



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**Mejoramiento de la Política de Créditos y Cobranzas como Medidas para
Reducir los Porcentajes de Morosidad y su Incidencia en los Estados
Financieros en la Empresa Corporación MG SAC 2019.**

TESIS

Para Optar el Título Profesional de Contador Publico

AUTOR

Giraldo Quintana, Luis Enrique
(ORCID: 0009-0002-8643-5402)

ASESORA

Haro Lizano, Teresa Consuelo
(ORCID: 0000-0003-3412-1428)

**Lima, Perú
2022**

Metadatos Complementarios

Datos de autor

Giraldo Quintana, Luis Enrique

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 70127979

Datos de asesor

Haro Lizano, Teresa Consuelo

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 08541406

Datos del jurado

JURADO 1: Nuevo Cañari, Fernando, DNI 06931577, Orcid 0000-0003-4838-3138

JURADO 2: Gutiérrez Villaverde Eleana Elizabeth, DNI 09371760, Orcid 0000-0002-0645-595X

JURADO 3: Hauyón Gan, José Alberto, DNI 09311383, Orcid 0000-0002-3151-0121

JURADO 4: Haro Lizano, Teresa Consuelo, DNI 08541406, Orcid 0000-0003-3412-1428

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.00

Código del programa: 411156

La presente investigación va dedicada en primer lugar a Dios que sin él no tendría nada y a mis Padres que con mucho esfuerzo me han guiado a seguir mis sueños, dándome los recursos necesarios para seguir adelante hasta cumplirlos.

Un agradecimiento especial para mis compañeros y a mi asesor Dra. Teresa Consuelo Haro Lizano quien ha sido de gran ayuda y apoyo para darme fuerzas y seguir adelante con este proyecto.

INTRODUCCIÓN

La crisis actual ha ocasionado que las grandes y medianas empresas a la venta o prestación de servicios busquen diversas alternativas para mejorar el desarrollo de los créditos que se otorga y los procesos de cobranzas que se realiza en el día a día.

La presente investigación está orientada a revisar e identificar el impacto del mejoramiento de las políticas de créditos y cobranzas como medidas para reducir el porcentaje de morosidad, por tal motivo nos apoyaremos en el marco de las normas de control, de tal manera que se obtenga información oportuna y razonable para una adecuada gestión en el área de créditos de cobranzas.

Cabe señalar el área del crédito y cobranza es importante para las empresas, ya que sus funciones principales son indispensables para el desarrollo de actividades, que tiene la empresa, sus funciones principales es analizar al cliente para otorgar un crédito, seguimiento y análisis de cuentas por cobrar, y el cobro de los créditos mencionado. Esto conlleva que una gestión inadecuada en este ámbito puede generar problemas con el porcentaje de morosidad, falta de liquidez, problemas financieros y en el peor de los casos al cierre de la empresa.

Por lo consiguiente es importante tener un adecuado régimen de políticas, prevenir cualquier irregularidad en el transcurso del desarrollo de la empresa.

Para tal efecto, la presente tesis ha sido organizada en cinco capítulos.

CAPÍTULO I Se describe brevemente la realidad problemática, se desarrolla la formulación del problema, los objetivos de la investigación, se expone la justificación del trabajo de investigación.

CAPÍTULO II Se desarrolla el marco teórico-conceptual constituido por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas-científicas y la definición de términos básicos.

CAPÍTULO III Se detalla la hipótesis general y específicas de la investigación, las variables o unidad de análisis y la matriz de consistencia.

CAPÍTULO IV Se puede apreciar el trabajo de campo de la tesis. Se describe el tipo y método de investigación, el diseño que se ha utilizado, se determina la población y muestra, las técnicas de procesamiento y análisis de datos; y procedimientos para la ejecución del estudio.

CAPÍTULO V Se presentan los resultados obtenidos de la recolección de datos, análisis de resultados y discusión de resultados

CAPÍTULO VI Muestra las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación y finalmente se detallan las referencias bibliográficas.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	i
ÍNDICE	iii
LISTA DE TABLAS.....	vii
LISTA DE GRÁFICOS.....	vix
LISTA DE FIGURAS.....	xivi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPÍTULO I	1
1. Planteamiento del estudio.....	1
1.1 Descripción del problema	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.2.1 Problema principal	3
1.2.2 Problemas secundarios	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo principal.....	3
1.3.2 Objetivos secundarios	3
1.4 Justificación e importancia del estudio.....	4
1.5 Alcances y Limitaciones	4
1.5.1 Alcances	4
1.5.2 Limitaciones	4
CAPITULO II	5
2. Marco teórico conceptual	5
2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.1.1 Antecedentes Nacionales Antecedentes de la investigación.....	5
2.1.2 Antecedentes Internacionales	7
2.2 Bases teórico-científicas	10
2.2.1 Créditos y Cobranzas	10
2.2.2 Cuentas por cobrar	29
2.2.3 Morosidad	32
2.2.4 Nic 1 Presentación de Estados Financieros	34
2.2.5 Nic 8 Políticas Contables y cambios en las Estimaciones Contables y Errores.....	38
2.2.6 Nic 37 Provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes	41
2.2.7 Estimación de cobranza dudosa.....	45

2.3. Definición de términos básicos	46
CAPITULO III	49
3. Hipótesis y variables	49
3.1 Hipótesis y/o Supuestos básicos	49
3.1.1 Hipótesis general	49
3.1.2 Hipótesis específicas	49
3.2 Identificación de variables o unidades de análisis	49
3.3 Matriz Lógica de Consistencia	51
CAPÍTULO IV	53
4. Marco metodológico	53
4.1 Tipo y método de investigación	53
4.2 Diseño específico de investigación.....	53
4.3 Población, muestra o participantes de la investigación	54
4.4. Instrumento de recolección de datos	54
4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	55
4.6 Procedimiento de ejecución del estudio	55
CAPITULO V	56
5. Resultados y discusión	56
5.1 Datos cuantitativos	56
5.2 Análisis e Interpretación de los resultados	57
5.3 Discusión de resultados	98
5.4 Caso Practico	103
CAPÍTULO VI	116
6.1. Conclusiones.....	116
6.2. Recomendaciones	118
REFERENCIAS	120
APÉNDICE I: CUESTIONARIO	123

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. ¿La empresa lleva un control de fechas de pago respecto a los créditos otorgados a los clientes?	55
Tabla 2. ¿La empresa cuenta con un cronograma de fechas de pagos según su nivel crediticio de cada cliente?	56
Tabla 3. ¿Dentro de las políticas de cobranza se determinan las sanciones aplicables a los clientes que no cumplan con su fecha de pago establecida?	57
Tabla 4. ¿La empresa ha instruido al personal que está a cargo de las cobranzas para hacer frente a las quejas y reclamos de los clientes?	58
Tabla 5. ¿La empresa trata de cumplir con solucionar las quejas y reclamos de parte de los clientes?	59
Tabla 6. ¿La empresa cuenta con el Libro de Reclamaciones físico y virtual para uso de sus clientes que realicen quejas y reclamos?	60
Tabla 7. ¿La empresa cuenta con liquidez suficiente para otorgar mayor línea de crédito a sus clientes?	61
Tabla 8. ¿La empresa comunica a sus clientes los nuevos servicios y mejoras de los ya existentes?	62
Tabla 9. ¿La empresa renueva continuamente las líneas de crédito que ofrece a sus clientes?	63
Tabla 10. ¿La empresa mantiene actualizado la data de sus clientes para controlar los clientes morosos?	64
Tabla 11. ¿La empresa toma alguna acción con los clientes que se encuentren en situación de morosidad?	65
Tabla 12. ¿La empresa remite avisos y/o notificaciones a los clientes que se encuentran en morosidad?	66
Tabla 13. ¿La empresa efectúa un seguimiento y control a los créditos otorgados a sus clientes?	

.....	67
Tabla 14. ¿La línea de crédito que ofrece la empresa sigue la estandarización de sus competidores?	
.....	68
Tabla 15. ¿Considera usted que la alta morosidad perjudica la liquidez de la empresa?	
.....	69
Tabla 16. ¿La empresa tiene como política promover nuevos productos para la captación de nuevos clientes en su cartera de crédito?.....	70
Tabla 17. ¿El estado de la cartera de crédito influye en la toma de decisiones para el otorgamiento de nuevos créditos a los clientes?.....	71
Tabla 18. ¿Cree usted que la cartera de clientes influye en la determinación de los nuevos créditos a otorgarse?.....	72
Tabla 19. ¿La empresa actualiza sus políticas de cobranza de acuerdo a la circunstancia de sus clientes?	73
Tabla 20. ¿Considera usted importante que las políticas de cobranzas contribuyen a fortalecer la cartera de clientes?	74
Tabla 21. ¿La empresa elabora procesos definidos para llevar acabo el control de las cobranzas?	75
Tabla 22. ¿La empresa elabora procesos de cobranza que facilita el cumplimiento de obligaciones por parte de sus clientes?	76
Tabla 23. ¿Existen pautas para el cumplimiento de las políticas de cobranzas?	77
Tabla 24. ¿Cree usted que el incumplimiento de las políticas de cobranza aumenta el porcentaje de morosidad de los clientes?	78
Tabla 25. ¿Se sostiene una comunicación permanente con los clientes referente a los vencimientos de sus pagos?	79
Tabla 26. ¿Se lleva un seguimiento y control para la recuperación de deuda de los clientes morosos?	

.....	80
Tabla 27. ¿La empresa toma medidas preventivas para controlar el grado de morosidad que tiene con sus clientes?	81
Tabla 28. ¿La empresa tiene definido el rango de riesgo de morosidad que maneja la cartera de clientes?	82
Tabla 29. ¿La empresa tiene personal encargado para monitorear y evaluar las medidas preventivas de control de morosidad de los clientes?	83
Tabla 30. ¿Considera usted que Un buen monitoreo y evaluación de los créditos otorgados contribuye a reducir el porcentaje de morosidad de los clientes?	84
Tabla 31. ¿La empresa efectúa rigurosas pruebas de selección de personal al área de cobranza para garantizar las funciones que realiza?	85
Tabla 32. ¿Qué tan eficaz cree usted que sea el desempeño de los trabajadores del área de créditos y cobranzas?	86
Tabla 33. ¿La empresa efectúa charlas y capacitaciones de manera continua a los encargados del área de cobranza?	87
Tabla 34. ¿La empresa brinda incentivos de acuerdo al cumplimiento de metas laborales a los trabajadores del área de cobranzas?	88
Tabla 35. ¿Los incentivos laborales propuestos para el área de cobranzas es con la finalidad de reducir el porcentaje de morosidad que tienen los clientes?	89
Tabla 36. ¿La empresa efectúa periódicamente un análisis de cartera de clientes para mantener la constante rotación de las cuentas por cobrar y reducir el porcentaje de morosidad?	90
Tabla 37. ¿La empresa lleva un seguimiento y control de las cobranzas de los clientes morosos aplicando ratio de rotación de cuentas por cobrar?	91
Tabla 38. ¿La empresa para evitar mayor riesgo a los créditos vencidos efectúa un análisis y seguimiento de estos?	92
Tabla 39. ¿La empresa realiza un análisis de la cuenta por cobrar para determinar la provisión de incobrabilidad de los clientes morosos?	93

Tabla 40. Tabla de Resultados de Contraste de Hipótesis	95
--	-----------

LISTA DE GRÁFICOS

Grafico 1. ¿La empresa lleva un control de fechas de pago respecto a los créditos otorgados a los clientes?	55
Grafico 2. ¿La empresa cuenta con un cronograma de fechas de pagos según su nivel crediticio de cada cliente?	56
Grafico 3. ¿Dentro de las políticas de cobranza se determinan las sanciones aplicables a los clientes que no cumplan con su fecha de pago establecida?	57
Grafico 4. ¿La empresa ha instruido al personal que está a cargo de las cobranzas para hacer frente a las quejas y reclamos de los clientes?	58
Grafico 5. ¿La empresa trata de cumplir con solucionar las quejas y reclamos de parte de los clientes?	59
Grafico 6. ¿La empresa cuenta con el Libro de Reclamaciones físico y virtual para uso de sus clientes que realicen quejas y reclamos?	60
Grafico 7. ¿La empresa cuenta con liquidez suficiente para otorgar mayor línea de crédito a sus clientes?	61
Grafico 8. ¿La empresa comunica a sus clientes los nuevos servicios y mejoras de los ya existentes?	62
Grafico 9. ¿La empresa renueva continuamente las líneas de crédito que ofrece a sus clientes?	63
Grafico 10. ¿La empresa mantiene actualizado la data de sus clientes para controlar los clientes morosos?	64
Grafico 11. ¿La empresa toma alguna acción con los clientes que se encuentren en situación de morosidad?	65

Grafico 12. ¿La empresa remite avisos y/o notificaciones a los clientes que se encuentran en morosidad?	66
--	-----------

Grafico 13. ¿La empresa efectúa un seguimiento y control a los créditos otorgados a sus clientes?	67
Grafico 14. ¿La línea de crédito que ofrece la empresa sigue la estandarización de sus competidores?	68
Grafico 15. ¿Considera usted que la alta morosidad perjudica la liquidez de la empresa?	69
Grafico 16. ¿La empresa tiene como política promover nuevos productos para la captación de nuevos clientes en su cartera de crédito?	70
Grafico 17. ¿El estado de la cartera de crédito influye en la toma de decisiones para el otorgamiento de nuevos créditos a los clientes?	71
Grafico 18. ¿Cree usted que la cartera de clientes influye en la determinación de los nuevos créditos a otorgarse?	72
Grafico 19. ¿La empresa actualiza sus políticas de cobranza de acuerdo a la circunstancia de sus clientes?	73
Grafico 20. ¿Considera usted importante que las políticas de cobranzas contribuyen a fortalecer la cartera de clientes?	74
Grafico 21. ¿La empresa elabora procesos definidos para llevar acabo el control de las cobranzas?	75
Grafico 22. ¿La empresa elabora procesos de cobranza que facilita el cumplimiento de obligaciones por parte de sus clientes?	76
Grafico 23. ¿Existen pautas para el cumplimiento de las políticas de cobranzas?	77
Grafico 24. ¿Cree usted que el incumplimiento de las políticas de cobranza aumenta el porcentaje de morosidad de los clientes?	78
Grafico 25. ¿Se sostiene una comunicación permanente con los clientes referente a los vencimientos de sus pagos?	79

Grafico 26. ¿Se lleva un seguimiento y control para la recuperación de deuda de los clientes morosos?.....	80
---	-----------

Grafico 27. ¿La empresa toma medidas preventivas para controlar el grado de morosidad que tiene con sus clientes?	81
Grafico 28. ¿La empresa tiene definido el rango de riesgo de morosidad que maneja la cartera de clientes?	82
Grafico 29. ¿La empresa tiene personal encargado para monitorear y evaluar las medidas preventivas de control de morosidad de los clientes?	83
Grafico 30. ¿Considera usted que Un buen monitoreo y evaluación de los créditos otorgados contribuye a reducir el porcentaje de morosidad de los clientes?	84
Grafico 31. ¿La empresa efectúa rigurosas pruebas de selección de personal al área de cobranza para garantizar las funciones que realiza?	85
Grafico 32. ¿Qué tan eficaz cree usted que sea el desempeño de los trabajadores del área de créditos y cobranzas?	86
Grafico 33. ¿La empresa efectúa charlas y capacitaciones de manera continua a los encargados del área de cobranza?	87
Grafico 34. ¿La empresa brinda incentivos de acuerdo al cumplimiento de metas laborales a los trabajadores del área de cobranzas?	88
Grafico 35. ¿Los incentivos laborales propuestos para el área de cobranzas es con la finalidad de reducir el porcentaje de morosidad que tienen los clientes?	89
Grafico 36. ¿La empresa efectúa periódicamente un análisis de cartera de clientes para mantener la constante rotación de las cuentas por cobrar y reducir el porcentaje de morosidad?	90
Grafico 37. ¿La empresa lleva un seguimiento y control de las cobranzas de los clientes morosos aplicando ratio de rotación de cuentas por cobrar?	91
Grafico 38. ¿La empresa para evitar mayor riesgo a los créditos vencidos efectúa un análisis y seguimiento de estos?	92
Grafico 39. ¿La empresa realiza un análisis de la cuenta por cobrar para determinar la provisión de incobrabilidad de los clientes morosos?	93

LISTA DE FIGURAS

Figura 01: Principios de créditos.....	13
Figura 02: Tipo de Crédito.....	15
Figura 03: Variable generales de riesgo.....	20
Figura 04: Obejetivo de Cobranza.....	26
Figura 05: Tipo de Cobranza.....	28
Figura 06: Clasificación de Cuentas por Cobrar.....	30
Figura 07: Tipo de Clientes Morosos.....	33
Figura 08. Organigrama actual Corporación MG SAC.....	99
Figura 09. Flujograma de otorgamiento de servicio a crédito	100
Figura 10. Flujograma del proceso de cobranza.....	101

RESUMEN

El presente trabajo de investigación “Mejoramiento de la política de créditos y cobranzas como medidas para reducir los porcentajes de morosidad y su incidencia en los estados financieros en la empresa CORPORACIÓN MG S.A.C., 2019” tiene como finalidad ofrecer alternativas de solución para disminuir el porcentaje de morosidad de la empresa en mención, para ello se analizó las políticas de Créditos y Cobranzas y se confrontó con el marco teórico, el cual establece que la pieza fundamental dentro de toda organización es el área de Créditos y Cobranzas, para lograr la eficiencia de los recursos que administra es esencial contar con eficientes procesos para el otorgamiento y cobranzas de los créditos, el cual permita realizar una buena gestión, evitar o reducir pérdidas, así mismo incrementar los ingresos por los créditos otorgados y disminuir el porcentaje de morosidad que tiene los clientes con la empresa, y sobre todo influir positivamente en preservar los activos de la organización.

La investigación realizada es de tipo descriptivo, de diseño no experimental, transversal y de enfoque cuantitativo. El proceso de recolección de datos estuvo dirigido a 30 trabajadores de empresas de servicios especializado, en las que se encuestó al personal contable, de créditos y cobranzas y personal administrativo que están involucrados en el tema.

Los resultados obtenidos nos permitieron tener una visión clara acerca de la influencia que tiene el mejoramiento de las políticas de créditos y cobranzas, determinando finalmente que la empresa Corporación Mg S.A.C. no cuenta con políticas suficientes y no hay compromiso para que estos se cumplan en su totalidad.

Palabras Claves: Créditos y cobranzas, mejoramiento de políticas, gestión

ABSTRACT

The present research work "Improvement of the credit and collection policy as measures to reduce the percentages of delinquency and its incidence in the financial statements in the company CORPORACIÓN MG S.A.C., 2019" aims to offer alternative solutions to reduce the percentage of arrears of the company in question; For this purpose, the Credit and Collection policies were analyzed and confronted with the theoretical framework, which establishes that the fundamental piece within every organization is the Credit and Collection area and that, in order to achieve the efficiency of the resources it administers, it is essential to have efficient processes for the granting and collection of credits, which allows for good management, avoiding or reducing losses, as well as increasing the income from the credits granted and decreasing the percentage of delinquency that clients have with the company, and above all, positively influencing the preservation of the organization's assets.

The research carried out is of a descriptive type, of a non-experimental design, transversal and with a quantitative approach. The data collection process was aimed at 30 workers from specialized service companies, where accounting, credit and collection personnel and administrative staff involved in the issue were surveyed.

The results obtained allowed us to have a clear vision about the influence that the improvement of the credit and collection policies has, finally determining that the company Corporación Mg S.A.C. still needs to increase policies and make them fully enforced.

Keywords: Credits and collections, policy improvement, management

CAPÍTULO I

1. Planteamiento del estudio

1.1 Descripción del problema

La actual crisis sanitaria y económica está ocasionando que las grandes y medianas empresas, dedicadas a la venta y/o prestación de servicios, desarrollen diversos planes de innovación. De esta manera poder satisfacer las necesidades y exigencias de sus clientes, ofreciendo diversas modalidades de crédito para cada venta.

En el mundo las políticas organizacionales causan un gran impacto, en todas las empresas que optan en desarrollarlas. En el Perú existen empresas que desarrollan políticas de gestión, pero no son las correctas y otras empresas que no desarrollan ninguna política. Según la encuesta realizada por la INEI en el año 2015, el 59.9% de las empresas, a nivel nacional, no cuentan con un sistema de gestión con ello las políticas, procedimiento y procesos que una organización en un mundo globalizado debería de poseer.

La morosidad para las empresas se considera como una demora o incumplimiento de un compromiso, dentro de un lapso de tiempo ya pactada entre un deudor y un acreedor. En el mundo financiero es considerado como una pérdida para la empresa. Toda empresa es creada con el objetivo de mantener un ciclo continuo de inversión y recuperación del capital con las ganancias incluidas.

Existe empresas, en el Perú, donde el mayor problema es controlar la morosidad de sus clientes, no existe un desarrollo o una correcta aplicación de las políticas de créditos y cobranzas. La finalidad de desarrollar una política de créditos y cobranzas es reducir la morosidad y optimizar el funcionamiento de la empresa.

La crisis sanitaria y economía es la actual realidad, las empresas mediante el correcto desarrollo y aplicación de políticas pueden hacerle frente.

La empresa Corporación MG SAC desarrolla y lleva a la práctica políticas de créditos y cobranzas que no se adaptan a las nuevas exigencias del mercado, la actual realidad.

La empresa maneja parcialmente las áreas de contabilidad (costos, créditos y cobranzas, facturación y tesorería) de manera mecánica, no existe un filtro (política de gestión) que permita revisar, analizar y controlar la información que ingresa/egresa.

Se debe considerar que la empresa Corporación MG SAC tiene problemas sobre desarrollo de sus políticas de gestión, para el control interno. La falta de predisposición para la supervisión permanente y puntual por parte del personal encargado. No existen directivas internas en el área de Créditos y Cobranzas para optimizar la operatividad de dicha área.

El área de créditos y cobranzas, de la empresa Corporación MG SAC, no cuenta con personal calificado. El personal es contratado, pero no cuenta buen plan de capacitación, para desarrollar trabajos de manera manual y luego ingresar la información a una base de datos, que permite llevar el control solo de las ventas e ingresos. No hay mayor análisis

En el presente trabajo se formulará alternativas, con el fin de mejorar la elaboración e implementación de las políticas de créditos y cobranzas, en la empresa Corporación MG SAC, adaptándose y dando cara ante las nuevas exigencias del mercado.

1.2 Formulación el problema

1.2.1 Problema principal

¿De qué manera el mejoramiento de las políticas de créditos y cobranzas incide en la reducción en los porcentajes de morosidad en la empresa Corporación MG SAC 2019?

1.2.2 Problemas secundarios

- ¿De qué manera las medidas preventivas de control contribuyen a reducir el porcentaje de morosidad en la empresa en la Corporación MG SAC 2019?
- ¿De qué manera la capacitación del personal del área de créditos y cobranzas influye en la reducción de los porcentajes de morosidad en la empresa Corporación MG SAC 2019?
- ¿De qué manera repercute la falta de control en la rotación de cuentas por cobrar en los estados financieros para toma de decisiones empresa en la Corporación MG SAC 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo principal

Determinar de qué manera el mejoramiento de las políticas de créditos y cobranzas incide en la reducción en los porcentajes de morosidad en la empresa Corporación MG SAC 2019

1.3.2 Objetivos secundarios

- Determinar de qué manera las medidas preventivas de control contribuyen a reducir el porcentaje de morosidad en la empresa en la Corporación MG SAC 2019'.
- Establecer de qué manera la capacitación del personal del área de créditos y cobranzas influye en la reducción de los porcentajes de morosidad en la empresa Corporación MG SAC 2019.

- Determinar de qué manera repercute la falta de control en la rotación de cuentas por cobrar en los estados financieros para toma de decisiones empresa en la Corporación MG SAC 2019.

1.4 Justificación e importancia del estudio

El presente trabajo de investigación pretende analizar, determinar y justificar cuales serán el mejoramiento de las políticas de créditos y cobranzas para la reducción del porcentaje de morosidad en la empresa Corporación MG SAC

Al identificar los factores negativos que tiene la empresa en relación de porcentaje de cliente con morosidad en el periodo 2019.

1.5 Alcances y Limitaciones

1.5.1 Alcances

El presente trabajo de investigación tiene como propósito el mejoramiento de la política de créditos y cobranzas como medidas para reducir los porcentajes de morosidad y su incidencia en los estados financieros. Las técnicas de recojo de información se aplicó de la empresa Corporación MG S.A.C, y a la disponibilidad de información que en mi cargo tenía como Asistente de Contabilidad de la empresa. Se llevó a cabo con información recogida del periodo del 2019 que determinará la rentabilidad de la empresa.

1.5.2 Limitaciones

La presente investigación presentó cierto grado de dificultad para su realización, ya que tuve inconvenientes en la obtención de algunos documentos por ser de confidencialidad de la empresa; sin embargo, no fue limitante para proseguir con mi trabajo de investigación

CAPITULO II

2. Marco teórico conceptual

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales Antecedentes de la investigación

SEGÚN VÁSQUEZ Y VEGA en la tesis denominada: “*Gestión de Cuentas por cobrar y su influencia en la Liquidez de la empresa Consermet S.A.C., Distrito de Huanchaco, año 2016*” Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público, en el 2016, de la Universidad Privada Antenor Orrego, Perú

Su objetivo es determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016.

La empresa presentar el problema de ineficiencia en la recuperación de sus cuentas por cobrar. Esta problemática deriva en falta de liquidez y solvencia, disminución en el capital de trabajo e incremento del endeudamiento, entre otros efectos adversos.

La investigación se encuentra bajo una metodología descriptiva, a través de técnicas de observación y análisis documental.

Se concluyó que después de haber averiguado y analizado el testimonio de la empresa Consermet S.A.C nos permite ver con claridad que las cuentas por cobrar generan la disminución de la liquidez.

Comentario:

Esta tesis aporta al estudio ya que indica si el porcentaje de la cuenta que se tiene que cobrar a los clientes es mayor, se tendrá menor liquidez para el desarrollo del ejercicio de la empresa.

SEGÚN PEREZ Y RAMOS en la tesis denominado: *“Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC., en Trujillo, en el año 2016”* Tesis para optar el Título profesional de Contador Público, en el año 2016, de la Universidad Privada del Norte, Perú

Su objetivo es analizar la incidencia de la implementación del sistema de control interno en la liquidez de Bagservis SAC.

La empresa presenta el problema de efectividad en la cobranza, morosidad de 90 a más días de atraso de los clientes ya que la mayor parte de sus ventas son al crédito, no tiene políticas para recuperación de cobranza dudosa.

La metodología usada fue bajo un tipo de diseño de investigación experimental, a través de métodos como entrevista encuesta y análisis documental.

Se concluyó que al analizar la empresa Bagservis SAC se determinó que no conservan un control interno de las cuentas por cobrar, los trabajadores no están siendo capacitados para poder realizar sus funciones de forma correcta. Al momento de otorgar un crédito a un cliente no se está realizando una evaluación crediticia

Comentario:

Esta tesis aporta en el estudio, porque señala que el personal tiene que ser evaluado y capacitado, de esta manera desarrollar sus labores con eficiencia con el objetivo de reducir el porcentaje de morosidad por parte de los clientes.

SEGÚN SUAREZ Y BECERRA en la tesis denominado: “*Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa Avícola Elita EIRL, Trujillo 2015*” Tesis para obtener el Título profesional de Contador Público, en el año 2017, de la Universidad Señor de Sipan, Perú

Su objetivo es determinar el efecto de las estrategias de cobranza de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Avícola Elita EIRL, Trujillo 2015.

La empresa presentas el problema de no realizar una exhaustiva evaluación de riesgos, en su afán obtener mayor rotación en su giro de negocio, brinda créditos, sin medir la capacidad de pago de sus clientes, y analizar si estos están en la capacidad de responder con responsabilidad el mencionado compromiso.

