

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



TESIS

**“EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES DE LA EMPRESA
MACCAFERRI DE PERÚ S.A.C EN LA CIUDAD DE LIMA EN EL PERIODO
2013-2015”**

PRESENTADO POR LA BACHILLER

ISIS PAOLA RUIZ FLORES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

CONTADORA PÚBLICA

LIMA, PERÚ

2018

A mis padres y abuela por sus consejos,
apoyo incondicional y cariño para poder
culminar mis estudios.

Agradecimiento

A mi asesor, que tuvo paciencia y dedicación para guiarme en el desarrollo de mi investigación.

Introducción

El presente trabajo, Tesis titulada el Área de Créditos y Cobranzas y su Influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C, se estudia y analiza la gestión del área de créditos y cobranzas entre los periodos 2013-2015, en la ciudad de Lima. El trabajo tiene como objetivo saber si el área de créditos y cobranzas influye significativamente en la morosidad de los clientes e identificar sus causas para poder tomar medidas correctivas, mejorando la gestión del área en la empresa, para que de este modo no repercuta en la liquidez de la empresa.

El trabajo está dividido en cinco capítulos: el primero, se presenta a la empresa en estudio, el problema de la investigación, los objetivos, la justificación y las delimitaciones.

En el segundo capítulo, muestra el marco teórico y conceptual que consiste en conocer los antecedentes, marco histórico, marco legal, marco teórico y marco conceptual, definiciones para comprender la importancia que tiene la administración de los créditos y cobranzas en la empresa.

En el tercer capítulo, conocemos la formulación de la hipótesis de la investigación.

En el cuarto capítulo se describe el marco metodológico que nos permitirá ordenar las ideas de forma coherente, con lo cual se determinará el método, diseño de la investigación, los procedimientos, identificación de la población, toma de muestra, variables, técnicas, instrumentos de recolección de datos y técnicas de procesamiento de análisis de la información.

En el quinto capítulo, se aprecia la parte más importante del estudio, la presentación y análisis de los resultados y su interpretación.

Luego enseguida daremos las conclusiones y recomendaciones que hemos llegado para esta investigación.

INDICE	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Introducción	iv
Índice	v
Lista de Tablas	vii
Lista de Figuras	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema Principal	4
1.2.2 Problemas Secundarios	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo General	4
1.3.2 Objetivos Específicos	4
1.4 Delimitación de la investigación	5
1.4.1 Delimitación Temporal	5
1.4.2 Delimitación Espacial	5
1.4.3 Delimitación Social	5
1.4.4 Delimitación Conceptual	5
1.5 Justificación e importancia de la investigación	5
1.6 Limitaciones de la investigación	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.2 Marco histórico	9
2.3 Marco legal	10
2.3.1. Ley General de Sociedades – Ley N° 26887	10
2.3.2. Ley de Títulos Valores - Ley N°27287	11
2.3.3. Código Civil. Decreto Legislativo N° 295	13
2.3.4. Ley del impuesto a la Renta - DS N°179-2004-EF	14

2.3.5. Reglamento del impuesto a la Renta - DS N°179-2004-EF	14
2.4 Marco teórico	
2.4.1. Gestión financiera	15
2.4.1.1 Planeamiento	16
2.4.1.2 Dirección	17
2.4.1.3 Control interno	18
2.4.2. Políticas de crédito	19
2.4.2.1 Estados financieros	21
2.4.2.2 Análisis cualitativo	22
2.4.2.3 Evaluación de riesgo	23
2.4.3. Políticas de cobranza	24
2.4.3.1 Seguimiento del crédito	30
2.4.3.2 Procedimientos	35
2.4.3.3 Comunicados-Informes	40
2.4.4. Morosidad	41
2.4.4.1 Procedimientos	41
2.4.4.2 Castigos	44
2.5 Marco conceptual	46
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	50
3.1 Hipótesis General	50
3.2 Hipótesis específicas	50
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO	51
4.1 Método de investigación	51
4.2 Diseño de la investigación	52
4.3 Población y muestra de la investigación	52
4.4 Variables de la investigación	55
4.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	57
4.6 Procedimiento y recolección de datos	58
4.7 Técnicas de procesamiento de análisis de datos	58
CAPÍTULO V: RESULTADOS OBTENIDOS	59
5.1 Presentación y análisis de los resultados	59
5.2 Análisis e interpretación de los resultados	96
Conclusiones	100
Recomendaciones	101
Referencias	104
Apéndice	106
Lista de Tablas	

Tabla N° 01. Asiento contable venta al crédito	24
Tabla N° 02. Canje de factura por letras	29
Tabla N°03: Asientos contables canje de letras	29
Tabla N°04: Asientos contables cobro de letras.	30
Tabla N°05: Morosidad 2014-2015	31
Tabla N°06: Letras vencidas y su antigüedad	32
Tabla N°07: Facturas vencidas y su antigüedad	33
Tabla N°08 Reporte de cuentas por cobrar comerciales	34
Tabla N°09 Asientos contables de letras al descuento	37
Tabla N°10 Asientos contables de letras al descuento en cuentas de orden	38
Tabla N°11 Asiento por la cancelación del cliente dentro de los plazos	38
Tabla N°12 Asiento contable cuando el cliente no cancela la obligación	39
Tabla N°13 Asiento contable del factoring sin responsabilidad	39
Tabla N°14. Estimación cobranza dudosa	43
Tabla N°15 Asiento contable estimación para cobranza dudosa	44
Tabla N°16 Asiento contable castigo para cobranza dudosa	45
Tabla N°17. Población de la investigación	53
Tabla N° 18. Muestra representativa	55
Tabla N° 19. Variables independiente de la investigación	56
Tabla N° 20. Variable dependiente de la investigación	57
Tabla N° 21 Conocimiento de objetivos de la empresa	60
Tabla N° 22 Conocimiento misión y visión de la empresa	61
Tabla N° 23 Presupuesto herramienta de gestión	62
Tabla N° 24 Comunicación de la empresa	63
Tabla N° 25 Supervisión de las labores de la empresa	64
Tabla N° 26 La motivación del personal	65
Tabla N° 27 Responsabilidades y funciones	66
Tabla N°29 Información del sistema de control	68
Tabla N°30 Solicitud de Estado de Situación Financiera	69

Tabla N° 31 Solicitud de Estado de Resultados	70
Tabla N° 32 Determinación de coeficientes financieros	71
Tabla N° 33 Base de datos	72
Tabla N° 34 Antecedentes crediticios	73
Tabla N° 35 Solicitud de garantías	74
Tabla N° 36 Consulta central de riesgo	75
Tabla N° 37 Solicitud de avales	76
Tabla N° 38 Otorgamiento crédito a endeudados	77
Tabla N° 39 Análisis de cuentas clientes	78
Tabla N° 40 Determinación antigüedad de cuentas	79
Tabla N° 41 Entrega estados de cuenta	80
Tabla N° 42 Documentos por cobrar en cartera	81
Tabla N° 43 Negociar en factoring	82
Tabla N° 44 Uso agencias de cobranza	83
Tabla N° 45 Emisión cartas recordatorias	84
Tabla N° 46 Demanda judicial a clientes incumplidos	85
Tabla N° 47 Suspensión del servicio a deudores	86
Tabla N° 48 Procedimiento administrativo contra morosos	87
Tabla N° 49 Procedimiento legalmente contra morosos	88
Tabla N° 50 Procedimiento judicial contra morosos	89
Tabla N° 51 Determinación de antigüedad de cuentas	90
Tabla N° 52 Conciliación de cuentas con información interna o externa	91
Tabla N° 53 Contabilizado cobranzas dudosas en 2014-2015	92
Tabla N° 54 Créditos irrecuperables	93
Tabla N° 55 Contabilización de castigos de cobranza dudosa	94
Tabla N° 56 Observación de estimación de cobranza dudosa Sunat	95

Lista de Figuras

Figura N° 01 Conocimiento misión y visión de la empresa	60
Figura N° 02 Conocimiento misión y visión de la empresa	61

Figura N° 03 Presupuesto herramienta de gestión	62
Figura N° 04 Comunicación de la empresa	63
Figura N° 05 Supervisión de las labores de la empresa	64
Figura N° 06 La motivación del personal	65
Figura N°07 Responsabilidades y funciones	66
Figura N°08 Procedimientos de control	67
Figura N°09 Información del sistema de control	68
Figura N°10 Solicitud de Estado de Situación Financiera	69
Figura N° 11 Solicitud de Estado de Resultados	70
Figura N° 12 Determinación de coeficientes financieros	71
Figura N° 13 Base de datos	72
Figura N° 14 Antecedentes crediticios	73
Figura N° 15 Solicitud de garantías	74
Figura N°16 Consulta central de riesgo	75
Figura N° 17 Solicitud de avales	76
Figura N° 18 Otorgamiento crédito a endeudados	77
Figura N° 19 Análisis de cuentas clientes	78
Figura N° 20 Determinación antigüedad de cuentas	79
Figura N° 21 Entrega estados de cuenta	80
Figura N° 22 Documentos por cobrar en cartera	81
Figura N° 23 Negociar en factoring	82
Figura N° 24 Uso agencias de cobranza	83
Figura N° 25 Emisión cartas recordatorias	84
Figura N° 26 Demanda judicial a clientes incumplidos	85
Figura N° 27 Suspensión del servicio a deudores	86
Figura N° 28 Procedimiento administrativo contra morosos	87
Figura N° 29 Procedimiento legalmente contra morosos	88

- Figura N° 30 Procedimiento judicial contra morosos 89
- Figura N° 31 Determinación de antigüedad de cuentas 90
- Figura N° 32 Determinación de antigüedad de cuentas 91
- Figura N° 33 Contabilizado cobranzas dudosas en 2014-2015 92
- Figura N° 34 Créditos irrecuperables 93
- Figura N° 35 Contabilización de castigos de cobranza dudosa 94
- Figura N° 36 Observación de estimación de cobranza dudosa Sunat 95
- Figura N° 37 Dispersión morosidad vs Gestión financiera de créditos y cobranzas 97
- Figura N° 38 Dispersión morosidad vs Otorgamiento de Créditos 98
- Figura N° 39 Dispersión morosidad vs gestión de cobranzas 99

RESUMEN

En la actualidad, en las operaciones comerciales se realizan ventas al contado y al crédito, siendo esta última, preocupación de diversas empresas, porque es un riesgo entregar grandes volúmenes de mercadería y tener que esperar para poder cobrar 30 días, 60 días y en algunos casos 90 días, según acuerdo con el cliente, pero que pasa si el cliente se retrasa en pagar o si no paga, por esta razón, las empresas comerciales emplean diferentes políticas de crédito para la evaluación de sus clientes.

La empresa Maccaferri de Perú S.A.C, es una empresa manufacturera transnacional con presencia amplia en América Latina, que se dedica a la venta de materiales, especialistas en obras hidráulicas y geotécnicas, geomantas para control de erosión, geocompuestos para drenajes-terramesh para suelos reforzado aplicados a la ingeniería, geomallas, gaviones, los cuales son utilizados para muros de contención, taludes y defensas ribereñas. La empresa cuenta con clientes del sector construcción, minero, agroindustriales.

En el área de créditos y cobranzas, la gestión financiera que se está realizando con relación al otorgamiento de créditos y la gestión en cobranzas no están funcionando del todo bien, ya no hay un debido control en el otorgamiento de créditos y falta seguimiento de las cobranzas.

Por consiguiente, en el presente trabajo abordaremos el marco teórico, el cual encontraremos teoría sobre créditos, cobranzas, control y otros complementarios, que deben aplicarse en toda área de créditos y cobranzas de toda empresa, confrontándolo con la gestión del área de créditos y cobranzas de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C, para lo cual se analizó el proceso que utiliza la empresa, determinar si está funcionando de forma esperada y tomar las medidas correctivas y así incrementar los ingresos por ventas al crédito.

Para el presente trabajo se ha aplicado la metodología, técnicas, instrumentos necesarios para una adecuada investigación, en el marco establecido de la Universidad Ricardo Palma.

Palabras clave: cobranzas, créditos, gestión financiera, morosidad

ABSTRACT

Currently, in commercial operations cash sales and credit are performed, the latter being a concern of various companies, because it is a risk to deliver large volumes of merchandise and have to wait to be able to charge 30 days, 60 days and in some cases 90 days, according to agreement with the client, but what happens if the customer is late in paying or if he does not pay, for this reason, commercial companies use different credit policies for the evaluation of their customers.

Maccaferri Peru SAC is a multinational manufacturing company with a wide presence in Latin America, which is dedicated to the sale of materials, specialists in hydraulic and geotechnical works, geomants for erosion control, geocomposites for drainage-terramesh for applied reinforced floors to engineering, geogrids, gabions, which are used for retaining walls, slopes and riverine defenses. The company has clients in the construction, mining, agro-industrial sector.

