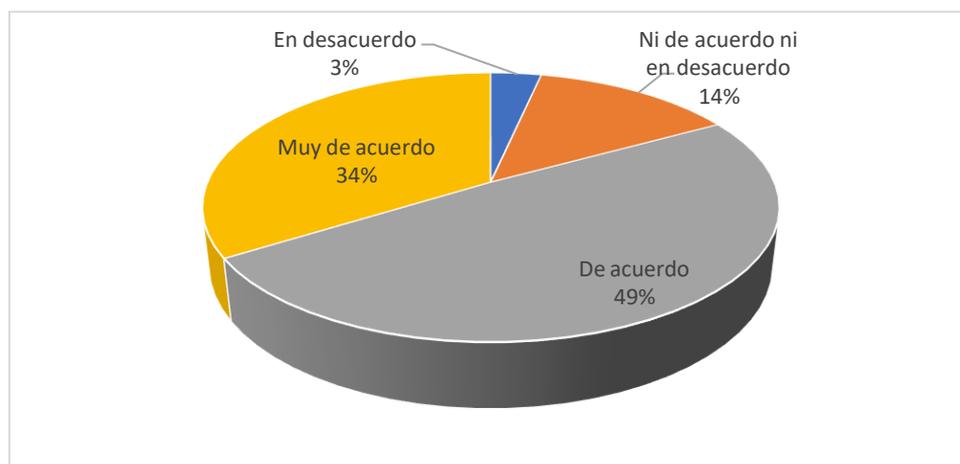


Figura 2 *¿Considera usted que se utiliza un registro de clasificación de clientes que compran al crédito?*

Elaboración propia

En la tabla 3 y figura 2, observamos los resultados obtenidos en referencia a la percepción de los encuestados sobre si se utiliza registro de clasificación a los clientes para los que compran al crédito del cual podemos decir que el 34% se muestra muy de acuerdo, el 49% está en de acuerdo; un 14% neutral; por el contrario, el 3% está

en desacuerdo y 0% muy en desacuerdo, siendo más del 50% que consideran que se utiliza un registro de clasificación para los que compran al crédito.

Tabla 4 *¿Considera usted que se realizan análisis de crédito periódicos a los clientes?*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	6,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	10,2
De acuerdo	32	54,2
Muy de acuerdo	17	28,8
Total	59	100,0

Fuente: Preparación propia

Datos adquiridos de la misma investigación

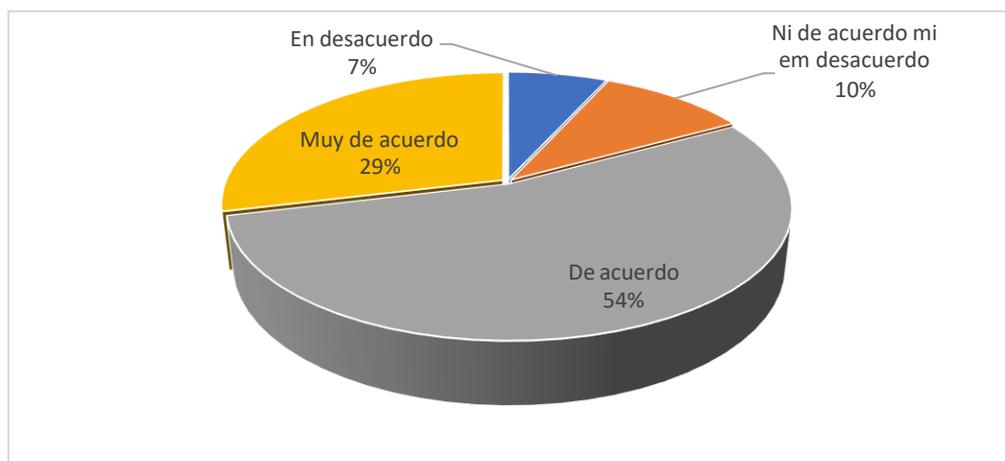


Figura 3 *¿Considera usted que se realizan análisis de crédito periódicos a los clientes?*

Elaboración propia

En la tabla 4 y figura 3, se observa la percepción de los encuestados sobre si se realiza análisis de crédito periódicos a los clientes del cual podemos decir que el 29% se muestra muy de acuerdo, el 54% está en de acuerdo; un 10% se muestran ni de acuerdo ni en desacuerdo; por el contrario, el 7% se muestra en desacuerdo y 0% muy en desacuerdo, siendo más del 50% de la muestra los que indican que se realiza análisis de crédito periódicos a los clientes.

Tabla 5 ¿Considera usted que la empresa evalúa periódicamente las políticas de crédito?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	5,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8,5
De acuerdo	33	55,9
Muy de acuerdo	18	30,5
Total	59	100,0

Fuente: Preparación propia

Datos adquiridos de la misma investigación

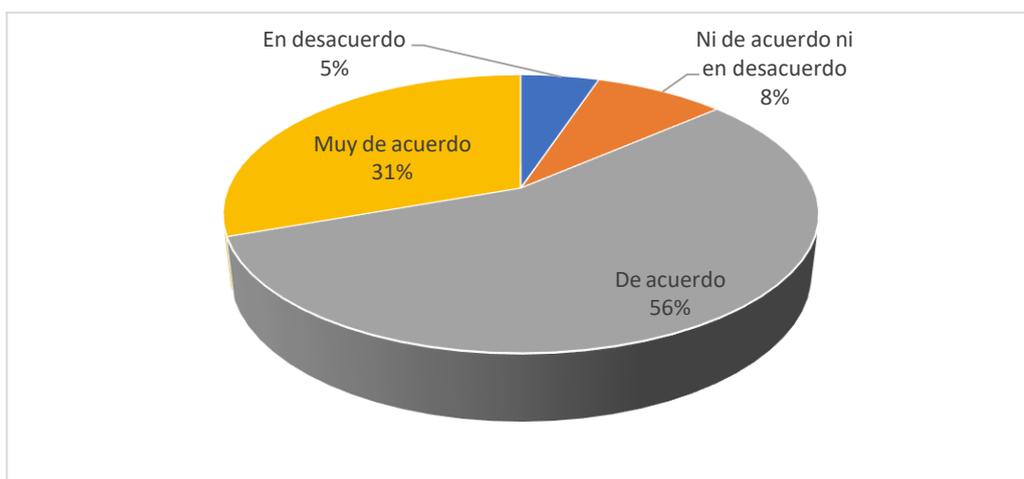


Figura 4 ¿Considera usted que la empresa evalúa periódicamente las políticas de crédito?

Elaboración propia

En la tabla 5 y figura 4, se observa la percepción de los encuestados sobre la evaluación periódica de las políticas de crédito, un 31% se encuentran muy de acuerdo y un 56% se muestra de acuerdo indicando así que la gran mayoría considera que se evalúa periódicamente las políticas de crédito.

Tabla 6 ¿Considera usted que las políticas de crédito contribuyen en el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	1	1,7
En desacuerdo	1	1,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	5,1
De acuerdo	35	59,3
Muy de acuerdo	19	32,2
Total	59	100,0

Fuente: Preparación propia

Datos adquiridos de la misma investigación

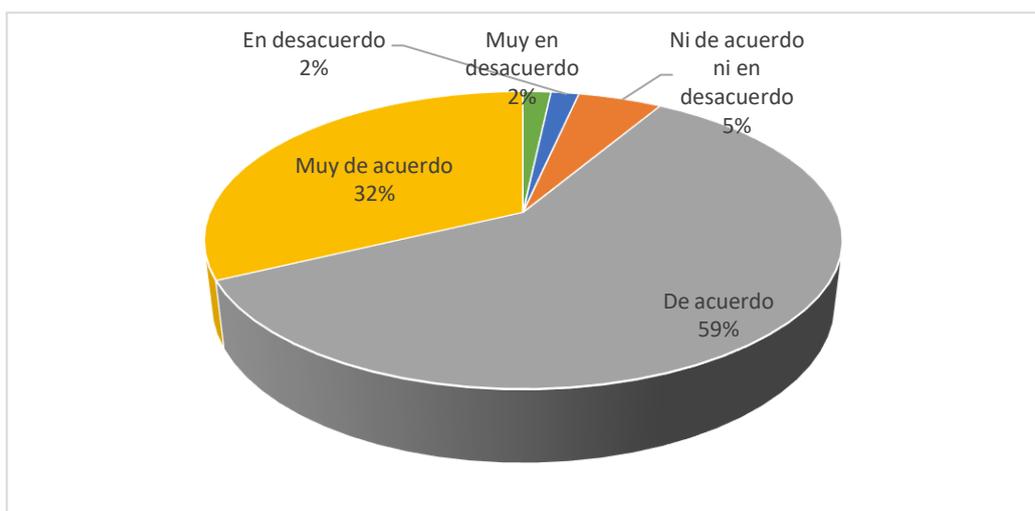


Figura 5 ¿Considera usted que las políticas de crédito contribuyen en el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

Elaboración propia

En la tabla 6 y figura 5 se observa la percepción de los encuestados sobre si las políticas de crédito contribuyen en el cumplimiento de los objetivos determinados por la empresa del cual podemos decir que un el 32% está muy de acuerdo y 59% de acuerdo indicando así que la gran mayoría considera que si contribuyen en los objetivos.

Tabla 7 ¿Considera usted que se cuentan con políticas de crédito que contribuyen a garantizar el pago oportuno?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	1,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	10,2
De acuerdo	35	59,3
Muy de acuerdo	17	28,8
Total	59	100,0

Fuente: Preparación propia

Datos adquiridos de la misma investigación

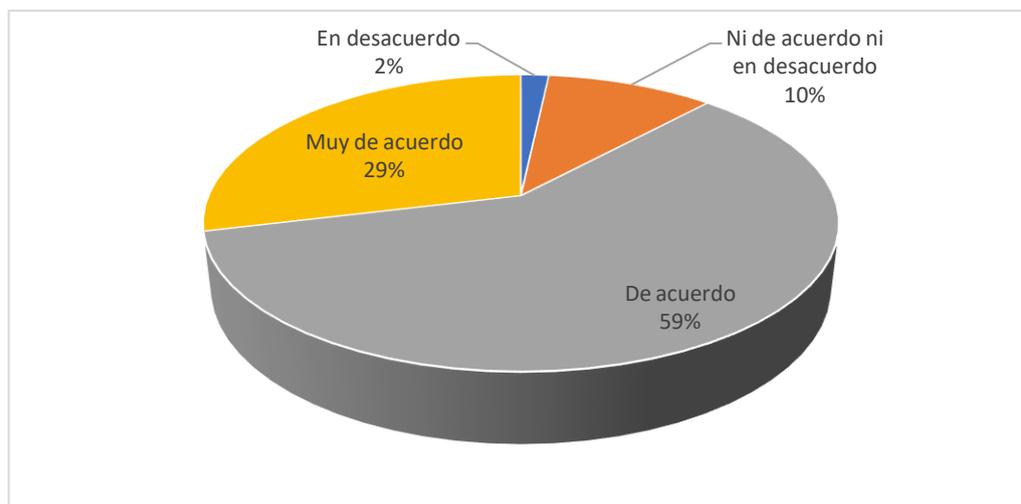


Figura 6 ¿Considera usted que se cuentan con políticas de crédito que contribuyen a garantizar el pago oportuno?