La investigación ha sido desarrollada a través de una metodología de tipo no experimental, de tipo cuantitativo, bajo un diseño descriptiva aplicada.

Se concluyó que de acuerdo a lo analizado el control de cuentas por cobrar solo se cumple el 28% es decir que de actividades solo se ejecutan, esto es antes y después del crédito, generando un alto índice de morosidad.

Comentario:

Esta tesis aporta al estudio ya que la falta de estrategias, análisis y control de las cuentas por cobrar generan una desactualización de información, la cual afecta gravemente en la morosidad que se tiene por parte de los clientes.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

LOZANO Y LUNA (2016), en la tesis denominado: “*Diseño manual políticas de créditos y cobranzas para mejorar liquidez Química S.A. 2017*”, Tesis de pregrado, en el año 2016, de la Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Su objetivo general es diseñar manual de políticas de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de Química S.A. La población en la presente investigación estuvo conformada por toda la empresa Química S.A.

La empresa presenta el problema de otorgar créditos a sus clientes estatales y privados sin tener una relación directa con el crédito que le otorgan los proveedores a la empresa, incrementado la morosidad y ha disminuido su liquidez

La muestra es la Gerencia Financiera, la Gerencia de Ventas, Gerencia de Crédito y Gerencia de Producción, específicamente: Contador, Asistente Contables, jefe de Ventas, 6 Vendedores, Jefe de Crédito, Jefe de Cobranzas, Asistente de Crédito, Asistente de Cobranza, Jefe de Compras y Asistente de Compras en total van a ser encuestados 15 trabajadores. Se utilizó metodológicamente dos diseños de investigación cualitativa y cuantitativa, tipo de investigación explicativa.

La conclusión es que toda empresa, organización o compañías independientemente de su actividad comercial, que no cuente con controles internos para otorgar, recuperar y liquidar créditos otorgados y para seleccionar a proveedores, tiene o tendrá problemas de cobranzas, de liquidez y de rentabilidad.

Comentario:

Según Lozano y Luna, las empresas siempre deben contar con un control interno para supervisar y controlar los créditos, gestión de cobranzas con los clientes y los gastos efectuados con proveedores debido que su ineficiente monitoreo sin duda perjudica la rentabilidad y liquidez de la empresa.

LINARES Y VILLEGAS en la tesis denominado: “*Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el área de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalflor, C.A.*”

Tesis para obtener el Título de Licenciadas en Contaduría Pública, en el año 2015, de la Universidad Carabobo, Venezuela,

El objetivo es proponer procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A., en Valencia, Estado Carabobo para optimizar la gestión de crédito y cobranza.

La empresa presenta el problema de debilidades en el departamento de cuentas por cobrar en cuanto al control interno, ya que no posee ningún tipo de procedimiento que de manera razonable suministre información del estado de sus cuentas por cobrar, no posee estrategias para asignación de crédito a sus clientes, no existe.

La investigación es de carácter proyectivo, en un nivel descriptivo basado a través de técnicas como cuestionarios.

Se llegó a la conclusión de que al finalizar la investigación se evidencio que no disponen de bases adecuados para tener una inspección de las cuentas por cobrar, no existe una comunicación con respecto a las desviaciones en las políticas. No se otorga información ni reportes a los administradores o directivos del negocio para una pertinente decisión con respecto a la existencia de algunos clientes morosos. Sus evaluaciones no son frecuentes perjudicando al área correspondiente.

Comentario:

Esta tesis manifiesta la importancia de fomentar el mejoramiento de los procesos y políticas en las cuentas por pagar a través de la implementación de un sistema de control interno, lo cual contribuirá en el desarrollo de las actividades de la empresa

2.2 Bases teórico-científicas

El presente trabajo de investigación se desarrolla y sustenta en las teorías de la investigación, para ello definieron conceptos, citando diferentes autores quienes explicaron el concepto de las cobranzas sobre la tesis titulado “Mejoramiento de la Política de Créditos y Cobranzas como medidas para reducir los porcentajes de morosidad y su incidencia en los estados financieros en la empresa Corporación MG SAC., 2019”.

Una política de créditos y cobranza puede definirse como un recurso general de acción para situaciones concurrentes encaminadas a alcanzar los objetivos establecidos. En otras palabras, es una regla que norma la actuación, y que, acatándola, permite lograr los fines propuestos. Asimismo, se establecen los objetivos de acuerdo a los resultados previstos por la Empresa, siendo en algunas ocasiones la responsabilidad de su formulación que recaerá en la alta Gerencia.

2.2.1 Créditos y Cobranzas

Al generar ventas, el sistema de crédito y pago se interrelaciona con el sistema de ventas para brindar información valiosa sobre las condiciones comerciales del cliente, la cual está relacionada con la cantidad de crédito asignado, congelado por demoras en los pagos, líneas de exceso de límite, protestas, etc. Dado que la gestión empresarial requiere el uso de todo tipo de documentos (facturas, documentos de débito, notas de crédito, recibos, pagarés, cheques diarios, etc.), el sistema de crédito y el sistema de cobranza permiten la gestión y control de todos los documentos.

El sistema, además de controlar a los clientes con una sola sucursal, permite supervisar a los clientes que tienen diferentes sucursales, gestionando los montos de crédito y ventas de forma independiente, pero sin perder de vista la deuda global de dicho cliente.

➤ Políticas de crédito

Valls (1999), “Indica que toda actividad empresarial se maneja bajo políticas o normas que orientan la diversidad de actividades comerciales que se dan en el mercado desde el punto de vista mercantil; por lo tanto, considerando que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero necesita de políticas para que dicha actividad se encause sobre objetivos específicos. Estas políticas marcarán las pautas para la consecución de estos objetivos a los cuales se debe llegar en virtud de una administración efectiva del crédito. Para identificar la propuesta anterior en su verdadera dimensión, los objetivos previamente identificados responden la pregunta ¿Qué queremos alcanzar en términos de objetivos? Es decir, aplicamos políticas de crédito con la finalidad de alcanzar los objetivos preestablecidos de la Gerencia con respecto a la actividad crediticia. Por lo tanto, estas políticas indicarán el camino para llegar a esos objetivos y darán la pauta de cómo actuar para lograrlo. (p.18)”

La política de crédito es un estándar técnico que el gerente financiero de una empresa puede utilizar para otorgar facilidades de pago a clientes específicos. La política implica la determinación de opciones crediticias, estándares y condiciones crediticios.

La política crediticia de la empresa proporciona pautas para determinar si se debe otorgar crédito a los clientes y la cantidad de crédito a otorgar. Las empresas no solo deben cuidar los estándares crediticios que establecen, sino que también deben utilizarlos correctamente a la hora de tomar decisiones crediticias. Asimismo, las empresas deben desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos de análisis crediticio. Cada aspecto de la política crediticia es importante para administrar con éxito las cuentas por cobrar de la empresa y, por lo tanto, evitar problemas futuros. Se debe considerar que la implementación incorrecta de una buena política crediticia o la implementación exitosa de una mala política crediticia no producirán los mejores resultados

➤ **Principios créditos**

Considerar el crédito es un proceso dinámico y continuo, debe basarse en los objetivos de desarrollo económico, financiero, comercial de la empresa y en ciertos principios. Su

eficacia y dinámica dependerán de cómo estos principios promuevan eficazmente las actividades comerciales.

Antes de formular los principios generales de la gestión crediticia, es necesario definir el término gestión crediticia. Para ello, probaremos la definición de Goya, dijo que la dirección es “el poder concebir nuevas ideas, desarrollarlas y llevarlas a cabo dentro del tiempo y con los recursos previamente asignados”. De esta definición diremos entonces que gestión de créditos tiene que ver son la decisión de implementar un sistema de créditos considerando y evaluando los medios para que la empresa pueda recuperar sus inversiones de acuerdo a una aplicación racional de las técnicas que se encuentran para ello.

Una de las razones para que esa gestión pueda ser cumplida con éxito es que la misma tiene que contar con principios:

- **Rentabilidad**

La correcta gestión de los recursos materiales y humanos relacionados con la implantación y activación del sistema crediticio debe apuntar a la "rentabilidad".

- **Objetividad**

El análisis de las solicitudes de crédito debe ser evaluado y calificado de manera justa y objetiva, sin importar daño, simpatía o presión externa; la raza, credo, ideología, etc.

- **Garantía**

Los préstamos otorgados deben estar respaldados en gran medida por la constitución de garantías reales y no ideales para que la empresa proteja su patrimonio.

- **Innovación**

Todos los sistemas de crédito tienen un cierto período de vigencia en el mercado, por lo que el proceso será revisado y mejorado constantemente.

- **Control**

El sistema crediticio es vulnerable a las amenazas de elementos que deliberadamente pueden abusar de sus beneficios tanto dentro como fuera de la empresa. Por tanto, la función de revisiones periódicas de la gestión crediticia es fundamental.

- **Función**

Un sistema crediticio bien implementado debe ser compatible con la función específica de gestión financiera y estrategia comercial de la empresa.

Figura 01: Principios de créditos



Fuente: Elaboración Propia

➤ **Tipo De Crédito**

La actividad crediticia es amplia y variada, y de manera organizado representa una serie de operaciones integradas y ofrece una serie de posibilidades a la hora de transferir bienes, servicios y dinero a través de las actividades de comercialización, producción, financiación

y control a las que están sujetos las empresas dentro de su ámbito orgánico funcional y operativo.

- **Crédito entre Comerciantes**

Opera de forma de movimiento y transacción de mercaderías, dinero y servicios entre una empresa y otra que pueden o no estar constituida; una en calidad de proveedor, fabricante o distribuidor y otra en calidad empresa comercial mayorista o minorista con la finalidad de expandir sus actividades comerciales; sin o con la intermediación de una entidad de transacción.

Este tipo de crédito permite a las empresas obtener, mercaderías, insumos o productos acabados de otras empresas o cambio de una promesa de pago en un plazo especificado.

- **Crédito al consumidor**

Es el que se concede al cliente o consumidor individual mediante la entrega directa de bienes y/o servicios a cambio de un valor de pago pactado a futuro, donde se puede incluir o no intereses o gastos de recuperación: (cobranza).

Esta forma de crédito es la más común y difundida por su versatilidad e incremento de clientes que aceptan cada vez más este sistema como una forma de adquirir bienes y productos de consumo, porque la tecnología en transacciones de operaciones comerciales va orientada hacia la diversidad de condiciones y eficiencia en la entrega y cobro de las mercaderías a clientes que han sido reconocidos como aptos para otorgarles el crédito. Además, existen diferentes formas de otorgar crédito al consumidor y que por su importancia lo veremos más adelante.

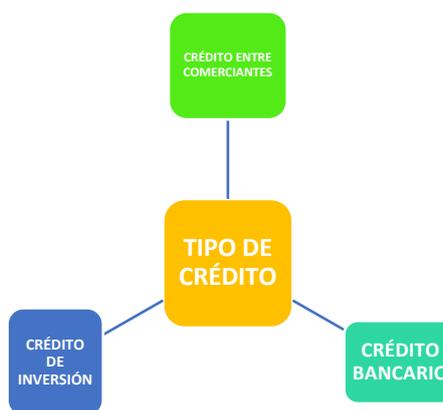
- **Crédito bancario**

Es un crédito de corta duración y básicamente ejecutado por un banco o institución financiera; Su principal objetivo es financiar la producción, comercialización, distribución y promoción de productos o servicios. Su instrumentalización y exigibilidad se regula mediante el uso de instrumentos de crédito interbancario, además de la gestión de una gama de servicios financieros dirigidos tanto a personas naturales como jurídicas.

- **Crédito de inversión**

Generalmente cubre actividades de mediano y largo plazo y está dirigido a la adquisición de equipos, maquinaria, infraestructura y otros activos para proyectos de producción o inversión. Su propósito principal es financiar proyectos o expandir industrias en procesos o transformaciones o equipos, etc. Este préstamo, como se indicó, es otorgado normalmente por bancos y / o instituciones financieras a nivel nacional e internacional.

Figura 02: Tipo de Crédito



Fuente: Elaboración Propia

➤ **Pautas para fijar políticas de crédito:**

BLOGGER (2010), “Nos comenta que el comercio es por el solo una actividad cambiante en términos de evolución económica, su actividad es dinámica provocando un flujo de operaciones rápidas que permiten la transacción de bienes y servicios; por lo tanto, para delinear una política de créditos se tendrá en cuenta los factores de orden interno y externo.”

▪ **Factores de Orden Externo:**

- Según la situación socioeconómica y la estabilidad financiera que atraviesa actualmente el país, estas medidas deben ser implementadas, cambiadas o reemplazadas.
- Situación del mercado; que se refleja en la capacidad de conocer la situación.
- Gestión de calidad y mercado, comportamiento de la competencia, condiciones de proveedores, situación de clientes, etc.

▪ **Factores de Orden Interno:**

- Perseguir metas; permitimos ingresar al mercado, lanzar nuevos productos, atraer nuevos clientes, mantener los estándares de producción y profesionales, etc.
- Rentable; cuanto mayor sea el porcentaje de recaudación permitido.
- El grado de eficiencia y capital de trabajo suficiente para financiar las ventas a plazos.
- El estado financiero de la empresa, con el fin de evitar mantener un alto ratio de inversión en las cuentas por cobrar, si se tiene en cuenta la insuficiencia de capital de la empresa.
- Experiencia en gestión financiera y sentido de la responsabilidad; quienes tienen la responsabilidad de cuidar y mantener el flujo de caja de la empresa también se enfrentarán a la misma situación.

YSELA CHAVEZ (2018),” Adicionalmente se puede decir que existen otros factores de orden interno y externo que condicionan la política crediticia, la misma que puede comportarse en forma liberal o conservadora, según evolucione la condición económica y social del medio. Pero sobre todo para manejar con acierto una política de créditos es necesario concentrar una

labor eficiente del proceso crediticio, evitar riesgos innecesarios, ejercer una activa vigilancia sobre las cuentas por cobrar y determinar eficientemente métodos de cobranza que permitan reaccionar a tiempo con clientes que presentan señales de dificultades de pago frente a sus compromisos. Estas medidas neutralizan en parte el riesgo originado por el otorgamiento de créditos y refuerzan una política firme de créditos.”

➤ **Riesgo Crediticio**

Cuando analizamos los hechos reales, nos encontramos con que no es perfecto, por lo que la existencia de un conocimiento imperfecto conducirá a ciertos desequilibrios, lo señalamos como riesgo: Según Kotler “el riesgo es El estado de conocimiento imperfecto en el que quienes toman decisiones captan los posibles resultados distintos de esa decisión; y tiene la impresión de que conoce sus posibilidades.”

Plácido interpreta el riesgo como “La contingencia provocada por un desconocimiento de la realidad en términos de cuantificar con acierto los resultados”.

Topa dice “En el ámbito crediticio el riesgo nace para el acreedor del haber confiado al cliente la disponibilidad de un determinado bien con un valor a precio estimado”.

El riesgo se asoció inicialmente con el término incertidumbre, porque por esta razón, las acciones no pueden traer cosas medibles al futuro, porque la incertidumbre está incrustada en él. Si en el caso del riesgo de crédito, el concepto de crédito está asociado con el término confianza, entonces está asociado con el término incertidumbre.

Sin embargo, técnicamente hablando, el riesgo crediticio está relacionado con eventos económicos, políticos, sociales, psicológicos y morales que ocurren en el entorno, y algunos de ellos afectan de manera indiscriminada las áreas donde se desarrollan las

actividades comerciales, afectando a los actores. Funciona en lo que llamamos factores.

El riesgo es inherente, paralelo al otorgamiento del crédito, no solo prevalece en el otorgamiento del crédito, sino que también existe durante todo el proceso de cobranza hasta su total liquidación. Por lo tanto, cuando se quiere implementar un sistema de crédito, es necesario evaluar la cobertura de la organización para que tenga la capacidad de evaluar el riesgo como una variable importante en su gestión. El siguiente paso es determinar cómo evaluar el riesgo, pero primero analizaremos brevemente las variables de riesgo:

▪ **Variables generales del riesgo**

a) Riesgo Empresarial

Este es un riesgo inherente a la producción. Mientras las condiciones normales del ciclo productivo cambien, puede ocurrir y afectar implícitamente:

- La producción
- El mercado.
- La conducción o administración.
- El financiamiento.
- La distribución.

b) Riesgo Político

La actividad mercantil es sensible a las medidas de corte político provenientes de cualquier gobierno. Así tendremos medida de carácter

político pueden repercutir en los Precios Margen de Rentabilidad, Estructura de Costos, Política Tributaria, etc.

De ello se desprende que esta variable puede ser influenciada por medidas gubernamentales que afectan la concesión del crédito.

c) Riesgo del Tiempo

En materia de riesgos, el tiempo es una variable siempre presente; a medida que el plazo de devolución sea mayor, aumentan las posibilidades de ocurrencia de los riesgos anteriormente enunciados y los que enumeran a continuación. Esto indudablemente limita la capacidad de gestión porque se torna difícil la recuperación de los bienes cedidos mediante el crédito.

d) Riesgo en el Poder Adquisitivo de la Moneda

Ante esta modalidad de riesgo se debe de establecer un sistema de autoprotección contra los índices de inflación porque esta distorsiona el poder adquisitivo de la moneda.

Esto se evita mediante una adecuada estructura entre provisiones de fondos y canales de financiamiento que deberán ser analizados cuidadosamente antes de estructurar costos de venta y financieros. Se acepta que esta clase de riesgo está presente en créditos a largo plazo.

e) Riesgo de Insolvencia

Se presenta esta situación cuando el cliente no tiene los medios para pagar, aunque recurra a la liquidación de su patrimonio. La cobranza preventiva

será una reacción rápida por parte de la empresa aun cuando sea frecuente el riesgo de no recuperar el total de la deuda.

f) Riesgo sobre Acontecimientos Imprevisibles

Siempre existe la posibilidad de deterioro o destrucción de los activos acreditados.

Estos riesgos se controlan a través de una amplia gama de coberturas de seguros que han sido ampliamente utilizadas en nuestro entorno; los pagos no devengados deben afrontar el tiempo requerido para el proceso de recuperación y el saldo de caja no cubierto en la póliza.



Figura 03: Variable generales de riesgo

Fuente: Elaboración Propia

- **Carácter tangible de los riesgos de crédito**

En todo el contenido anterior, es solo nuestro conocimiento, porque el riesgo de crédito debe ser identificado y evaluado, no vago o general, sino que debe identificarse como un conjunto de situaciones específicas en la forma de personas o empresas. Esencialmente, toda entidad que solicita un crédito presenta un riesgo y la empresa deberá tomar las precauciones necesarias para hacer frente a este desafío. Por todo lo dicho nos damos cuenta de que para evaluar una reputación hay que pasar de lo subjetivo a lo objetivo, de la vaga apreciación a la evaluación.

➤ **Políticas de cobranza**

Las políticas de cobranza son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. “Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero. Este objetivo se vuelve menos obvio y bastante menos probable de lograr cuando se agregan los requerimientos adicionales de retención del buen nombre, la rehabilitación del deudor, la prontitud en el pago y la operación económica”. De acuerdo con los objetivos marcados por la empresa, el cobro de créditos otorgados a los clientes se convertirá en un marco de referencia para formular políticas de cobranza. Se recomienda analizar periódicamente la política de cobranza de acuerdo con las condiciones y necesidades de la empresa y sus operaciones. Se recomienda analizar periódicamente la política de cobranza de acuerdo con las condiciones y necesidades de la empresa y sus operaciones.

MORALES (2014) Define que; “Son los procedimientos que tiene la empresa para la recuperación de los créditos otorgados a los clientes y se considera exitoso si el encargado de cobranza lograr que se reciba el efectivo. Según los métodos de cobranza que se establezca en la empresa, se darán las pautas para una política de cobranza, es decir si la empresa tiene como objetivo la prontitud de sus cobranzas, entonces los métodos que tomaran serán más estrictos, se utilizaran más recursos

económicos y la empresa lograra recuperar los créditos otorgados a sus clientes por la venta de los sus productos. Se debe analizar de manera periódica las políticas de cobranza, porque estas deben estar de acuerdo a la realidad de la empresa y según sus necesidades, por ejemplo, vender agroquímicos a 120 días sin considerar que el pago a proveedores es a 90 días, sería negligente y perjudicial. Las políticas de cobranza deben considerar en qué casos se otorgará crédito, el tiempo de crédito, si se considerara aval, firma de letras, firma de pagarés e incluso el método de pago.”

➤ **Elementos de Políticas de Cobranzas**

- **Condiciones de venta:** Cuando una empresa vende a crédito, establecerá las condiciones de venta del crédito otorgado, incluyendo: plazo, porcentaje de descuento, fecha de pago, lugar donde se paga el crédito, tasa de interés, etc., Y sobre la entrega, características, garantías, usos, restricciones, precauciones, etc.
- **Plazos de cobro:** Para decidir cuándo iniciar el proceso de cobranza con el cliente, es necesario determinar cuándo y cómo realizar la primera cobranza, es decir, cuánto tiempo después de la fecha de vencimiento del crédito se debe continuar recuperando la cuenta adeuda. El intervalo de tiempo dependerá del tiempo de establecimiento de la empresa, que puede ser de una semana, quince días o incluso más.

➤ **Principios básicos de la cobranza**

Vender y cobrar son dos actividades que dan vida y oxigenan a una Empresa. Es parte de lo que se llama “rotación de capital”, es decir, la cantidad de veces que el dinero se invierte y se recupera.

En un mundo de fantasía no debería haber Cobranza. De hecho, si todos los clientes a los que se les ha concedido un préstamo cumplen con su obligación de pago a tiempo, no habría necesidad de cobrar.

La realidad es muy diferente: hay muchos casos en los que las facturas ya no se pueden pagar, a veces debido a circunstancias fuera del control del cliente, a veces debido al cliente y, a veces, en última instancia, por la deshonestidad de algunos. En todos estos casos, es necesario gestionar eficazmente la recuperación de estos créditos.

El cobro de deudas es una de las funciones de la gestión de carteras. Siempre que se haga correctamente y se otorgue el crédito debidamente, la recaudación es menos necesaria y en algunos casos absolutamente inútil. Principios básicos:

- El crédito no es un beneficio que se da, sino un servicio en venta, es una forma de incrementar las ventas y las ganancias.
- Todo cliente puede cambiar: Todo buen cliente si no se le cuida puede pasar a ser un “mal cliente”, pero si se le trata profesionalmente, es susceptible de mejorar.
- La cobranza debe generar nuevas ventas: La gestión de cobranza debe realizarse de manera productiva, generando nuevas ventas y aumentando la buena imagen del acreedor.
- La cobranza debe planificarse: no debe improvisarse, ya que esto conduce al fracaso.
- Este debe ser un proceso de educación del cliente y debe completarse permanentemente con todos los deudores.
- Es la acción por medio de la cual el acreedor recuerda al deudor la promesa de pago.
- Debe hacerse de manera amistosa, incluso si se hace legalmente.
- Debe hacerse con profesionalismo.
- Necesita el ingenio y la determinación del cobrador.
- Debe solicitar el pago sin perder la confianza del deudor.

- Es un acto de personas hacia otras personas, por lo que requiere muy buenas relaciones humanas.
- Debe tener en cuenta la personalidad de cada deudor para darle su adecuado tratamiento.
- En cada cobro se juega la imagen del acreedor; por lo tanto, siempre se debe buscar la recuperación del dinero, conservar la imagen y seguir contando con la confianza del cliente y su preferencia por nosotros.

➤ **Pautas para fijar políticas de cobranza**

El objetivo principal del cobro de deudas es el pago rápido y a tiempo con menos problemas de tiempo de inactividad y bajos costos operativos. Toda empresa que concede créditos quiere conseguir esta situación. Esto incluye que el cliente debe mantener su identidad y su buena voluntad hacia la empresa para poder mantener estas relaciones incluso en tiempos difíciles. Sin embargo, son los hechos y la realidad los que marcan las reglas del juego en un país donde las políticas conducen a una falacia que afecta a todas las variables económicas. igualmente, a factores sociales, políticos, comerciales y morales. Debido a esto, los objetivos están sesgados y las pautas no son muy efectivas debido a estas medidas que deben ser consideradas y analizadas.

a) Factores de Orden Externo

- Incremento del costo de las operaciones de cobranza por clientes que cambian de domicilio o que viven en lugares alejados (Ubigeo).

- Implicancia de orden legal y tributario sobre las posibilidades de extender o restringir el crédito por el exceso de tiempo y gastos que origina la cobranza judicial. (Proceso extenso y oneroso).
- El cambio en las actividades en los negocios que varían constantemente la modalidad de comercialización, cambio de productos, requerimiento de personal, etc., lo que provoca que la cobranza varíe y pierda efectividad.
- Excesiva complejidad tributaria y poca capacidad profesional para hacer frente a una actividad importante e indispensable.

b) Factores de Orden Interno

- Los créditos mal concedidos, son los que originan una cobranza forzada y negligente por cuentas no cobradas a tiempo.
- La insuficiencia del capital de trabajo, lo que obliga a que en épocas inflacionarias este se vea reducido, eliminando el crédito por las dificultades de la cobranza.
- Poca efectividad en la cobranza, lo que imposibilita que la empresa no tenga liquidez y repercuten en la obtención del efectivo y del aspecto financiero de la empresa.

➤ Objetivo de cobranza

Las empresas con equipos de cobranza eficaces tienen muchos elementos en común. Uno de estos elementos es que antes de realizar el contacto colectivo, puede elegir efectivamente el objetivo del contacto.

▪ Recordar:

En primera instancia hay que descartar el olvido como motivo de no pago y dar inicio a la conversación de cobranza en un tono positivo. En estos

primeros contactos se puede definir el tono que tendrá la discusión de cobranza entendiendo, entre otras cosas, el nivel de satisfacción del cliente con los servicios o productos recibidos.

- **Identificar barreras de pago:**

En algunas circunstancias el cliente no paga producto de alguna acción que todavía no ha tomado el proveedor; por ejemplo, el cliente todavía no tiene copia de la factura. Una vez entendidas estas barreras es imperioso que el proveedor realice todo lo posible para resolverlas y eliminar las excusas que pueda tener el cliente para no realizar el pago.

- **Generar acciones del lado del cliente:**

Si el cliente, luego de ser recordado, aún no realiza el pago, debe dirigirse hacia acciones que lo generen. En estos casos, el contacto de cobranza debe incentivar al cliente a comprometerse a realizar acciones que culminen en el pago de la deuda.

- **Presionar:**

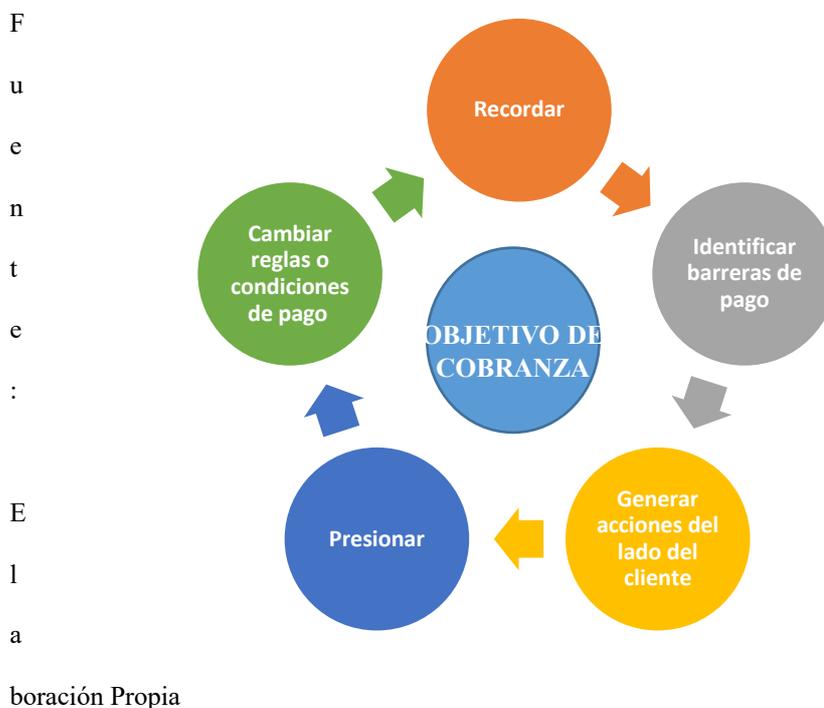
Si el cliente incumple o no tiene la intención de cumplir con la promesa de pago, el objetivo es trabajar más duro para tomar medidas. Usar amenazas para incitar a los clientes a tomar medidas es un camino peligroso y solo debe tomarse en condiciones extremas. Por lo general, es mejor sentir empatía o avergonzarse de llegar tarde.