In the area of credits and collections, the financial management that is being carried out in relation to the granting of loans and the management of collections are not working well, there is no longer a proper control in the granting of credits and lack of follow-up of collections.

Therefore, in the present work we will approach the theoretical framework, which will find theory about credits, collections, control and other complementary, that must be applied in all areas of credits and collections of any company, confronting it with the management of the area of credits and collections of the company Maccaferri of Peru SAC, for which the process used by the company was analyzed, to determine if it is functioning in an expected way and to take the corrective measures and thus increase the income from sales to the credit.

For the present work the methodology, techniques and instruments necessary for an adequate research have been applied within the established framework of the Ricardo Palma University.

Key words: collections, credits, financial management, delinquency

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En el mundo de hoy las empresas tratan de mantenerse en el mercado, y para ello desarrollan nuevas estrategias que se basan en herramientas más sofisticadas para mejorar los procesos, y así mantener el negocio, satisfacer las necesidades de los clientes y obtener rentabilidad.

El crédito comercial es un instrumento y medio flexible de financiación a corto plazo que disponen las empresas. Éstas, con la finalidad de incrementar sus ingresos dan facilidades a sus clientes realizando ventas al crédito, para así mantener y/o incrementar la cartera de clientes.

El proceso de recuperación de los créditos concedidos dentro de los plazos establecidos se realiza mediante las cobranzas que, para toda empresa, no deja de ser un problema. Las acciones de cobranza deberían estar contenidas en políticas con respecto al proceso de cobro estableciendo procedimientos y acciones estratégicas.

El otorgamiento de créditos tiene sus ventajas pero también conlleva riesgos. Entre las ventajas tenemos: se ofrece un servicio que generalmente asegura ventas futuras, aumenta el volumen del negocio y con ello se esperan mayores ingresos. Por el lado de los riesgos encontramos: falta de liquidez por exceso de créditos y/o incumplimientos por parte de los clientes, aumento en los gastos administrativos por: (a) las actividades adicionales que se tienen que realizar para lograr la cobranza respectiva; y (b) la estimación de cuentas de cobranza dudosa.

Maccaferri de Perú SAC, ubicada en la ciudad de Lima, es una empresa manufacturera que vende productos al contado y al crédito para la construcción y la minería.

Misión: Diseño y desarrollo de soluciones complejas en el mercado de la ingeniería civil.

Visión: Ser una de las empresas más competitivas a nivel del mundo global.

La empresa, materia de la investigación, presenta ciertas dificultades en el área de créditos y cobranzas posiblemente por una gestión inadecuada, la falta (o desacertada utilización) de herramientas y normas que guían al personal en el desarrollo de sus funciones.

Específicamente, en el área de créditos con relación al otorgamiento de los créditos se observa lo siguiente:

(a) Para clientes nuevos:

El vendedor presenta las referencias del cliente relacionadas con la denominación o razón social y el número de RUC para su consulta a INFOCORP; no se solicita más información o documentación para salvaguardar el crédito;

(b) Para clientes antiguos:

El vendedor pasa la cotización al área de créditos y cobranzas, solicitando una nueva línea de crédito, la misma que se acepta sin tener en cuenta el historial creditico del deudor;

Con referencia a la gestión de cobranzas se nota lo siguiente:

- Los comprobantes de pago, letras de cambio y notas de débito son enviadas al cliente a través del mensajero o del chofer de la empresa, cuando el cliente es de provincia se envía a través de Courier;
- No todas las letras de cambio son enviadas al descuento;

- En algunas oportunidades, cuando hay dificultad para cobrarle al deudor se recurre al vendedor para que presione a su cliente;
- No todos los movimientos de ingresos a bancos, por depósitos de clientes, son identificados plenamente;

Con respecto al procedimiento para la estimación de cuentas de cobranza dudosa tenemos que:

- Se realiza de acuerdo a la normativa tributaria señalada en la Ley del Impuesto a la Renta;
- La estimación de la cobranza dudosa se realiza en forma anual al cierre del ejercicio;
- El castigo sólo procede después de acreditar las acciones judiciales correspondientes.

Las probables causas de los problemas enumerados líneas arriba podrían ser:

- Inadecuada gestión financiera;
- Falta de manual de organización y funciones;
- Falta manual de procedimientos para guiar a los trabajadores en el proceso de otorgamiento de créditos y de cobranzas;
- Carece de políticas de créditos y cobranzas;
- La base de datos de los clientes no es actualizada permanentemente;
- No se evalúan los estados financieros;
- No se solicitan garantías;
- No se consulta a INFOCORP.

La principal consecuencia que deriva de los problemas planteados es la morosidad de la cartera de clientes.

A continuación se muestra la facturación y vencidos:

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema Principal

- ¿Cómo influye la gestión financiera del área de créditos y cobranzas en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013-2015?

1.2.2 Problemas Secundarios

- ¿El otorgamiento de los créditos cómo influye en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013-2015?
- ¿En qué medida la gestión de cobranzas influye en la morosidad de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013-2015?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

- Describir las características de la gestión financiera del área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013-2015.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Especificar cómo influye el otorgamiento de los créditos en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013-2015.
- Determinar en qué medida la gestión de cobranzas influye en la morosidad de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013-2015.

1.4 Delimitación de la Investigación

1.4.1 Delimitación Temporal

El trabajo demandó 1 año 2 meses. Comenzó en julio 2016 y terminó en setiembre 2017.

1.4.2 Delimitación Espacial

La empresa Maccaferri de Perú S.A.C, tiene domicilio fiscal en el distrito de Lurín - Lima Metropolitana.

1.4.3 Delimitación Social

Se tendrá en cuenta a los trabajadores de las áreas: gerencial, administrativa, créditos y cobranzas, contabilidad, finanzas, logística y ventas de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C. involucrados en el problema y que se verán beneficiados con su solución.

1.4.4 Delimitación Conceptual

Área de conocimiento: Ciencias Económicas y Empresariales.

Línea de investigación: Modelos de gestión.

Disciplina: Contabilidad.

1.5 Justificación e Importancia de la Investigación

- Divulgar conocimientos que ayuden a las empresas en el tratamiento de los efectos producidos por el modo de proceder en el área de créditos y cobranzas para su mejora.
- Presentar información que pueda ser utilizada como referencia para futuras investigaciones.

1.6 Limitaciones de la Investigación

- Se presentaron algunas dificultades con respecto al tiempo disponible para la investigación y su desarrollo, ya que me encuentro laborando a tiempo completo en la empresa.
- La parte financiera fue otra de las limitaciones toda vez que la investigación fue solventada única y exclusivamente por la investigadora.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Gaona, K. (2016) en la tesis titulada “Análisis de Gestión de las Cuentas por Cobrar y sus Incidencia en la Liquidez y Rentabilidad de Solca Núcleo de Loja Periodo comprendido entre 2008-2014” desarrollado en la Universidad Nacional de Loja – Ecuador, para obtener el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, tuvo como objetivo principal identificar los factores externos que afectan a la gestión de las cuentas por cobrar, llegando a la conclusión que uno de los factores que afectan a los procedimientos son los convenios interinstitucionales que originan el crédito no se cumplen por falta de fondos del Estado, Luego, la entidad no ha realizado una adecuada gestión de sus cuentas por cobrar.

Loor, G. (2014) en la tesis titulada “Modelo de Crédito - Cobranza y Gestión Financiera en la Empresa RenagroInc S.A” desarrollado en la Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES- Ecuador, para obtener el título de Ingeniera en Contabilidad Superior, Auditoria, y Finanzas, tiene como finalidad el mejoramiento de la gestión financiera, tuvo como objetivo hacer una propuesta de un modelo de crédito–cobranza para mejorar la gestión financiera, realizando un diagnóstico de la situación financiera de crédito y cobranza que conlleve a recuperar de manera óptima la cartera de crédito, llegando a concluir, que en el modelo se debe implementar un departamento de créditos y cobranzas a fin de establecer políticas y procedimientos actualizados acordes a los

requerimientos del entorno. Se utilizó el método inductivo-deductivo y método analítico sintético.

Guadrón, F. (2007) en la tesis titulada “Procedimientos para el Eficiente Otorgamiento y Recuperación del Crédito Comercial que Contribuya al Incremento de la Rentabilidad de la Mediana Empresa Dedicada a la Venta de Computadoras en el Municipio de San Salvador” desarrollado en la Universidad Francisco Gavidia - El Salvador, para obtener su título de Licenciatura en Administración de Empresas, tiene como finalidad comprobar la existencia de procedimientos para el otorgamiento y recuperación de créditos en las medianas empresas comerciales de computadoras, tiene como objetivo determinar cuáles son los procedimientos y políticas utilizadas en otorgamiento y recuperación de crédito, identificar las principales deficiencias, y conocer los medios y herramientas utilizadas, llegando a concluir, que las empresas estudiadas identifica como una de sus debilidades la falta de políticas y procedimientos formales a cuanto a recuperar los créditos, siendo el 61% de los encuestados, el 54% no posee área de créditos y cobranza. Se utilizó el método científico.

Aguilar, V. (2013) en la tesis titulada “Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera SAC Año 2012” desarrollado en la Universidad San Martín de Porres- Lima, para obtener el título de Contador Público, su finalidad es dar propuestas que ayuden a mejorar la administración de las cuentas por cobrar, tuvo como objetivo determinar de qué manera incide en la liquidez, determinar las políticas de crédito y cobranza, llegando a concluir que no se cuenta con un política de cobranza consistente, porque el plazo de vencimiento es de 45 días. Para el año 2012 tiene un saldo negativo de más de 15 millones de soles. Se utilizó el método deductivo.

Vilca, L. (2012) en la tesis titulada “El Control Interno y su impacto en la Gestión Financiera de las Mypes de servicios Turísticos en Lima”, desarrollada en la Universidad de San Martín de Porres- Lima, para obtener el título de Contador Público, tiene como objetivo determinar si el control interno optimizará la gestión financiera en las Mypes de servicios turísticos y la influencia de la supervisión en las cobranzas de las Mypes, llegando a concluir que éstas aplican inadecuadamente procedimientos de control interno, debido a que la estructura organizativa responde a un tamaño reducido de personal, además que hay inexistencia de supervisión adecuada con relación al área de cobranzas y facturación, debido a que no se ha separado adecuadamente las funciones de cobranza con la de facturación, y por lo tanto, es ineficiente.

2.2. MARCO HISTÓRICO

Según ETTINGER, R(1996) El crédito es tan viejo como la historia que lo registra; probablemente es tan antiguo como la civilización misma. No es difícil imaginar a un tallador de pedernal de la edad de piedra, dando su hacha a cambio de una promesa de pago en carne fresca. Cuidadosos registros de crédito fueron conservados sobre tablas de barro en la bíblica ciudad de Ur en el año 2000 A.C.

El crédito al detallista apareció en América con las primeras tiendas coloniales, donde el tendero daba crédito a los agricultores hasta que la próxima cosecha se levantaba.

La palabra crédito, desde que fue aceptada en el lenguaje durante el siglo XVI, confianza es su denominador común. Crédito sin confianza era inconcebible.

El crédito a plazos desde 1925, ha jugado un tremendo papel en el desarrollo del nivel de vida del pueblo americano, trayendo carros, radios, máquinas,...Desde 1925, el crédito a plazos se ha incrementado año por año, excepto en la profunda depresión de

1930 y durante la Segunda Guerra Mundial. Como parte del programa del gobierno para reducir la demanda de bienes escasos durante la guerra, la Junta Federal de Reserva, emitió el Reglamento W, mediante el cual estableció restricciones sobre la venta a plazos. Desde 1960 no habido restricciones y el crédito a plazos aumentó cinco veces su volumen... El crédito de préstamos individuales no es un fenómeno en el siglo xx. J. Andrew Painter. Vicepresidente del National City Bank de New York, cita una copia de un préstamo hecho en 1229,...una transacción que tuvo lugar en Inglaterra.

El código Hindú de Manú, que data del siglo 2300 A.C, establece el 2% mensual como un tipo de interés sobre dinero prestado.

2.3 MARCO LEGAL

La investigación se enmarca, principalmente, dentro de los siguientes dispositivos legales y administrativos que se señalan a continuación y de los cuales se ha extraído los artículos (o parte de ellos) que se han estimado pertinentes para respaldar nuestras afirmaciones.

2.3.1 Ley General de Sociedades – Ley N° 26887

Artículo 188. Atribuciones del gerente. Las atribuciones del gerente se establecerán en el estatuto, al ser nombrado o por acto posterior.

Artículo 190. Responsabilidad. El gerente responde ante la sociedad, los accionistas y terceros, por los daños y perjuicios que ocasione por el incumplimiento de sus obligaciones, dolo, abuso de facultades y negligencia grave.