Elaboración propia

En la tabla 7 y figura 6 se observa la percepción de los encuestados sobre si las políticas de crédito contribuyen a garantizar el pago oportuno del cual podemos decir que un el 29% está muy de acuerdo y 59% de acuerdo indicando así que la gran mayoría considera que las políticas de crédito si contribuyen a garantizar el pago oportuno.

Tabla 8 *¿Considera usted que las políticas de crédito establecidas ayudan a minimizar el riesgo de las deudas por cobrar en la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	1,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	15,3
De acuerdo	32	54,2
Muy de acuerdo	17	28,8
Total	59	100,0

Fuente: Preparación propia

Datos adquiridos de la misma investigación

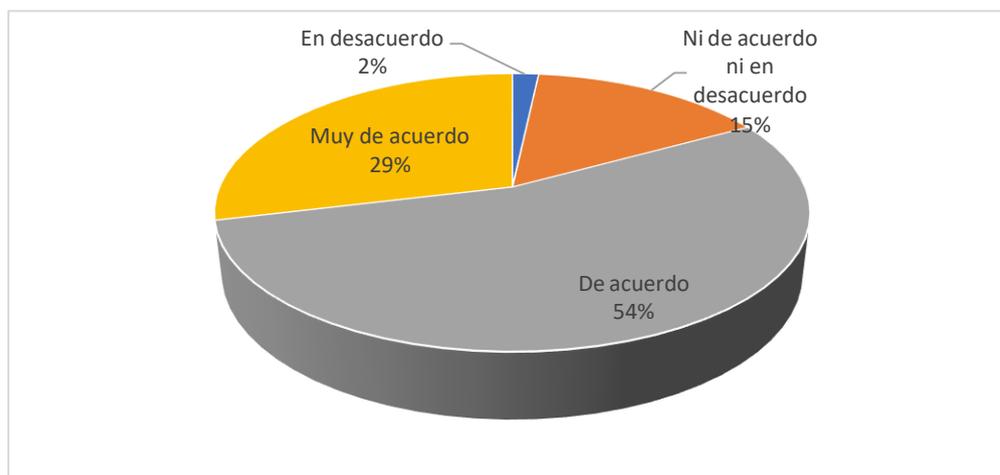


Figura 7 *¿Considera usted que las políticas de crédito establecidas ayudan a minimizar el riesgo de las deudas por cobrar en la empresa?*

Elaboración propia

En la tabla 8 y figura 7, se observa la percepción de los encuestados sobre si las políticas de crédito ayudan a minimizar el riesgo de las deudas por cobrar, en donde el 29% está muy de acuerdo y 54% de acuerdo, un 15% se muestra neutral y 2% no de acuerdo, indicando así que la gran mayoría considera que si ayudan a minimizar el riesgo de las deudas por cobrar.

Tabla 9 ¿Considera usted que la empresa ejecuta los procedimientos de cobranza establecidos?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	1,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6,8
De acuerdo	21	35,6
Muy de acuerdo	33	55,9
Total	59	100,0

Fuente: Preparación propia

Datos adquiridos de la misma investigación

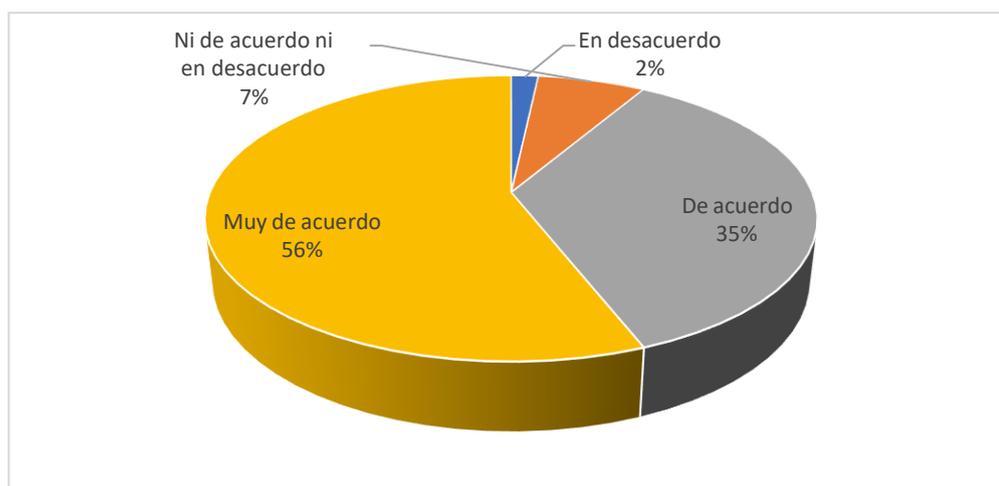


Figura 8 ¿Considera usted que la empresa ejecuta los procedimientos de cobranza establecidos?

Elaboración propia

En la tabla 9 y figura 8, se observa la percepción de los encuestados sobre si se ejecuta los procedimientos de cobranza establecidos, en donde el 56% se muestran muy de acuerdo y 35% de acuerdo, un 7% se muestra neutral y el 2% no está de acuerdo, indicando así que la gran mayoría considera que las empresas si ejecutan los procedimientos de cobranza establecidos.

Tabla 10 *¿Considera usted que se utiliza sistemas adecuados que ayuden a supervisar a los clientes morosos?*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	5	8,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	16,9
De acuerdo	29	49,2
Muy de acuerdo	15	25,4
Total	59	100,0

Fuente: Preparación propia

Datos adquiridos de la misma investigación

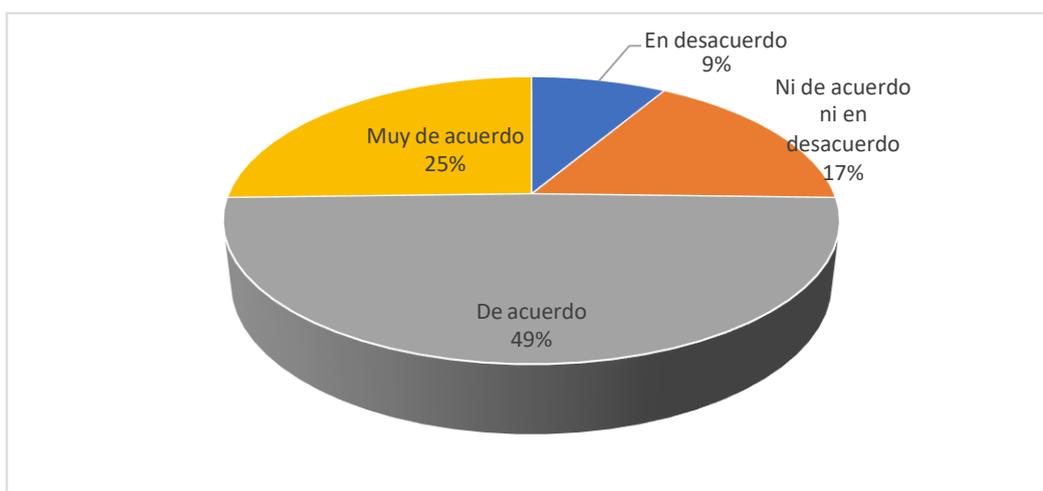


Figura 9 *¿Considera usted que se utiliza sistemas adecuados que ayuden a supervisar a los clientes morosos?*

Elaboración propia

En la tabla 10 y figura 9 se observa la percepción de los encuestados sobre si se utilizan sistemas adecuados para la supervisión de los morosos, en donde el 25% de los encuestados está muy de acuerdo y un 49% está de acuerdo mientras que un 17% se muestra neutral y el 9% no está de acuerdo, indicando así que la gran mayoría considera que las empresas si utilizan sistemas adecuados para la supervisión de clientes morosos.

Tabla 11 *¿Considera usted que la empresa envía los cronogramas de pago a los clientes de manera oportuna?*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	1,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8,5
De acuerdo	21	35,6
Muy de acuerdo	32	54,2
Total	59	100,0

Fuente: Preparación propia

Datos adquiridos de la misma investigación

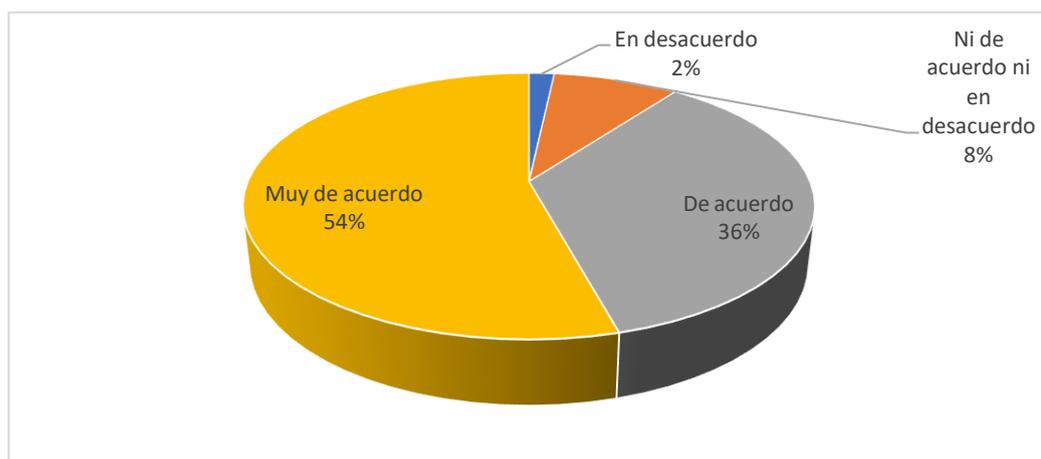


Figura 10 *¿Considera usted que la empresa envía los cronogramas de pago a los clientes de manera oportuna?*

Elaboración propia

En la tabla 11 y figura 10 se observa la percepción de los encuestados sobre si se realiza el envío de cronogramas de pago de manera oportuna, en donde se obtuvo como resultados que, el 54% están muy de acuerdo y 36% están de acuerdo, además un 8% se muestra neutral y 2% en desacuerdo lo cual nos indica que las empresas si envían los cronogramas de pago de manera oportuna a los clientes.