- **Cambiar reglas o condiciones:**

Cuando se descubren problemas en los pagos de los clientes, debe haber consecuencias claras, lo cual es importante. En este caso, el objetivo debe ser notificar al cliente del cambio en las reglas o condiciones; por ejemplo,

reducir el límite de crédito o imposibilitar otra programación hasta que se pague la deuda.

Figura 04: Obejetivo de Cobranza



➤ Tipo de cobranza

Se puede decir que, en nuestro país, dentro del conocimiento general y legal, se dan tres tipos de cobranza, atendiendo a su proceso de ejecución:

a) Cobranza Formal

La que es realizada por los responsables directos de la cobranza, utilizando los medios y procedimientos habituales para ejecutar la cobranza, ya sea a través de los propios recolectores de la empresa o bien a través de intermediarios calificados, en su caso. Este proceso debe ser programado, analizado y sometido a revisión por los responsables de la gestión del negocio antes de elegir el tipo de cobranza. Se entiende que la empresa sólo decidirá recurrir a

otro tipo de cobros cuando haya agotado todas las medidas y recursos necesarios para el pronto pago y que por esta circunstancia se vea comprometida la relación Cliente-Empresa.

b) Cobranza Judicial

En este tipo de cobranza, la empresa puede o no intervenir directamente. En los casos en que interviene, se considera dentro de su línea o personal asesor a un gerente o abogado especializado en cobranza judicial. En caso contrario, puede recurrir a una agencia de cobranza independiente, las mismas que ofrecen servicios de cobranza judicial y extrajudicial. Su procedimiento se adapta a las disposiciones legales y legales que la legislación ha indicado. Ni que decir tiene que llegar a un cobro judicial, por los costos y el tiempo que representa, es muy perjudicial para la empresa, considerando que, en épocas inflacionarias o recesivas, la erosión del dinero afecta considerablemente al capital de la empresa.

c) Cobranza Extra-judicial

La recaudación extrajudicial deriva de la anterior en lo que respecta al inicio del proceso judicial; marcar diferencias cuando el deudor se somete a una transacción fuera de juicio, con el fin de cargar el aumento de costos, pérdida de tiempo e inconvenientes para ambas partes; por este motivo se llega a un acuerdo extrajudicial.

Con frecuencia, se programan nuevas fechas de pago, con gastos mínimos adicionales, o también se recurre a la recuperación de la mercancía si en el contrato de compraventa se consideró la devolución de la mercadería con cláusulas específicas que determinen dicha operación.

La elección del tipo de cobro dependerá del tipo de crédito, clase y condiciones del cliente, lugar de residencia donde debe realizarse el cobro, costes de transporte y costes de ubicación y ejecución, etc.

Como el objetivo de la cobranza es nuevamente, ejecutar la cobranza, esta elección dependerá de la acción que se derive de prever una cobranza efectiva acorde a las demandas de la empresa que es; para recuperar su capital en el tiempo programado y con la sencillez que requiere este proceso.

Figura 05: Tipo

de

Cobranza



Fuente: Elaboración Propia

2.2.2 Cuentas por cobrar

Es uno de los activos más importantes porque es el activo más líquido después del efectivo en las entidades económicas. Las cuentas por cobrar se refieren a ciertos bienes o servicios vendidos o prestados que serán recuperados parcialmente. Puede producirse de diferentes formas, pero en todas las empresas o entidades económicas crea un derecho a exigir el pago a un tercero. De lo contrario, la empresa tiene derecho a recuperar los productos vendidos a crédito. Las cuentas por cobrar son equivalentes a derechos exigibles derivados de ventas, servicios prestados, concesiones de préstamos o cualquier otro concepto similar.

En el nivel general anterior, generalmente incluye documentos que se pueden recibir del representante de los derechos ejecutables del cliente, que han sido documentados.

➤ **Clasificación de cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar están calificadas en los estados financieros de acuerdo con su origen en:

- **Comerciales:** aquel producto de los ingresos por los bienes y servicios correspondientes a las operaciones principales del negocio.
- **Relacionadas:** producto de las transacciones hechas con familiares y empresas relacionadas.
- **A empleados:** proveniente de los préstamos, anticipos u otras entregas dadas a los trabajadores y que serán devueltas por ellos en un tiempo determinado.
- **Otras cuentas por cobrar:** aquellas que salen de las operaciones regulares de la empresa.

Figura 06: Clasificación de Cuentas por Cobrar



Fuente: Elaboración Propia

➤ **Trato cuentas por cobrar**

Este tipo de cuentas requieren de un trato especial por las siguientes razones:

- Representan dinero a corto, mediano y largo plazo.
- Parte de la liquidez de la empresa se ve representada en ella.
- Es cambiante, lo cual quiere decir, que se encuentra en constante movimiento y necesita de revisiones y análisis.

➤ **Tipo cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar se pueden clasificar en dos tipos:

- Corto plazo: Son aquellas que requieren de disponibilidad inmediata dentro de un plazo que no debe ser mayor a un año. Este tipo de cuentas se deben presentar en el Estado de Situación Financiera como activo corriente.

- Largo Plazo: Su disponibilidad es a más de un año. Este tipo de cuentas se deben presentar fuera del activo no corriente.

2.2.3 Morosidad

La morosidad es la práctica según la cual un deudor, persona física o jurídica, no paga una vez vencida su obligación. En este caso, el deudor se llama criminal. Para que se produzca un concurso de acreedores, ambas partes deben disponer de un documento vinculante legalmente reconocido (facturas, cheques, contratos en general, etc.) que indique las condiciones y la fecha de vencimiento de la obligación.

Por lo tanto, no se puede considerar cualquier impago como morosidad.

Si este documento no estuviera disponible, la deuda tampoco existe legalmente, por lo que lograr el pago de la deuda se dificulta por la imposibilidad de actuar contra el deudor de la misma.

El hecho de que un deudor esté en mora no significa que no pagará, sino que no ha pagado en los plazos establecidos.

➤ Tipos de clientes morosos

No todos los clientes morosos son iguales, pero cada uno puede tener motivos muy diferentes para no realizar su pago a tiempo.

Los tipos de morosos más comunes con los que se puede enfrentar una empresa son los siguientes:

- **Clientes morosos casuales.**

- Son personas que quieren pagar, pero no pueden. Siempre pagan a tiempo, aunque retrasan el pago por alguna razón. Puede ser porque no tienen efectivo a mano o porque tienen algo imprevisto.

- **Clientes morosos intencionales.**

Son los que pueden pagar, pero no están dispuestos a pagar, es decir, harán todo lo posible para ampliar la deuda. Suelen hacerlo para evitar el pago, aunque en la mayoría de los casos se les puede cobrar. Este tipo de clientes son muy raros.

- **Clientes morosos negligentes.**

Son los compradores que pueden pagar, pero no les importa cuánto deben. No suelen tener mala voluntad a pesar de utilizar su liquidez para otros pagos.

- **Clientes morosos circunstanciales.**

Ellos son los que pueden pagar, pero han descubierto un problema con el producto o servicio y han retrasado el pago. Una vez resuelto el problema, realizarán el pago sin problemas.

- **Clientes morosos despreocupados.**

Son los clientes que quieren y pueden pagar, pero al ser muy olvidadizos o desorganizados, pierden sus facturas y no saben cuándo deben liquidar la deuda.

- **Clientes morosos insumisos.**

Ellos son los que pueden pagar, aunque creen que la deuda no existe, no saben que tienen una deuda, o creen que el monto calculado es injusto o incorrecto.

- **Clientes morosos crónicos.**

Son esas personas que siempre, sin excepción, pagan tarde. Su morosidad puede deberse a diferentes causas.

Figura 07: Tipo de Clientes Morosos



Fuente: Elaboración Propia

2.2.4 Nic 1 Presentación de Estados Financieros

➤ **Objetivo**

Las bases para la presentación de los estados financieros como un propósito general, tiene como objetivo asegurar que sean comparables, los estados financieros de la misma empresa con periodos anteriores, como con las de otras entidades.

➤ **Alcance**

- No se aplicará a la estructura y contenido de los estados financieros intermedios condensados que se elaboren de acuerdo con la NIC 34 Información Financiera Intermedia.
- Se aplicará a todas las empresas, incluyendo las que presentan estados financieros consolidados de acuerdo con la NIIF 10 Estados Financieros Consolidados y las que presentan estados financieros separados, de acuerdo con la NIC 27 Estados Financieros Separados.

- Las empresas con actividades sin fines de lucro ya sea del sector privado o del sector público, aplican esta norma, podrían verse obligadas a modificar las descripciones utilizadas para partidas específicas de los estados financieros.
- Las empresas que carecen de patrimonio tal como se define en la NIC Instrumentos Financieros (por ejemplo, algunos fondos de inversión colectiva), y aquellas empresas cuyo capital en acciones no es patrimonio (por ejemplo, algunas entidades cooperativas) tendrían la necesidad de adaptar la presentación en los estados financieros de las participaciones de sus miembros o participantes.

➤ **Finalidad de los estados financieros**

Los estados financieros forman una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad.

El objetivo es brindar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, y esta debe de ser útil para los usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas.

➤ **Conjunto completo de estados financieros**

- Un estado de situación financiera al final del periodo.
- Un estado del resultado integral del periodo y otro resultado integral del periodo.
- Un estado de cambios en el patrimonio del periodo.
- Un estado de flujos de efectivo del periodo.
- Notas, que incluyan un resumen de las políticas contables más significativas y otra información explicativa.

- Un estado de situación financiera al principio del primer periodo comparativo, cuando una entidad aplique una política contable retroactivamente o realice una reexpresión retroactiva de partidas en sus estados financieros, o cuando reclasifique partidas en sus estados financieros.

➤ **Presentación razonable**

Es razonable la presentación fidedigna de los efectos de las transacciones, así como de otros sucesos y condiciones, de acuerdo con las definiciones y los criterios de reconocimiento de activos, pasivos, ingresos y gastos.

Una empresa no señalará que sus estados financieros cumplen con las NIIF a menos que satisfagan todos los requerimientos de estas.

➤ **Condiciones para un buen cierre contable**

a) Hipótesis de negocio en marcha

La gerencia evaluará la capacidad que tiene una entidad para continuar en funcionamiento, es decir la empresa no pretende liquidar la entidad o cesar sus actividades.

De existir duda de la continuidad de la empresa o haya una causa potencial para liquidar la empresa esto deberá ser revelado en las notas a los estados financieros, además la empresa tiene que hacer evaluaciones para tener información disponible en el futuro, de al menos doce meses a partir del periodo sobre el que se informa.

b) Base contable de acumulación (devengo)

Salvo la información de flujo de efectivo, la empresa debe de elaborar sus estados financieros bajo la base del devengo, es decir, los ingresos y los gastos de la empresa deben de registrarse en el momento que ocurre sin considerar si se cobró o pago.

c) Materialidad (importancia relativa) y agrupación de datos

Las partidas similares se presentarán por separado, también, las partidas de naturaleza o función distinta, a menos que no tenga importancia relativa.

Si una partida concreta carece de importancia relativa se puede agregar a otras partidas semejantes a ella, su presentación separada se mostrará en las notas de los estados financieros.

d) Compensación

Las partidas que se puedan agrupar como por ejemplo son las ganancias y pérdidas por la diferencia de cambio, sin embargo, si estas partidas tienen importancia relativa se presentaran por separado.

e) Frecuencia de la información

Los estados financieros pueden ser elaborados con un periodo mínimo anual, las fechas de los balances cambian pueden ser presentados de un periodo superior o inferior a un año. Normalmente los estados financieros se preparan uniformemente abarcando periodos anuales.

f) Uniformidad en la presentación.

Aplicar políticas contables adecuadas para la empresa de manera homogénea de un periodo a otro y así sucesivamente, esto permite comparar los estados financieros de la empresa en el tiempo.

2.2.5 Nic 8 Políticas Contables y cambios en las Estimaciones Contables y Errores

➤ Objetivo

- Prescribir los criterios para seleccionar y modificar las políticas contables.
- Establecer el tratamiento contable y la información a revelar acerca de los cambios en las políticas contables.
- Prescribir el método de los cambios en las estimaciones contables.
- Regular el método de la corrección de errores.

➤ Alcance

Se aplicará en la selección y aplicación de políticas contables, de la misma forma la contabilización de los cambios en éstas y en las estimaciones contables, y en la corrección de errores de periodos anteriores.

➤ Definición de las políticas contables

Son los comienzos, bases, acuerdos, reglas y procedimientos específicos implementados por la empresa en la elaboración y presentación de sus estados financieros. La empresa formula políticas de acuerdo al giro de la empresa, y materialidad de las partidas, siempre y cuando este en concordancia de las NIIF.

En ausencia de una NIIF que sea aplicable específicamente a una transacción o a otros hechos o condiciones, la gerencia deberá usar su juicio en el desarrollo y aplicación de una política contable, a fin de suministrar información.

➤ **Uniformidad de las políticas contables**

La empresa seleccionará y aplicará sus políticas contables de manera uniforme para transacciones u otros eventos a menos que una NIIF requiera o permita establecer categorías de partidas para la cuales podría ser apropiado aplicar diferentes políticas.

➤ **Cambios en las políticas contables**

- Solo si lo requiere por una NIIF.
- Los estados financieros suministren información más fiable y relevante sobre los efectos de las transacciones u otros eventos que afecten a la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de la empresa.

➤ **La aplicación retroactiva de las políticas contables**

- Está asociada cuando una empresa desea aplicar una nueva política contable, esto quiere decir que la empresa aplicara la política como si esta se hubiera aplicado siempre. Se debe de reflejar en los estados financieros, detallados en las notas a los estados financieros.
- Si un cambio en una política contable se aplica retroactivamente, la empresa ajustará los saldos iniciales de cada componente afectando el patrimonio para el periodo anterior más antiguo que se presente, revelando información acerca de los demás importes comparativos para cada periodo anterior presentado.

➤ **La reexpresión retroactiva**

- La aplicación o la reexpresión retroactiva requiere estimaciones de importes significativos, y que sea imposible distinguir objetivamente información de tales estimaciones.

- Está relacionado con las correcciones de los errores, consiste en corregir la información a revelar en los estados financieros como si el error cometido en periodos anteriores no se hubiera cometido nunca.
- Por consiguiente, cuando sea impracticable determinar los efectos que se derivan, en cada periodo específico, del cambio de una política contable.
- La entidad aplicará la nueva política contable a los saldos iniciales de los activos y pasivos, al principio del periodo más antiguo para el que la aplicación retroactiva sea practicable que podría ser el propio periodo corriente y efectuará el correspondiente ajuste a los saldos iniciales de cada componente del patrimonio que se vea afectado para ese periodo.

➤ **La aplicación prospectiva**

- Consiste en aplicar la nueva política hacia adelante, de manera que los efectos del cambio solo afectaran resultados de periodos futuros y nunca los resultados de periodos anteriores. El efecto de un cambio en una estimación contable, se reconocerá de una forma prospectiva
- Cuando sea impracticable determinar el efecto acumulado, al principio del periodo corriente, por la aplicación de una nueva política contable a todos los periodos anteriores, la entidad ajustará la información comparativa aplicando la nueva política contable de forma prospectiva, desde la fecha más antigua en que sea practicable hacerlo.

➤ **Cambios en las estimaciones contables**

Una estimación es algo que no puede medirse con precisión, los cambios se deben de reconocer en el periodo actual. Un cambio en la estimación contable nace por alguna nueva información o nuevos acontecimientos.

2.2.6 Nic 37 Provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes

➤ **Objetivo**

Utilizar de manera adecuadas las bases apropiadas para el reconocimiento y la medición de las provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes, además que se revele la información complementaria suficiente, por el medio de las notas de los estados financieros, para permitir a los usuarios comprender la naturaleza de las operaciones.

➤ **Alcance**

Se debe aplicar a todas las entidades, al realizar la contabilización de sus provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes, excepto:

- Aquellos contratos en pendiente de ejecución, salvo si es de carácter oneroso y se estiman pérdidas; los que se ocupan otra norma. (NIC 37: 2018, párr. 1).
- Instrumentos financieros

➤ **Definiciones**

Los términos que se usan en esta norma son los siguientes:

- **Provisión**

Es un pasivo en el que existe incertidumbre acerca de su cuantía o Vencimiento.

- **Pasivo**

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

- **Pasivo contingente**

Es una obligación posible, surgida a raíz de sucesos pasados y cuya existencia debe de ser confirmada solo por la ocurrencia de uno o más hechos futuros sucesos inciertos que no están enteramente bajo el control de la entidad; o una obligación presente, surgida a raíz de sucesos pasados, que no se han reconocido completamente ya que no es probable.

▪ **Activo contingente:**

De naturaleza posible, surgida a raíz de sucesos pasados, cuya existencia ha de ser confirmada sólo por ocurrencia, o en su caso por la no ocurrencia, de uno o más eventos inciertos en el futuro, que no están enteramente bajo el control de la entidad.

➤ **Reconocimiento**

Las provisiones deben de reconocerse cuando se dan las siguientes condiciones:

- Una entidad tiene una obligación presente (legal o implícita) como resultado de un suceso pasado.
- Es probable que la entidad tenga que desprenderse de recursos que incorporen beneficios económicos.
- Puede hacerse una estimación fiable del importe de la obligación.
- Si no cumplen con las condiciones mencionadas, entonces no se reconocerá la provisión.

➤ **Obligación presente**

En algunos casos excepcionales no queda claro si existe o no una obligación en el momento presente. En estas circunstancias se considera que el suceso ocurrido en el pasado ha dado lugar a una obligación presente si, teniendo en cuenta toda la evidencia

disponible al final del periodo sobre el que se informa, mayor la probabilidad de que exista una obligación presente que de lo contrario.

➤ **Suceso pasado**

La entidad identificará los hechos pasados que dan origen a la obligación que generará un desembolso económico futuro.

Se reconocerán como provisiones solo aquellas obligaciones surgidas a raíz de sucesos pasados, cuya existencia sea independiente de las acciones futuras de la entidad (gestión futura de la entidad).

➤ **Salida probable de recursos**

Para la norma, una posible salida de recursos se dará, toda vez que sea probable la

existencia de una obligación presente y que a futuro incorpore beneficios económicos.

Frente a esta premisa citada por la norma, la entidad deberá revelar como pasivo contingente.

➤ **Estimación fiable**

Para la norma, las estimaciones son esenciales para la preparación de los estados financieros y garantiza la fiabilidad de la información financiera.

En el excepcional de que no se pueda hacer ninguna estimación fiable, se estimará ante un pasivo que no puede ser objeto de reconocimiento. La información a revelar sobre tal pasivo contingente se hará por medio de las notas.

➤ **Medición**

Consiste en la determinación de valores monetarios por la cual se identifican y se registran en la contabilidad, para luego informar fielmente en los estados financieros de la entidad.

➤ **Mejor estimación**

En el párrafo 36 de la norma, menciona que, la mejor estimación es el importe inicialmente reconocido como provisión, al final del periodo sobre el que se informa.

La mejor estimación del desembolso necesario para cancelar la obligación presente vendrá constituida por el importe, evaluado de forma racional, que la entidad tendría que pagar para cancelar la obligación al final del periodo sobre el que se informa, o para transferirla a un tercero en esa fecha.

➤ **Riesgo e incertidumbres**

Según el párrafo 42 de la norma, la entidad deberá considerar los riesgos e incertidumbres a fin de realizar una provisión fiable de las estimaciones correspondientes.

➤ **Valor presente**

Según el párrafo 46 de la norma; la entidad deberá provisionar el valor presente de la obligación que será objeto de una posible salida de efectivo al final del periodo a informar.

➤ **Sucesos futuros**

Según el párrafo 49 de la norma; para la entidad los sucesos futuros son importantes en la medición de las provisiones, dado que, en el transcurso del tiempo pueden existir cambios significativos que ayude a reducir los costos y/o gastos de la empresa.

Para que la empresa considere una provisión de un suceso futuro, debe tener clara la posibilidad de ocurrencia del hecho.

➤ **Reembolsos**

La empresa podrá reconocer los reembolsos parciales o totales generados por la liquidación de la provisión, toda vez sea segura el ingreso de los beneficios económicos y que no sea mayor a importe inicialmente provisionado.

➤ **Cambios en el valor de las provisiones**

La empresa debe revisar las provisiones al final del periodo sobre el que se informa, y de existir variaciones ajustar en el momento para informar fielmente las estimaciones correspondientes, toda vez que sea probable la entrada de beneficios económicos.

2.2.7 Estimación de cobranza dudosa

Deuda de cobranza dudosa, es aquella del cual no existe certeza o seguridad en su posible recuperación, ya sea:

- Porque el deudor no se acerca a cancelar su obligación con el acreedor
- Porque el deudor se encuentra en una situación de falencia económica que le impide ejecutar cualquier tipo de pago de deudas, en perjuicio del acreedor obviamente.
- Existe una mala gestión sobre las políticas de cobranza en la empresa acreedora

Al observar la normatividad contenida en la Ley del Impuesto a la Renta, particularmente el literal i) del artículo 37° de la Ley del Impuesto a la Renta no se define a las deudas de cobranza dudosa, solamente se establece que éstas pueden ser deducibles como gasto siempre que cumplan ciertas condiciones (las condiciones están reguladas en el literal f) del artículo 21° del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta), se detalla:

- Análisis periódicos de los créditos concedidos o por otros medios.
- Se demuestre la morosidad del deudor mediante la documentación que evidencie las gestiones de cobro luego del vencimiento de la deuda.
- El protesto de documentos.

- El inicio de procedimientos judiciales de cobranza.
- Que hayan transcurrido más de doce (12) meses desde la fecha de vencimiento de la obligación sin que ésta haya sido satisfecha.
- Que la provisión al cierre de cada ejercicio figure en el Libro de Inventarios y Balances en forma discriminada.

Los efectos de la deducción como gasto de las provisiones son exclusivamente para fines del Impuesto a la Renta.

Para establecer la renta neta de tercera categoría se deducirá de la renta bruta los gastos necesarios para producirla y mantener su fuente, así como los vinculados con la generación de ganancias de capital. Son deducibles los castigos por deudas incobrables y las provisiones equitativas por el mismo concepto, siempre que se determinen las cuentas a las que corresponden.

2.3. Definición de términos básicos

➤ Crédito

El crédito o contrato de crédito es una operación financiera en la que una persona (*el acreedor*) realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona (*el deudor*) y en la que este último, se compromete a devolver la cantidad solicitada.

➤ Cobranza

Cobranza es el acto y la consecuencia de cobrar: obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas. La cobranza es el cobro en cuestión.

➤ Sistema contable

Un sistema contable es una estructura organizada en la cual se registran las operaciones que hace una entidad.

➤ **Políticas contables**

Son los principios, bases, acuerdos, reglas y procedimientos específicos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros.

➤ **Límites de Créditos**

El límite es la cantidad máxima de dinero concedida por el banco, institución o persona para el pago de compras a crédito.

➤ **Financiamiento**

Se conoce como financiamiento o financiación el mecanismo por medio del cual se aporta dinero o se concede un crédito a una persona, empresa u organización para que esta lleve a cabo un proyecto, adquiera bienes o servicios, cubra los gastos de una actividad u obra, o cumpla sus compromisos con sus proveedores

➤ **Rotaciones de cuentas por cobrar**

Se define como la proporción entre el total de ventas anuales a crédito y el promedio de cuentas pendientes de cobro. Cuyo resultado nos informará del número de veces que las cuentas por cobrar rotan durante un año comercial.

➤ **Liquidez**

Capacidad que tiene una persona, una empresa o una entidad bancaria para hacer frente a sus obligaciones financieras

➤ **Endeudamiento**

La deuda es un compromiso de pago obligado entre dos entidades. Si la palabra deuda se emplea esencialmente para devolver dinero, es decir, deuda económica, una deuda es también un concepto moral.

➤ **Conciliar**

Es un término que alude a la acción encaminada a poner de acuerdo a dos personas o grupo de las mismas que tienen un desencuentro. También hace referencia a crear una compatibilidad entre elementos.

➤ **Estados financieros**

Son informes que utilizan las instituciones para dar a conocer la situación económica, financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado.

➤ **Selección de proveedor**

Elegir a los proveedores adecuados, que compartan principios e ideales afines a tu empresa, y con los que crear estrechos lazos que permitan una colaboración mutua, una comunicación fluida y el beneficio mutuo, es un factor crucial para cualquier empresa, especialmente para aquellas que desean una gestión basada en principios como la calidad.

CAPITULO III

3. Hipótesis y variables

3.1 Hipótesis y/o Supuestos básicos

3.1.1 Hipótesis general

El mejoramiento de las políticas de créditos y cobranzas incidirá favorablemente en la reducción en los porcentajes de morosidad en la empresa en la Corporación MG SAC 2019

3.1.2 Hipótesis específicas

- Los procedimientos que se realiza para las medidas preventivas de control contribuyen a reducir el porcentaje de morosidad en la empresa en la Corporación MG SAC 2019.
- la capacitación del personal del área de créditos y cobranzas fomenta la reducción de los porcentajes de morosidad en la empresa en la Corporación MG SAC 2019.
- La falta de control en la Rotación de cuentas por cobrar influye en los estados financieros para la toma de en la empresa Corporación MG SAC 2019.