El gerente es particularmente responsable por: 1. La existencia, regularidad y veracidad de los sistemas de contabilidad, los libros que la ley ordena llevar a la sociedad y los demás libros y registros que debe llevar un ordenado comerciante; 2. El establecimiento y mantenimiento de una estructura de control interno diseñada para proveer una seguridad razonable de que los activos de la sociedad estén protegidos contra uso no autorizado y que todas las operaciones son efectuadas de acuerdo con autorizaciones establecidas y son registradas apropiadamente;...

Artículo 196. Responsabilidad penal. Las pretensiones civiles contra el gerente no enervan la responsabilidad penal que pueda corresponderle.

2.3.2 Ley de Títulos Valores - Ley N°27287

Artículo 1.- Título Valor. 1.1. Los valores materializados que representen o incorporen derechos patrimoniales, tendrán la calidad y los efectos de Título Valor, cuando estén destinados a la circulación, siempre que reúnan los requisitos formales esenciales que, por imperio de la ley, les corresponda según su naturaleza. Las cláusulas que restrinjan o limiten su circulación o el hecho de no haber circulado, no afectan su calidad de título valor.

Artículo 26.- Título valor a la orden. 26.1 Título valor a la orden es el emitido con la cláusula "a la orden", con indicación del nombre de persona determinada, quien es su legítimo titular. Se transmite por endoso y consiguiente entrega del título, salvo pacto de truncamiento conforme a lo dispuesto en el último párrafo de este artículo.

Artículo 34.- El endoso. 34.1 El endoso es la forma de transmisión de los títulos valores a la orden y debe constar en el reverso del título respectivo o en hoja adherida a él y reunir los siguientes requisitos:

- a) Nombre del endosatario;
- b) Clase del endoso;
- c) Fecha del endoso; y
- d) Nombre, el número del documento oficial de identidad y firma del endosante.

Artículo 51.- Pacto de intereses compensatorios y moratorios y reajustes. 51.1 Cualquiera que sea la naturaleza del título valor que contenga una obligación de pago dinerario, podrá acordarse las tasas de interés compensatorio y moratoria y/o reajustes y comisiones permitidas por la ley, que regirán durante el período de mora. En su defecto, durante dicho período será aplicable el interés legal.

Artículo 53.- Pago con cargo en cuenta. 53.1 En los títulos valores que contengan obligaciones de pago dinerario, podrá acordarse que dicho pago se cumplirá mediante cargo en cuenta mantenida en una empresa del Sistema Financiero Nacional, señalando el nombre de la empresa y, en su caso, el número o código de la cuenta.

Artículo 56.- Garantías Personales y Reales. 56.1 El cumplimiento de las obligaciones que representan los títulos valores puede estar garantizado total o parcialmente por cualquier garantía personal y/o real u otras formas de aseguramiento que permita la ley, inclusive por fideicomisos de garantía.

Artículo 57.- Aval. Con excepción del obligado principal, el aval puede ser otorgado por cualquiera de los que intervienen en el título valor o por un tercero. En el caso de ser uno de los intervinientes, éste debe señalar en modo expreso su adicional condición de avalista.

Artículo 64.- Fecha de pago. 64.1 Las prestaciones contenidas en un título valor deben ser cumplidas el día señalado para ese efecto. El tenedor no puede ser compelido a recibir en fecha anterior.

Artículo 65.- Pago parcial. 65.1 El tenedor no puede rehusar un pago parcial.

Artículo 121.- Formas de señalar el vencimiento. 121.1 La Letra de Cambio, para tener validez como tal, puede ser girada solamente:

- a) A fecha fija;
- b) A la vista;
- c) A cierto plazo desde la aceptación; o
- d) A cierto plazo desde su giro.

Artículo 127.- La aceptación. 127.1 Por la aceptación, el girado se obliga a pagar la Letra de Cambio al vencimiento, asumiendo la calidad de obligado principal.

Artículo 147.- Protesto por falta de aceptación. 147.1 El protesto por falta de aceptación procede cuando se ha presentado infructuosamente la Letra de Cambio para la aceptación, dentro de los plazos fijados para ello conforme al Título Tercero de la presente Sección.

Artículo 277.- Aplicación de la Ley. 277.1 La presente Ley es de aplicación a los valores que se regulan en ésta, cualquiera que fuere el soporte en el que consten, ya sea en títulos o mediante representación por anotación en cuenta; así como a los que por norma legal posterior puedan crearse, salvo disposición legal expresa distinta o se haga reserva, limitación o exclusión.

2.3.3 Código Civil. Decreto Legislativo N° 295.

Artículo 1240°.- Plazo para el pago. Si no hubiese plazo designado, el acreedor puede exigir el pago inmediatamente después de contraída la obligación.

Artículo 1241°.- Gastos del pago. Los gastos que ocasione el pago son de cuenta del deudor.

Artículo 1242°.- Pago de Interés compensatorio y moratorio. El interés es compensatorio cuando constituye la contraprestación por el uso del dinero o de

cualquier otro bien. Es moratorio cuanto tiene por finalidad indemnizar la mora en el pago.

Artículo 1243°.-Tasa máxima de interés convencional. La tasa máxima del interés convencional compensatorio o moratorio, es fijada por el Banco Central de Reserva del Perú. Cualquier exceso sobre la tasa máxima da lugar a la devolución o a la imputación al capital, a voluntad del deudor.

Artículo 1244°.-Tasa de interés legal. La tasa del interés legal es fijada por el Banco Central de Reserva del Perú.

Artículo 1245°.- Pago de interés legal a falta de pacto. Cuando deba pagarse interés, sin haberse fijado la tasa, el deudor debe abonar el interés legal.

Artículo 1246°.- Pago del interés por mora. Si no se ha convenido el interés moratorio, el deudor sólo está obligado a pagar por causa de mora el interés compensatorio pactado y, en su defecto, el interés legal.

2.3.4 Ley del impuesto a la Renta - DS N°179-2004-EF

Artículo 37. A fin de establecer la renta neta de tercera categoría se deducirá de la renta bruta los gastos necesarios para producirla y mantener su fuente...en consecuencia es deducibles (entre otros):

- i) Los castigos por deudas incobrables y las provisiones equitativas por el mismo concepto, siempre que se determinen las cuentas a las que corresponden.

2.3.5 Reglamento del Impuesto a la Renta - DS N°122-94-EF

Artículo 21. Renta neta de tercera categoría. Inciso f). Para efectuar la provisión de deudas incobrables, se deberá tener en cuenta las siguientes reglas:

- 1) El carácter de deuda incobrable o no deberá verificarse en el momento en que se efectúa la provisión contable.
- 2) Para efectuar la provisión por deudas incobrables se requiere:
 - a) Que la deuda se encuentre vencida y se demuestre la existencia de dificultades financieras del deudor, que hagan previsible el riesgo de incobrabilidad, mediante análisis periódicos de los créditos concedidos o por otros medios, o se demuestre la morosidad del deudor mediante la documentación que evidencie las gestiones de cobro luego del vencimiento de la deuda, o el protesto de documentos, o el inicio de procedimientos judiciales de cobranza, o que hayan transcurrido más de doce (12) meses desde la fecha de vencimiento de la obligación sin que ésta haya sido satisfecha; y
 - b) Que la provisión al cierre de cada ejercicio figure en el Libro de Inventarios y Balances en forma discriminada.

La provisión, en cuanto se refiere al monto, se considerará equitativa si guarda relación con la parte o el total si fuere el caso, que con arreglo al literal a) de este numeral se estime de cobranza dudosa.

2.4 MARCO TEÓRICO

2.4.1 Gestión financiera. “La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que ésta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa.” (recuperado de: <http://aula.mass.pe/manual/%C2%BFque-es-la-gestion-financiera>). La gestión

financiera es responsabilidad del gerente financiero, quien, dentro del ámbito de aplicación de la Ley General de sociedades tiene responsabilidades civiles y penales. Bajo este marco debe manejar con acierto la administración del efectivo y equivalente de efectivo para tener la suficiente liquidez en el momento oportuno para afrontar los desembolsos propios del giro del negocio y de otros conexos, teniendo cuidado con los riesgos que se presentan en las entradas y salidas de dinero. Con relación al control, una de las formas de controlar el movimiento relacionado con la gestión financiera es a través del presupuesto donde, con la debida anticipación, se prevé las entradas y salidas de dinero sus fuentes y sus aplicaciones.

El control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa, desde una perspectiva amplia, debe comprender las entradas y salidas del efectivo y equivalentes provenientes de las tres actividades empresariales señaladas por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). En este sentido, son las actividades de operación, inversión y financiamiento por donde, desde el punto de vista contable, discurren los flujos de efectivo como entradas o salidas.

2.4.1.1 Planeamiento. La gestión financiera involucra el planeamiento conceptualizado como “La función administrativa que determina anticipadamente cuáles son los objetivos deseados y lo que debe hacerse para alcanzarlos de manera adecuada”, involucra tener en cuenta la misión y visión empresarial, es decir, cuál es el propósito de la organización y qué es lo que quiere lograr en el futuro.

En la etapa de planeamiento es necesario considerar la necesidad de confeccionar el presupuesto, conceptualizado como “...una herramienta de planeamiento, coordinación y control que, expresado en términos

monetarios, se formula para coadyuvar a conseguir las metas y objetivos empresariales... El presupuesto al conjugar las condiciones previsibles, permite estimar los recursos, costos, ingresos, gastos y operaciones necesarios para conseguir los objetivos económicos, financieros y sociales señalados por la dirección.” (Calderón J. 2016). Es decir, los objetivos empresariales no se pueden conseguir intuitivamente; para lograrlos se tienen que proyectar las acciones, las actividades, los programas y las responsabilidades necesarios, de esta forma se conocerá anticipadamente y con razonable aproximación el resultado económico y los rendimientos empresariales.

2.4.1.2 Dirección. Forma parte de la gestión financiera como la función administrativa para que el personal involucrado cumpla con lo que se debe hacer para lograr los objetivos del área a través de la comunicación, la supervisión.

Comunicación para darle fluidez a la información en las dos direcciones de arriba- bajo y de abajo-arriba; es decir lo que comunica la dirección al personal de niveles inferiores y lo que se informa de éstos a los niveles superiores.

Supervisión consiste en vigilar si las órdenes se cumplen a satisfacción, está a cargo de personal que administrativamente tiene posición de mando.

Motivación es una tarea de Dirección con la finalidad que los trabajadores laboren sin mayor problema, interesándolos para que cumplan con sus obligaciones y, a través de ellas, los objetivos empresariales.

2.4.1.3 Control interno. La gestión financiera no puede desligarse del sistema de control interno. La Ley General de Sociedades señala "...El gerente es particularmente responsable por...2. El establecimiento y mantenimiento de una estructura de control interno diseñado para proveer una seguridad razonable de que los activos de la sociedad están protegidos contra uso no autorizado y que todas las operaciones son efectuadas de acuerdo con autorizaciones establecidas y son registradas apropiadamente...". Adicionalmente, si bien es cierto la responsabilidad es de la gerencia no es menos cierto que el sistema de control interno necesita la participación activa de todo el personal. El sistema logra el cumplimiento de las políticas administrativas a través de un ambiente de control adecuado, procedimientos congruentes e información oportuna.

Ambiente de control se refiere principalmente a la filosofía que imprime la dirección para señalar responsabilidades y funciones para permitir el desarrollo de acciones y actividades para convencer al personal de la trascendencia del control en la entidad.

Procedimientos de control tiene que ver con las actividades que se realizan en la entidad para asegurar razonablemente que las operaciones y transacciones están debidamente autorizadas y reflejadas en la contabilidad de la empresa.

Información oportuna se utiliza con la finalidad de dar a conocer el desempeño del personal, el comportamiento de cualquier otro recurso puesto a disposición de la gerencia o tal vez para impulsar acciones correctivas, todo esto dentro del ambiente de control.

2.4.2 Políticas de crédito. Gitman J. (2007) sostiene que “son una serie de lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder”. Es decir, las acciones y procedimientos a seguir dentro del área de crédito, para evaluar, entre otros aspectos, si es factible conceder el crédito al cliente, determinar el monto del crédito y señalar el tiempo dentro del cual se espera recuperar el préstamo, sin descuidar la evaluación de los riesgos correspondientes.

Domínguez, G (2010) manifiesta, “las políticas de crédito, es el área de la empresa que tiene como principal función definir la capacidad de endeudamiento de los clientes, determinando el monto que la empresa puede otorgarles en crédito.” En toda empresa que venda al crédito debería existir un Comité encargado de evaluar la capacidad de endeudamiento del deudor para determinar el monto del crédito a conceder.

El gerente debe ser el que pone las directrices dentro de la empresa, ya que será responsable del establecimiento y mantenimiento de una estructura de control interno (Ley General de Sociedades – Ley N° 26887).