Tabla 12 *¿Considera usted que la empresa hace uso de criterios para identificar de manera temprana cuentas por vencer?*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	1,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	13,6
De acuerdo	34	57,6
Muy de acuerdo	16	27,1
Total	59	100,0

Fuente: Preparación propia

Datos adquiridos de la misma investigación

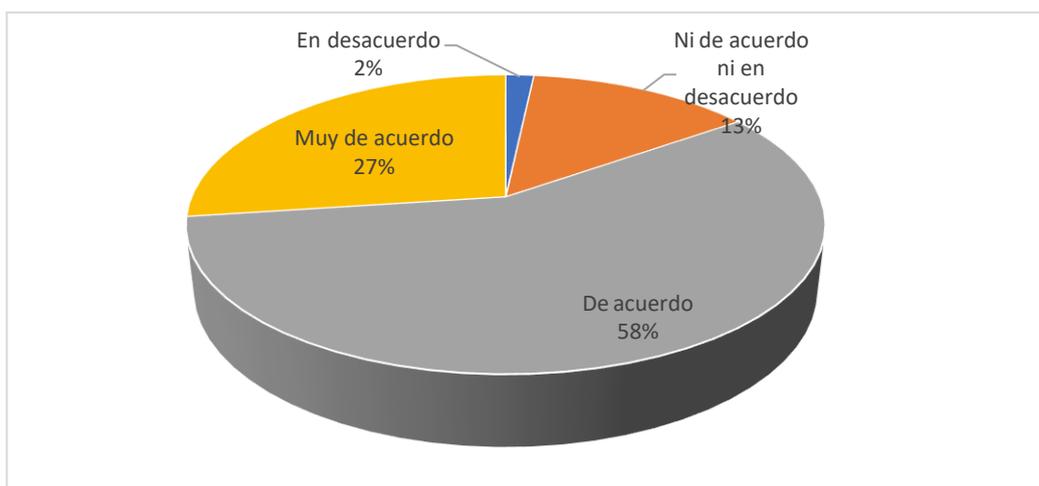


Figura 11 *¿Considera usted que la empresa hace uso de criterios para identificar de manera temprana cuentas por vencer?*

Elaboración propia

En la tabla 12 y figura 11 se observa la percepción de los encuestados sobre el uso de criterios para identificar de manera temprana cuentas por vencer, del cual podemos observar que un 27% está muy de acuerdo, un 58% está de acuerdo, 13% es indiferente y un 2% se muestra en desacuerdo; por lo que podemos indicar que casi un 80% está de acuerdo.

Tabla 13 *¿Considera usted que la empresa establece periodos adecuados de recuperación para las deudas vencidas?*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	5,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	15,3
De acuerdo	34	57,6
Muy de acuerdo	13	22,0
Total	59	100,0

Fuente: Preparación propia

Datos adquiridos de la misma investigación

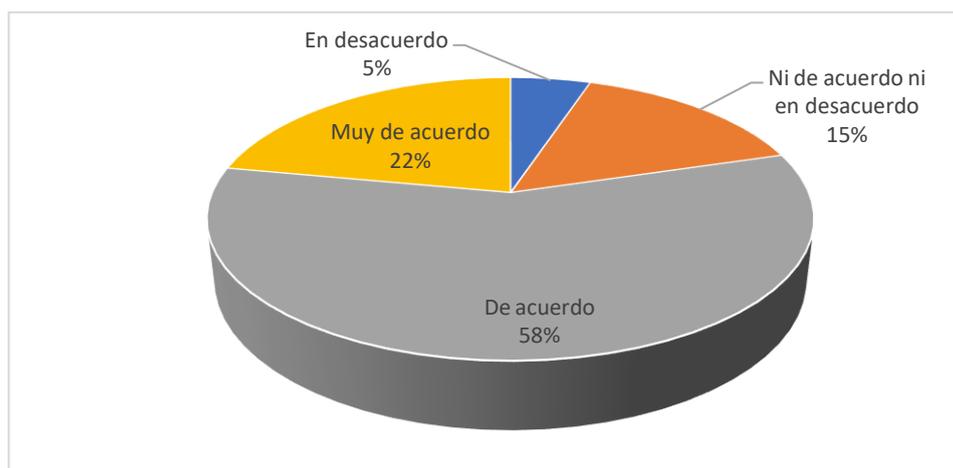


Figura 12 *¿Considera usted que la empresa establece periodos adecuados de recuperación para las deudas vencidas?*

Elaboración propia

En la tabla 13 y figura 12 se observa la percepción de los encuestados sobre si se establece periodos adecuados de recuperación para las deudas vencidas del cual podemos decir que el 15% es neutral, un 58% de acuerdo y un 22% indica estar muy de acuerdo; por lo que se concluye que las empresas si establecen periodos adecuados de recuperación.

Tabla 14 ¿Considera usted que los métodos o herramientas de cobranza con los que cuenta la empresa contribuyen en la recuperación de cuentas por cobrar?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	1,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	5,1
De acuerdo	35	59,3
Muy de acuerdo	20	33,9
Total	59	100,0

Fuente: Preparación propia

Datos adquiridos de la misma investigación

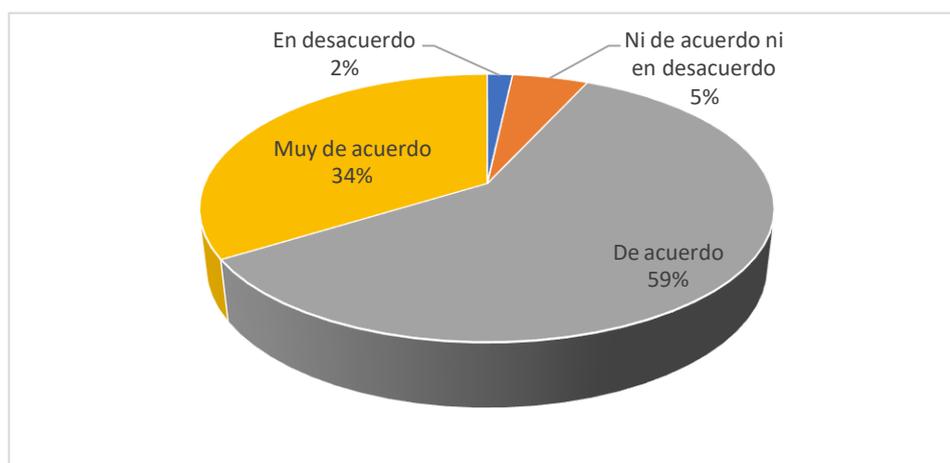


Figura 13 ¿Considera usted que los métodos o herramientas de cobranza con los que cuenta la empresa contribuyen en la recuperación de cuentas por cobrar?

Elaboración propia

En la tabla 14 y figura 13 observamos los resultados obtenidos con relación a los métodos o herramienta de cobranza y su contribución a la recuperación de cuentas por cobrar del cual podemos decir que el 2% está en desacuerdo, 5% es neutral, un 59% de acuerdo y un 34% muy de acuerdo; indicando que las empresas utilizan métodos o herramientas de cobranza que contribuyen a la recuperación de cuentas por cobrar.

Tabla 15 *¿Considera usted que se clasifica la cobranza de acuerdo a la clase y particularidad del crédito?*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	1,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	11,9
De acuerdo	30	50,8
Muy de acuerdo	21	35,6
Total	59	100,0

Fuente: Preparación propia

Datos adquiridos de la misma investigación

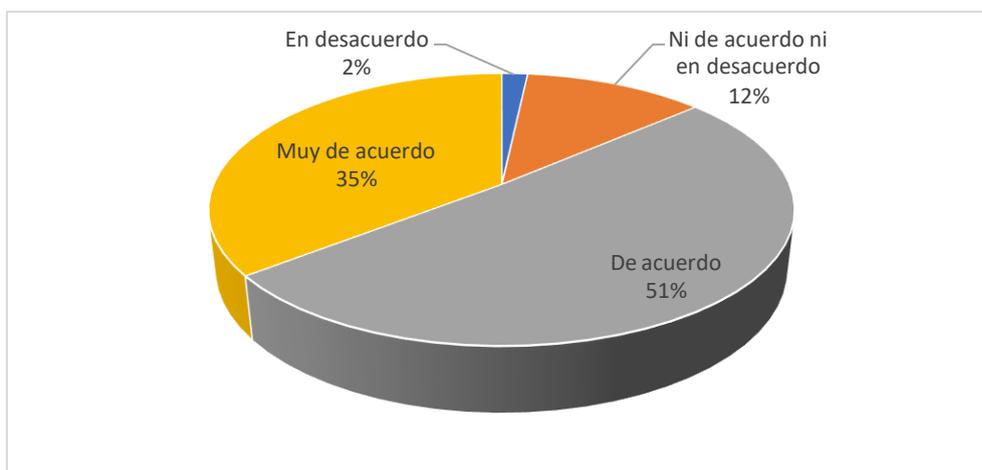


Figura 14 *¿Considera usted que se clasifica la cobranza de acuerdo a la clase y particularidad del crédito?*

Elaboración propia

En la tabla 15 y figura 14 se observa la percepción de los encuestados sobre si se clasifica la cobranza de acuerdo a la clase y particularidad del crédito del cual podemos decir que el 35% está muy de acuerdo, 51% está de acuerdo, 12 % neutral y un 2% se muestra en desacuerdo; por lo que podemos indicar que más de un 80% está de acuerdo.