3.2 Identificación de variables o unidades de análisis

3.2.1 VARIABLE INDEPENDIENTE (X) : POLITICA DE CREDITOS Y CORANZAS		
DEFINICION		
Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito		
DIMENSIONES E INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES
ESTRATEGIAS DINAMICAS	En el ámbito de la empresa se utiliza el término estrategia dinámica para hablar de la serie de pasos o pautas que una	Instauración de fecha de pagos
		Solución adecuada de quejas y

	compañía debe seguir para obtener los mayores beneficios.	reclamos
		Mejoramiento de crédito a los clientes
ADMINISTRACION DE INFORMACION	Una empresa es más competitiva cuanto más se destaca en la explotación de la información.	Información de clientes morosos
		Estado del crédito
		Cartera de Clientes
POLÍTICAS Y PROCESOS DE COBRANZA	Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes.	Establecimiento de políticas y Procesos de cobranza
		Cumplimiento de las políticas cobranza

3.2.2 VARIABLE DEPENDIENTE (Y) : REDUCCION DE PORCENTAJES DE MOROSIDAD		
DEFINICION		
La morosidad es la práctica por la cual un deudor, persona física o jurídica, no paga al vencimiento de su obligación. En este caso, dicho deudor es conocido como moroso.		
DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES
MEDIDAS PREVENTIVAS DE CONTROL	Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio.	Grado de Morosidad
		Monitoreo y Evaluación
MEJORAR EL RENDIMIENTO	Hacer que rendimiento se más competitivo a comparación del mercado actual.	SELECCIÓN Y CAPACITACION DEL PERSONAL
		INCENTIVOS AL PERSONAL
INDICADORES FINANCIEROS	Un indicador financiero o índice financiero es una relación entre cifras extractadas de los estados financieros y otros informes contables de una empresa con el propósito de reflejar en forma objetiva el comportamiento de	Riesgo de Morosidad
		Rotación de cuentas por cobrar

	la misma.	
--	-----------	--

3.3 Matriz Lógica de Consistencia

TITULO: “MEJORAMIENTO DE LA POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS COMO MEDIDAS PARA REDUCIR LOS PORCENTAJES DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA CORPORACION MG S.A.C., 2019”.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES				
GENERAL: ¿De qué manera el mejoramiento de las políticas de créditos y cobranzas incide en la reducción en los porcentajes de morosidad según los estados financieros de la empresa Corporación MG SAC 2019?	GENERAL: Determinar de qué manera el mejoramiento de las políticas de créditos y cobranzas incide en la reducción en los porcentajes de morosidad según los estados financieros de la empresa Corporación MG SAC 2019	El mejoramiento de las políticas de créditos y cobranzas incide favorablemente en la reducción en los porcentajes de morosidad según los estados financieros la empresa en la Corporación MG SAC 2019	INDEPENDIENTE POLITICA DE CREDITOS Y CORANZAS	ESTRATEGIAS DINAMICAS	Instauración de fecha de pagos				
					Solución adecuada de quejas y reclamos				
					Mejoramiento de crédito a los clientes				
								ADMINISTRACION DE INFORMACION	Información de clientes morosos
									Estado del crédito
									Cartera de Clientes
									Establecimiento de políticas y Procesos de cobranza
				POLITICAS Y PROCESOS DE CREDITOS Y COBRANZA	Cumplimiento de las políticas cobranza				
ESPECIFICOS ¿De qué manera las medidas preventivas de control contribuyen a reducir el porcentaje de morosidad en la empresa en la Corporación MG SAC 2019?	ESPECIFICOS Determinar de qué manera las medidas preventivas de control contribuyen a reducir el porcentaje de morosidad en la empresa en la Corporación MG SAC 2019	Los procedimientos que se realiza para las medidas preventivas de control contribuyen a reducir el porcentaje de morosidad en la empresa en la Corporación MG SAC 2019	DEPENDIENTE REDUCCION DE PORCENTAJES DE MOROSIDAD	MEDIDAS PREVENTIVAS DE CONTROL	· Grado de Morosidad				
					Grado de Morosidad				
¿De qué manera la capacitación del personal del área de créditos y cobranzas influye en la reducción de los porcentajes de morosidad en la empresa en la Corporación MG SAC 2019?	Establecer De qué manera la capacitación del personal del área de créditos y cobranzas influye en la reducción de los porcentajes de morosidad en la empresa Corporación MG SAC 2019	la capacitación del personal del área de créditos y cobranzas fomenta la reducción de los porcentajes de morosidad en la empresa Corporación MG SAC 2019		MEJORAR EL RENDIMIENTO	Incentivos para el personal				
					Selección y capacitación del personal				
¿De qué manera repercute la falta de control en la morosidad de créditos y cobranzas en los estados financieros para toma de decisiones en la empresa Corporación MG SAC 2019?	Determinar de qué manera repercute la falta de control en la morosidad de créditos y cobranzas en los estados financieros para toma de decisiones en la empresa Corporación MG SAC 2019	La falta de control en la Rotación de cuentas por cobrar influye en los estados financieros para la toma de decisiones en la empresa Corporación MG SAC 2019		INDICADORES FINANCIEROS	· Riesgo de Morosidad				
					· Rotación de cuentas por cobrar				

CAPÍTULO IV

4. Marco metodológico

4.1 Tipo y método de investigación

El método considerado a emplear es hipotético – deductivo porque en la presente investigación se intenta validar la hipótesis formulada a través del planteamiento del problema del mejoramiento de la política de créditos y cobranzas como medidas para reducir los porcentajes de morosidad en la empresa Corporación MG SAC 2019

El método de investigación hipotético – deductivo es un proceso iterativo, es decir se repite constantemente, en el cual se examina las hipótesis expuestas a la luz de los datos que van arrojando los experimentos. Si la teoría no se ajusta a los datos, se ha de cambiar la hipótesis, o modificarla, a partir de inducciones.

4.2 Diseño específico de investigación

De acuerdo a las características del estudio, el diseño de la investigación es **NO EXPERIMENTAL TRANSVERSAL**, este diseño se caracteriza por que se realiza sin manipular deliberadamente las variables y se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. **DESCRIPTIVO Y CORRELACIONAL** porque tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población y describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado.

4.3 Población, muestra o participantes de la investigación

a) Población de la investigación

Empresa Corporación Mg SAC ubicada en el distrito de Santiago de Surco, cuenta con un área de contabilidad conformado 30 personas de contabilidad ocupando diversos cargos auxiliares, asistente, analista y contadora.

b) Muestra de la investigación

Se define como “Es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población” (Carrasco Diaz, 2008, pág. 236). Para la determinación de la muestra, se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, donde los elementos han sido seleccionados, dada la accesibilidad y proximidad para el investigador, es decir se constituyó de trabajadores (30 trabajadores) del área de Contabilidad y Finanzas de la empresa Corporación Mg S.A.C

4.4. Instrumento de recolección de datos

El instrumento para la recolección de datos que se utilizó fue el “cuestionario” que contiene un grupo de preguntas dirigidas al personal de contabilidad y finanzas con conocimientos, manejo y operatividad en el área de cobranza según la muestra. El cuestionario es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, la cual es una definición aceptada para los fines de esta investigación.

Escogimos el “cuestionario” porque permite recuperar información concreta sobre hechos pasados, obtener volúmenes de información sistematizable y es muy útil para comprobar unas hipótesis, bajo la forma de relaciones entre dos o más variables y usando los medios informáticos como el internet podemos pasar la barrera geográfica y llegar a más encuestados.

4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La técnica de procesamiento de datos comprende análisis estadístico, tabla de distribución de frecuencia, Gráfico de barras, tabla bidimensional y prueba chi cuadrado, todos los datos obtenidos se procesaron en el software SPSS.

4.6 Procedimiento de ejecución del estudio

La técnica de estudio que se utilizó fue la verificación de la recolección de datos se dieron inicialmente con la técnica de observación, posteriormente se recurrió al análisis documental para finalmente recolectar los datos a través de las encuestas mediante el instrumento de medición de un cuestionario.

CAPITULO V

5. Resultados y discusión

5.1 Datos cuantitativos

Para la recolección de datos se ha empleado la encuesta, la cual consta de 38 preguntas a las 30 personas que integran el área contabilidad de la empresa Corporación MG S.A.C. dedicadas al servicio de mantenimientos de edificios empresariales en los distritos de Lima.

El cuestionario empleado fue realizado considerando las variables y los indicadores, los cuales están relacionados con una dimensión.

La encuesta fue procesada por una aplicación de Google (Google forms) con respuestas en escala Likert, lo cual nos permite evaluar la opinión del encuestado mediante tablas de frecuencia y procesamiento de datos a través de la técnica del software SPSS.

Tabla 1. Escala de Likert

-
1. Nunca
 2. Casi nunca
 3. A veces
 4. Casi siempre
 5. Siempre
-

Fuente: Elaboración propia

5.2 Análisis e Interpretación de los resultados

Variable Independiente: Políticas de Créditos y Cobranza

Pregunta 1. ¿La empresa lleva un control de fechas de pago respecto a los créditos otorgados a los clientes?

Tabla 1. Análisis Pregunta 01

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.7	6.7
Casi nunca	2	6.7	13.3
A veces	7	23.3	36.7
Casi siempre	12	40.0	76.7
Siempre	7	23.3	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

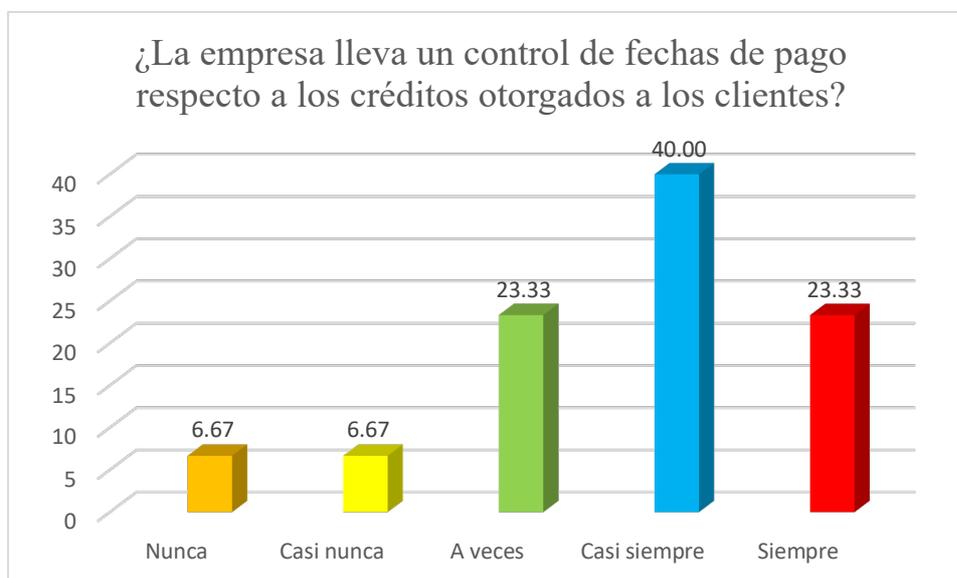


Gráfico 1. Pregunta 01

Interpretación: En la tabla 1, se visualiza que el 40% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre la empresa lleva un control de fechas de pago respecto a los créditos otorgados a los clientes, el 23.33% indican siempre, el 23.33% indican a veces, mientras que el 6.67% indican casi nunca y por último el 6.67% indican nunca.

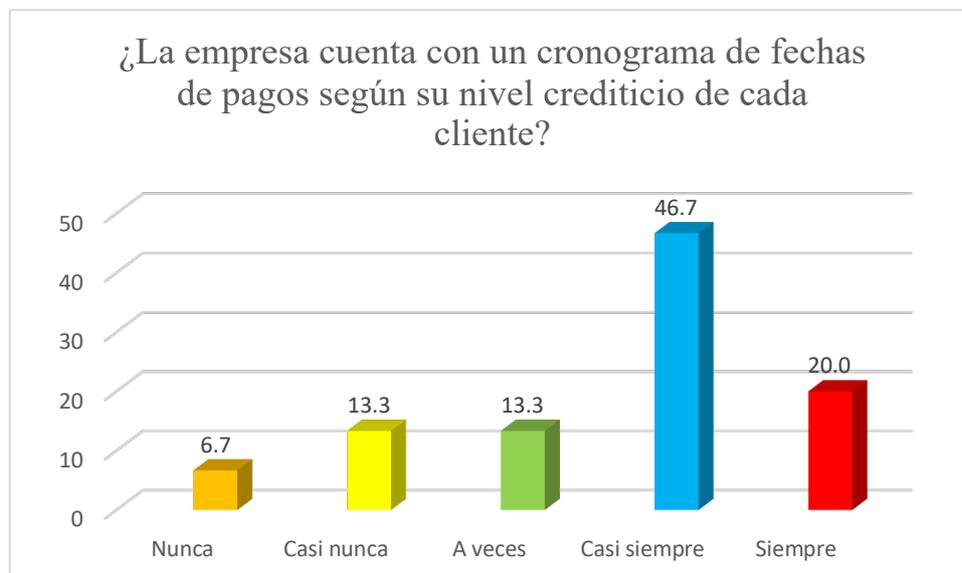
Pregunta 2. ¿La empresa cuenta con un cronograma de fechas de pagos según su nivel crediticio de cada cliente?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.7	6.7
Casi nunca	4	13.3	20.0
A veces	4	13.3	33.3
Casi siempre	14	46.7	80.0
Siempre	6	20.0	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 2. Análisis Pregunta 02

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 2. Pregunta 02



Interpretación: En la tabla 2, se visualiza que el 46.7% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre la empresa cuenta con un cronograma de fechas de pagos según su nivel crediticio de cada cliente, el 20% indican siempre, el 13.3% indican a veces, mientras que el 13.3% indican casi nunca y por último el 6.7% indican nunca.

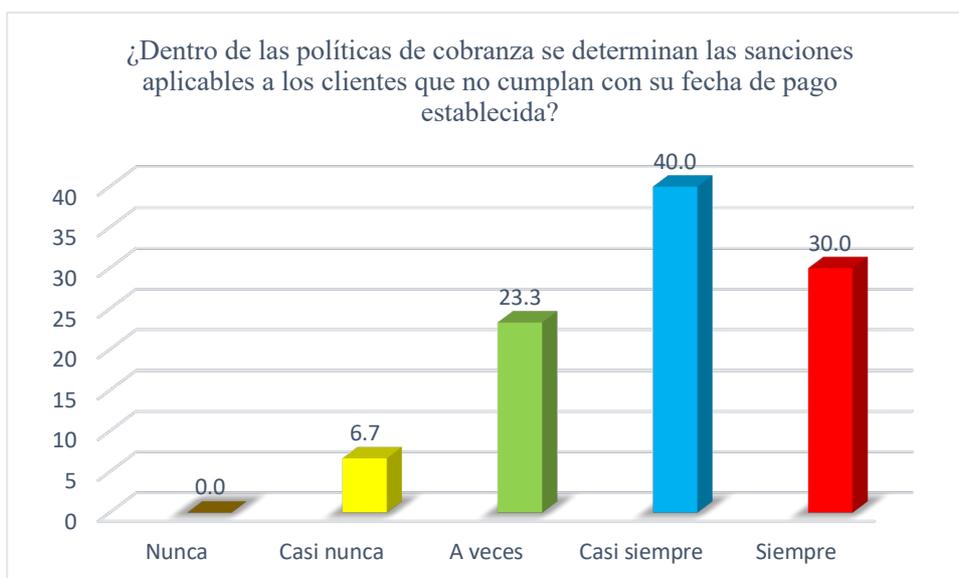
Pregunta 3. ¿Dentro de las políticas de cobranza se determinan las sanciones aplicables a los clientes que no cumplan con su fecha de pago establecida?

Tabla 3. Análisis Pregunta 03

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	2	6.7	6.7
A veces	7	23.3	30.0
Casi siempre	12	40.0	70.0
Siempre	9	30.0	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 3. Pregunta 03



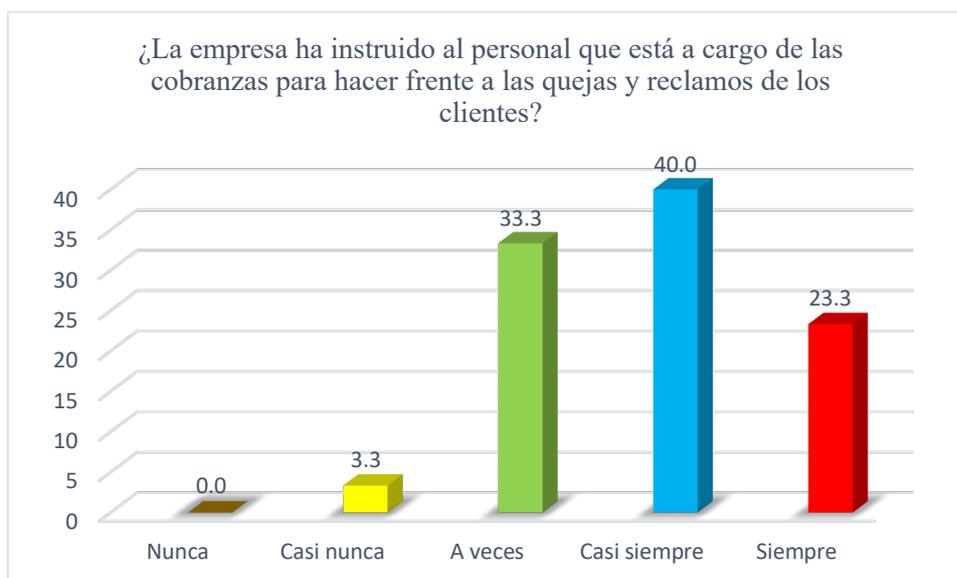
Interpretación: En la tabla 3, se visualiza que el 40% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre dentro de las políticas de cobranza se determinan las sanciones aplicables a los clientes que no cumplan con su fecha de pago establecida, el 30% indican siempre, el 23.3% indican a veces y por último el 6.7% indican casi nunca.

Pregunta 4. ¿La empresa ha instruido al personal que está a cargo de las cobranzas para hacer frente a las quejas y reclamos de los clientes?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	1	3.3	3.3
A veces	10	33.3	36.7
Casi siempre	12	40.0	76.7
Siempre	7	23.3	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 4. Análisis Pregunta 04

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 4. Pregunta 04

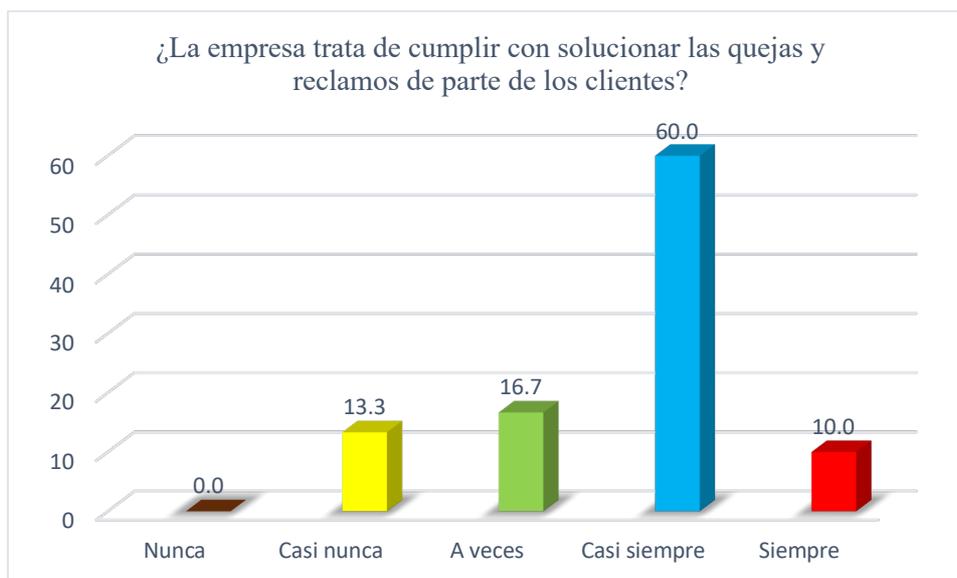
Interpretación: En la tabla 4, se visualiza que el 40% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre la empresa ha instruido al personal que está a cargo de las cobranzas para hacer frente a las quejas y reclamos de los clientes, el 33.3% indican a veces, el 23.3% indican siempre y por último el 3.3% indican casi nunca.

Pregunta 5. ¿La empresa trata de cumplir con solucionar las quejas y reclamos de parte de los clientes?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	4	13.3	13.3
A veces	5	16.7	30.0
Casi siempre	18	60.0	90.0
Siempre	3	10.0	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 5. Análisis Pregunta 05

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 5. Pregunta 05

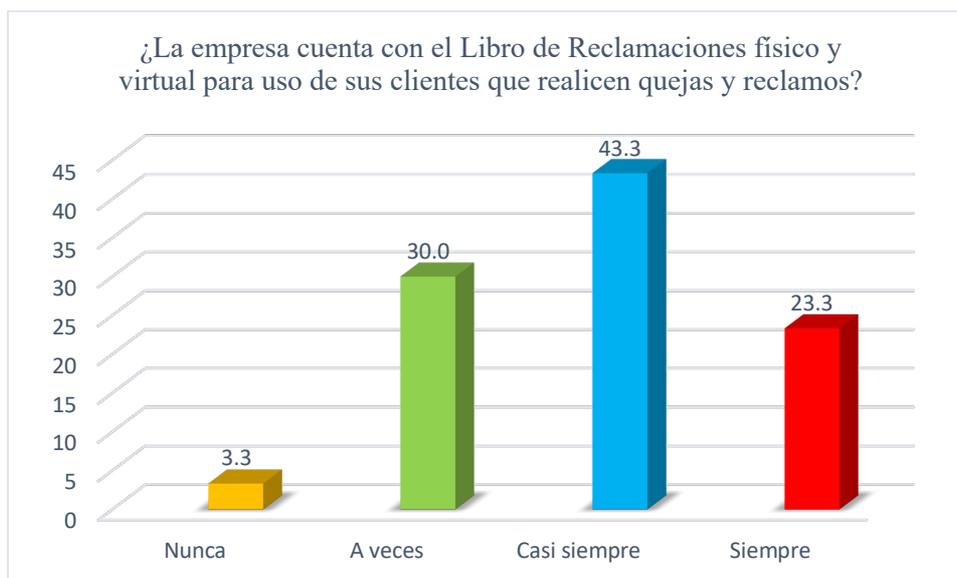
Interpretación: En la tabla 5, se visualiza que el 40% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre la empresa ha instruido al personal que está a cargo de las cobranzas para hacer frente a las quejas y reclamos de los clientes, el 33.3% indican a veces, el 23.3% indican siempre y por último el 3.3% indican casi nunca.

Pregunta 6. ¿La empresa cuenta con el Libro de Reclamaciones físico y virtual para uso de sus clientes que realicen quejas y reclamos?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3.3	3.3
A veces	9	30.0	33.3
Casi siempre	13	43.3	76.7
Siempre	7	23.3	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 6. Análisis Pregunta 06

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 6. Pregunta 06

Interpretación: En la tabla 6, se visualiza que el 43.3% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre la empresa cuenta con el Libro de Reclamaciones físico y virtual para uso de sus clientes que realicen quejas y reclamos, el 30% indican a veces, el 23.3% indican siempre y por último el 3.3% indican nunca.

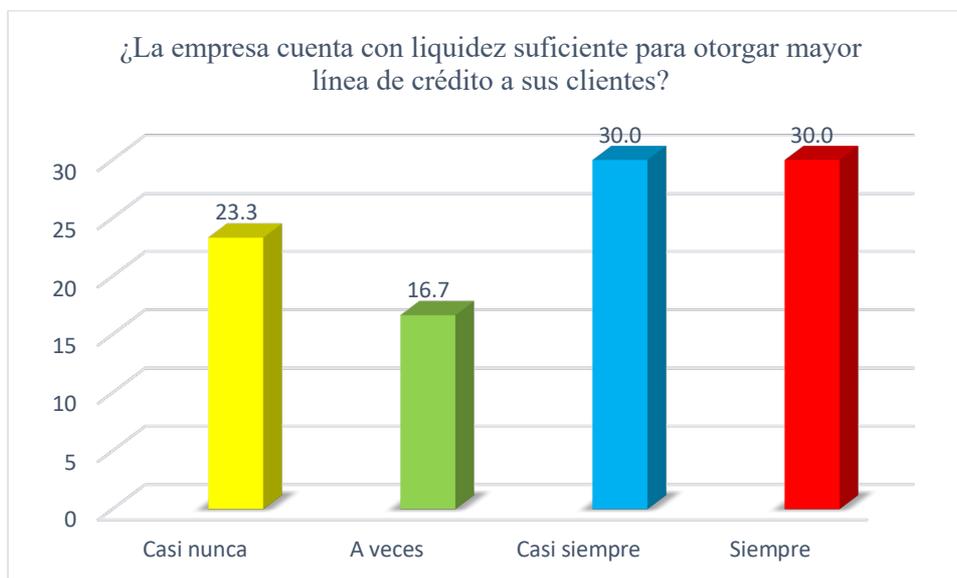
Pregunta 7. ¿La empresa cuenta con liquidez suficiente para otorgar mayor línea de crédito a sus clientes?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	7	23.3	23.3
A veces	5	16.7	40.0
Casi siempre	9	30.0	70.0
Siempre	9	30.0	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 7. Análisis Pregunta 07

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 7. Pregunta 07



Interpretación: En la tabla 7, se visualiza que el 30% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre La empresa cuenta con liquidez suficiente para otorgar mayor línea de crédito a sus clientes, el 30% indican siempre, el 23.3% indican casi nunca y por último el 16.7% indican a veces.

Pregunta 8. ¿La empresa comunica a sus clientes los nuevos servicios y mejoras de los ya existentes?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	0	0.0	0.0
A veces	12	40.0	40.0

Casi siempre	10	33.3	73.3
Siempre	8	26.7	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 8. Análisis Pregunta 08

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 8. Pregunta 08



Interpretación: En la tabla 8, se visualiza que el 40% de las personas encuestadas indicaron que a veces la empresa comunica a sus clientes los nuevos servicios y mejoras de los ya existentes, el 33.3% indican casi siempre, y por último el 26.7% indican a veces.

Pregunta 9. ¿La empresa renueva continuamente las líneas de crédito que ofrece a sus clientes?

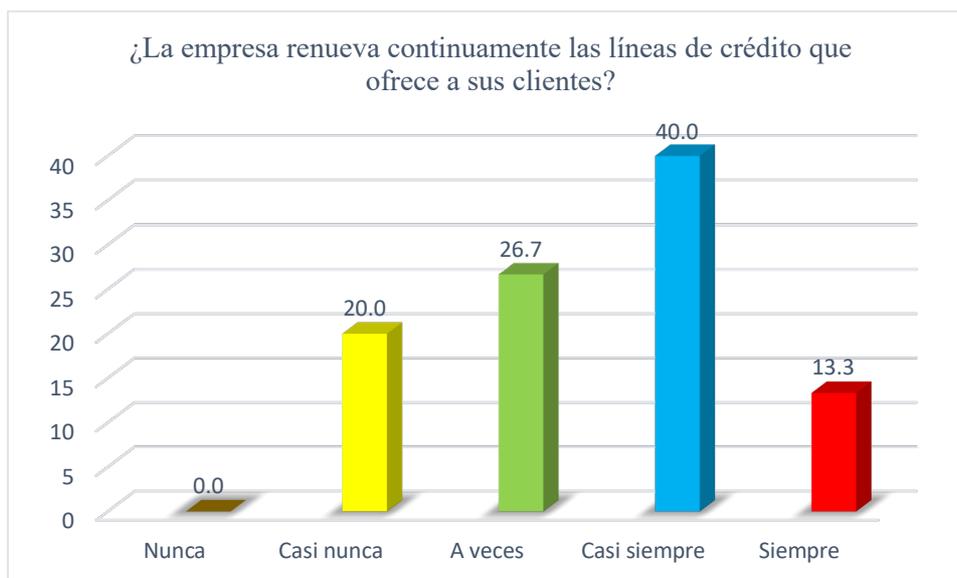
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	6	20.0	20.0

A veces	8	26.7	46.7
Casi siempre	12	40.0	86.7
Siempre	4	13.3	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 9. Análisis Pregunta 09

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 9. Pregunta 09



Interpretación: En la tabla 9, se visualiza que el 40% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre la empresa renueva continuamente las líneas de crédito que ofrece a sus clientes, el 26.7% indican a veces, el 20% indican casi nunca y por último el 13.3% indican siempre.

Pregunta 10. ¿La empresa mantiene actualizado la data de sus clientes para controlar los clientes morosos?

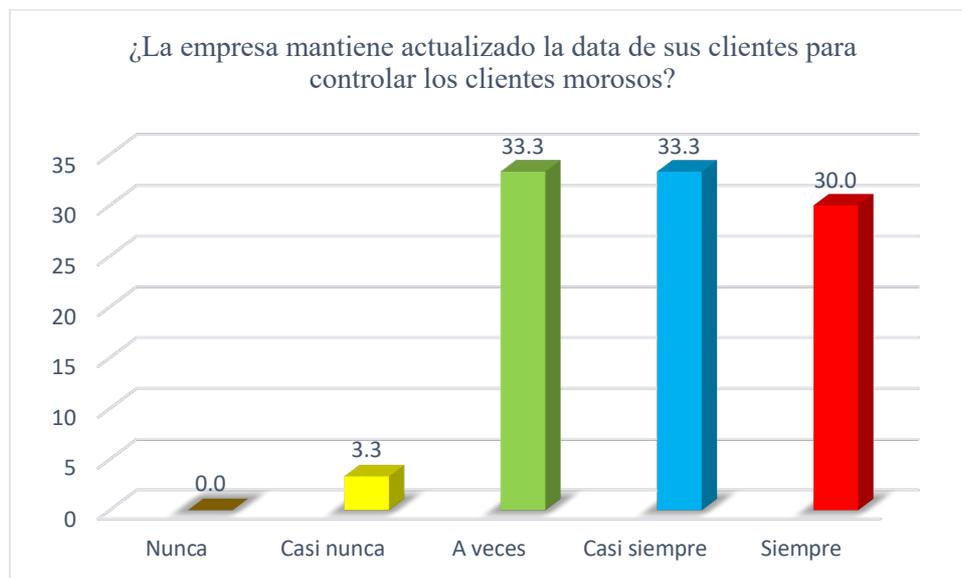
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
---------	------------	------------	----------------------

Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	1	3.3	3.3
A veces	10	33.3	36.7
Casi siempre	10	33.3	70.0
Siempre	9	30.0	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 10. Análisis Pregunta 10

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 10. Pregunta 10



Interpretación: En la tabla 10, se visualiza que el 33.33% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre la empresa mantiene actualizado la data de sus clientes para controlar los clientes morosos, el 26.7% indican a veces, el 30% indican siempre y por último el 3.3% indican casi siempre.