Las políticas de crédito y sus características:

- Deben de ser uniformes, se debe adoptar los mismos lineamientos para toda clase de crédito.
- Deben de ser flexibles, esto debido que siempre cambia nuestro entorno social y económico.
- Y deben de ser amoldables a cualquier lugar del mundo o región.
- Toda empresa que decida otorgar créditos debe tener un manual de políticas de otorgamientos de crédito que debe contener como mínimo:

Primera etapa: Política de crédito

- Lineamientos básicos: como el riesgo, capacidad de pago, garantías, importancia de la investigación del cliente antes de cederle un crédito.
- Definir modalidades del crédito como plazos, tipo de interés, etc.
- Proceso de aprobación del crédito: los pasos a seguir, plazos de espera y condiciones. El estudio del crédito.
- Documentación a solicitar: solicitud de crédito, estados financieros, extractos bancarios, declaración de renta.

Segunda etapa: análisis y entrega del crédito

En el estudio del crédito se interpreta la información obtenida del cliente como perfil, estados financieros, rubro de la empresa, garantías, con la finalidad de decidir si se le puede otorgar el crédito a esa persona u empresa.

Análisis cualitativo

- El análisis abarcará lo siguiente:
- Giro del negocio, lugar
- Antigüedad como cliente
- Activos de la empresa
- Ingresos
- Gastos
- Comportamiento crediticio

Riesgo básico de crédito

Se dice que el crédito a empresas conlleva un menor riesgo que a prestar a personas naturales, pues esta tendrá que sustentar más garantías.

Capacidad de pago

La capacidad de pago la podemos medir a través del flujo de caja proyectado, de este

modo sabremos si la empresa puede enfrentar sus gastos futuros.

Ciertos documentos y análisis coadyuvan a desarrollar algunas acciones y procedimientos propios de las políticas de crédito, como por ejemplo:

2.4.2.1 Estados financieros. Son necesarios para conocer la situación financiera, el desempeño y los flujos de efectivo del deudor a partir de sus actividades económicas generadoras de renta de tercera categoría. Los estados financieros más requeridos son el Estado de Situación Financiera y el Estado del Resultado; éstos documentos contables permiten efectuar el análisis financiero a través de indicadores para conocer la posición de liquidez, solvencia, gestión y rentabilidad; algunos de los cuales se desarrollan más adelante. Cuando los deudores son empresas naturales sin negocio normalmente se les pide declaración anual de renta, movimientos bancarios.

El análisis cuantitativo se realiza mediante el análisis financiero por ratios:

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Solvencia financiera} = \frac{\text{Total pasivos}}{\text{Total activos}}$$

$$\text{Solvencia patrimonial} = \frac{\text{Total pasivos}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas al crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Período promedio de cobros} = \frac{\text{Días del año}}{\text{Rotación de cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Rendimiento de las ventas} = \frac{\text{Resultado del ejercicio}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Rentabilidad de las inversiones} = \frac{\text{Resultado del ejercicio}}{\text{Total activos}}$$

$$\text{Rentabilidad del patrimonio} = \frac{\text{Resultado del ejercicio}}{\text{Patrimonio}}$$

2.4.2.2 Análisis cualitativo. Permite conocer principalmente al deudor y sus antecedentes crediticios. Al efecto generalmente se hace uso de una base de datos como instrumento para centralizar información del cliente, entre otros aspectos nombres, dirección, teléfono, correo de contacto, etc. También se tendrá que ponderar el comportamiento crediticio de la empresa o de la persona, para conocer su historial financiero.

Complementariamente, también se debe evaluar las propiedades, garantías, hipotecas y otros.

2.4.2.3 Evaluación de riesgo. Con relación al otorgamiento de créditos, es un procedimiento que realiza el acreedor para apreciar cuál podría ser la pérdida con relación al préstamo y la posibilidad que la pérdida pueda ocurrir. Identificados los riesgos, el segundo paso es tomar las acciones correspondientes para que no sucedan y, si suceden, disminuir sus consecuencias. Algunos de los procedimientos a tener en cuenta podrían ser los siguientes:

- Visitar la central de riesgos a cargo de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y/o las centrales de riesgo privadas como encargadas de acumular información sobre el comportamiento del deudor.
- Exigir que la operación se avale, como “instrumento para garantizar el cumplimiento de obligaciones de pago que una empresa adquiere ante terceros. Los avales sirven para asegurar de forma irrevocable el cumplimiento de compromisos financieros (un préstamo, una línea de crédito) consecuencia de sus operaciones empresariales, tanto a nivel nacional como internacional.”
- Verificar los sobre-endeudamientos, para determinar que los ingresos del deudor cubren con suficiencia los pagos necesarios para amortizar las obligaciones.

Utilizando el Plan Contable General Empresarial

Tabla N° 1. Asiento contable venta al crédito

12	Cuentas por cobrar comerciales-terceros		xxx	
	121 Facturas, boletas y otros documentos por cobrar			
	1212 Emitidos en cartera			
40	Tributos, contraprestaciones y aportes al sistema de pensiones y de salud por pagar			xxx
	4011 Impuesto general a las ventas			
70	40111IGV-Cuenta propia			xxx
	Ventas			
	701 Mercaderías			
	7011 Mercaderías manufacturadas			
	x/x Ventas al crédito.			

Fuente: Propia investigación

2.4.3 Políticas de cobranza. Mustelier, M. (2011), señala que las políticas de cobro “son los procedimientos que establecen las empresas para cobrar las cuentas a su vencimiento. La efectividad de estas políticas se puede determinar de forma parcial haciendo una evaluación del nivel de estimación de cuentas incobrables. Éstas determinan el tipo y alcance de las gestiones que se hagan para cobrar las cuentas vencidas.” Significa entonces que no sólo es otorgar el crédito para incrementar los ingresos, sino que también será necesario aplicar los procedimientos necesarios para hacer efectivo el cobro dentro de los plazos

razonablemente establecidos. La idea de que se están cumpliendo las políticas de cobro se puede apreciar a través de la antigüedad de las cuentas por cobrar; es decir, a más antigüedad de las cuentas por cobrar menor será la posibilidad de lograr su cobranza.

“Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación. En materia de política crediticia se pueden distinguir tres tipos de políticas, las cuales son; políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales.”(<https://es.scribd.com>).

a) Políticas restrictivas

Caracterizadas por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Pero a su vez este tipo de políticas pueden traer como consecuencia la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

b) Políticas Liberales

Como oposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son

menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae consigo un aumento de las cuentas y efectos por cobrar así como también en las pérdidas en cuentas incobrables. En consecuencia, este tipo de política no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades.

c) Políticas racionales

Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un tránsito normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se logre el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general.

Se deduce de las políticas presentadas que, las dos primeras pueden ocasionar problemas financieros a la empresa. Las primeras (restrictivas), disminuyen los movimientos y saldos de cuentas por cobrar y con ello el riesgo de incobrables; pero, los ingresos por ventas serán menores con la consecuente disminución de los márgenes de rentabilidad. Las segundas (liberales) son lo inverso a las anteriores, aumentan los saldos de cuentas por cobrar y se incrementan los riesgos de incobrables por la falta de presión en los cobros; además, a pesar que las ventas aumentan, esto no garantiza una mayor rentabilidad por la alta posibilidad que las cuentas no se logren cobrar.

Para cumplir con los objetivos de la empresa y tener controlado el negocio, es necesario hacer seguimiento de los créditos otorgados.

- Tener actualizado los datos del cliente como dirección, teléfonos, e-mails.
- Analizar los gastos de las operaciones de venta
- Tener en cuenta que las cobranzas siempre deben generar nuevas ventas, es decir mantener un trato amable con el cliente y desarrollar técnicas de cobranza que ayuden

a recuperar cada vez más rápido los créditos. Las cobranzas deben de ser amables, personalizadas.

Madroño, M. (2010), aconseja lo siguiente para facilitar y agilizar las cuentas por cobrar.

- “En toda compra deberá asentarse la dirección correcta del mismo.” Esto tiene como finalidad contar con un directorio actualizado de los clientes potencialmente económicos, así como evitar gastos innecesarios de cobranza al no tener la verdadera dirección del cliente.
- “Enviar la factura a más tardar al día siguiente de la entrega de la mercadería.” Esto porque en algunas empresas las facturas son sometidas a un proceso de revisión para fijar fecha de pago; es decir, cuánto más se dilate la entrega de la factura, mayor será el plazo de recuperación del crédito y, como consecuencia, se tendrá menor disponibilidad de liquidez.
- “Revisar que los cálculos aritméticos sean correctos.” Antes del envío de las facturas es recomendable determinar la veracidad de los datos relacionados con: Descripción de los bienes materia de la operación, unidades, valor de venta, cálculo del IGV y precio total; además, la coincidencia de la información pertinente con la orden de compra y la guía de remisión. La finalidad es obvia, se pretende evitar rechazos por diferencias en los datos.

Madroño recomienda algunos procedimientos de cobro para recuperar la cartera dentro de los plazos establecidos:

- Carta recordatoria. Adjuntando el estado de su cuenta, indicando su saldo y la fecha máxima en que debe ser liquidado.
- Envío de cobrador. Consiste en el envío de un empleado de la empresa para realizar el cobro directo y facilitar la recuperación del crédito.

- Llamadas telefónicas. Se debe seguirse y solicitar vía telefónica, el gerente de cobranzas, debe solicitar el pago de los créditos vencidos.
- Carta gestión. Después de ciertos días posteriores a la gestión telefónica, se enviará un recordatorio al cliente, en buenos términos, y si no se recibe respuesta en 8 días, será prudente enviar nuevamente otro recordatorio, más agresivo que el anterior.
- Cobranza pre-legal. En los casos donde el cliente no atienda los requerimientos de cobro anteriores, esta pasa a poder de los abogados, a efecto de que por su conducto se llegue a un arreglo previo, antes de efectuar la demanda legal.
- Proceso legal. Si el cliente no llega a un arreglo ante el departamento legal, se procederá a hacer la demanda ante las autoridades competentes.
- Otros procedimientos de cobro:
Servicios de agencia de cobranza. Consiste en la administración de la cartera, la cual se efectúa por medio de una empresa especializada, responsabilizándose del cobro correspondiente, con el inconveniente de tener un costo de cobranza bastante elevado.

A lo expresado, paralelamente se deberá tener en cuenta lo señalado en la Ley de Títulos Valores para darle mayor efectividad al cobro. Es decir, en lo posible convertir los comprobantes de pago en títulos valores a la orden, como letras de cambio por ejemplo, recordando que a través de ellos se puede pactar los intereses compensatorios y moratorios y reajustes y que, además, podrá acordarse que dicho pago se cumplirá mediante cargo en cuenta de la entidad del Sistema Financiero Nacional.

Además, la mencionada Ley establece que las obligaciones que representan los títulos valores puede estar garantizado total o parcialmente por cualquier garantía personal y/o real y que la

prestación contenidas en un título valor deben ser cumplidas el día señalado para ese efecto (Ley de Títulos Valores - Ley N°27287).

En la empresa materia de la investigación, un porcentaje importante de facturas son canjeadas por letras que podrían mantenerse en cartera o ser enviadas al descuento. Por los intereses se emite la correspondiente nota de débito; las condiciones de los plazos generalmente son a 30, 60 ó 90 días. Un ejemplo de control administrativo del canje de factura por letras, es el siguiente:

Tabla N° 2. Canje de factura por letras

CLIENTE	FECHA	DOC	MONTO	N/D	MONTO	LETRAS	MONTO	VTO
Minera Volcán	15/02/2015	FT 034-534	S/ 87,960	001-41	S/ 220	(01) LT 2430-322015	44,200	15/03/2015
Minera Volcán				001-42	S/ 220	(02) LT 2430-332015	44,200	15/04/2015
TOTAL			S/ 87,960		S/ 440		S/ 88,400	

Fuente: Propia investigación

La representación contable por un canje de facturas a letras, utilizando el Plan Contable General Empresarial, es la siguiente:

Tabla N°03: Asientos contables canje de letras.

12	Cuentas por cobrar comerciales-terceros		xxx	
	123 Letras por cobrar			
	1231 En cartera			
77	Ingresos financieros			xxx
	772 Rendimientos ganados			
	7722 Cuentas por cobrar comerciales			
12	Cuentas por cobrar comerciales-terceros			xxx
	121 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar			
	1212 Emitidas en cartera			
	x/x Canje de facturas por letras.			

Fuente: Propia investigación

Por otro lado, el asiento contable por la cobranza de facturas y de letras, utilizando el Plan Contable General Empresarial, es el siguiente:

Tabla N°04: Asientos contables cobro de letras.

10	Efectivo y Equivalente de efectivo		xxx	
	104 Cuentas Corrientes			
12	Cuentas por cobrar comerciales-terceros			
	121 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar			xxx
	1212 Emitidas en cartera			
	123 Letras por cobrar			
	1231 En cartera			
	x/x Cobro de facturas y letras.			