Tabla 16 *¿Considera usted que la empresa hace uso de los métodos o herramientas adecuadas para cada cobranza?*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	1,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8,5
De acuerdo	34	57,6
Muy de acuerdo	19	32,2
Total	59	100,0

Fuente: Preparación propia

Datos adquiridos de la misma investigación

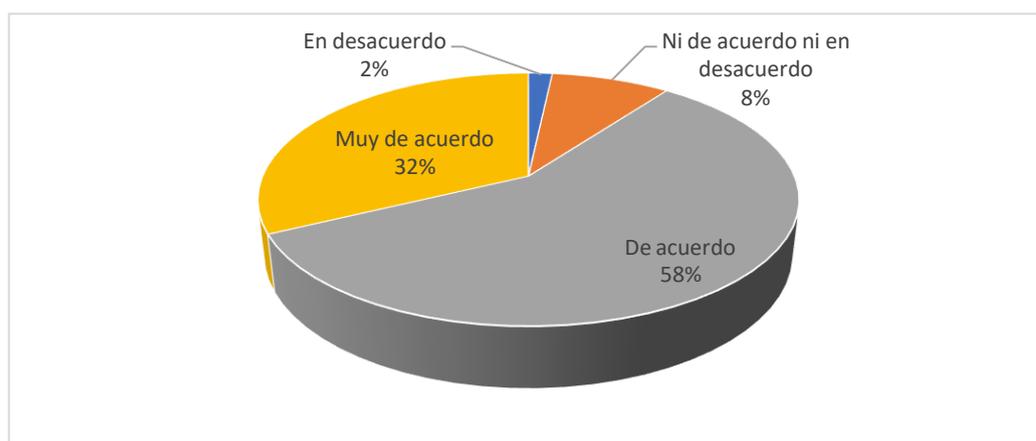


Figura 15 *¿Considera usted que la empresa hace uso de los métodos o herramientas adecuadas para cada cobranza?*

Elaboración propia

En la tabla 16 y figura 15 se observa la percepción de los encuestados sobre si se usa métodos o herramientas adecuados para cada cobranza del cual podemos decir que el 32% está muy de acuerdo, 58% está de acuerdo, 8 % neutral y un 2% se muestra en desacuerdo; por lo que podemos indicar que más de un 80% está de acuerdo que se usa métodos o herramientas adecuadas para cada cobranza.

Tabla 17 *¿Considera usted que la empresa cuenta con personal capacitado para realizar cada cobranza de acuerdo a la particularidad del crédito?*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	1,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8,5
De acuerdo	34	57,6
Muy de acuerdo	19	32,2
Total	59	100,0

Fuente: Preparación propia

Datos adquiridos de la misma investigación

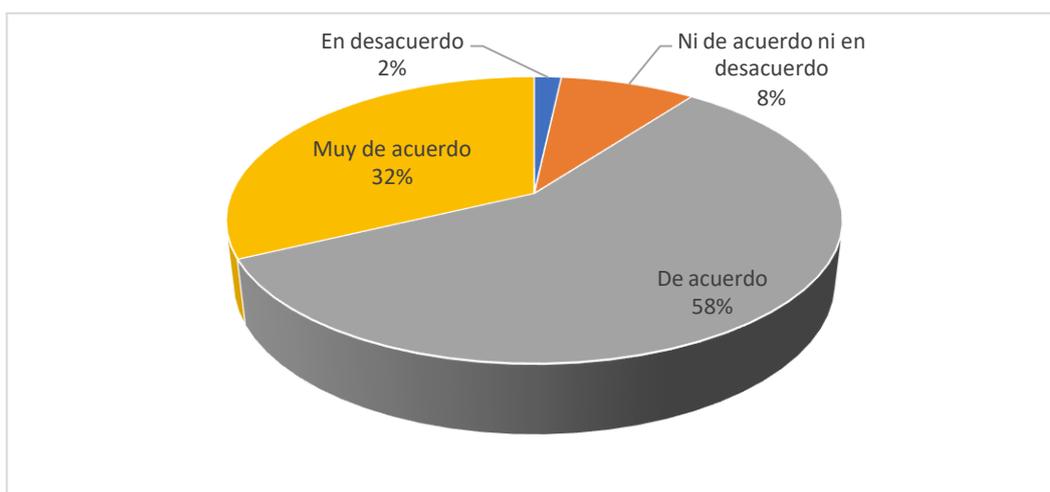


Figura 16 *¿Considera usted que la empresa cuenta con personal capacitado para realizar cada cobranza de acuerdo a la particularidad del crédito?*

Elaboración propia

En la tabla 17 y figura 16 se observa la percepción de los encuestados sobre si se cuenta con personal capacitado para realizar cada cobranza de acuerdo a la particularidad del crédito del cual podemos decir que el 32% está muy de acuerdo, 58% está de acuerdo, 8 % neutral y un 2% se muestra en desacuerdo; indicando así que la gran mayoría considera que si se cuenta con personal capacitado para cada cobranza de acuerdo a la particularidad del crédito.

Tabla 18 *¿Considera usted que la rotación de inventarios es alta?*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	1,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8,5
De acuerdo	32	54,2
Muy de acuerdo	21	35,6
Total	59	100,0

Fuente: Preparación propia

Datos adquiridos de la misma investigación

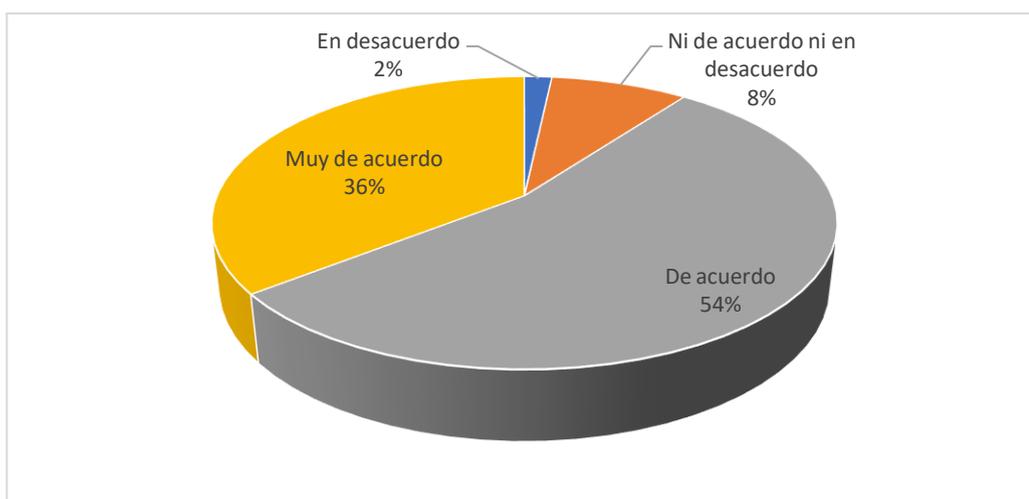


Figura 17 *¿Considera usted que la rotación de inventarios es alta?*

Elaboración propia

En la tabla 18 y figura 17 se observa la percepción de los encuestados sobre si la rotación de inventarios es alta, del cual podemos decir que el 36% está muy de acuerdo, 54% está de acuerdo, 8% neutral y un 2% se muestra en desacuerdo; por lo que podemos indicar que más de un 80% está a favor de que las empresas tienen rotación de inventarios alta.

Tabla 19 *¿Considera usted que la rotación de inventarios influye en los porcentajes de rentabilidad económica?*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	1,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	11,9
De acuerdo	33	55,9
Muy de acuerdo	18	30,5
Total	59	100,0

Fuente: Preparación propia

Datos adquiridos de la misma investigación

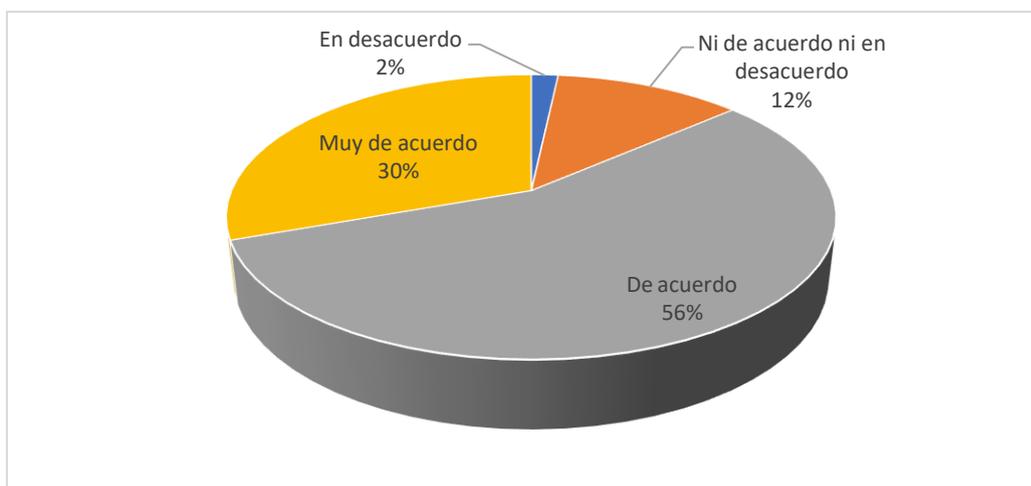


Figura 18 *¿Considera usted que la rotación de inventarios influye en los porcentajes de rentabilidad económica?*

Elaboración propia

En la tabla 19 y figura 18 se observa la percepción de los encuestados sobre si la rotación de inventarios influye en los porcentajes de la rentabilidad económica, del cual podemos decir que el 30% está muy de acuerdo, 56% está de acuerdo, 12 % neutral y un 2% se muestra en desacuerdo; por lo que podemos indicar que la gran mayoría considera que la rotación de inventarios si influye en la rentabilidad económica.

Tabla 20 *¿Considera usted que la empresa genera utilidades altas con los activos disponibles?*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	1,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8,5
De acuerdo	34	57,6
Muy de acuerdo	19	32,2
Total	59	100,0

Fuente: Preparación propia

Datos adquiridos de la misma investigación

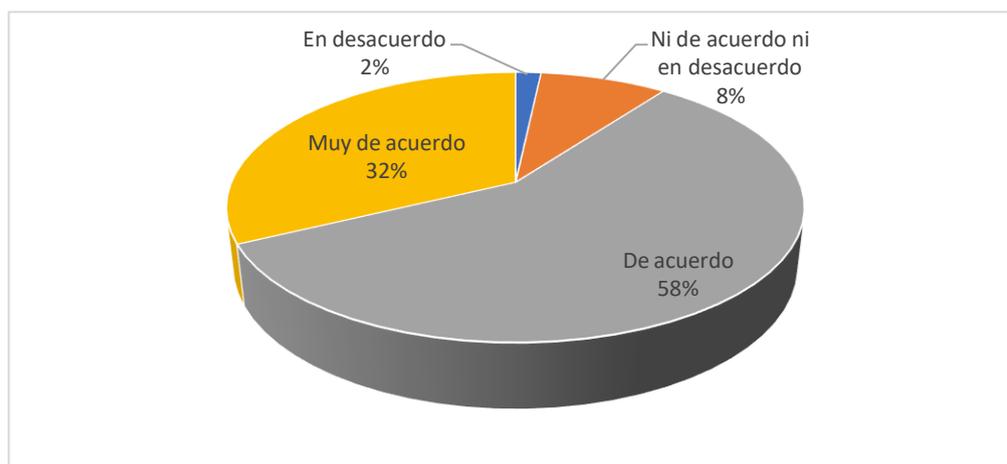


Figura 19 *¿Considera usted que la empresa genera utilidades altas con los activos disponibles?*

Elaboración propia

En la tabla 20 y figura 19 se observa la percepción de los encuestados sobre si se genera utilidades altas con los activos disponibles, del cual podemos decir que el 32% está muy de acuerdo, 58% está de acuerdo, 8 % neutral y un 2% se muestra en desacuerdo; por lo que podemos indicar que la gran mayoría considera que si se genera utilidades altas con los activos disponibles.