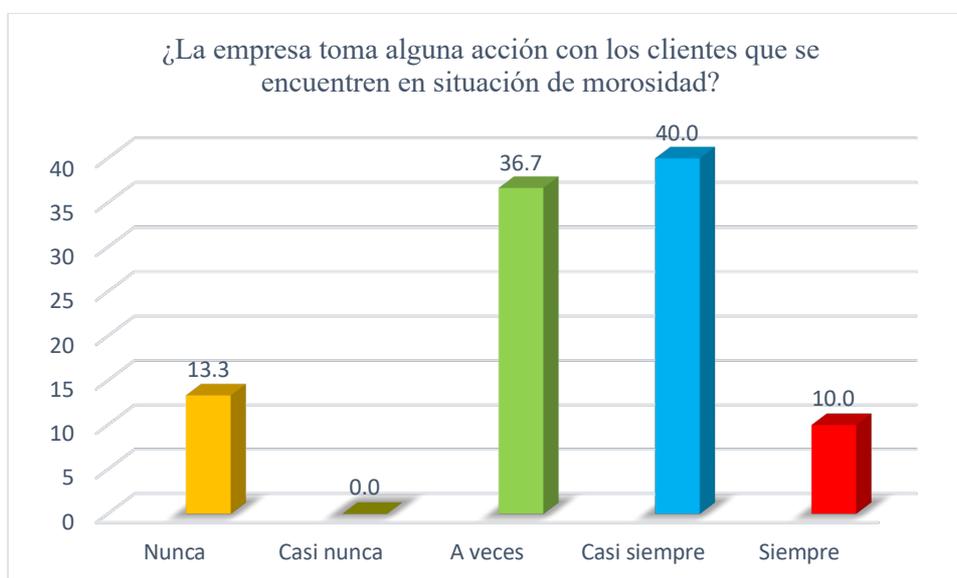
Pregunta 11. ¿La empresa toma alguna acción con los clientes que se encuentren en situación de morosidad?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	13.3	13.3
Casi nunca	0	0.0	13.3
A veces	11	36.7	50.0
Casi siempre	12	40.0	90.0
Siempre	3	10.0	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 11. Análisis Pregunta 11

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 11. Pregunta 11



Interpretación: En la tabla 11, se visualiza que el 40% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre la empresa toma alguna acción con los clientes que se encuentren en situación de morosidad, el 36.7% indican a veces, el 13% indican nunca y por último el 10% indican siempre.

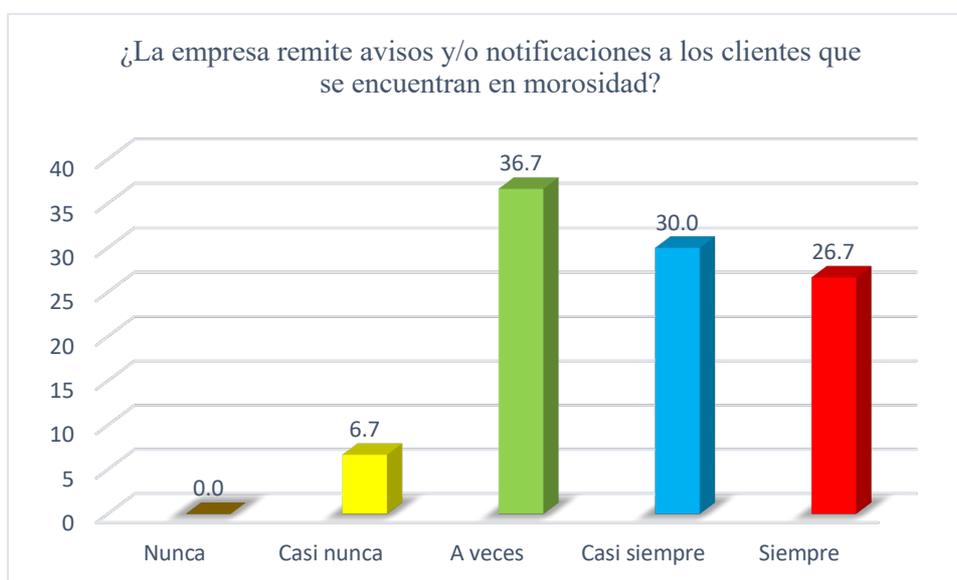
Pregunta 12. ¿La empresa remite avisos y/o notificaciones a los clientes que se encuentran en morosidad?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	2	6.7	6.7
A veces	11	36.7	43.3
Casi siempre	9	30.0	73.3
Siempre	8	26.7	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 12. Análisis Pregunta 12

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 12. Pregunta 12



Interpretación: En la tabla 12, se visualiza que el 36.7% de las personas encuestadas indicaron que a veces la empresa remite avisos y/o notificaciones a los clientes que se encuentran en morosidad, el 30% indican casi siempre, el 26.7% indican siempre y por último el 6,7% indican casi nunca.

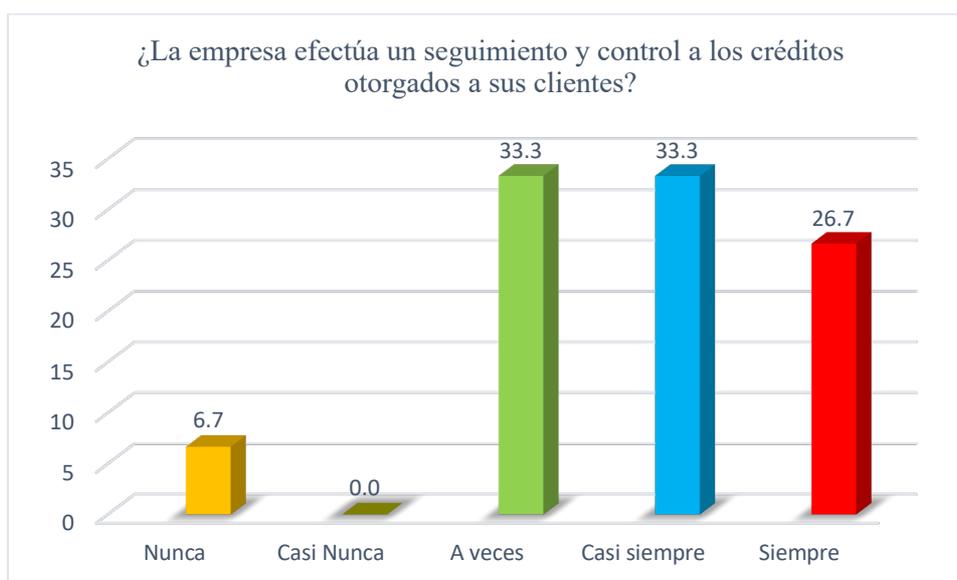
Pregunta 13. ¿La empresa efectúa un seguimiento y control a los créditos otorgados a sus clientes?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.7	6.7
Casi Nunca	0	0.0	6.7
A veces	10	33.3	40.0
Casi siempre	10	33.3	73.3
Siempre	8	26.7	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 13. Análisis Pregunta 13

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 13. Pregunta 13



Interpretación: En la tabla 13, se visualiza que el 33.3% de las personas encuestadas indicaron que a veces la empresa efectúa un seguimiento y control a los créditos otorgados a sus clientes, el 33.3% indican casi siempre, el 26.7% indican siempre y por último el 6,7% indican nunca.

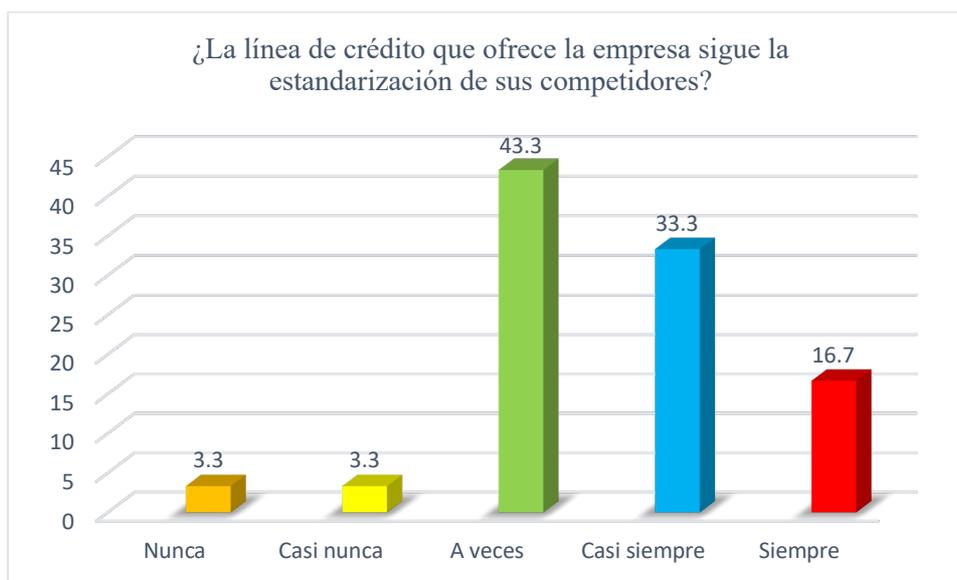
Pregunta 14. ¿La línea de crédito que ofrece la empresa sigue la estandarización de sus competidores?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3.3	3.3
Casi nunca	1	3.3	6.7
A veces	13	43.3	50.0
Casi siempre	10	33.3	83.3
Siempre	5	16.7	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 14. Análisis Pregunta 14

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 14. Pregunta 14



Interpretación: En la tabla 14, se visualiza que el 43.3% de las personas encuestadas indicaron que a veces la línea de crédito que ofrece la empresa sigue la estandarización de sus competidores, el 33.3% indican casi siempre, el 16.7% indican siempre, el 3.3% indican casi nunca y por último el 3.3% indican nunca.

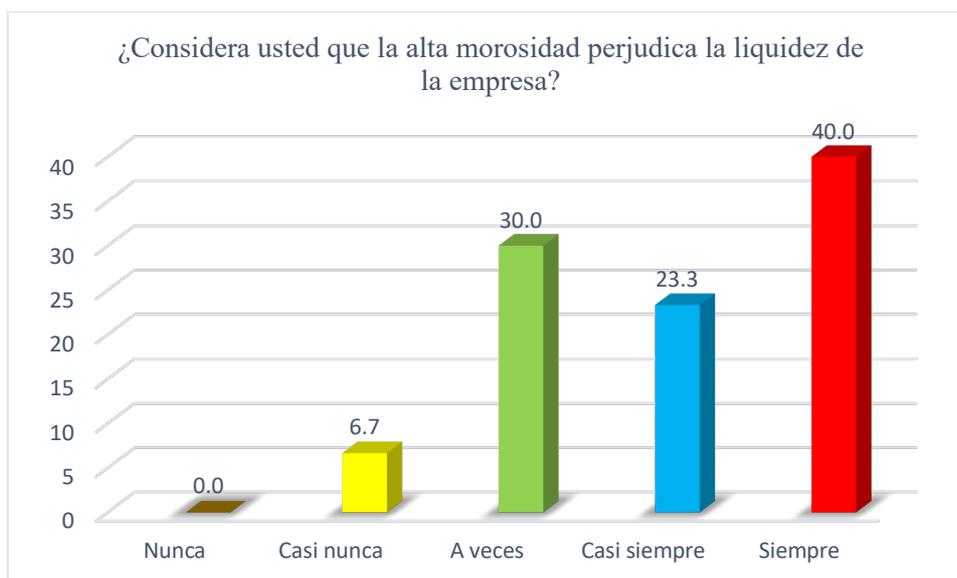
Pregunta 15. ¿Considera usted que la alta morosidad perjudica la liquidez de la empresa?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	2	6.7	6.7
A veces	9	30.0	36.7
Casi siempre	7	23.3	60.0
Siempre	12	40.0	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 15. Análisis Pregunta 15

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 15. Pregunta 15



Interpretación: En la tabla 15, se visualiza que el 40% de las personas encuestadas indicaron que siempre considera que la alta morosidad perjudica la liquidez de la empresa, el 30% indican casi a veces, el 23.3% indican casi siempre y por último el 6.7% indican nunca.

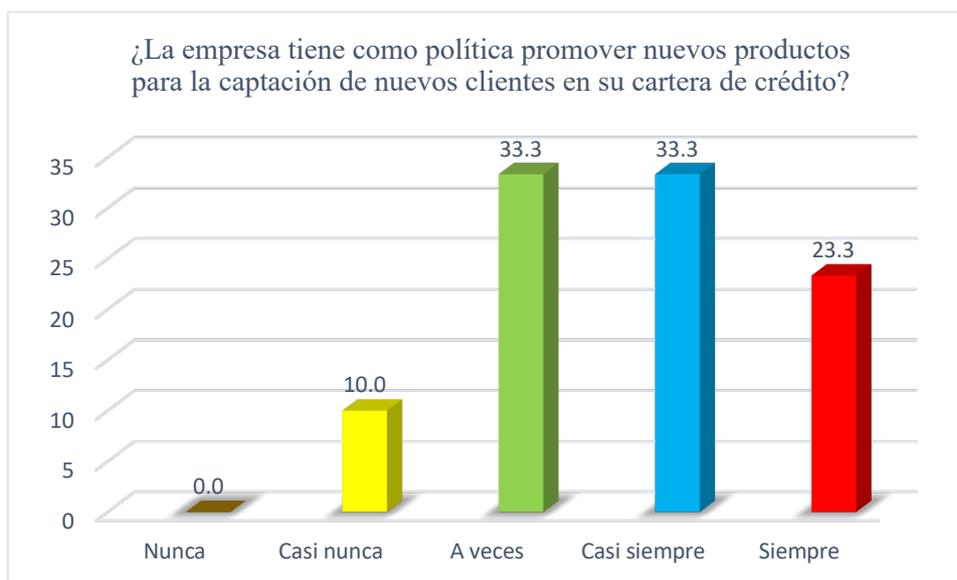
Pregunta 16. ¿La empresa tiene como política promover nuevos productos para la captación de nuevos clientes en su cartera de crédito?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	3	10.0	10.0
A veces	10	33.3	43.3
Casi siempre	10	33.3	76.7
Siempre	7	23.3	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 16. Análisis Pregunta 16

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 16. Pregunta 16



Interpretación: En la tabla 16, se visualiza que el 33.3% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre la empresa tiene como política promover nuevos productos para la captación de

nuevos clientes en su cartera de crédito, el 33.33% indican casi a veces, el 23.3% indican siempre y por último el 10% indican casi nunca.

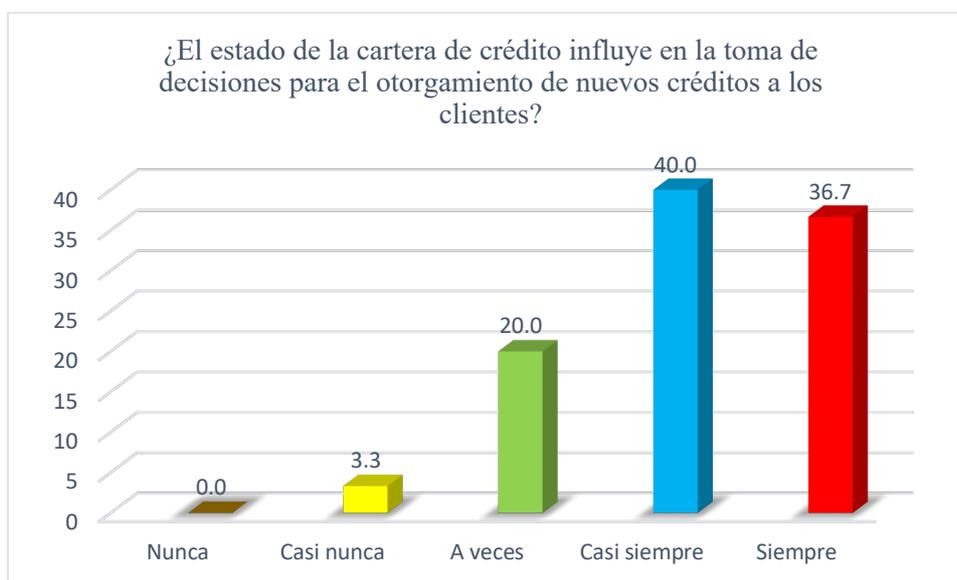
Pregunta 17. ¿El estado de la cartera de crédito influye en la toma de decisiones para el otorgamiento de nuevos créditos a los clientes?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	1	3.3	3.3
A veces	6	20.0	23.3
Casi siempre	12	40.0	63.3
Siempre	11	36.7	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 17 Análisis Pregunta 17

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 17. Pregunta 17



Interpretación: En la tabla 17, se visualiza que el 40% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre el estado de la cartera de crédito influye en la toma de decisiones para el otorgamiento de nuevos créditos a los clientes, el 36.7% indican siempre, el 20% indican a veces y por último el 3.3% indican casi nunca.

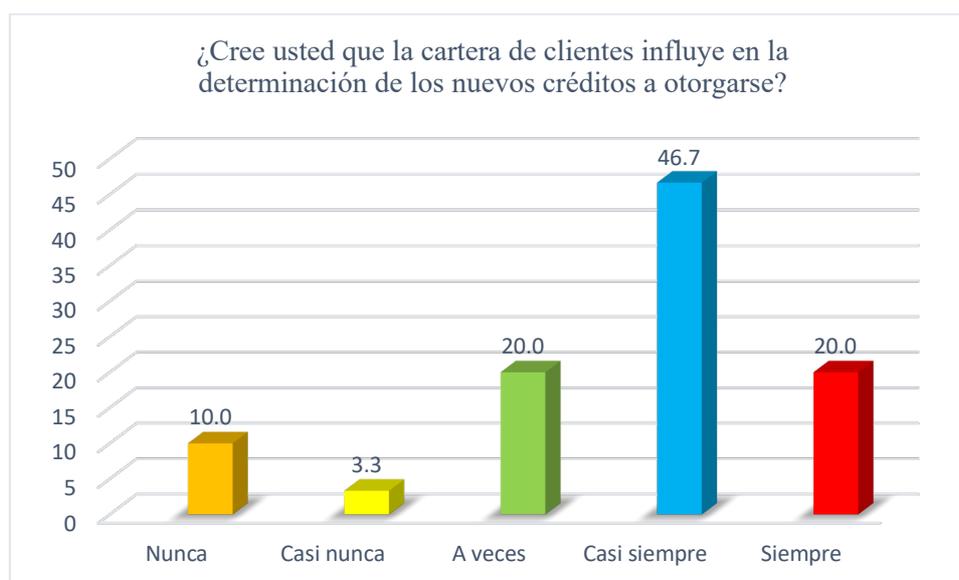
Pregunta 18. ¿Cree usted que la cartera de clientes influye en la determinación de los nuevos créditos a otorgarse?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	10.0	10.0
Casi nunca	1	3.3	13.3
A veces	6	20.0	33.3
Casi siempre	14	46.7	80.0
Siempre	6	20.0	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 18 Análisis Pregunta 18

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 18. Pregunta 18



Interpretación: En la tabla 18, se visualiza que el 46.7% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre la cartera de clientes influye en la determinación de los nuevos créditos a otorgarse, el 20% indican siempre, el 20% indican a veces, el 10% indican nunca y por último el 3.3% indican casi nunca.

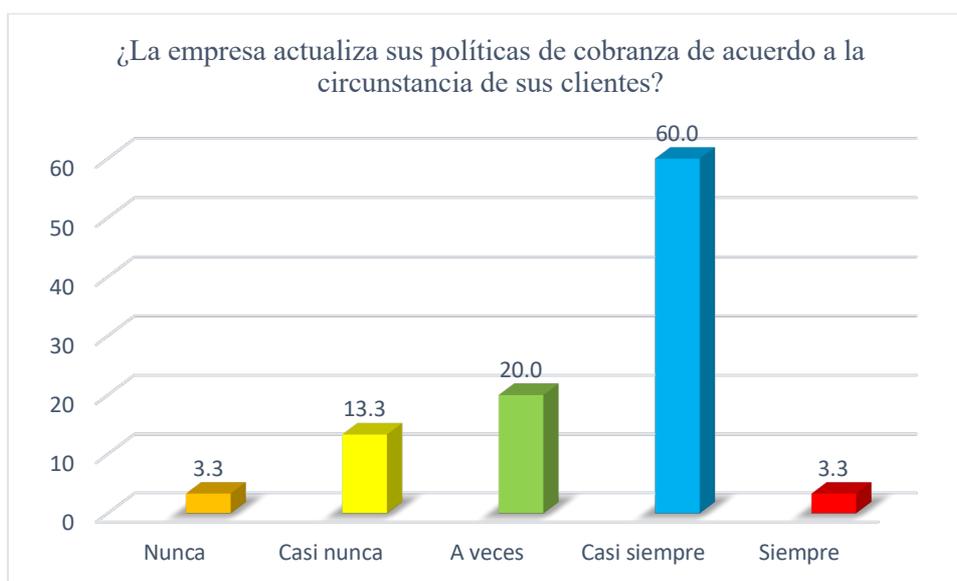
Pregunta 19. ¿La empresa actualiza sus políticas de cobranza de acuerdo a la circunstancia de sus clientes?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3.3	3.3
Casi nunca	4	13.3	16.7
A veces	6	20.0	36.7
Casi siempre	18	60.0	96.7
Siempre	1	3.3	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 19 Análisis Pregunta 19

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 19. Pregunta 19



Interpretación: En la tabla 19, se visualiza que el 60% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre la empresa actualiza sus políticas de cobranza de acuerdo a la circunstancia de sus clientes, el 20% indican a veces, el 13.3% indican casi siempre, el 3.3% indican nunca y por último el 3.3% indican siempre.

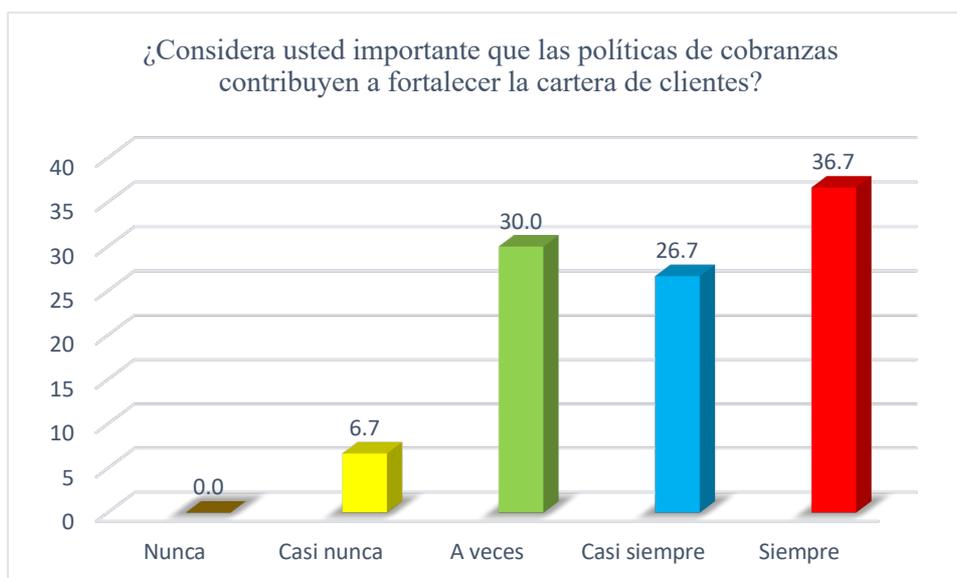
Pregunta 20. ¿Considera usted importante que las políticas de cobranzas contribuyen a fortalecer la cartera de clientes?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	2	6.7	6.7
A veces	9	30.0	36.7
Casi siempre	8	26.7	63.3
Siempre	11	36.7	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 20 Análisis Pregunta 20

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 20. Pregunta 20



Interpretación: En la tabla 20, se visualiza que el 36.7% de las personas encuestadas indicaron que siempre considera importante que las políticas de cobranzas contribuyen a fortalecer la cartera de clientes, el 30% indican a veces, el 26.7% indican casi siempre y por último el 5.7% indican casi nunca.

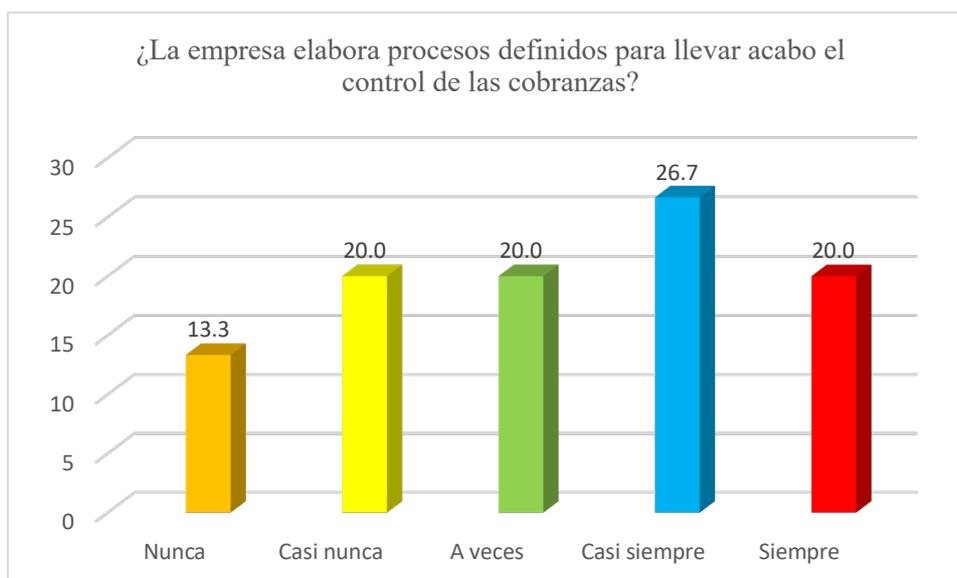
Pregunta 21. ¿La empresa elabora procesos definidos para llevar a cabo el control de las cobranzas?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	13.3	13.3
Casi nunca	6	20.0	33.3
A veces	6	20.0	53.3
Casi siempre	8	26.7	80.0
Siempre	6	20.0	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 21 Análisis Pregunta 21

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 21. Pregunta 21



Interpretación: En la tabla 21, se visualiza que el 26.7% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre la empresa elabora procesos definidos para llevar a cabo el control de las cobranzas, el 20% indican a veces, el 20% indican siempre, el 20% indican casi nunca y por último el 13.3% indican nunca.