Fuente: Propia investigación

Ortiz, H. (2011) en su manual de políticas de crédito: Tercera etapa, en lo correspondiente a Señales de insolvencia, expresa lo siguiente:

2.4.3.1 Seguimiento del crédito. Cuando se realiza un adecuado seguimiento es posible detectar a tiempo señales que indican que un cliente puede llegar a prestar graves incumplimientos en sus compromisos, tales señales, tratándose de personas, pueden ser, entre otras las siguientes:

- Demora en la entrega de la información solicitada.
- Falta de cooperación en las relaciones con la empresa acreedora.
- Cambios en la propiedad del negocio.
- Recurrencia al crédito extra bancario.

Por su parte Madroño (2010) encuentra que una de las principales deficiencias en la administración financiera de cuentas por cobrar está en el exceso de cuentas por cobrar debido a lo siguiente:

- Crítica situación económica en general.
- Crítica situación económica del mercado usual.
- Otorgamiento de créditos sin análisis financiero adecuado al cliente.
- Cobranza deficiente.
- Competencia fuerte, ocasionando que el crédito se otorgue en forma benevolente.

Señala como efectos:

- Elevación de los gastos de cobranza.
- Pago de intereses sobre capital tomado en préstamo para sufragar compromisos.
- Pérdidas generadas por cuentas incobrables.

En el tema materia de investigación se tiene como antigüedad de cuentas la siguiente:

Tabla N°05: Morosidad 2014-2015

	AÑO 2014	AÑO 2015
VENTAS ANUALES	S/. 42,741,059	S/. 39,248,102
CLIENTES DEUDORES	S/. 273,521	S/. 1,006,339
% MOROSIDAD	0.640%	2.56%

Fuente: Propia investigación

Tabla N°06: Letras vencidas y su antigüedad

Cliente	Documento	F. Emisión	F.Vto	S/.	Días de atraso al 31/12/2015
Pavicret	LT 2430-00062014	05/01/2014	31/01/2014	5,950.23	699
PSV Constructores S.A	LT 2430-00252015	26/04/2015	26/05/2015	107,988.19	219
PSV Constructores S.A	LT 2430-00392015	14/05/2015	13/06/2015	57,929.93	201
PSV Constructores S.A	LT 2430-00432015	21/05/2015	20/06/2015	9,127.83	194
Compañía Minera Milpo SAA	LT 2430-00302015	04/04/2015	03/07/2015	49,906.02	181
Compañía Minera Milpo SAA	LT 2430-00312015	04/04/2015	03/07/2015	65,243.44	181
Compañía Minera Milpo SAA	LT 2430-00322015	04/04/2015	03/07/2015	65,243.72	181
Consortio Cerro de Pasco	LT 2430-00682015	18/11/2015	18/12/2015	25,684.00	13
TOTAL				387,073.36	

Fuente: Propia investigación

Tabla N°07: Facturas vencidas y su antigüedad

Cliente	Documento	F. Emisión	F.Vto	S/.	Días de atraso al 31/12/2015
Compañía Minera Milpo SAA	FT 001-0130	18/04/2013	18/05/2013	9,196	987
Compañía Minera Milpo SAA	FT 001-0185	10/06/2013	11/07/2013	14,786	934
RRN Construye SRL	FT 001-0193	14/06/2013	14/07/2013	8,170	930
Compañía Minera Milpo SAA	FT 001-0597	07/11/2013	07/12/2013	11,167	784
Giovanni Bolaños Paredes	FT 001-0033	31/10/2013	30/12/2013	1,252	791
Constructora Norberto Odebrecht S.A.	FT 001-1040	30/04/2014	30/05/2014	18,320	610
Miranda Ingenieros SRL	FT 001-0299	16/07/2014	19/07/2014	797	533
Álvaro Ascenso Aparicio	FT 001-0068	27/06/2014	27/07/2014	12,564	552
Consorcio El Inca	FT 001-1217	28/06/2014	28/07/2014	81,334	551
Consorcio El Inca	FT 001-1379	10/08/2014	10/09/2014	4,560	508
Constantino Barreto Negociaciones EIRL	ND 0085	19/04/2015	19/04/2015	1,121	256
Constantino Barreto Negociaciones EIRL	ND 0086	23/04/2015	23/04/2015	576	252
Constantino Barreto Negociaciones EIRL	ND 0087	23/04/2015	23/04/2015	576	252
BK Construcciones SAC	FT 001-2139	08/04/2015	08/05/2015	16,824	267
Consorcio Mala II	FT 001-2257	31/05/2015	07/06/2015	65,131	214
Minera Cerro Verde SAA	FT 001-2171	26/04/2015	10/06/2015	234,257	249
Constantino Barreto Negociaciones EIRL	ND 0104	31/05/2015	17/06/2015	387	214
Municipalidad Distrital de Huamanga	FT 001-2341	25/06/2015	25/06/2015	5,854	189
Consorcio Juanjui III	FT 001-2386	15/07/2015	14/08/2015	127,283	169
Infinium Developers Group SAC	FT 001-2420	15/08/2015	15/08/2015	18,520	138
Consorcio Vial Junín	FT 001-2435	02/08/2015	02/09/2015	254,369	151
Consorcio Vial Junín	FT 001-2472	15/08/2015	15/09/2015	217,882	138
Xstrata Las Bambas SA	FT 001-2471	15/08/2015	16/09/2015	17,325	138
Compañía Minera Volcán	FT 001-2738	05/10/2015	04/11/2015	21,854	87
Mota -EncilPerus.a	FT 001-2526	05/09/2015	06/10/2015	46,234	117
Compañía Minera Volcan	FT 001-2852	22/11/2015	22/12/2015	154,965	39
Fuente: Propia investigación				Total	S/. 1,345,304

Además, un modelo sencillo de reporte podría ser el siguiente:

Tabla N°08 Reporte de cuentas por cobrar comerciales al 31 de diciembre del 2014 y 2015

DESCRIPCIÓN	2015	2014
Facturas por cobrar vigentes - Fact. N° xx - Fact. N° xx	xxx	xxx
Facturas por cobrar vencidas - Fact. N° xx - Fact. N° xx	xxx	xxx
Sub total facturas	xxx	xxx
Letras de cambio vigentes - L/ N° xx - L/ N° xx	xxx	xxx
Sub total letras	xxx	xxx
Total general	xxx	xxx
(-) Estimación cuentas de cobranza dudosa - Fact. N° xx - Fact. N° xx	xxx	xxx
Sub total cobranza dudosa	xxx	xxx
Cuentas por cobrar comerciales neto	xxx	xxx

Fuente: Propia investigación

Adicional a lo antes señalado es conveniente utilizar el Estado de Cuentas del Cliente, como un documento que emite el acreedor para dar a conocer a sus deudores los movimientos realizados con relación a un crédito en un período de tiempo determinado.

En este sentido, debe contener, con relación a la obligación, la siguiente información mínima: saldo anterior, fechas de las operaciones, cargos y amortizaciones, y saldo final. Un aspecto interesante de este documento es que cuando el deudor tiene conocimiento de la información que se le proporciona puede manifestar su conformidad o no con ella.

Luego no enviar las facturas de forma inmediata conlleva a que el cliente no pueda recepcionarla, por temas de cierre contable o logístico y otro caso, es que la dirección no es la correcta.

2.4.3.2 Procedimientos. Son los pasos o acciones que sigue la empresa con la finalidad de efectuar el cobro de la cartera dentro de los límites establecidos. Para ello se presentan las siguientes formas:

- a. Documentos en cartera, el acreedor mantiene la documentación en su sede; se espera que el deudor se acerque a cancelar al vencimiento de la obligación. Generalmente se utiliza con clientes antiguos de buena reputación crediticia o cuando las obligaciones son poco significativas;
- b. Factoring, es una operación mediante la cual una institución denominada Factor debidamente autorizada por la Superintendencia de Banca y Seguro y AFP (SBS), adquiere de otro denominado Factorado o cliente comprobantes por cobrar, generalmente facturas y letras que aún no han vencido a cambio de una retribución. Existen dos clases de factoring:
 - Factoring sin responsabilidad (o sin recursos), el factorado (o cliente) no asume ninguna responsabilidad en caso que el deudor no cumpla con cancelar la obligación; el factor es el que asume la responsabilidad; y
 - Factoring con responsabilidad (o con recursos), el factorado (o cliente) asume la responsabilidad en caso que el deudor no cumpla con cancelar la obligación; el factor no asume la responsabilidad. En la práctica es una operación de descuento.

- c. Descuentos, después de acordada la emisión y aceptación de las letras, el acreedor las remite a una institución financiera la misma que, después de evaluar al cliente, paga el importe correspondiente previo descuento de la comisión. En las letras en descuento, las letras siguen siendo propiedad del acreedor el que solamente le endosa a la institución bancaria para tener derecho a su cobro.
- d. Servicios de agencia de cobranza. Consiste en la administración de la cartera, la cual se efectúa por medio de una empresa especializada, responsabilizándose del cobro correspondiente, con el inconveniente de tener un costo de cobranza bastante elevado. Generalmente se utiliza para los cobros con un alto contenido de dificultad.

Un aspecto que no se puede dejar de lado se refiere al costo de los procedimientos de cobranza, considerado como una de las variables principales de la política de cobranza. Situado dentro de ciertos límites, mientras mayores sean los gastos de cobranza menor será la proporción de incobrables y el lapso medio de cobro. No obstante la relación entre costo de las cobranzas y eficiencia de las mismas no es lineal. Los primeros gastos de cobranza es probable que produzcan muy poca reducción de las cuentas incobrables; pero a medida que se van aumentando los gastos, estos comienzan a tener un efecto significativo en este sentido, pero a partir de un punto, si se siguen incrementando los gastos de cobranza, se tiende a producir cada vez menos reducción de la pérdida a medida que estos gastos se vayan agregando.

Asientos contables de letras al descuento utilizando el Plan Contable General Empresarial.

Tabla N°09 Asientos contables de letras al descuento

12	Cuentas por cobrar comerciales- terceros 123 Letras por cobrar 1233 En descuento		xx	
12	Cuentas por cobrar comerciales- Terceros 123 Letras por cobrar 1231 En cartera x/x Envío de letras al descuento			xx
10	Efectivo y equivalentes de efectivo 104 Cuentas corrientes en institucio- nes financieras 1041 Cuentas corrientes operativas		xx	
67	Gastos financieros 673 Intereses por préstamos y otras obligaciones 6734 Documentos vendidos o descontados		xx	
45	Obligaciones financieras 454 Otros instrumentos financieros por pagar 4541 Letras x/x Aceptación del descuento			xx

Fuente: Propia investigación

Tabla N°10 Asientos contables de letras al descuento en cuentas de orden

01	Bienes y valores entregados		xx	
	012 Valores y bienes entregados en Garantía			
09	0122 Cuentas por cobrar Acreedoras por contra			xx
	x/x Control de responsabilidad de letras al descuento			

Fuente: Propia investigación

Tabla N°11 Asiento por la cancelación del cliente dentro de los plazos

45	Obligaciones financieras		xx	
	454 Otros instrumentos financieros por pagar			
12	4541 Letras Cuentas por cobrar comerciales- terceros			xx
	123 Letras por cobrar 1233 En descuento			
	x/x Cancelación de letras en descuento			

Fuente: Propia investigación

Las cuentas de orden se extornan.

Tabla N°12 Asiento contable cuando el cliente no cancela la obligación

45	Obligaciones financieras		xx	
	454 Otros instrumentos financieros por pagar			
	4541 Letras			
10	Efectivo y equivalentes de efectivo			xx
	104 Cuentas corrientes en instituciones fin.			
	1041 Cuentas corrientes operativas			
	x/x Cargo en cuenta corriente por letras en descuento no canceladas			

Fuente: Propia investigación

Tabla N°13 Asiento contable del factoring

16	Cuentas por cobrar diversas-terceros		xxx	
	168 Otras cuentas por cobrar			
12	Cuentas por cobrar comerciales-terceros			xxx
	121 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar			
	1212 Emitidas en cartera			
	x/x Letras negociadas en factoring			
10	Efectivo y equivalentes de efectivo		xxx	
	104 Cuentas corrientes en instituciones financieras			
	1041 Cuentas corrientes operativas			
67	Gastos financieros		xxx	
	674 Gastos en operaciones de factoraje			
16	Cuentas por Cobrar Diversas-Terceros			xxx
	166 Activ. Por instrumentos financieros			
	1661 Instrum. Financieros primarios			
	16611 Factoring			
	x/x Cobro del factoring.			