Tabla 21 *¿Considera usted que los resultados al terminar el periodo son los esperados?*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	1,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6,8
De acuerdo	33	55,9
Muy de acuerdo	21	35,6
Total	59	100,0

Fuente: Preparación propia

Datos adquiridos de la misma investigación

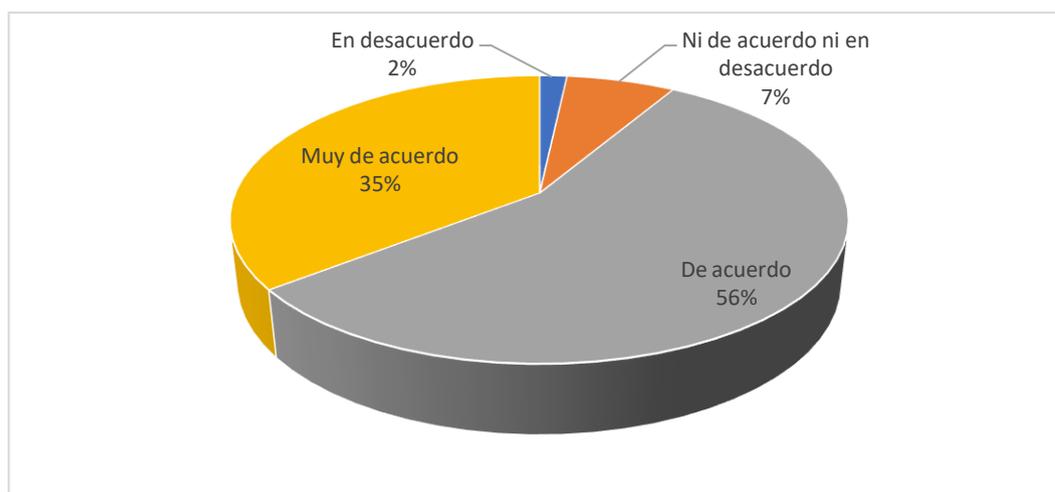


Figura 20 *¿Considera usted que los resultados al terminar el periodo son los esperados?*

Elaboración propia

En la tabla 21 y figura 20 se observa la percepción de los encuestados sobre si al terminar el periodo se obtienen los resultados esperados, del cual podemos decir que el 35% está muy de acuerdo, 56% está de acuerdo, 7% indiferente y un 2% se muestra en desacuerdo; indicando que más de un 80% está a favor de que las empresas si obtienen los resultados esperados al terminar el periodo.

Tabla 22 ¿Considera usted que la empresa muestra la velocidad adecuada en la recuperación de cobros?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	3,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	15,3
De acuerdo	33	55,9
Muy de acuerdo	15	25,4
Total	59	100,0

Fuente: Preparación propia

Datos adquiridos de la misma investigación

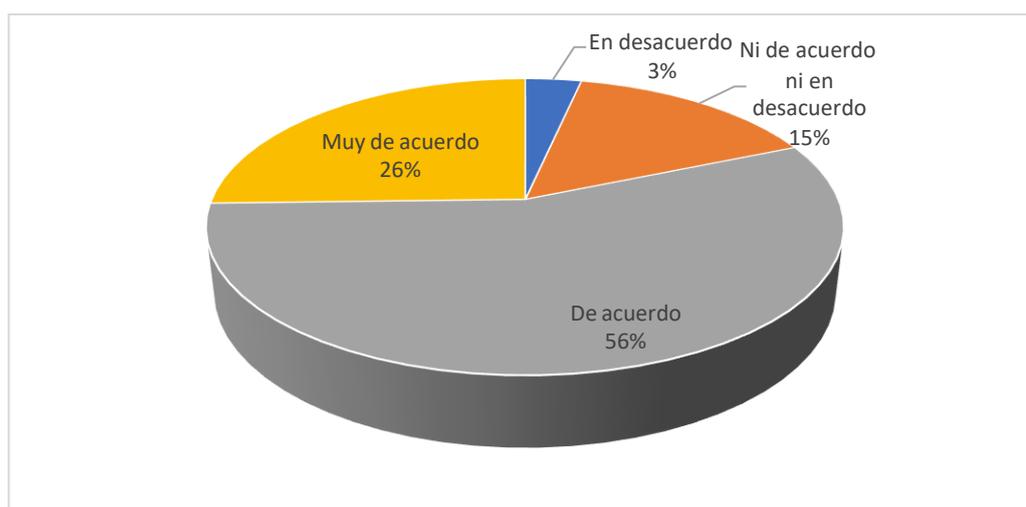


Figura 21 ¿Considera usted que la empresa muestra la velocidad adecuada en la recuperación de cobros?

Elaboración propia

En la tabla 22 y figura 21 se muestra la velocidad adecuada en la recuperación de cobros, donde según la percepción del 26% de los encuestados está muy de acuerdo, 56% está de acuerdo, 15% neutral y un 3% se muestra en desacuerdo; por lo que podemos indicar que casi más de un 80% considera que si se muestra la velocidad es la adecuada para la recuperación de cobros.

Tabla 23 ¿Considera usted que la empresa obtiene una rentabilidad superior a sus inversiones?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	1,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	5,1
De acuerdo	33	55,9
Muy de acuerdo	22	37,3
Total	59	100,0

Fuente: Preparación propia

Datos adquiridos de la misma investigación

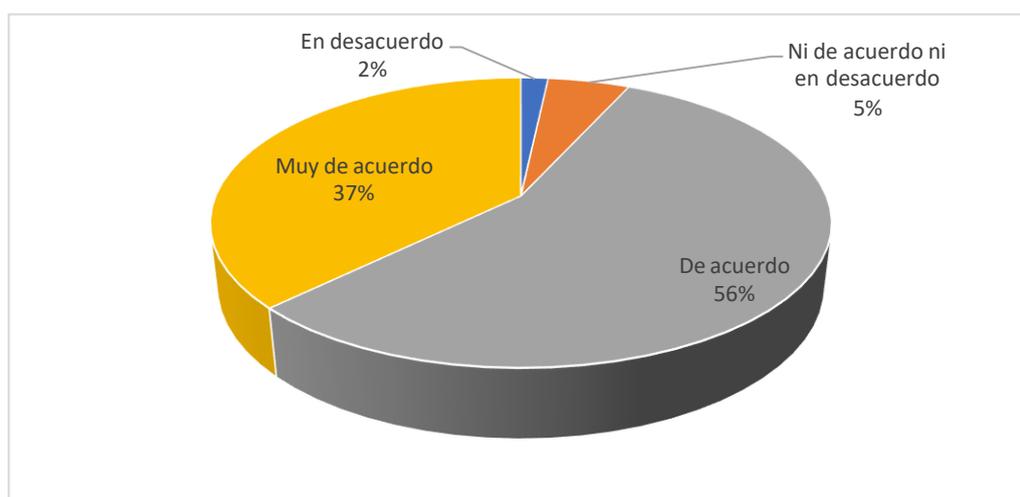


Figura 22 ¿Considera usted que la empresa obtiene una rentabilidad superior a sus inversiones?

Elaboración propia

En la tabla 23 y figura 22 se observa la percepción de los encuestados sobre si se obtiene una rentabilidad superior a sus inversiones, del cual podemos decir que el 37% está muy de acuerdo, 56% está de acuerdo, 5 % neutral y un 2% se muestra en desacuerdo; por lo que podemos indicar que la gran mayoría considera que si se obtiene una rentabilidad superior a sus inversiones.

### 5.2.2. Análisis estadístico

Para contrastar la hipótesis general y las hipótesis específicas 1,2,3 y 4 se recaudó información con la encuesta que constó de 22 preguntas, de las cuales 16 pertenecen a la variable independiente (Gestión de Créditos y Cobranza) y 6 a la variable dependiente (Rentabilidad).

Después de disponer del resultado de la encuesta, se llevó a cabo la prueba estadística Chi- cuadrado de Pearson.

#### 5.2.2.1. Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis planteada: La evaluación del crédito influye significativamente en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana en el 2020.

Hipótesis nula: La evaluación del crédito no influirá significativamente en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana en el 2020.

Tabla 24 *Chi- Cuadrado Dimensiones: Evaluación del crédito \**

#### *Rentabilidad Económica*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	94,285 <sup>a</sup>	9	,000

Fuente: Preparación propia

Datos adquiridos de la misma investigación

Tabla 25 Chi- Cuadrado Dimensiones: Evaluación del crédito \*

*Rentabilidad Financiera*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	77,150 <sup>a</sup>	9	,000

Fuente: Preparación propia

Datos adquiridos de la misma investigación

De acuerdo con las pruebas de Hipótesis secundaria, el valor Chi-cuadrado es de 0.000 y 0.000 con 9 y 9 grados de libertad; los valores son menores a 0.05 lo que nos lleva a indicar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aprobando la hipótesis alternativa, por lo tanto, la Evaluación del crédito influye significativamente en la rentabilidad económica y financiera, confirmando así que la evaluación de crédito está asociada con la rentabilidad mediante registros de clasificación de clientes, análisis de créditos periódicos a los clientes y conocimiento de las evaluaciones financieras sobre los clientes que deben tener las empresas.

**5.2.2.2. Prueba de hipótesis específica 2**

Hipótesis planteada: Las políticas de crédito inciden significativamente en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana en el 2020.

Hipótesis nula: Las políticas de crédito no inciden significativamente en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana en el 2020.