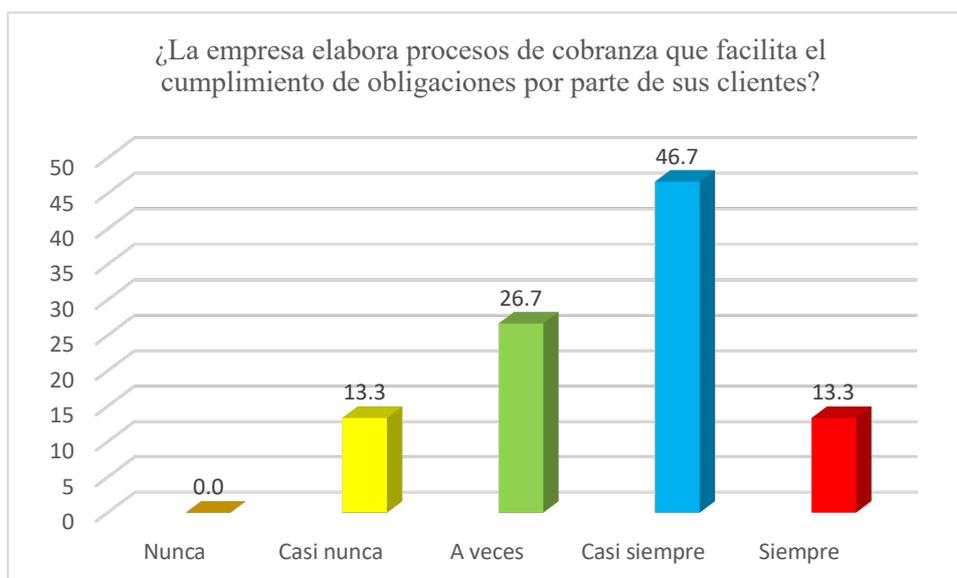
Pregunta 22. ¿La empresa elabora procesos de cobranza que facilita el cumplimiento de obligaciones por parte de sus clientes?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	4	13.3	13.3
A veces	8	26.7	40.0
Casi siempre	14	46.7	86.7
Siempre	4	13.3	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 22 Análisis Pregunta 22

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 22. Pregunta 22



Interpretación: En la tabla 22, se visualiza que el 46.7% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre la empresa elabora procesos de cobranza que facilita el cumplimiento de obligaciones por parte de sus clientes, el 26.7% indican a veces, el 13.3% indican siempre y por último el 13.3% indican casi nunca.

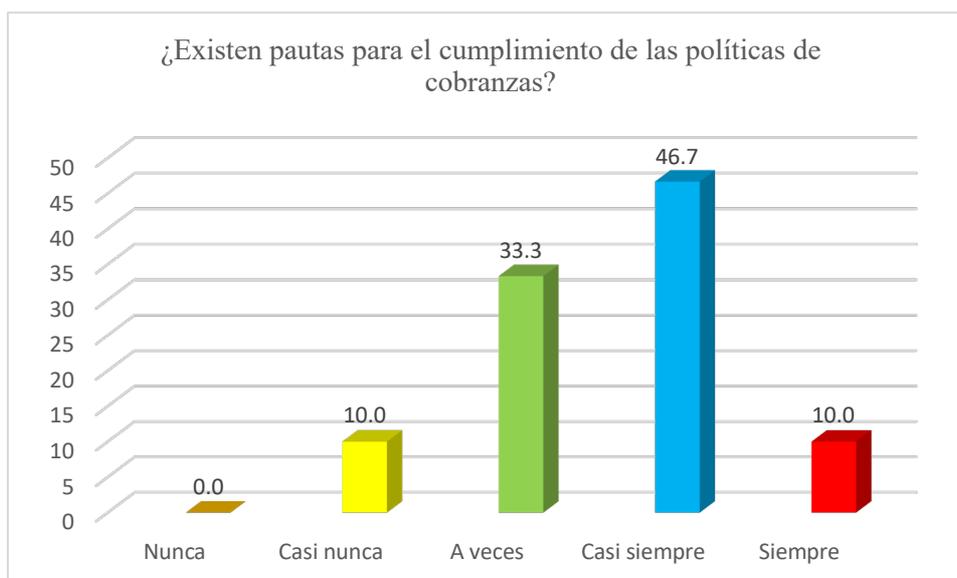
Pregunta 23. ¿Existen pautas para el cumplimiento de las políticas de cobranzas?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	3	10.0	10.0
A veces	10	33.3	43.3
Casi siempre	14	46.7	90.0
Siempre	3	10.0	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 23 Análisis Pregunta 23

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 23. Pregunta 23



Interpretación: En la tabla 23, se visualiza que el 46.7% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre existen pautas para el cumplimiento de las políticas de cobranzas, el 33.3% indican a veces, el 10% indican siempre y por último el 10% indican casi nunca.

Pregunta 24. ¿Cree usted que el incumplimiento de las políticas de cobranza aumenta el porcentaje de morosidad de los clientes?

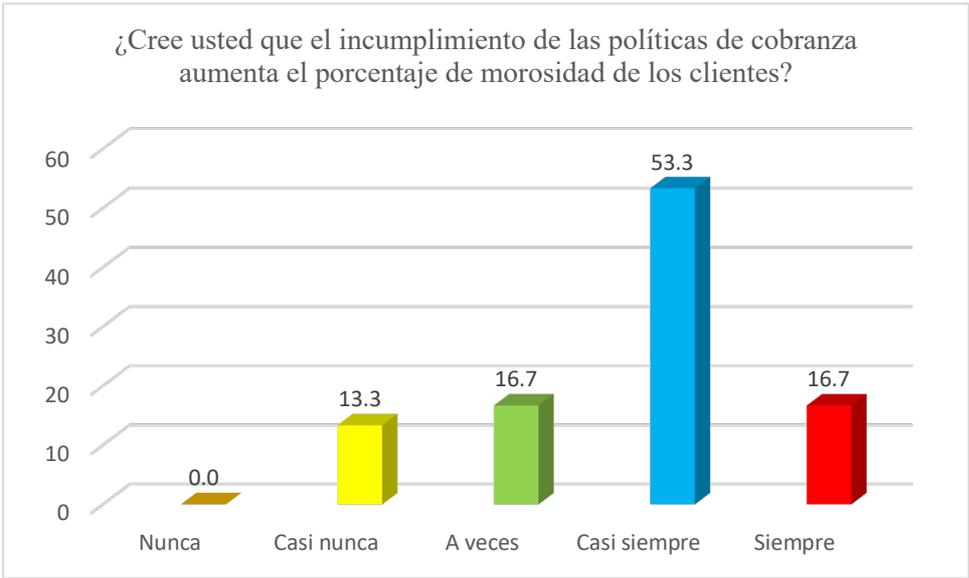
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	4	13.3	13.3
A veces	5	16.7	30.0
Casi siempre	16	53.3	83.3
Siempre	5	16.7	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 24 Análisis Pregunta 24

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico

24.



Pregunta 24

Interpretación: En la tabla 24, se visualiza que el 53.3% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre cree que el incumplimiento de las políticas de cobranza aumenta el porcentaje de morosidad de los clientes, el 16.7% indican a veces, el 16.7% indican siempre y por último el 13.3% indican casi nunca.

Pregunta 25. ¿Se sostiene una comunicación permanente con los clientes referente a los vencimientos de sus pagos?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	1	3.3	3.3
A veces	11	36.7	40.0
Casi siempre	10	33.3	73.3
Siempre	8	26.7	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 25 Análisis Pregunta 25

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 25. Pregunta 25



Interpretación: En la tabla 25, se visualiza que el 36.7% de las personas encuestadas indicaron que a veces se sostiene una comunicación permanente con los clientes referente a los vencimientos

de sus pagos, el 33.33% indican casi siempre, el 16.7% indican siempre y por último el 13.3% indican casi nunca.

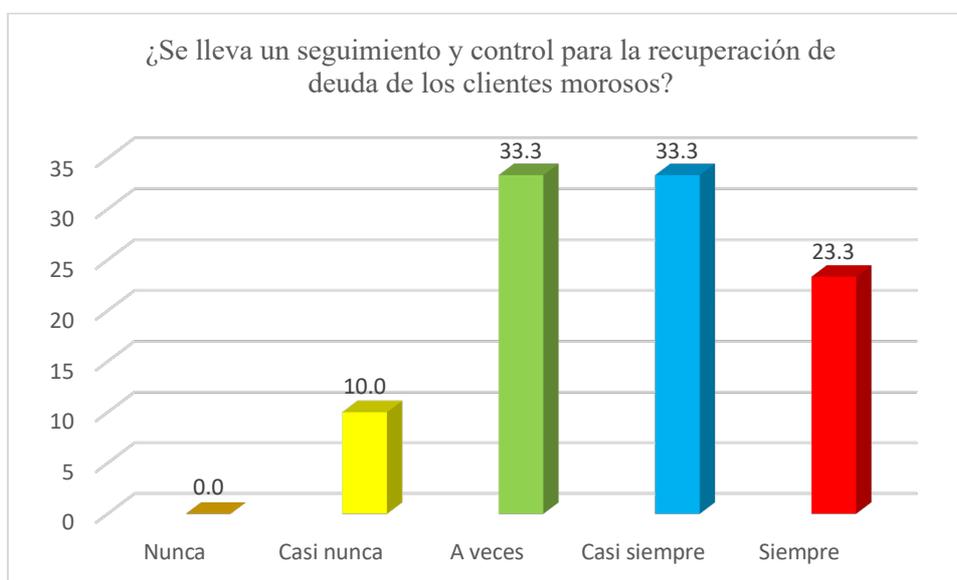
Pregunta 26. ¿Se lleva un seguimiento y control para la recuperación de deuda de los clientes morosos?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	3	10.0	10.0
A veces	10	33.3	43.3
Casi siempre	10	33.3	76.7
Siempre	7	23.3	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 26 Análisis Pregunta 26

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 26. Pregunta 26



Interpretación: En la tabla 26, se visualiza que el 33.3% de las personas encuestadas indicaron que a veces se lleva un seguimiento y control para la recuperación de deuda de los clientes

morosos, el 33.33% indican casi siempre, el 23.3% indican siempre y por último el 10% indican casi nunca.

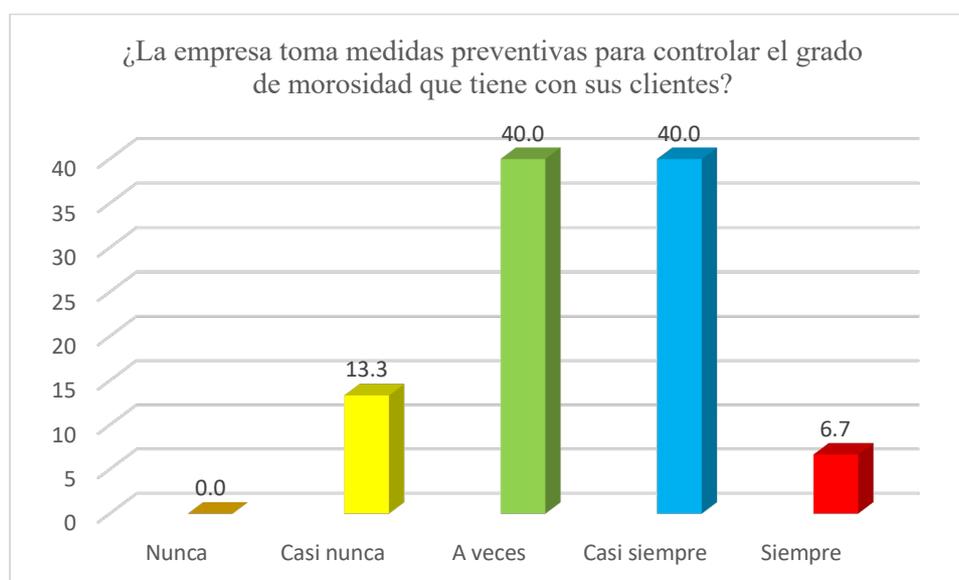
Pregunta 27. ¿La empresa toma medidas preventivas para controlar el grado de morosidad que tiene con sus clientes?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	4	13.3	13.3
A veces	12	40.0	53.3
Casi siempre	12	40.0	93.3
Siempre	2	6.7	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 27 Análisis Pregunta 27

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 27. Pregunta 27



Interpretación: En la tabla 27, se visualiza que el 40% de las personas encuestadas indicaron que a veces la empresa toma medidas preventivas para controlar el grado de morosidad que tiene con sus clientes, el 40% indican casi siempre, el 13.3% indican casi nunca y por último el 6.7% indican siempre.

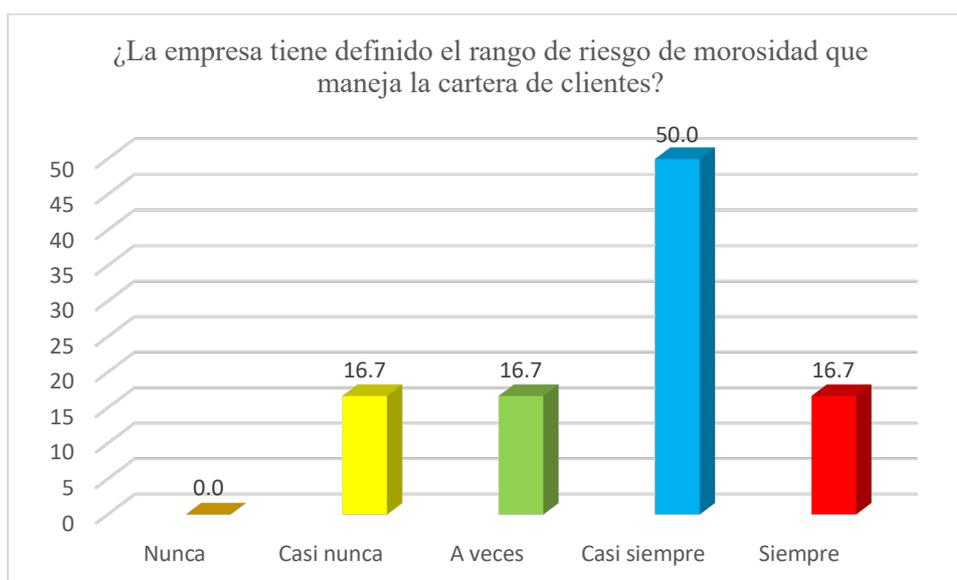
Pregunta 28. ¿La empresa tiene definido el rango de riesgo de morosidad que maneja la cartera de clientes?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	5	16.7	16.7
A veces	5	16.7	33.3
Casi siempre	15	50.0	83.3
Siempre	5	16.7	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 28 Análisis Pregunta 28

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 28. Pregunta 28



Interpretación: En la tabla 28, se visualiza que el 50% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre la empresa tiene definido el rango de riesgo de morosidad que maneja la cartera de clientes, el 16.7% indican a veces, el 16.7% indican casi nunca y por último el 16.7% indican siempre.

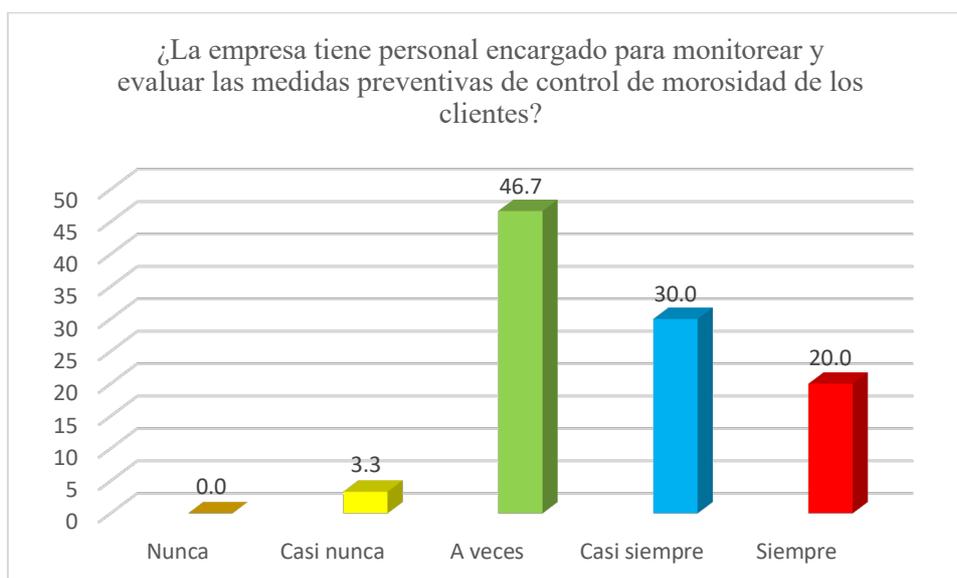
Pregunta 29. ¿La empresa tiene personal encargado para monitorear y evaluar las medidas preventivas de control de morosidad de los clientes?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	1	3.3	3.3
A veces	14	46.7	50.0
Casi siempre	9	30.0	80.0
Siempre	6	20.0	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 29 Análisis Pregunta 29

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 29. Pregunta 29



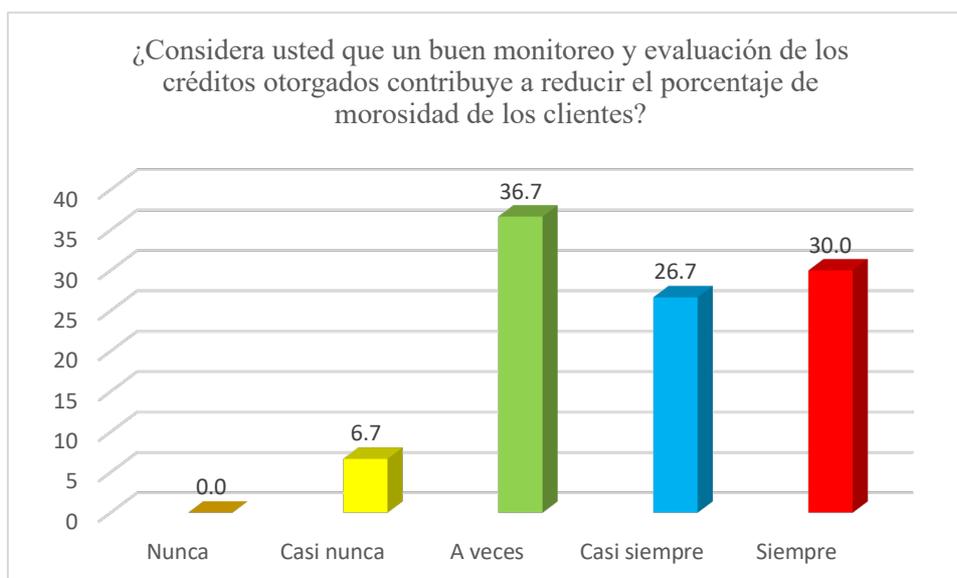
Interpretación: En la tabla 29, se visualiza que el 46.7% de las personas encuestadas indicaron que a veces la empresa tiene personal encargado para monitorear y evaluar las medidas preventivas de control de morosidad de los clientes, el 30.0% indican casi siempre, el 20% indican siempre y por último el 3.3% indican casi nunca.

Pregunta 30. ¿Considera usted que Un buen monitoreo y evaluación de los créditos otorgados contribuye a reducir el porcentaje de morosidad de los clientes?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Análisis
Nunca	0	0.0	0.0	Pregunta 30
Casi nunca	2	6.7	6.7	
A veces	11	36.7	43.3	
Casi siempre	8	26.7	70.0	
Siempre	9	30.0	100.0	
Total	30	100.0		

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 30. Pregunta 30



Interpretación: En la tabla 30, se visualiza que el 36.7% de las personas encuestadas indicaron que a veces considera que un buen monitoreo y evaluación de los créditos otorgados contribuye a reducir el porcentaje de morosidad de los clientes, el 30.0% indican siempre, el 26.7% indican casi siempre y por último el 6.7% indican casi nunca.

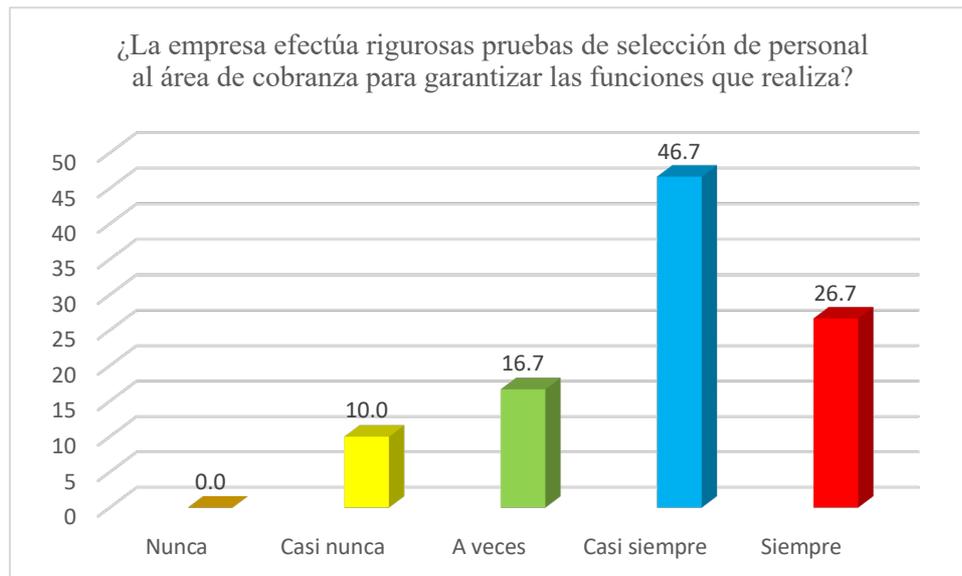
Pregunta 31. ¿La empresa efectúa rigurosas pruebas de selección de personal al área de cobranza para garantizar las funciones que realiza?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	3	10.0	10.0
A veces	5	16.7	26.7
Casi siempre	14	46.7	73.3
Siempre	8	26.7	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 31 Análisis Pregunta 31

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 31. Pregunta 31



Interpretación: En la tabla 31, se visualiza que el 46.7% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre la empresa efectúa rigurosas pruebas de selección de personal al área de cobranza para garantizar las funciones que realiza, el 26.7% indican siempre, el 16.7% indican a veces y por último el 10% indican casi nunca.

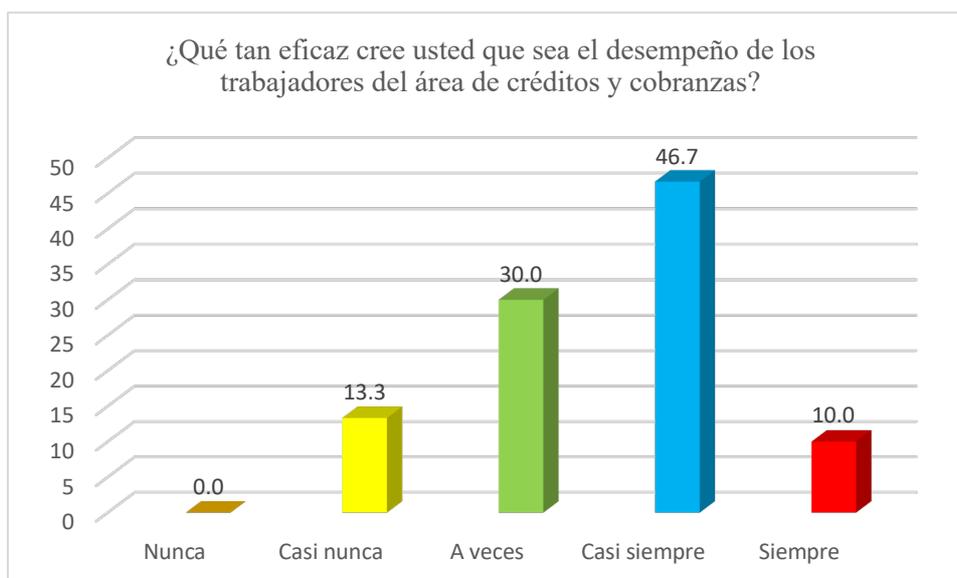
Pregunta 32. ¿Qué tan eficaz cree usted que sea el desempeño de los trabajadores del área de créditos y cobranzas?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	4	13.3	13.3
A veces	9	30.0	43.3
Casi siempre	14	46.7	90.0
Siempre	3	10.0	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 32 Análisis Pregunta 32

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 32. Pregunta 32



Interpretación: En la tabla 32, se visualiza que el 46.7% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre es eficaz el desempeño de los trabajadores del área de créditos y cobranzas, el 30% indican a veces, el 13.3% indican casi nunca y por último el 10% indican siempre.

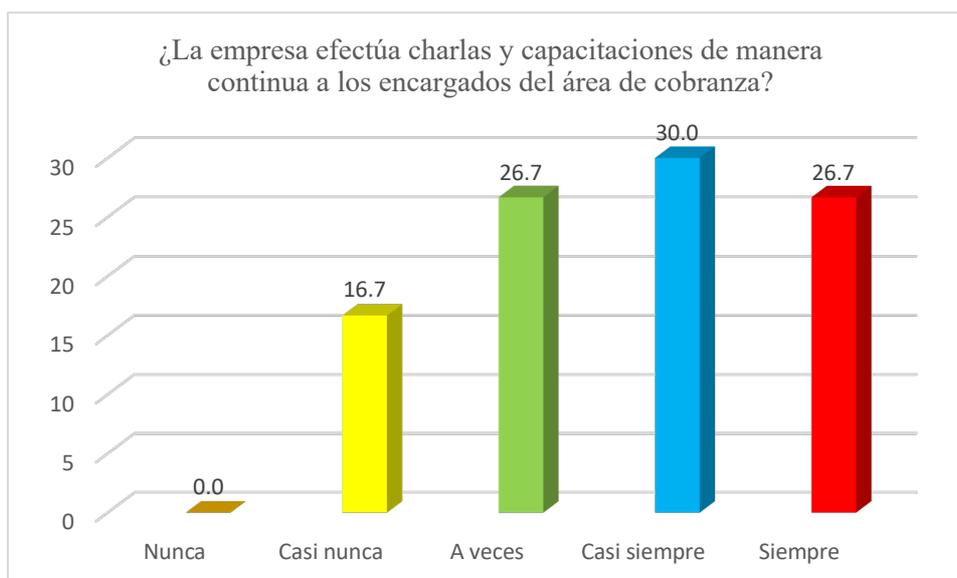
Pregunta 33. ¿La empresa efectúa charlas y capacitaciones de manera continua a los encargados del área de cobranza?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	5	16.7	16.7
A veces	8	26.7	43.3
Casi siempre	9	30.0	73.3
Siempre	8	26.7	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 33 Análisis Pregunta 33

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 33. Pregunta 33



Interpretación: En la tabla 33, se visualiza que el 30% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre la empresa efectúa charlas y capacitaciones de manera continua a los encargados del área de cobranza, el 26.7% indican a veces, el 26.7% indican siempre y por último el 16.7% indican casi nunca.