Fuente: Propia investigación

2.4.3.3 Comunicados-Infomes. Para hacer efectiva la cobranza de la deudas, especialmente aquellas que se encuentran en dificultad para su cobranza, las empresas generalmente hacen uso de los siguientes comunicados e informes:

a) Internos:

- Carta recordatoria. Consiste en enviar al cliente un estado de cuenta, indicando su saldo, monto de pago mínimo y la fecha máxima en que debe ser liquidado.
- Carta gestión. Después de ciertos días posteriores a la gestión telefónica, se enviará un recordatorio al cliente, en buenos términos, y si no se recibe respuesta en 8 días, será prudente enviar nuevamente otro recordatorio, más agresivo que el anterior.

b) Externos:

- Cobranza pre-legal. En los casos donde el cliente no atienda los requerimientos de cobro anteriores, ésta pasará a poder de los abogados, a efecto de que por su conducto se llegue a un arreglo previo, antes de efectuar la demanda legal.
- Proceso legal. Si el cliente no llega a un arreglo ante el departamento legal, se procederá a hacer la demanda ante las autoridades competentes.

c) Suspensión de servicio. Se suspende toda relación comercial con el deudor.

2.4.4 Morosidad. La palabra morosidad se utiliza para definir a los créditos que no han sido pagados antes de su vencimiento, se usa mocho en las empresas privadas y públicas.

2.4.4.1 Procedimientos. Entre los procedimientos administrativos que utilizan las empresas para hacer efectivo el cobro de la deuda se tiene:

- Reclamo por facturas vencidas. Mediante un aviso de le reclama al deudor para que proceda a cancelar sus obligaciones vencidas.
- Llamadas telefónicas y/o internet. Es el tercer procedimiento que debe seguirse para el pago de los créditos vencidos.
- En el hipotético caso que el cliente persista en no cumplir con su obligación pendiente, el siguiente paso será iniciar las acciones legales correspondientes por parte de los abogados de la empresa, o pasar la documentación pertinente a empresas especializadas en cobros a clientes morosos. Paralelamente la empresa suspende sus relaciones comerciales con el cliente.

Un segundo paso para lograr el cobro es a través del departamento legal de la empresa, la tercerización de empresas especializadas en cobros a clientes morosos o, a lo mejor, empresas cuyo negocio es precisamente comprar deudas vencidas para luego tratar de cobrarlas.

En estos casos habrá que tener en cuenta el Código de Protección y Defensa al consumidor que prohíbe los métodos abusivos en el cobro. Este Código prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros.

Un último procedimiento para tratar de hacer efectivo el cobro es el judicial. Es decir, cuando existe una deuda a nuestro nombre, o somos fiadores de una y esta no ha sido pagada en el plazo debido, y ya se han agotado todas las vías administrativas como arreglos de pago o compromisos de pago, se traslada el proceso a los tribunales de justicia donde es la corte la que decide el procedimiento y los arreglos necesarios.

En estas circunstancias es conveniente recordar que el que finalmente decide la forma cómo se hace efectiva la deuda ya no es el acreedor sino la corte.

Algunos aspectos legales señalados en el **Código Civil. Decreto Legislativo N° 295** deberán considerarse cuando las cuentas por cobrar están en peligro, como por ejemplo:

- Si no hubiese plazo designado, el acreedor puede exigir el pago inmediatamente después de contraída la obligación.
- Los gastos que ocasione el pago son de cuenta del deudor.
- El interés es compensatorio cuando constituye la contraprestación por el uso del dinero o de cualquier otro bien. Es moratorio cuando tiene por finalidad indemnizar la mora en el pago.
- Cuando deba pagarse interés, sin haberse fijado la tasa, el deudor debe abonar el interés legal.
- Si no se ha convenido el interés moratorio, el deudor sólo está obligado a pagar por causa de mora el interés compensatorio pactado y, en su defecto, el interés legal.
- Cuando la obligación consiste en títulos valores, el interés es igual a la renta que devenguen o, a falta de ella, al interés legal.

- No se puede pactar la capitalización de intereses al momento de contraerse la obligación, salvo que se trate de cuentas mercantiles, bancarias o similares.

Para darle mayor seguridad a la determinación de antigüedad de cuentas se recurre a la conciliación de cuentas, como un proceso que permite confrontar y determinar la veracidad de los saldos contables con otro tipo de información interna o externa. Internamente y teniendo como fuente la base de datos se analizan los movimientos de entradas y salidas por cada deudor y se comparan los auxiliares con las cifras del mayor general. En forma externa, se remiten los estados de cuenta al cliente para que este directamente de su conformidad o exprese su disconformidad con los saldos determinados haciéndonos conocer sus propios movimientos con relación a las cuentas que mantiene con la empresa.

A continuación se presenta la evolución de la estimación para cuentas de cobranza dudosa experimentada en la empresa materia de la investigación:

Tabla N°14. Estimación cobranza dudosa.

CONCEPTO	2014	2015	TOTAL
Saldo de clientes	5,722,827	5,208,245	10,931,072
Cobranza dudosa	200,298	192,705	393,003
Porcentaje	3.50 %	3.70 %	

Fuente: Propia investigación

Una estimación para cobranza dudosa de acuerdo al Plan Contable General Empresarial:

Tabla N°15 Asiento estimación para cobranza dudosa

68	Valuación y deterioro de activos y provisiones		xxx	
	684 Valuación de activos			
	6841 Estimación de cuentas de cobranza dudosa			
19	Estimación de cuentas de cobranza dudosa			xxx
	191 Cuentas por cobrar comerciales-terceros			
	1911 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar			
	1913 Letras por cobrar			
	x/x Estimación de cobranza dudosa			
93	Gastos de ventas		xxx	
	938 Valuación y deterioro de activos y provisiones			
	Cargas cubiertas por provisiones			
78	Cargas cubiertas por provisiones			xxx
	x/x Transferencia.			

De acuerdo a la **Ley del impuesto a la Renta - DS N°179-2004-EF**

las provisiones son deducibles para establecer la renta neta de tercera categoría, siempre que se determinen las cuentas a las que corresponden y se cumplan ciertos requerimientos señalados en la Ley.

2.4.4.3 Castigos. Desde el punto de vista contable el castigo significa disminuir o eliminar la cuenta de valuación relacionada con la cuenta por cobrar que se considera irrecuperable. Cuando el cliente entra en la condición de crédito irrecuperable y las instancias jurídicas están agotadas, se entra en la etapa de incobrabilidad donde la empresa acepta el gasto al desechar la posibilidad del adeudo.

Tabla N°16 Asiento contable castigo para cobranza dudosa

19	Estimación de cuentas de cobranza dudosa		xx	
	191 Cuentas por cobrar comerciales-terceros			
	1911 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar			
	1913 Letras por cobrar			
12	Cuentas por cobrar comerciales-terceros			xx
	121 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar			
	1212 Emitidas en cartera			
	123 Letras por cobrar			
	1231 En cartera			
	x/x Castigo de cuentas por cobrar.			

Fuente: Propia investigación

De acuerdo a la **Ley del impuesto a la Renta - DS N°179-2004-EF**

Para establecer la renta neta de tercera categoría son deducibles (entre otros) los castigos por deudas incobrables y las provisiones equitativas por el mismo concepto, siempre que se determinen las cuentas a las que corresponden, se haya ejercitado las acciones judiciales pertinentes hasta establecer la imposibilidad de la cobranza, salvo cuando se demuestre que es inútil ejercitarlas o que el monto exigible a cada deudor no exceda de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias.

2.5 MARCO CONCEPTUAL

Análisis cualitativo. Verificación de la calidad ética y moral del cliente con relación a sus compromisos comerciales y financieros.

Análisis de cuentas. Analiza y compara la información con otros registros contables, los interpreta y da a conocer para tomar las acciones necesarias.

Antigüedad de cuentas. Determinación de la deuda con relación a los plazos concedidos.

Capacidad de endeudamiento. Capacidad que tiene cualquier persona o entidad jurídica para adquirir recursos ajenos a un tipo de interés dado y hacer frente a su devolución en un periodo determinado.

Cartera. Comprende los créditos otorgados por la entidad a terceros, originados especialmente en la actividad principal del giro del negocio.

Castigo. Disminución o retiro de la contabilidad de una cuenta de activo.

Central de riesgos. Servicio que prestan los bancos centrales de cada país. Analiza la información suministrada por las entidades de crédito sobre los riesgos bancarios asumidos por las personas o empresas, con objeto de identificar a los prestatarios que puedan tener problemas de reembolso.

Comportamiento. Es la manera en la cual se porta o actúa un individuo en la vida o cualquier otro actor social. Es decir, el comportamiento es la forma de proceder que tienen las personas u organismos ante los diferentes estímulos que reciben y en relación al entorno en el cual se desenvuelven.

Comunicación. La comunicación es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se trasmite y recibe una información.

Control. La palabra control tiene varios significados y aún más sentidos: verificar, regular, comparar una norma, ejercer autoridad, sobre, limitar o restringir.

Control interno. Es el conjunto de procedimientos o actividades para prevenir riesgos que resulten de inadecuados procedimientos.

Crédito. Proviene del latín “credere” y significa tener fe o confianza, en que el deudor pagará el importe de una operación.

Crédito y Cobranzas. Es el área que determinara el nivel de endeudamiento de los clientes, basándose en un análisis económico-financiero del cliente, evaluando así los riesgos.

Cuentas incobrables. Son aquellas que no se tienen con seguridad, esperanza de cobro y que pasa a perdidas.

Dirección. Etapa de la administración que refleja la influencia que tienen algunas personas dentro de la organización para convertir en realidad los planes, objetivos y metas.

Estados financieros. Cuadros sistemáticamente estructurados que reflejan la situación económica y financiera de una empresa, contribuyendo a una mejor toma de decisiones.

Estado de situación. Es un estado financiero, el cual se muestra contablemente lo que posee la organización, las deudas y la diferencia entre estos.

Evaluación de riesgo. Proceso que se utiliza en la gestión del riesgo. El riesgo se evalúa midiendo 02 parámetros, la magnitud de la pérdida y la probabilidad que dicha pérdida llegue a ocurrir.

Factoring. Consiste en la adquisición de facturas negociables, facturas conformadas, títulos valores representativos de deuda o cualquier valor mobiliario representativo de deuda, que cumpla con los requisitos mínimos según la Superintendencia de Banca.

Factura. Comprobante de pago entregado por el vendedor al comprador como prueba de que éste ha adquirido una mercancía o ha recibido un servicio a un precio dado. Representa un derecho de cobro a favor del vendedor.

Garantía. Acto y efecto de consolidar lo pactado. Seguridad de que algo sucederá o se realizará.

Gestión financiera. Es el proceso mediante el cual se despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para la administración eficiente del efectivo y equivalente de efectivo, con la finalidad de asegurar, con razonable certeza, que se dispondrá en el momento oportuno para cancelar obligaciones derivadas del giro del negocio y de otras conexas.

Indicadores financieros. Los indicadores financieros son herramientas que se diseñan utilizando la información financiera de la empresa, y son necesarias para medir la estabilidad, la capacidad de endeudamiento, la capacidad de generar liquidez, los rendimientos y las utilidades de la entidad, a través de la interpretación de las cifras, de los resultados y de la información en general.

Letras en descuento. Es una operación de crédito en el cual el banco anticipa al tenedor el importe de la letra menos los intereses y comisiones por la operación.

Misión. Se define en el ámbito empresarial, cual es la labor o actividad en el mercado, cual es la razón de ser, cual es la cualidad o ventaja competitiva en que se diferencia el negocio.

Motivación. Es el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación

Morosidad. Se llama a los créditos que no han sido cobrados después de su vencimiento y los que definitivamente son incobrables.

Objetivos. Es el fin a que se quiere llegar después de una serie de acciones y metas.

Planeamiento. Etapa administrativa donde se trata de decidir de antemano las acciones,

actividades y programas en el futuro con la finalidad de alcanzar los objetivos y metas empresariales.

Políticas de cobranza. Conjunto de procedimientos que desarrolla una empresa para cobrar los créditos concedidos.

Políticas de créditos. Normas que orientan las actividades comerciales para lograr los objetivos gerenciales con respecto a la gestión crediticia de la entidad.

Presupuesto. Conjunto de los gastos e ingresos previstos para un determinado período de tiempo.

Procedimiento. Es un método de ejecución o pasos a seguir, en forma secuenciada y sistemática, en la consecución de un fin.

Proceso administrativo. Es el conjunto de procesos o etapas como se debe llevar la administración de una cosa.

Riesgo. Es la probabilidad que ocurra un determinado evento que puede tener efectos negativos para la institución.

Sistemas de información comercial. Son los procedimientos que se realizan para la obtención de información valiosa para el análisis de una persona o empresa.

Sobre-endeudamiento. Es la etapa a la que llega una persona cuando adquiere más compromisos financieros de los que está apto para pagar en proporción con sus ingresos y su patrimonio.

Supervisión. Vigilancia o dirección de la realización de una actividad determinada por parte de una persona con autoridad o capacidad para ello.

Visión. Define las metas que se pretenden conseguir en el futuro. La visión es realista, inspiradora y motivadora.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Hipótesis General

- La gestión financiera del área de créditos y cobranzas influye significativamente en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015.