Tabla 26 *Chi- Cuadrado Dimensiones: Políticas de crédito \***Rentabilidad Económica*

	Valor	df	Significaci <sup>o</sup> n asint <sup>o</sup> tica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	77,427 <sup>a</sup>	9	,000

Fuente: Preparaci<sup>o</sup>n propiaDatos adquiridos de la misma investigaci<sup>o</sup>nTabla 27 *Chi- Cuadrado Dimensiones: Políticas de crédito \***Rentabilidad Financiera*

	Valor	df	Significaci <sup>o</sup> n asint <sup>o</sup> tica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	72,229 <sup>a</sup>	9	,000

Fuente: Preparaci<sup>o</sup>n propiaDatos adquiridos de la misma investigaci<sup>o</sup>n

De acuerdo con las pruebas de Hipótesis secundaria, el valor Chi-cuadrado es de 0.000 y 0.000 con 9 y 9 grados de libertad; los valores son menores a 0.05 señalando que se refuta la hipótesis nula, dando como consecuencia , que se apruebe la hipótesis alternativa , por lo tanto las Políticas de crédito inciden significativamente con la rentabilidad económica y financiera , confirmando así que las políticas de crédito están asociadas con la rentabilidad de la empresa a través de actividades tales como evaluaciones periódicas , la orientación del cumplimiento de los objetivos de la empresa y prevención de deficiencias que deben tener las empresas.

### 5.2.2.3. Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis planteada: El proceso de cobranza se relaciona significativamente con la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana en el 2020.

Hipótesis nula: El proceso de cobranza no se relaciona significativamente con la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana en el 2020.

Tabla 28 *Chi- Cuadrado Dimensiones: Proceso de cobranza \**

#### *Rentabilidad Económica*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	118,079 <sup>a</sup>	9	,000

Fuente: Preparación propia  
 Datos adquiridos de la misma investigación

Tabla 29 *Chi- Cuadrado Dimensiones: Proceso de cobranza \**

#### *Rentabilidad Financiera*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	85,518 <sup>a</sup>	9	,000

Fuente: Preparación propia  
 Datos adquiridos de la misma investigación

Por lo descrito en las pruebas de Hipótesis secundaria, el valor Chi-cuadrado es de 0.000 y 0.000 con 9 y 9 grados de libertad; los valores

son inferiores a 0.05, indicando que encuentran argumentos suficientes para rechazar la hipótesis nula y aprobar la hipótesis alternativa, por lo tanto, el Proceso de cobranza se relaciona significativamente con la rentabilidad económica y financiera, confirmando así que el proceso de cobranza está asociada a la rentabilidad de la empresa a través de actividades como, ejecutar procedimientos de cobranzas establecidos por la empresa, adecuados sistemas de supervisión y métodos o herramientas de recuperación de dinero que deben tener las empresas para un proceso de cobranza.

#### 5.2.2.4. Prueba de hipótesis específica 4

Hipótesis planteada: Los tipos de cobranza inciden significativamente en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana en el 2020.

Hipótesis nula: Los tipos de cobranza no inciden significativamente en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana en el 2020.

Tabla 30 *Chi- Cuadrado Dimensiones: Tipos de cobranza \* Rentabilidad Económica*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	93,840 <sup>a</sup>	9	,000

Fuente: Preparación propia

Datos adquiridos de la misma investigación

Tabla 31 Chi- Cuadrado Dimensiones: Tipos de cobranza \* Rentabilidad Financiera

	Valor	df	Significaci3n asint3tica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	75,548 <sup>a</sup>	9	,000

Fuente: Preparaci3n propia

Datos adquiridos de la misma investigaci3n

Por lo descrito en las pruebas de Hip3tesis secundaria, el valor Chi-cuadrado es de 0.000 y 0.000 con 9 y 9 grados de libertad; los valores son inferiores a 0.05, esto nos indica que encuentran argumentos suficientes con el fin de denegar la hip3tesis nula y aceptar la hip3tesis alternativa, por lo tanto, la Proceso de cobranza inciden significativamente con la rentabilidad econ3mica y financiera , confirmando as3 que el tipo de cobranza est3 asociada con la rentabilidad de la empresa mediante la clasificaci3n de clientes , conocimiento de la particularidad de cr3dito y conocimiento de m3todos adecuados para cada tipo de cobranza que debe tener las empresas.

#### 5.2.2.5. Prueba de hip3tesis general

Hip3tesis planteada: La Gesti3n de cr3ditos y cobranzas influyen significativamente en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electr3nica B2B en Lima Metropolitana en el 2020.

Hipótesis nula: La Gestión de créditos y cobranzas no influye significativamente en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B en Lima Metropolitana en el 2020.

Por lo descrito previamente se puede concluir que la rentabilidad está asociada con la Gestión de créditos y cobranzas ya que las hipótesis específicas 1, 2, 3 y 4 han sido verificadas por lo tanto habríamos validado de forma inmediata la hipótesis general.

### **5.2.3. Discusión de resultados**

Los resultados que se recabaron indican que la variable Gestión de créditos y cobranza incide en la variable rentabilidad aceptándose así la hipótesis planteada. Este estudio también evidencia lo anteriormente expuesto en otras investigaciones de Espinoza (2020), estableciendo que la gestión de créditos y cobranzas debe disponer de un área encargada con personal exclusivo, debido a que un mal manejo puede generar menores beneficios netos para la empresa.

Así también se pudo establecer que existe incidencia entre la evaluación de crédito y la rentabilidad, aceptándose así la hipótesis planteada, estos resultados concuerdan con la investigación de Gonzales & Sajamí (2019), estableciendo que el proceso de otorgamiento de crédito debe tener un tratamiento adecuado, debido a que una mala gestión puede impactar en la rentabilidad de manera negativa.

Además, la investigación pudo establecer que las políticas de crédito se relacionan de forma significativa en la rentabilidad aceptándose así la hipótesis planteada, lo que concuerda con Lachira (2019), estableciendo que la gestión de

créditos y cobranzas debe introducir políticas adecuadas que apoyen en la recaudación, debido a que puede afectar la rentabilidad.

También tuvo como propósito conocer si el proceso de cobranza incide en la rentabilidad de las importadoras del rubro audio-electrónica B2B de Lima Metropolitana y se pudo observar que, si se encuentran relacionadas, lo que concuerda con Miranda (2018) que establece sobre la importancia de la implementación de lineamientos de cobranza que ayuda al incremento de efectividad de los cobros, que da como resultado el incremento de las ventas y rentabilidad.

Al igual que se pudo establecer la correlación entre tipos de cobranza y rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B de Lima Metropolitana, lo que evidencia lo anterior expuesto Mera (2017), en torno a la falta de procesos y personal adecuados para ejecutar las cobranzas, lo que se puede ratificar con las encuestas de mi investigación ya que a pesar de que el resultado indique que las empresas conocen información de tipos de cobranzas, aún hay varias dudas sobre las particularidades que se solicitan para iniciar la cobranza.

#### **5.2.4. Medidas de control de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B de Lima Metropolitana COSO-2021.**

El objetivo de realizar medidas de control COSO es para contribuir a la identificación de los riesgos existentes y la evaluación de los controles recomendados.

-Actividades de control: hace referencia a las políticas, lineamientos y procedimientos aplicados en todos los niveles de la empresa.

-Comunicación e información internamente: consiste en identificar y comunicar información pertinente a todos los niveles y empleados de la empresa que permitan cumplir con sus responsabilidades de manera más eficiente.

-Evaluación y respuesta a los riesgos: consiste en la identificación y evaluación de riesgos para obtener una base de cómo gestionarlos.

-Actividades periódicas de supervisión: controla el adecuado funcionamiento de los procedimientos de la empresa que contribuyan en la mitigación de errores.

-Capacitaciones: actividades de capacitación para los trabajadores que contribuyan la consecución de los objetivos de manera eficaz y eficiente.

#### **5.2.5. Incidencias de la investigación de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B de Lima Metropolitana.**

- Incumplimiento del plazo máximo para pagos de deudas.
- Demora en pagos a proveedores.
- Aumento de cartera vencidas.
- Incremento en el número de deudas a largo plazo.
- Demoras en cancelación de pagos obligatorios.
- Demoras en la entrega de órdenes de venta.
- Pérdida de consumidores y proveedores.
- Multas para la empresa