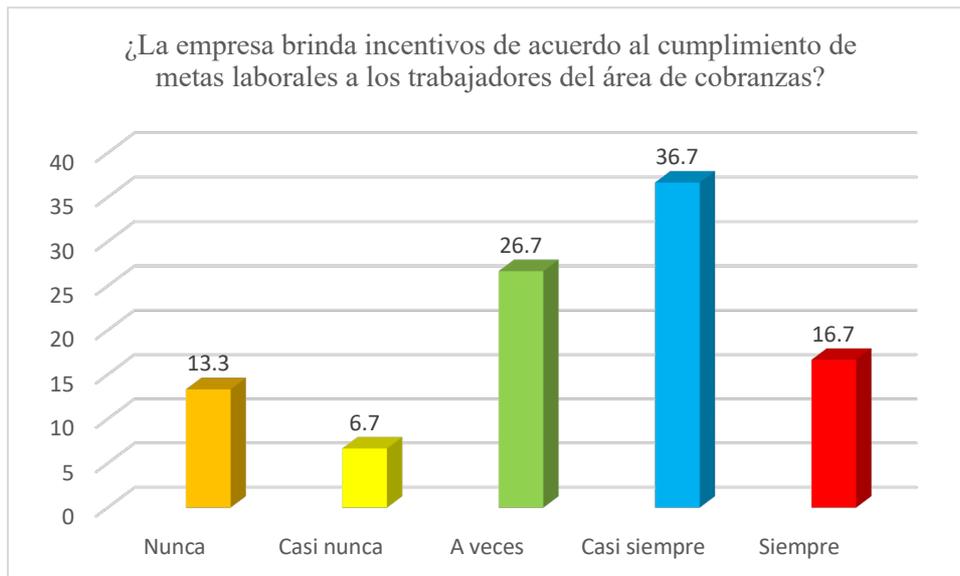
Pregunta 34. ¿La empresa brinda incentivos de acuerdo al cumplimiento de metas laborales a los trabajadores del área de cobranzas?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	13.3	13.3
Casi nunca	2	6.7	20.0
A veces	8	26.7	46.7
Casi siempre	11	36.7	83.3
Siempre	5	16.7	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 34 Análisis Pregunta 34

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 34. Pregunta 34



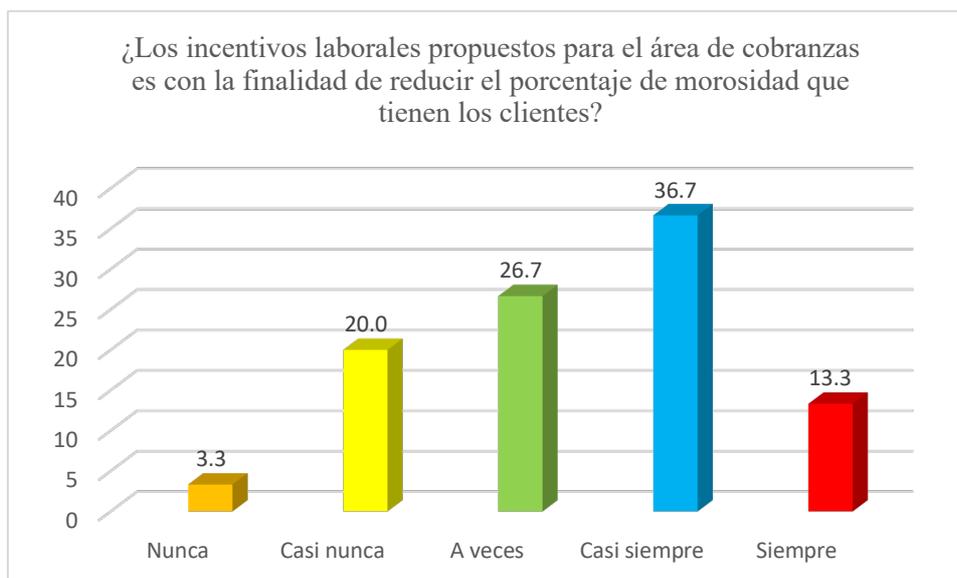
Interpretación: En la tabla 34, se visualiza que el 36.7% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre la empresa brinda incentivos de acuerdo al cumplimiento de metas laborales a los trabajadores del área de cobranzas, el 26.7% indican a veces, el 16.7% indican siempre, el 13.3% indican nunca y por último el 6.7% indican casi nunca.

Pregunta 35. ¿Los incentivos laborales propuestos para el área de cobranzas es con la finalidad de reducir el porcentaje de morosidad que tienen los clientes?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3.3	3.3
Casi nunca	6	20.0	23.3
A veces	8	26.7	50.0
Casi siempre	11	36.7	86.7
Siempre	4	13.3	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 35 Análisis Pregunta 35

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 35. Pregunta 35

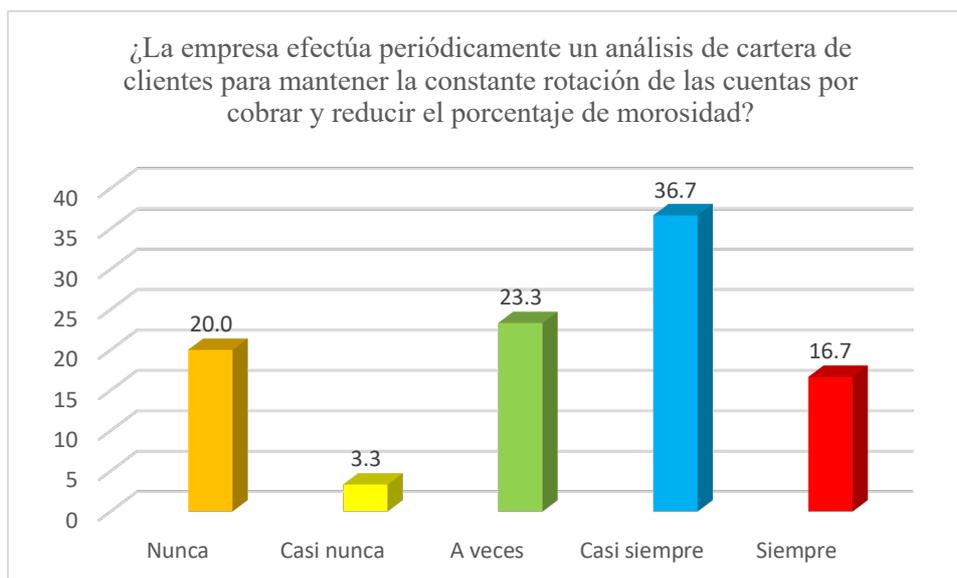
Interpretación: En la tabla 35, se visualiza que el 36.7% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre los incentivos laborales propuestos para el área de cobranzas son con la finalidad de reducir el porcentaje de morosidad que tienen los clientes, el 26.7% indican a veces, el 20% indican casi nunca, el 13.3% indican siempre y por último el 3.3% indican nunca.

Pregunta 36. ¿La empresa efectúa periódicamente un análisis de cartera de clientes para mantener la constante rotación de las cuentas por cobrar y reducir el porcentaje de morosidad?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	6	20.0	20.0
Casi nunca	1	3.3	23.3
A veces	7	23.3	46.7
Casi siempre	11	36.7	83.3
Siempre	5	16.7	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 36 Análisis Pregunta 36

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 36. Pregunta 36

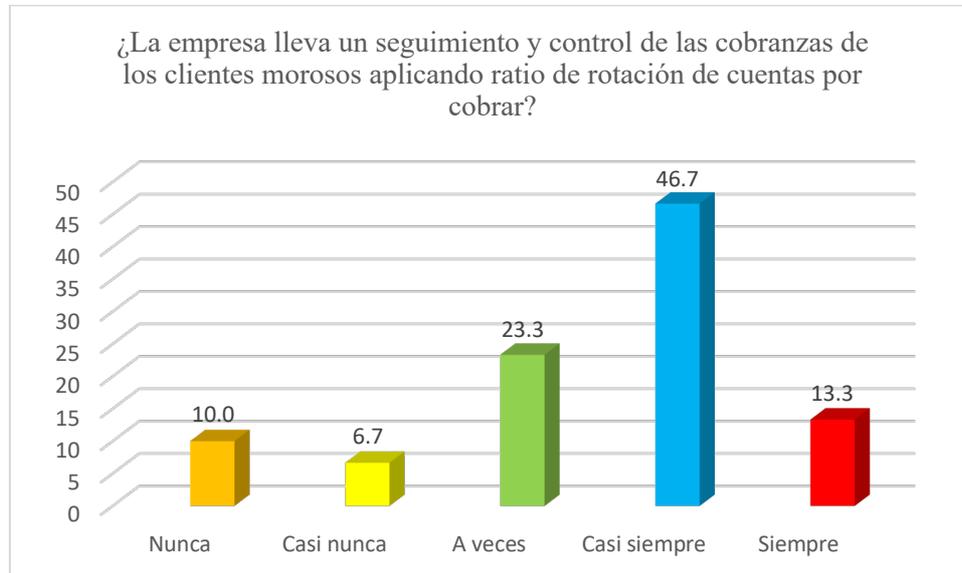
Interpretación: En la tabla 36, se visualiza que el 36.7% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre la empresa efectúa periódicamente un análisis de cartera de clientes para mantener la constante rotación de las cuentas por cobrar y reducir el porcentaje de morosidad, el 23.3% indican a veces, el 20% indican nunca, el 16.7% indican siempre y por último el 3.3% indican casi nunca.

Pregunta 37. ¿La empresa lleva un seguimiento y control de las cobranzas de los clientes morosos aplicando ratio de rotación de cuentas por cobrar?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	10.0	10.0
Casi nunca	2	6.7	16.7
A veces	7	23.3	40.0
Casi siempre	14	46.7	86.7
Siempre	4	13.3	100.0
Total	30	100.0	

Tabla 37 Análisis Pregunta 37

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 37. Pregunta 37

Interpretación: En la tabla 37, se visualiza que el 46.7% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre la empresa lleva un seguimiento y control de las cobranzas de los clientes morosos aplicando ratio de rotación de cuentas por cobrar, el 23.3% indican a veces, el 13.3% indican siempre, el 10% indican nunca y por último el 6.7% indican casi nunca.

Pregunta 38. ¿La empresa para evitar mayor riesgo a los créditos vencidos efectúa un análisis y seguimiento de estos?

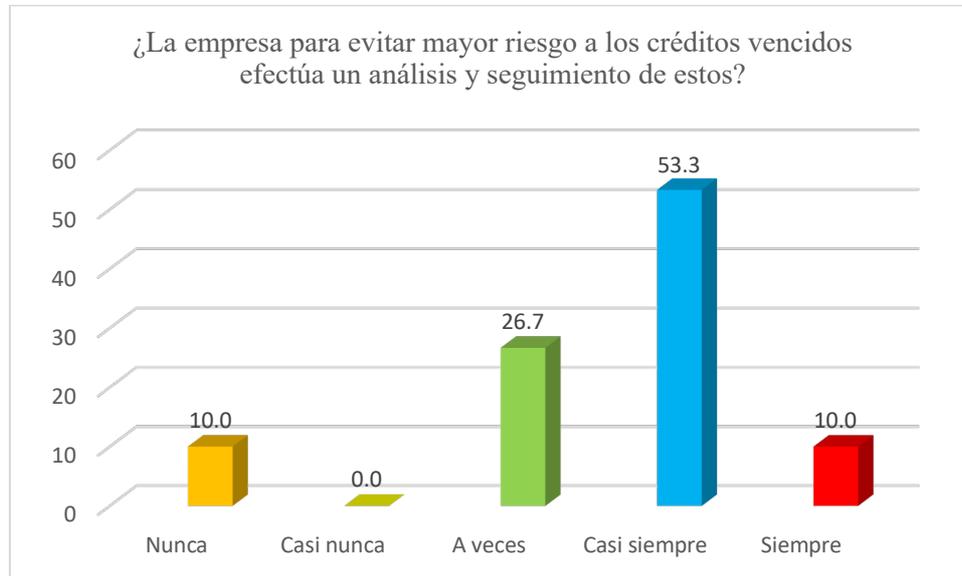
Tabla 38 Análisis Pregunta 38

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	10.0	10.0
Casi nunca	0	0.0	10.0
A veces	8	26.7	36.7
Casi siempre	16	53.3	90.0

Siempre	3	10.0	100.0
Total	30	100.0	

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 38. Pregunta 38



Interpretación: En la tabla 38, se visualiza que el 53.3% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre la empresa para evitar mayor riesgo a los créditos vencidos efectúa un análisis y seguimiento de estos, el 26.7% indican a veces, el 10% indican siempre y por último el 10% indican nunca.

Pregunta 39. ¿La empresa realiza un análisis de la cuenta por cobrar para determinar la provisión de incobrabilidad de los clientes morosos?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0	0.0
Casi nunca	4	13.3	13.3
A veces	6	20.0	33.3
Casi siempre	13	43.3	76.7
Siempre	7	23.3	100.0

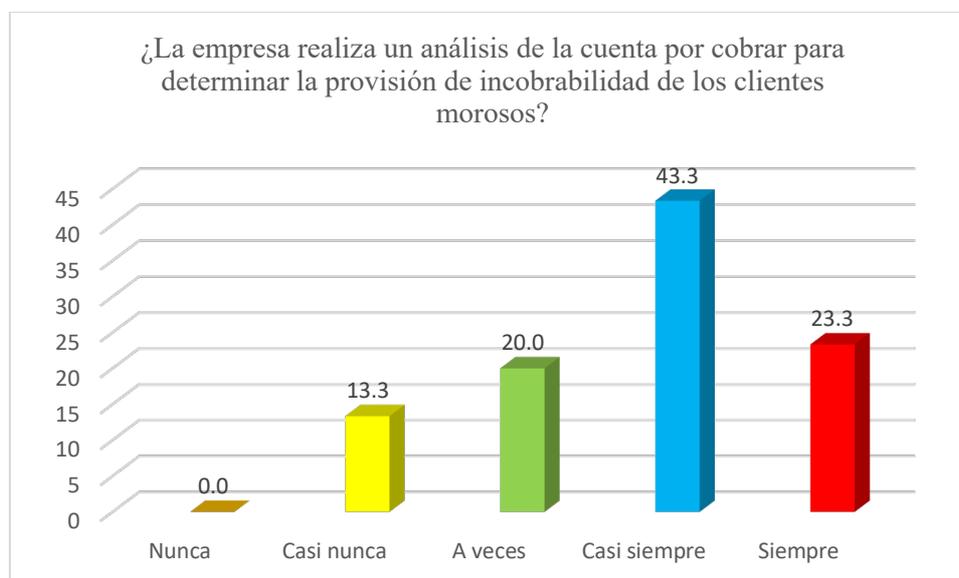
Total

30

100.0

Tabla 39 Análisis Pregunta 39

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Gráfico 39. Pregunta 39

Interpretación: En la tabla 39, se visualiza que el 43.3% de las personas encuestadas indicaron que casi siempre la empresa realiza un análisis de la cuenta por cobrar para determinar la provisión de incobrabilidad de los clientes morosos, el 23.3% siempre, el 20% indican a veces y por último el 13.3% indican casi nunca.

5.3 Discusión de resultados

Contraste de la Hipótesis.

Las hipótesis del trabajo de investigación son:

- **Hipótesis General:** El mejoramiento de las políticas de créditos y cobranzas incide favorablemente en la reducción en los porcentajes de morosidad en la empresa en la Corporación MG SAC 2019.
- **Hipótesis Específica N°1:** Los procedimientos que se realiza para las medidas preventivas de control contribuyen a reducir el porcentaje de morosidad en la empresa en la Corporación MG SAC 2019.
- **Hipótesis Específica N°2:** La capacitación del personal del área de créditos y cobranzas fomenta la reducción de los porcentajes de morosidad en la empresa en la Corporación MG SAC 2019.
- **Hipótesis Específica N°3:** La falta de control en la Rotación de cuentas por cobrar influye negativamente en los estados financieros para la toma de decisiones en la empresa Corporación MG SAC 2019.

En la tesis se plantea una hipótesis general (HG) y tres hipótesis específicas (HE1, HE2, HE3), las mismas que han sido contrastadas con los datos recopilados en la muestra. Se ejecutó una encuesta de 39 preguntas, las cuales 26 preguntas hacen referencia a la variable independiente y las otras 13 a la variable dependiente; todas ellas con respuestas tipo Likert. Seguido, para probar la hipótesis se hizo $26 \times 13 = 338$ cruces de variables, generando igual número de tablas de contingencia o tablas de frecuencias bidimensionales.

Los resultados del contraste de las hipótesis se presentan en el siguiente cuadro:

Tabla 40. Tabla de Resultados de Contraste de Hipótesis

		REDUCCION DE PORCENTAJES DE MOROSIDAD													
		GRADO DE MOROSIDAD		MONITOREO Y EVALUACIÓN		SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL			INCENTIVOS AL PERSONAL		ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR		RIESGO DE MOROSIDAD		
		p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	
POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	INSTAURACIÓN DE FECHA DE PAGOS	p1		xxx			xxx	xxx		Xxx			xxx		
		p2		xxx	xxx		xxx	xxx		Xxx	xxx		xxx		xxx
		p3		xxx			xxx				xxx		xxx		
	QUEJAS Y RECLAMOS	p4	Xxx	xxx			xxx		xxx						xxx
		p5		xxx							xxx				
		p6	Xxx	xxx											xxx
	MEJORA DE CRÉDITO A LOS CLIENTES	p7		xxx					xxx	Xxx		xxx	xxx	xxx	xxx
		p8													xxx
		p9	Xxx	xxx		xxx		xxx	xxx	Xxx		xxx		xxx	
	INFORMACIÓN DE CLIENTES MOROSOS	p10	Xxx		xxx				xxx			xxx		xxx	xxx
		p11		xxx			xxx	xxx	xxx	Xxx	Xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
		p12		xxx			xxx	xxx	xxx	Xxx		xxx	xxx		
	ESTADO DEL CRÉDITO	p13		xxx			xxx	xxx	xxx			xxx			xxx
		p14	Xxx		xxx							xxx			
		p15		xxx			xxx	xxx		Xxx					
	CARTERA DE CLIENTES	p16				xxx	xxx	xxx			Xxx				
		p17			xxx		xxx					xxx			
		p18		xxx		xxx	xxx			Xxx	Xxx	xxx	xxx	xxx	
	ESTABLECIMIENTO DE POLÍTICAS Y PROCESOS DE COBRANZA	p19	Xxx	xxx	xxx	xxx	xxx				Xxx	xxx			
		p20	Xxx	xxx		xxx	xxx	xxx							
		p21	Xxx					xxx	xxx	Xxx	Xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
		p22		xxx	xxx		xxx	xxx		Xxx	Xxx		xxx		
	CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS COBRANZA	p23	Xxx	xxx			xxx	xxx		Xxx		xxx	xxx		
		p24	Xxx	xxx		xxx	xxx			Xxx			xxx		xxx
		p25			xxx				xxx			xxx			
		p26		xxx		xxx	xxx	xxx	xxx		Xxx	xxx			

Fuente:

Elaboración

Propia

Donde:

Las celdas en blanco indican que con los datos de la muestra no es posible rechazar la hipótesis nula H_0 , por lo que se concluye que en las variables independientes y variables dependientes existe independencia.

Las celdas con “xxx” indican que se rechaza la hipótesis nula H_0 , por lo tanto, se acepta la asociación de las variables. Con estos resultados, se puede validar las hipótesis del trabajo

Hipótesis Específica 1:

Los procedimientos que se realiza para las medidas preventivas de control contribuyen a reducir el porcentaje de morosidad en la empresa en la Corporación MG SAC 2019.

Comentario:

Mientras se aplique los procesos preventivos de control en las políticas de créditos y cobranzas en la empresa, esta reducirá significativamente el porcentaje de morosidad, debido que se tendrá monitoreado a los clientes morosos, se establecerán rangos de riesgo de morosidad, se analizara a los clientes antes de otorgar un crédito y se tomara medidas preventivas a la cartera morosa que tiene la empresa.

Hipótesis Específica 2:

La capacitación del personal del área de créditos y cobranzas fomenta la reducción de los porcentajes de morosidad en la empresa en la Corporación MG SAC 2019.

Comentario:

Conforme sea mejor capacitado el personal del área de créditos y cobranza, mayor eficiencia se tendrá al realizar sus labores, debido que se tendrá un mayor desempeño al realizar sus trabajos y esto también conlleva que el porcentaje de morosidad se reduzca a

gran escala ya que se tendrá claro los procesos de cobranza y más comunicación con los deudores.

Hipótesis Específica 3:

La falta de control en la Rotación de cuentas por cobrar influye en los estados financieros para la toma de decisiones en la empresa Corporación MG SAC 2019.

Comentario:

Conforme sea menor el control de las rotaciones de cuentas por cobrar, menor certeza se tendrá al tomar decisiones para la empresa, debido que se tendrá un mayor porcentaje de morosidad y se alargara los periodos de rotación de cuentas por cobrar, estos también afectaran los estados financieros porque al no ver un movimiento en cuentas por cobrar, mayor porcentaje de cobranza dudosa se tendrá en los estados financieros.

Por lo tanto, se verifica por las consideraciones anteriores lo siguiente:

Hipótesis General: El mejoramiento de las políticas de créditos y cobranzas incide favorablemente en la reducción en los porcentajes de morosidad en la empresa en la Corporación MG SAC 2019.

5.4 Caso Practico

Corporación MG SAC, es una empresa que brinda servicios de mantenimiento, limpieza y administración de edificios empresariales, esta se encuentra ubicada en el distrito de Santiago de Surco.

Inicia sus operaciones en el año 2006, en la cual ofrece servicios especializados. Se ha observado que la empresa no cuenta con una adecuada política de créditos y cobranzas, lo cual influye en la liquidez de la empresa y no permite que esta sea más competitiva en el mercado

Para fines de la presente investigación se realizó el análisis a través de indicadores financieros para los dos últimos periodos a nivel de liquidez y gestión; la cual en año 2019 muestra una mejora que refleja en los estados financieros debido que fue el año que se implementó un piloto de políticas de créditos y cobranzas, a continuación, apreciaremos el efecto contable y tributario que.

DATOS DE LA EMPRESA:

Razón Social: Corporación MG S.A.C

Nombre Comercial: Colliers International

Dirección Legal: AV. DEL PINAR NRO. 180 INT. 802 URB. CHACARILLA DEL ESTANQUE LIMA - LIMA - SANTIAGO DE SURCO

Logotipo:

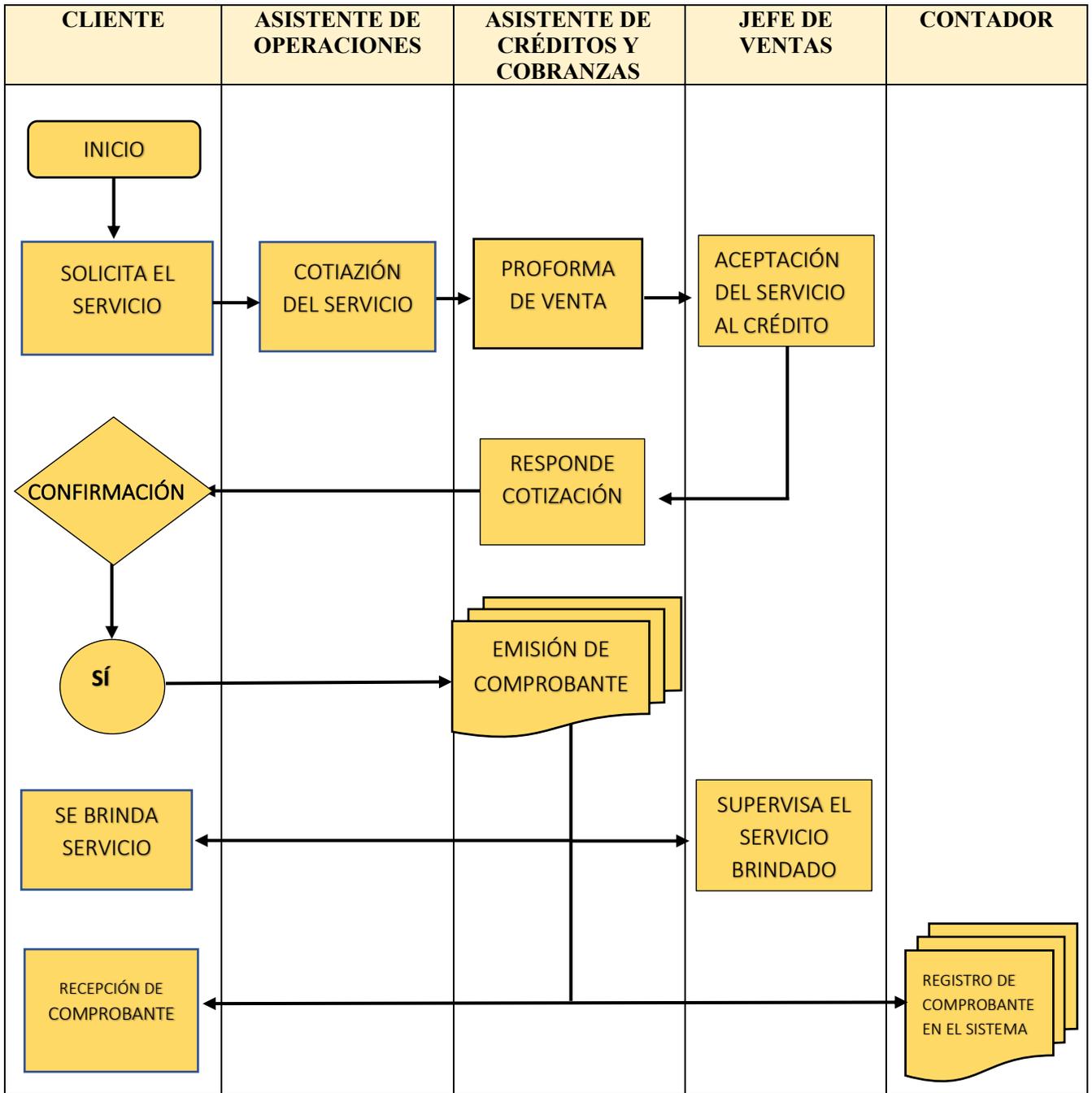


Figura 08. Organigrama actual Corporación MG SAC



Fuente: Elaboración Propia

Figura 09. Flujograma de otorgamiento de servicio a crédito

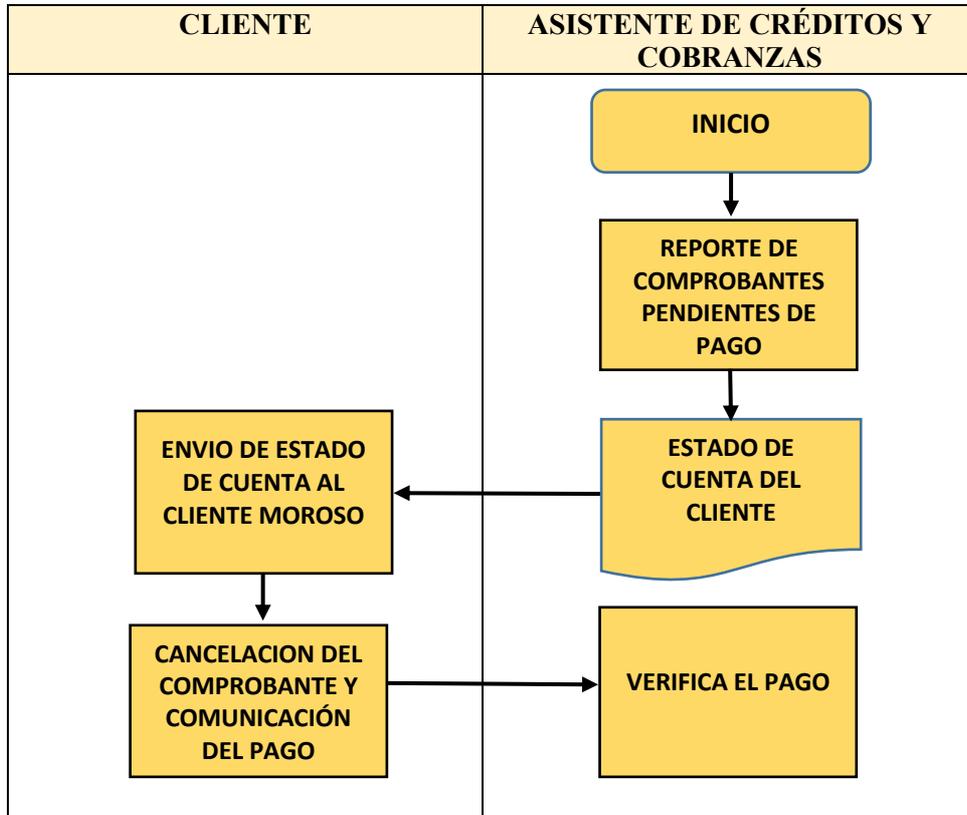


Fuente: Elaboración Propia

Comentario: Se puede observar que el proceso mediante el cual se otorgan ventas al crédito es inadecuado, debido división de funciones adecuadas. Se observa también que no hay personal responsable para realizar la supervisión del servicio brindado, y, además, la empresa la empresa no tiene como proceso la evaluación y análisis del cliente que solicita el crédito.

Figura

10.



Flujograma del proceso de cobranza

Comentario: El proceso mediante el cual se realiza las cobranzas de las facturas es atendido por el personal de créditos y cobranzas, pero, se debe señalar que los procesos de cobranza son básicos e inadecuados para una empresa con una cartera de clientes amplia, lo cual esto genera que existan mayores retrasos en los pagos por parte de los clientes.

EVALUACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN CORPORACIÓN MG S.A.C-EFECTO FINANCIERO, CONTABLE Y TRIBUTARIO.