3.2 Hipótesis específicas

- El otorgamiento de los créditos influye en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013-2015.
- La gestión de cobranzas influye en la morosidad de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013-2015.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

Los métodos utilizados en la presente investigación son:

- a) Descriptivo. Se utiliza para describir y analizar a un conjunto de situaciones o hechos. El método se estudia en su estado y forma natural. El método descriptivo lo utilizaremos porque necesitamos conocer las situaciones, características, procedimientos del área de créditos y cobranzas, en el cual se utilizará la encuesta, con el objetivo de determinar el estado actual, para encontrar una solución de los problemas que surgen en el área de créditos y cobranzas.
- b) Explicativo. Este método está dirigido a responder las causas de los eventos sociales o físicos, como porque dos variables se relacionan. En el presente trabajo se utilizó el método explicativo porque se necesita tener una explicación de los resultados obtenidos de la encuesta y de la prueba de hipótesis.
- c) Deductivo. Parte de lo general para obtener las conclusiones de un caso particular. En este sentido, pone énfasis en la teoría, modelos teóricos, la explicación y abstracción, antes de recoger datos empíricos, hacer observaciones o emplear experimentos. En nuestro trabajo este método se utilizará porque tomaremos como referencia teorías, conceptos del conocimiento sobre el tema de créditos, cobranzas, morosidad, gestión financiera, entre otros para sacar conclusiones a nuestro problema de estudio.

d) Cuantitativo. Esta investigación recoge datos cuantitativos los cuales también incluye la medición sistemática; el análisis estadístico está presente como característica saltante. En el presente estudio se utilizará el método cuantitativo porque se utilizará la estadística, para analizar y comprobar información y datos tomados de la encuesta.

4.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

- Descriptivo. Analiza cómo es y manifiesta un fenómeno y sus componentes. En realidad no hay manipulación de variables, estas se observan y se describen tal como se presentan en su ambiente natural. En la presente investigación aplica porque en base a la información recogida de la encuesta se tendrá las características del entorno para luego llegar a una solución.
- Explicativo. Existen teorías aplicables a nuestro problema de investigación. Tratamos de exponer las razones o causas que provocan los fenómenos. En la investigación aplica porque se explicará las causas a los problemas en las conclusiones.
- Transversal. Recolecta datos en un solo momento en un tiempo único. Con este diseño se describen las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

En la investigación aplica el diseño Transversal porque se da en un tiempo dado, periodo 2013-2015.

4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

- a) POBLACIÓN. Comprende a todos los miembros de cualquier clase bien definida de personas, eventos u objetos. En ciencias sociales, el universo es generalmente la población, que debido a su tamaño no es posible analizarla en su totalidad por los costos elevados que demandaría, por lo tanto, tiene que estudiarse sólo una parte de

ella. Para la presente investigación, la población está representada por ochenta y dos (82) trabajadores de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C., cuya composición es la siguiente:

Tabla N°17. Población de la investigación

ÁREAS	POBLACIÓN
Administración	18
Créditos y cobranzas	7
Contabilidad	17
Finanzas	10
Gerencia	5
Comercial	20
Logística	5
TOTAL	82

Fuente: Propia investigación

- b) MUESTRA. Es una colección de individuos extraídos de la población a partir de algún procedimiento específico para su estudio o medición directa. Los resultados obtenidos a partir de una muestra probabilística son generalizados a toda la población, proceso al que se denomina inferencia estadística. Sin embargo, en esta investigación la muestra es no probabilística, se ha trabajado con una cifra numérica precisa, los resultados de su aplicación es válida sólo para la empresa materia de la investigación y no puede generalizarse a todas las empresas con similar actividad económica.

A partir de la población señalada, la muestra no probabilística se calculó utilizando la fórmula de variables cualitativas o pruebas no paramétricas, siendo la siguiente:

$$n = \frac{z^2(p)(q)N}{\epsilon^2 (N - 1) + z^2(p)(q)}$$

Donde:

z: Es el valor asociado a un nivel de confianza, ubicado en la Tabla Normal Estándar, cuyo rango de variación está entre $(90\% \leq \text{confianza} \leq 99\%)$, para una probabilidad del 90% de confianza; el valor asociado a la tabla normal estándar de $z = 1.64$.

p: Proporción de trabajadores varones que trabajan en las diferentes áreas de la organización; para el presente estudio representa un valor de $(p=0.6)$, es decir el 60% son hombres.

q: Proporción de trabajadores damas que trabajan en las diferentes áreas de la organización; para el presente estudio representa un valor de $(p=0.4)$, es decir el 40% son mujeres.

ϵ : Es el máximo error permisible que existe en todo trabajo de investigación, el rango de variación del margen de error es $(1\% \leq \epsilon \leq 10\%)$.

n: Tamaño óptimo de la muestra

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{(1.64)^2(0.6 * 0.4)(82)}{(0.05 * 0.05)(82) + (1.64)^2(0.06 * 0.04)}$$

$$n = 62$$

La muestra indica que se debe obtener el factor de distribución muestral (f_{dm}) = n/N = $62/82 = 0.76$, con la finalidad de obtener la distribución de la muestra por área de trabajo, de la siguiente manera:

Tabla N° 18. Muestra representativa

ÁREAS	POBLACIÓN	MUESTRA
Administración	18	14
Créditos y cobranzas	8	6
Contabilidad	17	13
Finanzas	10	7
Gerencia	5	4
Comercial	20	15
Logística	4	3
TOTAL	82	62

Fuente: Propia investigación

4.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

a) Variables independientes:

- Créditos y cobranzas , Gestión financiera
- Otorgamiento de créditos
- Gestión de cobranza

Tabla N°19. Variables independientes de la investigación

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión-financiera de Créditos y cobranzas	Planeamiento	Objetivos empresariales
		Misión-visión
		Presupuestos
	Dirección	Comunicación
		Supervisión
		Motivación
	Control interno	Ambiente de control
		Procedimientos
		Información
Otorgamiento de crédito	Estados financieros	Situación financiera
		Resultado
		Indicadores financieros
	Análisis cualitativo	Base de datos
		Comportamiento de clientes
		Propiedades y garantías
	Evaluación del riesgo	Central de riesgo
		Avales
		Sobreendeudamiento
Gestión de cobranzas	Seguimiento	Análisis de cuentas
		Antigüedad de cuentas
		Estados de cuenta
	Procedimientos	Documentos en cartera
		Factoring-Descuentos
		Servicios de agencia de cobranza
	Comunicados-Infomes	Internos
		Externos
		Suspensión de servicio

Fuente: Propia investigación

b) Variable dependiente: Morosidad

Tabla N° 20 Variable dependiente de la investigación

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES
Morosidad	Procedimientos	Administrativos
		Legales
		Judiciales
	Antigüedad de cuentas	Análisis de cuentas
		Conciliación de cuentas
		Estimación cobranza dudosa
	Castigos	Incobrabilidad
		Contable
		Tributario

Fuente: Propia investigación

4.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas utilizadas fueron las entrevistas y los cuestionarios a través de las cuales se aplicó la encuesta considerada como un instrumento que se caracteriza por su amplia utilidad en la investigación social, debido a su sencillez, versatilidad y objetividad en los datos.

4.6 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para obtener la información necesaria se solicitó el permiso correspondiente a la Gerencia General de Maccaferri de Perú S.A.C,

En forma general se puso de conocimiento de las diferentes áreas de la empresa que, teniendo el permiso de la Gerencia, serían entrevistados para responder el cuestionario de la encuesta, para lo cual se les pidió su amplia colaboración.

La encuesta que consta de 36 preguntas se aplicó a la muestra no probabilística determinada líneas arriba.

Los datos obtenidos se resguardaron en las formas previamente establecidas bajo el asesoramiento estadístico correspondiente.

4.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS

Se utilizó la estadística descriptiva como técnica en el procesamiento de los datos, realizando tablas de frecuencia y porcentajes, para así mostrar las respuestas de las personas encuestadas. Se utilizó la correlación de rangos de Spearman, o la ρ de Spearman, que se utiliza para describir la relación entre dos características ordinales, o entre una ordinal y otra variable a escala de razón, o en situaciones en donde las variables cuantitativas no tienen distribución normal. Se utiliza el índice de Kappa cuando se correlaciona o se busca concordancia para dos variables nominales dicotómicas

CAPITULO V

RESULTADOS OBTENIDOS

5.1 Presentación y análisis de los resultados

El presente encuesta tiene como finalidad recoger información de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C para desarrollar el trabajo de investigación para describir cómo influye el área de créditos y cobranzas en la morosidad, asimismo como está influyendo la gestión financiera en el otorgamiento de créditos y la gestión de cobranzas en la morosidad.

En la encuesta se tomará en cuenta aspectos relacionados a la gestión financiera que viene realizando en el área de créditos y cobranzas de la empresa, en qué nivel el personal ha sido orientado y si cuenta con procedimientos para realizar bien sus funciones.

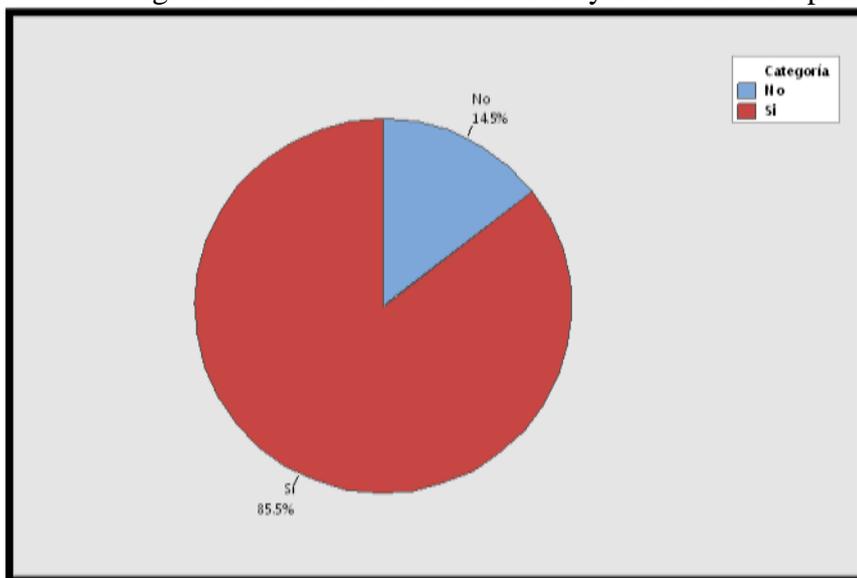
1.- ¿La empresa tiene objetivos y Ud. conoce cuáles son?

Tabla N° 21 Conocimiento de objetivos de la empresa

Cuenta de variables discretas: P1		
P1	Conteo	Porcentaje
No	9	14.52
Si	53	85.48
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 01 Conocimiento misión y visión de la empresa



Fuente: Propia investigación

Interpretación

El 14.5% de los encuestados conoce los objetivos de la empresa, por el contrario el 85.48% no los conoce.

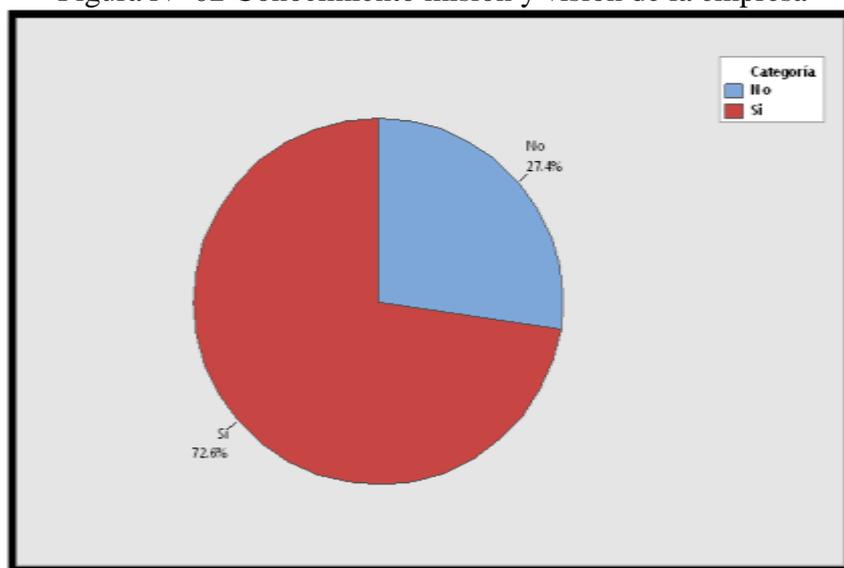
2.- ¿Usted conoce la misión y visión de la empresa?

Tabla N° 22 Conocimiento misión y visión de la empresa

Cuenta de variables discretas: P2		
P2	Conteo	Porcentaje
No	17	27.42
Si	45	72.58
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 02 Conocimiento misión y visión de la empresa



Fuente: Propia investigación

Interpretación

El 27.4% de los encuestados conoce la visión y misión de la empresa, mientras que el 72.6% no las conoce.