### 5.2.6. Cuadro comparativo de una de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B de Lima Metropolitana.

**FLUJO DE CAJA**  
Del 01 de Enero 2020 a Diciembre 2020

CUENTA-MONEDA NACIONAL	Ene-20	Feb-20	Mar-20	Abr-20	May-20	Jun-20	Jul-20	Ago-20	Set-20	Oct-20	Nov-20	Dic-20	2020
<b>INGRESOS</b>													
VENTAS TOTALES	S/75,412.00	S/112,150.00	S/96,215.00	S/108,400.00	S/127,000.00	S/110,152.00	S/105,084.00	S/105,202.00	S/106,145.00	S/121,340.00	S/104,120.00	S/80,154.00	S/1,251,374.00
**Contado	S/22,623.60	S/44,860.00	S/28,864.50	S/32,520.00	S/38,100.00	S/33,045.60	S/31,525.20	S/36,820.70	S/42,458.00	S/36,402.00	S/33,318.40	S/24,046.20	S/404,584.20
**Crédito 30 días	S/34,680.00	S/37,706.00	S/22,430.00	S/28,864.50	S/32,520.00	S/38,100.00	S/33,045.60	S/31,525.20	S/26,300.50	S/31,843.50	S/36,402.00	S/11,859.80	S/365,277.10
**Crédito 60 días	S/34,680.00	S/34,680.00	S/15,082.40	S/44,860.00	S/38,486.00	S/43,360.00	S/50,800.00	S/44,060.80	S/42,033.60	S/42,080.80	S/31,843.50	S/48,536.00	S/470,503.10
Otros Ingresos	S/200.50	S/210.00	S/204.50	S/208.00	S/296.00	S/211.00	S/204.00	S/276.00	S/303.00	S/300.00	S/282.00	S/275.00	S/2,970.00
Cobros a entidades relacionadas	S/1,542.67	S/1,542.67	S/1,542.67	S/1,542.67	S/1,542.67	S/1,542.67	S/1,542.67	S/1,542.67	S/1,542.67	S/1,542.67	S/1,542.67	S/1,542.67	S/18,512.04
Otras cuentas por cobrar	S/2,351.00	S/2,541.00	S/2,656.00	S/2,501.00	S/2,611.00	S/2,632.00	S/2,642.00	S/2,781.00	S/2,681.00	S/2,314.00	S/2,567.00	S/2,601.00	S/30,878.00
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>S/96,077.77</b>	<b>S/121,539.67</b>	<b>S/70,780.07</b>	<b>S/110,496.17</b>	<b>S/113,555.67</b>	<b>S/118,891.27</b>	<b>S/119,759.47</b>	<b>S/117,006.37</b>	<b>S/115,318.77</b>	<b>S/114,482.97</b>	<b>S/105,955.57</b>	<b>S/88,860.67</b>	<b>S/1,292,724.44</b>
<b>EGRESOS</b>													
Compra de Inventarios	S/54,316.00	S/54,120.00	S/54,021.00	S/55,112.00	S/56,002.00	S/55,002.00	S/56,023.00	S/56,512.00	S/55,193.00	S/56,005.00	S/55,011.00	S/55,001.00	S/662,318.00
**Pago al contado	S/16,294.80	S/16,236.00	S/16,206.30	S/16,533.60	S/16,800.60	S/16,500.60	S/16,806.90	S/16,953.60	S/16,557.90	S/16,801.50	S/4,238.65	S/8,250.15	S/178,180.60
**Pago 30 días	S/34,208.33	S/16,294.80	S/16,236.00	S/16,206.30	S/16,533.60	S/16,800.60	S/16,500.60	S/16,806.90	S/16,953.60	S/16,557.90	S/16,801.50	S/11,002.20	S/210,902.33
**Pago 60 días	S/34,208.33	S/34,208.34	S/21,726.40	S/21,648.00	S/21,608.40	S/22,044.80	S/22,400.80	S/22,000.80	S/22,409.20	S/22,604.80	S/22,077.20	S/22,402.00	S/289,339.07
Pago en Gastos Gestión	S/8,430.00	S/8,485.00	S/8,514.00	S/8,412.00	S/8,452.00	S/8,410.00	S/8,391.00	S/8,415.00	S/8,487.00	S/8,641.00	S/8,512.00	S/8,671.00	S/101,820.00
Pago en Gastos de Comercialización	S/16,842.00	S/18,320.00	S/16,421.00	S/14,521.00	S/14,523.00	S/16,024.00	S/18,521.00	S/17,242.00	S/17,050.00	S/16,210.00	S/17,521.00	S/18,910.00	S/202,105.00
Otros pagos	S/655.00	S/642.00	S/641.00	S/643.00	S/641.00	S/642.00	S/634.00	S/621.00	S/601.00	S/687.00	S/654.00	S/810.00	S/7,871.00
Amortización de préstamo	S/6,097.35	S/6,097.35	S/6,097.35	S/6,097.35	S/6,097.35	S/6,097.35	S/6,097.35	S/6,097.35	S/6,097.35	S/6,097.35	S/6,097.35	S/6,097.35	S/73,168.20
Pago de Gastos financieros	S/6,610.00	S/6,521.00	S/6,614.00	S/6,821.00	S/6,800.00	S/6,710.00	S/6,710.00	S/7,484.58	S/6,721.00	S/6,910.00	S/6,810.00	S/7,491.00	S/82,202.58
Pagos entidades relacionadas	S/1,562.42	S/1,562.42	S/1,562.42	S/1,562.42	S/1,562.42	S/1,562.42	S/1,562.42	S/1,562.42	S/1,562.42	S/1,562.42	S/1,562.42	S/1,562.42	S/18,749.04
Pago de Impuestos	S/11,472.00	S/6,805.00	S/34,125.00	S/8,401.00	S/10,000.00	S/11,001.00	S/11,010.00	S/10,600.00	S/10,210.02	S/8,112.00	S/11,750.00	S/8,101.00	S/130,115.02
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>S/136,380.23</b>	<b>S/115,171.91</b>	<b>S/128,143.47</b>	<b>S/100,845.67</b>	<b>S/103,018.37</b>	<b>S/105,792.77</b>	<b>S/108,634.07</b>	<b>S/107,783.65</b>	<b>S/106,649.49</b>	<b>S/104,183.97</b>	<b>S/96,024.12</b>	<b>S/93,297.12</b>	<b>S/1,294,452.84</b>
<b>SALDO DEL MES</b>	<b>-\$/40,302.46</b>	<b>S/6,367.76</b>	<b>-\$/57,363.40</b>	<b>S/9,650.50</b>	<b>S/10,537.30</b>	<b>S/13,098.50</b>	<b>S/11,125.40</b>	<b>S/9,222.72</b>	<b>S/8,669.28</b>	<b>S/10,299.00</b>	<b>S/9,931.45</b>	<b>-\$/4,436.45</b>	
<b>SALDO INICIAL</b>	<b>S/140,069.40</b>	<b>S/99,766.94</b>	<b>S/106,134.70</b>	<b>S/48,771.30</b>	<b>S/58,421.80</b>	<b>S/68,959.10</b>	<b>S/82,057.60</b>	<b>S/93,183.00</b>	<b>S/102,405.72</b>	<b>S/111,075.00</b>	<b>S/121,374.00</b>	<b>S/131,305.45</b>	
<b>SALDO FINAL</b>	<b>S/99,766.94</b>	<b>S/106,134.70</b>	<b>S/48,771.30</b>	<b>S/58,421.80</b>	<b>S/68,959.10</b>	<b>S/82,057.60</b>	<b>S/93,183.00</b>	<b>S/102,405.72</b>	<b>S/111,075.00</b>	<b>S/121,374.00</b>	<b>S/131,305.45</b>	<b>S/126,869.00</b>	

Comentario: Se puede observar que en el mes de marzo la empresa se vio más afectada como consecuencia del pago anual de impuestos, con respecto a las ventas, la empresa habitualmente genera menores montos en el mes de diciembre y enero, dado que los clientes destinan su efectivo a otras actividades, como consecuencia se puede observar que los pagos al contado son menores en esos respectivos meses.

También se puede observar en el flujo de caja, que la empresa tiene la capacidad para hacer frente al pago de sus préstamos y otras obligaciones, pero se recomienda hacer una solicitud para extensión de pago a los proveedores en el mes de enero, al igual que una mejor gestión de las cuentas por cobrar en el primer trimestre para obtener mayor liquidez y afrontar satisfactoriamente el pago anual de impuestos evitando un saldo negativo.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1. Conclusiones**

1. De acuerdo con la investigación, las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B de Lima Metropolitana sobre la influencia de la Gestión de créditos y cobranzas en la rentabilidad de las empresas, se concluye que la asignación de personal exclusivo para el área de gestión créditos y cobranzas, el uso de políticas de crédito adecuadas y buen diseño de procedimientos de cobranza son muy importantes para la obtención de beneficios netos e influirá en la rentabilidad siendo así las que tuvieron más relevancia fueron contar con personal capacitado para cada particularidad de crédito y políticas de crédito eficientes que contribuyan con el rápido cumplimiento de cobros.

2. Concluida la investigación, se ha podido establecer que la evaluación del crédito influye en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B de Lima Metropolitana. Donde la evaluación de crédito tiene como finalidad deducir la evaluación financiera del cliente, ya que al tener dicha información y conocimientos del dueño del crédito se genera mayor monitoreo para evitar cobranzas dudosas.

3. Finalizada la investigación, se pudo determinar que las políticas de crédito inciden en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B de Lima Metropolitana. Resultando que el diseño de políticas de crédito adecuadas apoya la gestión de las cobranzas además que genera un mayor control y seguimiento de las futuras cuentas a crédito con el fin de evitar deudas vencidas e incobrables que afecten la rentabilidad de las empresas.

4. Concluida la investigación, se pudo determinar la relación significativa entre el proceso de cobranza con la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B de Lima Metropolitana. Debido a que el diseño de procedimientos adecuados para efectuar las cobranzas ayuda a mejorar la efectividad de la recuperación del dinero y generar mayor liquidez para las empresas.

5. Después de haber analizado los resultados, respecto a la incidencia de los tipos de cobranza en la rentabilidad de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B de Lima Metropolitana. Siendo la utilización de personal facultado con conocimiento adecuado para cada tipo de cobranza la que tuvo más relevancia, ya que si no se les realiza el proceso y seguimiento correspondiente para cada diferente tipo de cobranza no podrán recuperar el dinero de las deudas vencidas de manera efectiva e influirá en los porcentajes de clientes morosos incobrables.

## 6.2. Recomendaciones

1. Se recomienda a la gerencia proporcionar capacitaciones para los encargados de la gestión de créditos y cobranzas de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B de Lima Metropolitana que les permita asegurar y lograr el cumplimiento adecuado del objetivo y de esa forma se evitarán futuros errores en el proceso de cobranza al igual que los demás problemas ya analizados.

2. Se recomienda a la gerencia incrementar el nivel de los lineamientos del proceso de evaluación del crédito de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B de Lima Metropolitana con el fin de proporcionar una base eficiente para el proceso crediticio.

3. Se recomienda a la gerencia supervisión periódica y establecer parámetros de medición a las políticas de créditos de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B de Lima Metropolitana con el fin de actualizar esos lineamientos enfocados en los distintos perfiles de los clientes que se le otorgaron crédito, esto nos permitirá tener un mejor control en la gestión de crédito y reducir o evitar futuras cuentas morosas e incobrables.

4. Se recomienda a la gerencia de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B de Lima Metropolitana disponer con un manual actualizado del proceso de cobranza que necesitan seguir los colaboradores del área de cobranzas con el fin de obtener la recuperación del dinero y que se ordene con rigurosidad la realización de estos procedimientos.

5. Se recomienda a la gerencia la creación y aplicación de incentivos para los clientes con pagos pendientes que realicen los abonos de su deuda por anticipado,

mediante descuentos y promociones, con ello se dispondrá a maximizar la efectividad de la gestión de cobranza y poder minimizar las cuentas vencidas de las empresas importadoras del rubro audio-electrónica B2B de Lima Metropolitana.

## REFERENCIAS

Anónimo, A. (s.f). *Créditos- Y Cobranzas*. (párr.11). Recuperado de <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.pe/2010/01/tiposresponsabilidaddecobranza.html>

Banco de España. *Informe de economía Latinoamericana- Primer semestre*. España: Banco de España, 2020

Berk, J., DeMarzo, P. y Hartford, J. (2010). *Fundamentos de finanzas corporativas*. pp. 638-646. Madrid, España: Pearson.

Brachfield, Pere, J. (2005). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. Barcelona, España: Editorial Gestión 2000.