A. ESTADOS FINANCIEROS

**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
CORPORACIÓN MG S.A.C
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 y 2019
(EXPRESADO EN SOLES)**

	2019	2018	Pasivo	2019	2018
Activo			Pasivo corriente		
Activos Corrientes			Tributos por pagar	184,536	87,056
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	1,264,097	303,483	Remuneraciones y Participaciones Por Pagar	378,282	159,147
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto)	1,035,160	1,241,595	Cuentas por Pagar Comerciales	851,824	829,286
Otras Cuentas por Cobrar (neto)	406,479	710,701	Otras Cuentas por Pagar a Partes Relacionadas	374,455	463,147
Existencias (neto)	12,130	36,707	Obligaciones Financieras	130,584	63,700
Activo diferido	236,304	22,415	Total Pasivo Corriente	1,919,681	1,602,336
Servicios y Otros Contratados por Anticipado	34,809	10697	Pasivo no Corriente		
Total Activos Corrientes	2,988,979	2,325,598	Otras Cuentas por Pagar a Partes Relacionadas	107,881	0
Activos no Corrientes			Total Pasivo no Corriente	107,881	0
Inmuebles, maquinarias y equipos (neto)	28,496	14,248	TOTAL PASIVO	2,027,562	1,602,336
Cuentas por Cobrar a Accionistas	69,117	-	Patrimonio Neto		
Total Activos no corrientes	97,613	14,248	Capital	600,000	600,000
			Resultados Acumulados	137,511	1,157
			Resultado Del Ejercicio	321,519	136,354
			Total Patrimonio Neto	1,059,030	737,511
TOTAL ACTIVOS	3,086,592	2,339,846	Total Pasivo y Patrimonio Neto	3,086,592	2,339,846

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

CORPORACIÓN MG S.A.C AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 y 2019 (EXPRESADO EN SOLES)

	31.12.2019	31.12.2018
Ventas	5,030,719	2,946,962
Costo de ventas	-2,771,905	-1,877,737
Utilidad bruta	2,258,814	1,069,225
Gastos de administración	-982,216	-757,612
Gastos de ventas	-755,293	-102,533
Utilidad operativa	521,305	209,080
 OTROS INGRESOS Y EGRESOS		
Otros ingresos de gestión	6,050	2,400
Otros gastos de gestión	-4,980	-3,546
Ingresos financieros	3,258	3,113
Gastos financieros	-46,252	-8,399
Diferencia de cambio (neta)	677	941
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIONES E IMPUESTOS	480,058	203,589
Participación de las utilidades	-24,003	-10,179
UTILIDAD DESPUES DE PARTICP. Y ANTES DE IMPUESTOS	456,055	193,410
Impuesto a las ganancias	-134,536	-57,056
Utilidad neta	321,519	136,354

B. Presentación del Estado de Resultado

C. CÁLCULO DE INDICADORES FINANCIEROS

- **Liquidez corriente**

$$\text{RATIO DE LIQUIDEZ CORRIENTE} = \frac{\text{Activo Cte.}}{\text{Pasivo Cte.}}$$

RATIO DE LIQUIDEZ CORRIENTE 2019	RATIO DE LIQUIDEZ CORRIENTE 2018
$\frac{2,988,979}{1,919,681} = 1.56$	$\frac{2,325,598}{1,602,336} = 1.45$

Interpretación:

La liquidez corriente de la empresa en el año 2018 fue de S/1.45 por cada sol de deuda, el cual aumento a S/1.56 en el año 2019. Este ratio nos indica que la empresa está en la capacidad de cubrir sus obligaciones a corto plazo con sus activos corrientes. Por lo tanto, por cada sol que Corporación MG S.A. tiene como deuda debe estar en capacidad de pagar 1.56 de sus deudas a corto plazo.

- **Rotación de cuentas por cobrar**

$$\text{ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

RATIO DE ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR 2019	RATIO DE ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR 2018
$\frac{5,030,719}{1,035,160} = 4.86$	$\frac{2,946,962}{1,241,595} = 2.37$

Interpretación:

Se observa que las cuentas por cobrar en el año 2019 han rotado 4.86 veces y para el año 2018 a rotado 2.37 veces, Esto quiere decir que al finalizar ambos periodos se pudo cobrar en su totalidad en 4 y 2 ocasiones del total de las cuentas por cobrar respectivamente.

- **P**

$$\text{PERÍODO PROMEDIO DE CUENTAS POR COBRAR} = \frac{\text{Ctas. por cobrar} \times 360}{\text{Ventas}}$$

r

íodo promedio de cuentas por cobrar

	RATIO DE PERÍODO PROMEDIO DE CUENTAS POR COBRAR 2019	RATIO DE PERÍODO PROMEDIO DE CUENTAS POR COBRAR 2018
I	$\frac{372,657,600}{5,030,719} = 74$	$\frac{446,974,200}{2,946,962} = 152$
n		
t		
e		
r		

pretación:

En el año 2018 la empresa de demoraba en cobrar una cuenta 152 días en promedio, existiendo una disminución para el año 2019 a 74 días. Podemos entender que este alto periodo de días fue por la falta de políticas de cobranzas ,por lo cual el periodo 2019 hubo mejora de dichos procesos.

- **Nivel o índice de morosidad**

$$\text{INDICE DE MOROSIDAD} = \frac{\text{Cuentas por cobrar vencidas}}{\text{Cuentas por cobrar neta}}$$

	RATIO DE PERÍODO PROMEDIO DE CUENTAS POR COBRAR 2019	RATIO DE PERÍODO PROMEDIO DE CUENTAS POR COBRAR 2018
I	$\frac{829,502}{1,035,160} = 80\%$	$\frac{732,055}{1,241,595} = 59\%$
n		
t		

erpretación:

Este índice es utilizado como medida de riesgo de una cartera crediticia. Respecto al cálculo se puede observar que para el año 2019 el 80% de la cartera de crédito de la empresa se encuentra vencido. Lo cual representa un riesgo para la empresa porque este

resultado es significativo, pero también cabe mencionar que el porcentaje es elevado debido que aún no se castigan las cuentas por cobrar dudosas.

D. Detalle de cuentas por Cobrar

Este rubro comprende lo siguiente (expresado en Soles):

	31.12.19	31.12.18
Facturas	1,747,380.47	1,256,139.00
Letras en cartera	12,826.00	61,440.00
	<u>1,760,206.47</u>	<u>1,317,579.00</u>
Estimación para deterioro de cuentas por cobrar	-725,046.47	-75,984.00
	<u>1,035,160.00</u>	<u>1,241,595.00</u>

Al 31 de diciembre del 2019 y 2018, la antigüedad de las cuentas por cobrar comerciales fue la siguiente (expresado en Soles):

	31.12.19	31.12.18
Por vencer	205,658.33	509,540.00
Vencidos:		
De 0 a 60 días	85,818.40	252,442.00
De 61 a 120 días	18,636.80	166,724.37
De 121 a 360 días	321,417.47	130,008.37
Más de 361 días	403,629.00	182,880.26
Total	<u>829,501.67</u>	<u>732,055.00</u>

E. Detalle de cuentas por cobrar dudosa

Este rubro comprende lo siguiente (expresado en Soles):

	31.12.19	31.12.18
Estimación para deterioro de cuentas por cobrar	<u>-725,046.47</u>	<u>-75,984.00</u>

Al 31 de diciembre del 2019 y 2018, la antigüedad de las cuentas por cobrar comerciales mayores a 360 días fue la siguiente (expresado en Soles):

	31.12.19	31.12.18
Deudas de clientes con vencimiento mayor a 360 días	<u>403,629.00</u>	<u>182,880.26</u>

Diferencia entre estimación de cobranza dudosa del periodo 2019-2018 y rango de antigüedad mayor a 360 días (expresado en Soles):

	31.12.19	31.12.18
Estimación para deterioro de cuentas por cobrar	<u>-725,046.47</u>	<u>-75,984.00</u>
Deudas de clientes con vencimiento mayor a 360 días	<u>403,629.00</u>	<u>182,880.26</u>
	-321,417.47	106,896.26

La diferencia es debido que, para realizar las estimaciones para deterioro de cuentas por cobrar, se basó particularmente en el inciso i) del artículo 37° de la Ley del Impuesto a la Renta, las cuales al realizar los procesos y análisis no todas las deudas del 2018 cumplían con los siguientes puntos:

La cual detalla los siguientes puntos:

- Análisis periódicos de los créditos concedidos o por otros medios.
- Se demuestre la morosidad del deudor mediante la documentación que evidencie las gestiones de cobro luego del vencimiento de la deuda.
- El protesto de documentos.
- El inicio de procedimientos judiciales de cobranza.
- Que hayan transcurrido más de doce (12) meses desde la fecha de vencimiento de la obligación sin que ésta haya sido satisfecha.
- Que la provisión al cierre de cada ejercicio figure en el Libro de Inventarios y Balances en forma discriminada.

Al cumplir los siguientes puntos que indican la ley de impuesto a la renta y las normas internacionales de contabilidad se refleja que es adecuada la presentación mostrada en los estados financieros.

F. Análisis de liquidez

Analizando la estimación de cobranza dudosa nos percatamos que hay un aumento entre el año 2018 y 2019, este aumento es el adecuado debido ya que la empresa ha optado en financiarse con identidades bancarias como se refleja en el estado financiero el periodo 2019, esto conlleva que la empresa tenga mayor liquidez para solventar dichas obligaciones.

- **Liquidez corriente**

$$\text{RATIO DE LIQUIDEZ CORRIENTE} = \frac{\text{Activo Cte.}}{\text{Pasivo Cte.}}$$

RATIO DE LIQUIDEZ CORRIENTE 2019	RATIO DE LIQUIDEZ CORRIENTE 2018
$\frac{2,988,979}{1,919,681} = 1.56$	$\frac{2,325,598}{1,602,336} = 1.45$

También podemos apreciar en el ratio de liquidez, que hay un aumento de liquidez de un año a otro.

Este mejoramiento que la empresa está atravesando en el periodo del 2019, se debió por implementar políticas de cobranza para que la empresa mejore su liquidez, las nuevas políticas deben ser implementadas en todos los aspectos, por ejemplo:

- La eficiente comunicación por parte del personal de cobranzas que conlleva el pago oportuno por parte de los clientes.
- La capacidad del área administrativa al escoger a los clientes que se le brinda el crédito, observando el nivel crediticio que se tiene.
- Utilizar identidades bancarias como método de obtención de liquidez (Cartas Fianzas, Letras, etc.).

G. EFECTOS CONTABLES Y TRIBUTARIOS

Al observar el análisis financiero según los EEFF de los periodos 2019 y 2018, se observa que hay una tendencia negativa en el índice de morosidad. La cual si la empresa Corporación Mg SAC hubiese implementado algunas políticas de créditos y cobranzas tendrían como consecuencia los siguientes efectos:

CONTABLE	TRIBUTARIO
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incremento de las ventas, se debe a la aplicación de la nueva política de otorgamientos de créditos, que beneficia a los clientes según su nivel crediticio o su historial de pago que tiene con la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disminución de Reparos por Estimación de Cobranza dudosa, se debe a la aplicación de las nuevas políticas, que al ser implementadas se tomó en cuenta según las siguientes bases legales:

<p>▪ Disminución de estimación cobranza dudosa, se debe a la aplicación de la nueva política de gestión de cobranzas enfocados en los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitación del personal para una mejor eficiencia al comunicarse con los clientes morosos. - Envío de cartas o memorándums a los clientes con deudas próximos a vencer. - Brindar facilidades de pago o prórroga a los clientes con deudas próximas a vencer - Tener deudas afianzadas en identidades financieras y bancarias. - Proceder vía judicial a los clientes con deudas vencidas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta, aprobado mediante Decreto Supremo N° 054-99-EF y normas modificatorias (en adelante, TUO del IR). - Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta, aprobado mediante Decreto Supremo N° 122-94-EF y normas modificatorias (en adelante, el Reglamento).
<p>▪ Disminución de deudas vencidas dentro del periodo, se debe a la aplicación de la nueva política contable, que como se menciona líneas arriba, los procesos de cobranzas se convirtieron en procesos más dinámicos y más riguroso.</p>	

CAPÍTULO VI

6.1. Conclusiones

1. Del estudio de investigación realizado, se ha determinado la importancia del mejoramiento de las políticas de créditos y cobranzas, la cual permitirá que indicadores financieros estén más exactos a la situación de la empresa, por lo tanto, ayudará a la toma de decisiones por parte de la gerencia. A través del análisis de indicadores financieros se evidencia que la empresa presenta un pequeño mejoramiento en la rotación de cuentas por cobrar mas no era lo que se esperaba, la inapropiada gestión de cobranzas que se venía dando da como

resultado la acumulación en el saldo de las cuentas vencidas, por lo cual se tuvo que realizar una elevada provisión de cobranza dudosa en el 2019.

2. Respecto al personal del área de créditos y cobranzas aun no se cuentan totalmente con los conocimientos o con la capacidad para el cumplimiento adecuado de las nuevas políticas implementadas en la empresa. Por lo cual empresa aun estarían otorgando crédito inadecuado y el demostrando empeño no favorable para el recupero de las deudas vencidas por parte de los clientes, esto perjudica a la empresa con incremento del porcentaje de morosidad por parte de los clientes y menor liquidez para el desarrollo de sus actividades,

3. La implementación de estrategias dinámicas en el área de créditos y cobranzas para la instauración de fechas, solución de quejas y reclamos, y el mejoramiento del crédito a los clientes es eficiente pero aún no es el adecuado, el mejoramiento de estas estrategias permitirá identificar los riesgos inmersos en los procesos del área en mención y así también, tomar medidas necesarias para mitigar efectos negativos con el porcentaje de morosidad, por ello, cuanto más tiempo pasa y se al deja a un deudor retrasarse en sus pagos, existe la posibilidad de que el tiempo se convierta en un problema para el cobro de la deuda.

4. Es importante mantener actualizado la información de los clientes a los cuales se le brinda el crédito y de aquellos que se encuentra en la cartera de morosidad. En el trabajo de investigación se aprecia que no siempre se mantenía actualizada la información, esto repercute en el control total de las cuentas por cobrar., en el porcentaje de morosidad y tomándose decisiones deficientes a nivel gerencial, así mismo, existe incapacidad porque no se lleva un control sobre las comunicaciones con los clientes morosos, tampoco un recordatorio del vencimiento de dudas, no se brinda un trato personalizado esto es vital para conocer al cliente y mantener una buena relación comercial.

6.2. Recomendaciones

1. Se recomienda a la Gerencia General imparta instrucciones a la Gerencia de Créditos y cobranzas para evaluar un mejoramiento de las Políticas de crédito con la finalidad de programar, organizar y ejecutar todo el trabajo con el manejo de la cartera de crédito de la empresa, para lograr efectividad en las cobranzas. Asimismo, para reducir los porcentajes de morosidad para asegurar el incremento de liquidez. que repercutirá en los estados financieros y en la buena toma de

- decisiones. la apropiada gestión de cobranzas da como resultado una disminución en el saldo de las cuentas vencidas.
2. Se recomienda al área de recursos humanos evaluar al personal que labora en la empresa para determinar el nivel de conocimiento sobre sus funciones, para ello se debe organizar capacitaciones periódicas que permitan mejorar sus conocimientos, ya que el personal no cuenta con las capacidades requeridas para el desempeño de sus actividades trayendo como consigo una mala gestión en las cobranzas y falta de liquidez para la empresa. así mismo, existe exigir que el personal tenga la capacidad llevar un control sobre las comunicaciones con los clientes morosos, también un recordatorio del vencimiento de dudas, y brindar un trato personalizado esto es vital para conocer al cliente y mantener una buena relación comercial.
 3. Se recomienda aplicar un plan estratégico para mejorar los procesos del área de créditos y cobranzas identificando las deficiencias de gestión del área con la finalidad de identificar y minimizar los riesgos sobre todo para mitigar efectos negativos, y lograr optimizar la eficiencia de la instauración de fechas de pago, soluciones de quejas y reclamos y el mejoramiento de créditos otorgados, logrando que la empresa sea más viable en el mercado y reduciendo el porcentaje de morosidad.
 4. Es importante mantener actualizado la información de los clientes a los cuales se le brinda el crédito y de aquellos que se encuentra en la cartera de morosidad. En el trabajo de investigación se aprecia que no siempre se mantenía actualizada la información, esto evita una cartera morosa que va en perjuicio de las cobranzas y de la liquidez de la empresa.

REFERENCIAS

a) Referencias Bibliográficas

- **Chávez. B. y Locomi. J. (2018).** *Evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de créditos y cobranzas en la empresa ferronor sac, 2015.* (Tesis para obtener Título Profesional de Contador Público, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Recuperada de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2141/1/TL_ChavezFernandezYsela_LoconiLeonJenny.pdf
- **Linares. H. y Villegas. Z. (2015).** *Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el área de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalflor, C.A.* (Tesis para obtener

Título Licenciada de Contaduría Pública, Universidad de Carabobo). Recuperada de <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/1234>

- **Lozano. G. y Luna. I. (2016).** *Diseño manual políticas de créditos y cobranzas para mejorar liquidez Química S.A. 2017.* (Tesis para obtener Título Profesional de Contador Autorizado, Universidad de Guayaquil). Recuperada de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14691/1/TESIS%20Cpa>
- **Oyarce, A. (2019).** *Implementación de estrategias para la mejora de la gestión de cuentas por cobrar con incidencia en la liquidez de la empresa corporación Koper SAC, en el distrito de Lima, Periodo 2018.* (Tesis para obtener Título de Contador Público. Universidad Ricardo Palma. Perú) Recuperado de: http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2757/CONT_T030_10140799_T%20%20%20OYARCE%20SILVA%20ANGELA.pdf?sequence=1&isAllowed
- **Pérez. T. y Ramos. M. (2016).** *Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC.* (Tesis para obtener Título Profesional de Contador Público, Universidad Privada del Norte). Recuperada de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10098>
- **Suarez. I, y Becerra. M (2017).** *Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa Avícola Elita EIRL.* (Tesis para obtener Título Profesional de Contador Público, Universidad Señor de Sipán). Recuperada de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3022>
- **Vásquez. L. y Vega. E. (2016).** *Gestión de Cuentas por cobrar y su influencia en la Liquidez de la empresa Consermet S.A.C.* (Tesis para obtener Título Profesional de Contador Público, Universidad Privada Antenor Orrego). Recuperada de <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/2353>

b) Referencias Electrónicas

- **Blumenfeld. M. (2015)** *Principios Básicos de la cobranza*. Recuperado de: <https://cobranzas.wordpress.com/2009/05/25/principios-basicos-de-la-cobranza/>
- **Blogger. S. (2010)**. *Créditos y cobranzas*. Recuperado de: <https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/politicasdecredito.html>
- **Carmona. A. (2017)**. *¿Cómo se clasifican las cuentas por cobrar?* Recuperado de: <http://www.solucionaempresarial.com/interes-general/como-se-clasifican-las-cuentas-por-cobrar/>
- **Conexión Esan (2017)**. *Cinco tipos de clientes morosos*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-de-clientes-morosos/>
- **Debitoor. K. (2016)**. *Morosidad - ¿Qué es la morosidad?* Recuperado de: <https://debitoor.es/glosario/morosidad>
- **Fischman. F. (2019)**. *Cientes morosos: cómo gestionar los problemas de pago*. Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/service/clientes-morosos>
- **González J.y García C. (2012)**. *La Morosidad; un problema colateral de la crisis económica*. Recuperado de: <https://docplayer.es/11476705-La-morosidad-un-problema-colateral-de-la-crisis-economica.html>
- **Marimon. R. (2012)**. *Cinco objetivos de cobranza*. Recuperado de: <http://www.tecnologiahechapalabra.com/tecnologia/comunicados/mercadeo/articulo.asp?i=7390>
- **Steven. R. (2019)**. *¿Qué son las cuentas por cobrar y cuál es su importancia?* Recuperado de: <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>

APÉNDICE I: CUESTIONARIO



Muy buen día, presentamos el siguiente cuestionario con el propósito de determinar si los colaboradores de la empresa CORPORACION MG S.AC, tienen el conocimiento necesario para otorgar créditos y realizar gestión de cobranzas. Es preciso responder las preguntas con la sinceridad posible, sus datos serán tratados con confidencialidad. Lea usted, con atención cada una de las preguntas y conteste marcando con una “X” en la alternativa que considere se ajusta a respuesta.

1 = NUNCA

4 = CASI SIEMPRE

2 = CASI NUNCA

5 = SIEMPRE

3 = A VECES

INDICADORES	Nº	PREGUNTA					
			1	2	3	4	5
INSTAURACIÓN DE FECHA DE PAGOS	1	¿La empresa lleva un control de fechas de pago respecto a los créditos otorgados a los clientes?					
	2	¿La empresa cuenta con un cronograma de fechas de pagos según su nivel crediticio de cada cliente?					
	3	¿Dentro de las políticas de cobranza se determinan las sanciones aplicables a los clientes que no cumplan con su fecha de pago establecida?					
QUEJAS Y RECLAMOS	4	¿La empresa ha instruido al personal que está a cargo de las cobranzas para hacer frente a las quejas y reclamos de los clientes?					
	5	¿La empresa trata de cumplir con solucionar las quejas y reclamos de parte de los clientes?					
	6	¿La empresa cuenta con el Libro de Reclamaciones físico y virtual para uso de sus clientes que realicen quejas y reclamos?					
MEJORA DE CRÉDITO A LOS CLIENTES	7	¿La empresa cuenta con liquidez suficiente para otorgar mayor línea de crédito a sus clientes?					
	8	¿La empresa comunica a sus clientes los nuevos servicios y mejoras de los ya existentes?					

	9	¿La empresa renueva continuamente las líneas de crédito que ofrece a sus clientes?					
Información de clientes morosos	10	¿La empresa mantiene actualizado la data de sus clientes para controlar a los clientes morosos?					
	11	¿La empresa toma alguna acción con los clientes que se encuentren en situación de morosidad?					
	12	¿La empresa remite avisos y/o notificaciones a los clientes que se encuentran en morosidad?					
Estado del crédito	13	¿La empresa efectúa un seguimiento y control a los créditos otorgados a sus clientes?					
	14	¿La línea de crédito que ofrece la empresa sigue la estandarización de sus competidores?					
	15	¿Considera usted que la alta morosidad perjudica la liquidez de la empresa?					
Cartera de Clientes	16	¿La empresa tiene como política promover nuevos productos para la captación de nuevos clientes en su cartera de crédito?					
	17	¿El estado de la cartera de crédito influye en la toma de decisiones para el otorgamientos de nuevos créditos a los clientes?					

	18	¿Cree Usted que la cartera de clientes influye en la determinación de los nuevos créditos a otorgarse?					
ESTABLECIMIENTO DE POLÍTICAS	19	¿La empresa actualiza sus políticas de cobranza de acuerdo a la circunstancia de sus clientes?					
	20	¿Considera usted importante que las políticas de cobranzas contribuyen a fortalecer la cartera de clientes?					
CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE COBRANZAS	21	¿Existen pautas para el cumplimiento de las políticas de cobranzas?					
	22	¿Cree Usted que el incumplimiento de las políticas de cobranza aumenta el porcentaje de morosidad de los clientes?					
ELABORACION DE PROCESOS	23	¿La empresa elabora procesos definidos para llevar acabo el control de las cobranzas?					
	24	¿La empresa elabora procesos de cobranza que facilita el cumplimiento de obligaciones por parte de sus clientes?					
EJECUCION DE LOS PROCESOS DE COBRANZAS	25	¿Se sostiene una comunicación permanente con los clientes referente a los vencimientos de sus pagos?					
	26	¿Se lleva un seguimiento y control para la recuperación de deuda de los clientes morosos?					

SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	27	¿La empresa efectúa rigurosa pruebas de selección de personal al área de cobranza para garantizar las funciones que realiza?					
	28	¿Qué tan eficaz cree usted que sea el desempeño de los trabajadores del área de créditos y cobranzas?					
	29	¿La empresa efectúa charlas y capacitaciones de manera continua a los encargados del área de cobranza?					
INCENTIVOS AL PERSONAL	30	¿La empresa brinda incentivos de acuerdo al cumplimiento de metas laborales a los trabajadores del área de cobranzas?					
	31	¿Los incentivos laborales propuestos para el área de cobranzas es con la finalidad de reducir el porcentaje de morosidad que tienen los clientes?					
ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	32	¿La empresa efectúa periódicamente un análisis de cartera de clientes para mantener la constante rotación de las cuentas por cobrar y reducir el porcentaje de morosidad?					
	33	¿La empresa lleva un seguimiento y control de las cobranzas de los clientes morosos aplicando ratio de rotación de cuentas por cobrar?					
RIESGO DE MOROSIDAD	34	¿La empresa para evitar mayor riesgo a los créditos vencidos efectúa un análisis y seguimiento de estos?					
	35	¿La empresa realiza un análisis de la cuenta por cobrar para determinar la provisión de incobrabilidad de los clientes morosos?					

Personas encuestadas

N°	Nombre y Apellido	Correo
1	Rusbi Silva	Rusbi.Silva@colliersinternational.com.pe
2	Violeta Quispe	Violeta.Quispe@colliersinternational.com.pe
3	Johan Gonzales	Johan.Gonzales@colliersinternational.com.pe
4	Isabel Ramírez	Isabel.Ramirez@colliersinternational.com.pe
5	Zair Zegarra	Zair.Zegarra@colliersinternational.com.pe
6	Karol Silva	Karol.Silva@colliersinternational.com.pe
7	Karla Arana	Karla.Arana@colliersinternational.com.pe
8	Katherine Celadita	Katherine.Celadita@colliersinternational.com.pe
9	Sebastián Rodríguez	Sebastian.Rodriguez@colliersinternational.com.pe
10	Ruth Huamán	Ruth.Huaman@colliersinternational.com.pe
11	Vanessa Zambrano	Vanessa.Zambrano@colliersinternational.com.pe
12	Arístides Arriaran	Aristides.Arriaran@colliersinternational.com.pe
13	Maricruz Muguruza	Maricruz.Muguruza@colliersinternational.com.pe
14	Elvis Diaz	Elvis.Diaz@colliersinternational.com.pe
15	Walter Luya	Walter.Luya@colliersinternational.com.pe
16	Diego Elescano	Diego.Elescano@colliersinternational.com.pe
17	Min Ordoñez	Min.Ordoñez@colliersinternational.com.pe
18	Aracelly Zapata	Aracelly.Zapata@colliersinternational.com.pe
19	Pamela Torres	Pamela.Torres@colliersinternational.com.pe
20	Briggite Peña	Briggite.Peña@colliersinternational.com.pe
21	Ximena Ayala	Ximena.Ayala@colliersinternational.com.pe
22	Diego Apaza	Diego.Apaza@colliersinternational.com.pe
23	Mary Zamora	Mary.Zamora@colliersinternational.com.pe
24	Diana Ramos	Diana.Ramoz@colliersinternational.com.pe
25	Amy Zuzunaga	Amy.Zuzunaga@colliersinternational.com.pe
26	Milagros Taboada	Milagros.Taboada@colliersinternational.com.pe
27	Marcos García	Marcos.Garcia@colliersinternational.com.pe
28	Carlos Arias	Carlos.Arias@colliersinternational.com.pe
29	Neyler Calle	Neyler.Calle@colliersinternational.com.pe
30	Pablo Chávez	Pablo.Chavez@colliersinternational.com.pe

Mejoramiento de la Política de Créditos y Cobranzas como Medidas para Reducir los Porcentajes de Morosidad y su Incidencia en los Estados Financieros en la Empresa Corporación MG SAC 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%	19%	4%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.dspace.espol.edu.ec Fuente de Internet	2%
2	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	creativecommons.org Fuente de Internet	1%
4	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	1%

9	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1 %
14	pt.scribd.com Fuente de Internet	1 %
15	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1 %
16	Submitted to Universidad Libre Seccional Pereira Trabajo del estudiante	1 %
17	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