Brachfield, P. (21 de octubre de 2009). Gestión del Crédito y Cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=TRF0kJL8PUEC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Brachfield,P.(2014). Recuperado de: <https://perebrachfield.com/blog/morosos-y-pufistas/los-seis-grandes-tipos-de-deudores/>

Castro , J. (9 de diciembre de 2014). Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar. Recuperado de <http://blog.corponet.com.mx/beneficios-de-unagestion-eficiente-de-tus-cuentas-por-cobrar>

Ccaccya, D. (diciembre de 2015). Análisis de rentabilidad de una empresa. *Actualidad Empresarial*. Recuperado de

[http://aempresarial.com/servicios/revista/341\\_9\\_KAQKIKGSKPBXJOWNCBAWUTX OEZPINLAYM RJUCPNMEPJODGCGHC.pdf](http://aempresarial.com/servicios/revista/341_9_KAQKIKGSKPBXJOWNCBAWUTX OEZPINLAYM RJUCPNMEPJODGCGHC.pdf)

Celina, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista colombiana de psiquiatría*, 34(4), 572 – 580.

Checkley, K. (2007). *Manual para el análisis del riesgo de crédito*. España: Gestión 2000

Contreras Salluca, N. P., y Díaz Correa, E. D. (2015). Estructura financiera y rentabilidad: origen, teorías y definiciones. *Revista De Investigación Valor Contable*, 2(1). <https://doi.org/10.17162/rivc.v2i1.824>

Coopers y Lybrand (2012). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno Informe COSO*. España: Ediciones Días Santos S.A. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Equifax. (29 de agosto de 2017). *7 claves para potenciar la cobranza en su negocio, según Equifax*. Lima. Recuperado de <https://gestion.pe/tu-dinero/7-claves-potenciarcobranza-negocio-equifax-142528?foto=5>

Elizondo, A. (2003). *Medición integral del riesgo de crédito*. Madrid: Editorial Limusa.

ESCOLME. recuperado de: [https://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero\\_cartera/contenido\\_u4.pdf](https://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf)

Franco, P. (2015). *Evaluación de estados financieros*. (4° ed.). Lima, Perú: Universidad del Pacífico.

Gitman, L.J., y Zutter, C.J. (2012). *Principios de la administración Financiera*. México, Pearson Education, pp. 53-53, 59-61. Ed 12ava. Recuperado de [https://www.academia.edu/28949029/LIBRO\\_Principios\\_de\\_Administracion\\_Financiera\\_LAWRENCE\\_J\\_GITMAN](https://www.academia.edu/28949029/LIBRO_Principios_de_Administracion_Financiera_LAWRENCE_J_GITMAN)

Gitman, L.J., y Zutter, C.J. (1996). *Principios de administración financiera*. México: Pearson ,pp.62.

García & Moreno (2015). *El crédito Financiero y su Incidencia en el desarrollo de la gestión financiera de las mypes del Distrito de los Olivos*. Lima. Perú: Universidad San Martín de Porres. Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2464/1/velorio\\_rma.Pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2464/1/velorio_rma.Pdf)

Gitman, L. (2003). *Principios de administración financiera*. México: Pearson Educación. pp.242 Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=KS\\_04zILe2gC&oi=fnd&pg=PA17&dq=Gitman+L.+y+Zutter+Ch.+\(1996+\)+\(p.62\).+Principios+de+administraci%C3%B3n+financiera.+M%C3%A9xico:+Pearson&ots=Cz3ookIrGa&sig=1OsLI0zUd78ATJrUFnsXmTA2Bxc#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=KS_04zILe2gC&oi=fnd&pg=PA17&dq=Gitman+L.+y+Zutter+Ch.+(1996+)+(p.62).+Principios+de+administraci%C3%B3n+financiera.+M%C3%A9xico:+Pearson&ots=Cz3ookIrGa&sig=1OsLI0zUd78ATJrUFnsXmTA2Bxc#v=onepage&q&f=false)

Gonzales, P. (2014) *Análisis de la empresa a través de su información económico – financiero*. (6° ed.). Madrid-España. Editorial Pirámide, pp.496.

Gutiérrez, H. y Reyes, A. (2013). *El mercado mundial del azúcar*. Lima, Perú. Universidad mayor de San Marcos.

Instituto Peruano de Economía. *Séptimo Informe: Análisis del impacto económico del COVID19 en el Perú*. Informe económico, Lima - Perú: IPE, 2020, Nro. 11.

Levy Haime, Luis (2009). *Planeación Financiera en la Empresa Moderna*. México: Editorial fiscales ISEF. Recuperado de <https://books.google.es/books?id=zrjKBSptgdcC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Luengo, P. Antón, M. Sánchez, J. y Vela, J. (2005). *Evaluación de los factores determinantes de la rentabilidad y solvencia de la empresa murciana*

Label, W., De León, J., y Ramos, R. A. (2016). *Contabilidad para no contadores*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.

Montaño, A. (1987). *Administración de la cobranza. Programación y control*, pp. 22-23. México, Trillas

Morales, J. A., y Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. Ciudad de México. México: Editorial Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383652.pdf>

Noriega, J. (2011). *Administración de cuentas por cobrar- un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala*. Guatemala, México. Universidad de San Carlos. Recuperado de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3876.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3876.pdf)

Priede, T., Lopez C. y Benito, S. (2010). *Creación y Desarrollo de Empresas*. (p.278). Madrid: Lavel S.A

Raffino, M. (16 noviembre del 2018). *Rentabilidad: Concepto, Tipos e Indicadores*. Recuperado de <https://concepto.de/rentabilidad/>

Revista digital de la cámara de comercio de lima. (15 de febrero del 2021). *INEI*: Economía peruana cayó 11,12% en 2020, su tasa más baja en tres décadas. Recuperado de: <https://lacamara.pe/inei-economia-peruana-cayo-1112-en-2020-su-tasa-mas-baja-en-tres-decadas/>

Rosario, D.J. y Haro, A (2017). *Gestión Financiera*. Editorial Universidad de Almería. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=MXQrDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Ross, S., Westerfield, R. y Jordan, B. (2013). *Fundamentos de finanzas corporativas*. (10ª ed.). pp. 547-560. México D.F., Estados Unidos Mexicanos: McGraw-Hill. Recuperado de [https://www.academia.edu/32709834/Fundamentos\\_de\\_Finanzas\\_Corporativas\\_Ross\\_9th](https://www.academia.edu/32709834/Fundamentos_de_Finanzas_Corporativas_Ross_9th)

Sánchez, J.P. (2002). *Análisis de la rentabilidad de la empresa*. Recuperado de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>

Van Horne, J. C., y Wachowicz Jr, J. M. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera* (Decimotercera ed.). México: Pearson Educación. Recuperado de [https://www.academia.edu/10221314/FUNDAMENTOS\\_DE\\_ADMINISTRACION\\_FINANCIERA\\_VAN\\_HORNE\\_13VA\\_EDICI%C3%93N](https://www.academia.edu/10221314/FUNDAMENTOS_DE_ADMINISTRACION_FINANCIERA_VAN_HORNE_13VA_EDICI%C3%93N)

Van Horne, J. C. (1997). *Administración Financiera*. Editorial Pearson de México

Verges, J. (2011). *Análisis del funcionamiento económico de las empresas*. Recuperado de

<http://webs2002.uab.es/jverges/An%C3%A1lisis%20del%20funcionamiento%20econ%C3%B3mico%20de%20las%20empresas%20a.pdf>

Vidal, C. (07 de febrero de 2014). El blog de créditos y cobranza en la PYMES. Recuperado de <https://creditoycobranza.wordpress.com/2014/02/07/que-son-las-politicas-decobranza-de-una-empresa/>

## APÉNDICE A



### ENCUESTA ANÓNIMA

#### “GESTIÓN DE CREDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS IMPORTADORAS DEL RUBRO AUDIO-ELECTRÓNICA B2B EN LIMA METROPOLITANA EN EL 2020”

Estimado(a)

La presente tiene la finalidad de obtener respuestas con la mayor honestidad posible por cada afirmación, marque la respuesta que describa de la mejor manera lo que usted percibe, piensa y siente.

El objetivo principal de esta encuesta es recolectar datos que ayuden a la toma de decisiones.

Recuerde que ninguna pregunta se evaluará como correcta o incorrecta.

5	4	3	2	1
Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

		5	4	3	2	1
1	¿Considera usted que se realiza una evaluación crediticia a los clientes antes de venderle a crédito?					
2	¿Considera usted que se utiliza un registro de clasificación de clientes que compran al crédito?					
3	¿Considera usted que se realizan análisis de crédito periódicos a los clientes?					
4	¿Considera usted que la empresa evalúa periódicamente las políticas de crédito?					
5	¿Considera usted que las políticas de crédito contribuyen en el cumplimiento de los objetivos de la empresa?					
6	¿Considera usted que se cuentan con políticas de crédito que contribuyen a garantizar el pago oportuno?					
7	¿Considera usted que las políticas de crédito establecidas ayudan a minimizar el riesgo de las deudas por cobrar en la empresa?					
8	¿Considera usted que la empresa ejecuta los procedimientos de cobranza establecidos?					
9	¿Considera usted que se utiliza sistemas adecuados que ayuden a supervisar a los clientes morosos?					

10	¿Considera usted que la empresa envía los cronogramas de pago a los clientes de manera oportuna?					
11	¿Considera usted que la empresa hace uso de criterios para identificar de manera temprana cuentas por vencer?					
12	¿Considera usted que la empresa establece periodos adecuados de recuperación para las deudas vencidas?					
13	¿Considera usted que los métodos o herramientas de cobranza con los que cuenta la empresa contribuyen en la recuperación de cuentas por cobrar?					
14	¿Considera usted que se clasifica la cobranza de acuerdo a la clase y particularidad del crédito?					
15	¿Considera usted que la empresa hace uso de los métodos o herramientas adecuadas para cada cobranza?					
16	¿Considera usted que la empresa cuenta con personal capacitado para realizar cada cobranza de acuerdo a la particularidad del crédito?					
17	¿Considera usted que la rotación de inventarios es alta?					
18	¿Considera usted que la rotación de inventarios influye en los porcentajes de rentabilidad económica?					
19	¿Considera usted que la empresa genera utilidades altas con los activos disponibles?					
20	¿Considera usted que los resultados al terminar el periodo son los esperados?					
21	¿Considera usted que la empresa muestra la velocidad adecuada en la recuperación de cobros?					
22	¿Considera usted que la empresa obtiene una rentabilidad superior a sus inversiones?					