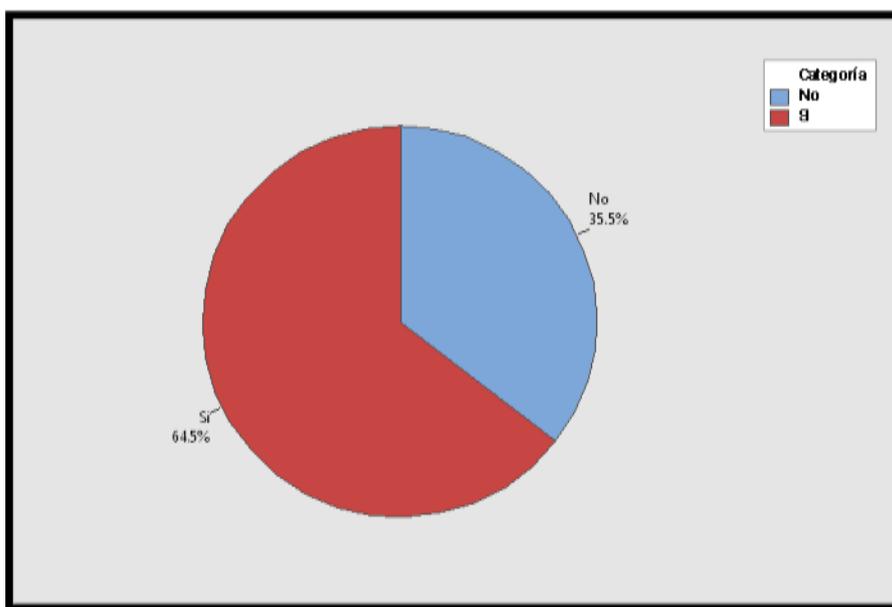
3.- ¿Sabe Ud. si la empresa prepara su presupuesto y lo utiliza como herramienta de gestión?

Tabla N° 23 Presupuesto herramienta de gestión

Cuenta de variables discretas: P3		
P3	Conteo	Porcentaje
No	22	35.48
Si	40	64.52
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 03 Presupuesto herramienta de gestión



Fuente: Propia investigación

Interpretación

El 35.48% de los encuestados considera que la empresa prepara su presupuesto y lo utiliza como una herramienta de gestión mientras que el 64.52% piensa lo contrario.

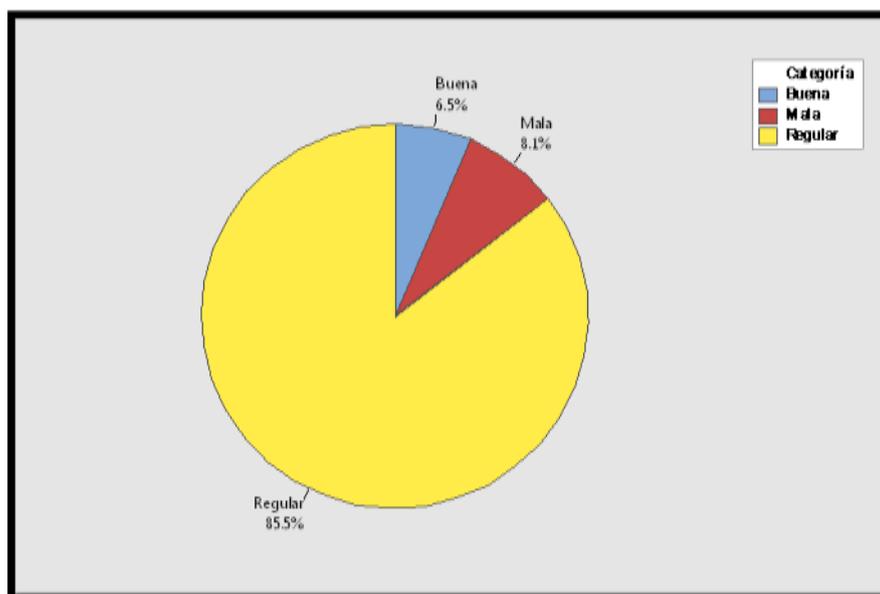
4.- La comunicación de la información es:

Tabla N° 24 Comunicación de la empresa

Cuenta de variables discretas: P4		
P4	Conteo	Porcentaje
Buena	4	6.45
Mala	5	8.06
Regular	53	85.48
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 04 Comunicación de la empresa



Fuente: Propia investigación

Interpretación

El 6.45% de los encuestados piensa que la comunicación de la información es buena, el 8% considera que es mala y la gran mayoría piensa que es regular el 85.48%.

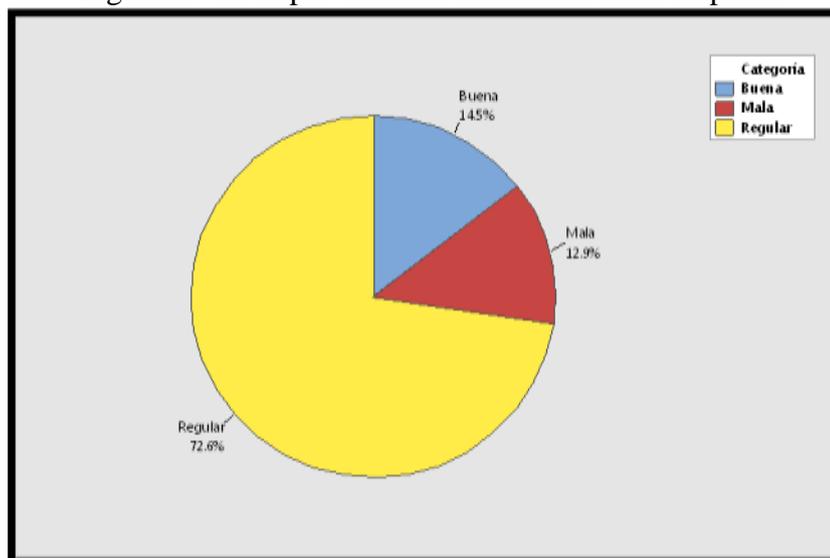
5.- La supervisión de las labores es:

Tabla N° 25 Supervisión de las labores de la empresa

Cuenta de variables discretas: P5		
P5	Conteo	Porcentaje
Buena	9	14.52
Mala	8	12.90
Regular	45	72.58
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 05 Supervisión de las labores de la empresa



Fuente: Propia investigación

Interpretación

El 14.52% de los encuestados considera que la supervisión de las labores es buena, el 12.9% considera que es mala y el 72.58% considera que es regular.

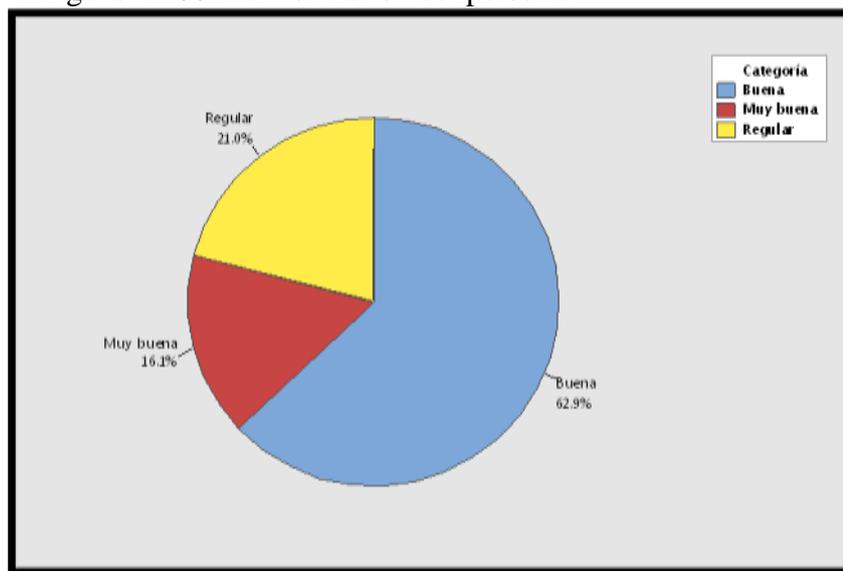
6.- La motivación al personal es:

Tabla N° 26 La motivación del personal

Cuenta de variables discretas: P6		
P6	Conteo	Porcentaje
Buena	39	62.90
Muy buena	10	16.13
Regular	13	20.97
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 06 La motivación del personal



Fuente: Propia investigación

Interpretación

El 62.9% de los encuestados considera que la motivación al personal es buena, mientras que 16.13% considera que es muy buena y 20.97% la considera regular.

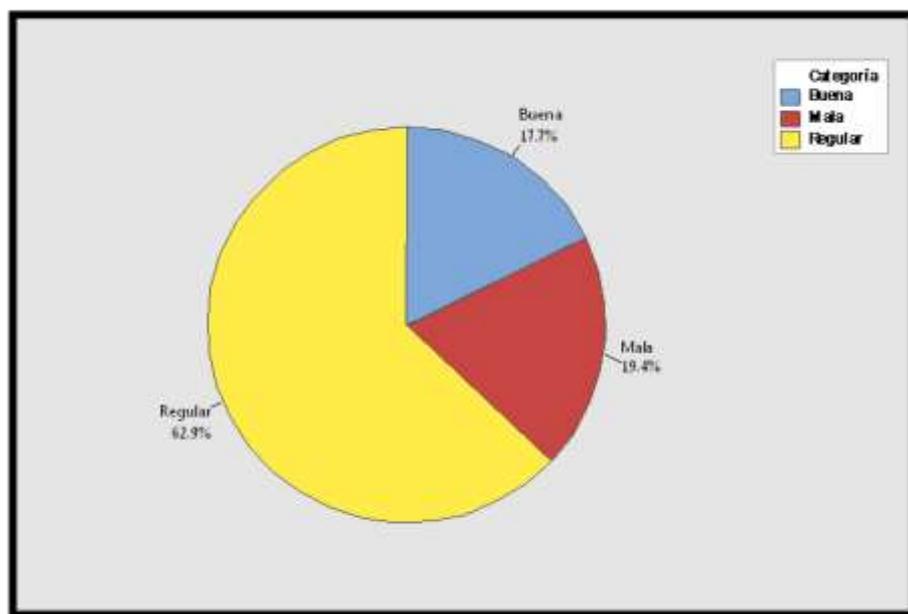
7.-La distribución de responsabilidades y funciones es:

Tabla N° 27 Responsabilidades y funciones

Cuenta de variables discretas: P7		
P7	Conteo	Porcentaje
Buena	11	17.74
Mala	12	19.35
Regular	39	62.90
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N°07 Responsabilidades y funciones



Fuente: Propia investigación

Interpretación

El 17.74% de los encuestados piensa que la distribución de responsabilidades y funciones en la empresa es buena, el 19.25% considera que es mala y el 62.9% considera que es regular.

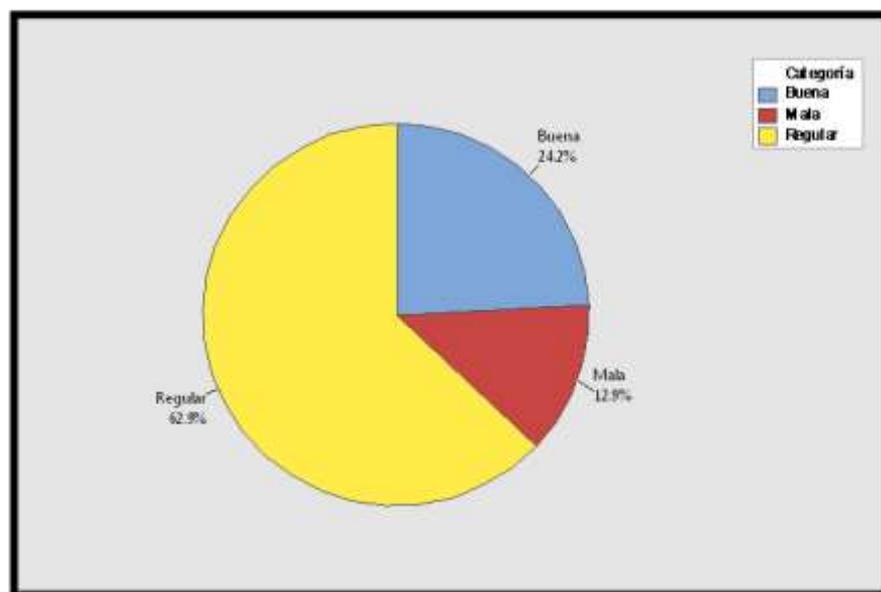
8.- Los procedimientos de control son:

Tabla N° 28 Procedimientos de control

Cuenta de variables discretas: P8		
P8	Conteo	Porcentaje
Buena	15	24.19
Mala	8	12.90
Regular	39	62.90
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 08 Procedimientos de control



Fuente: Propia investigación

Interpretación

El 24.19% de los encuestados piensa que son buenos los procedimientos de control de la empresa, el 12.9% considera que es mala y el 62.9% considera que es regular.

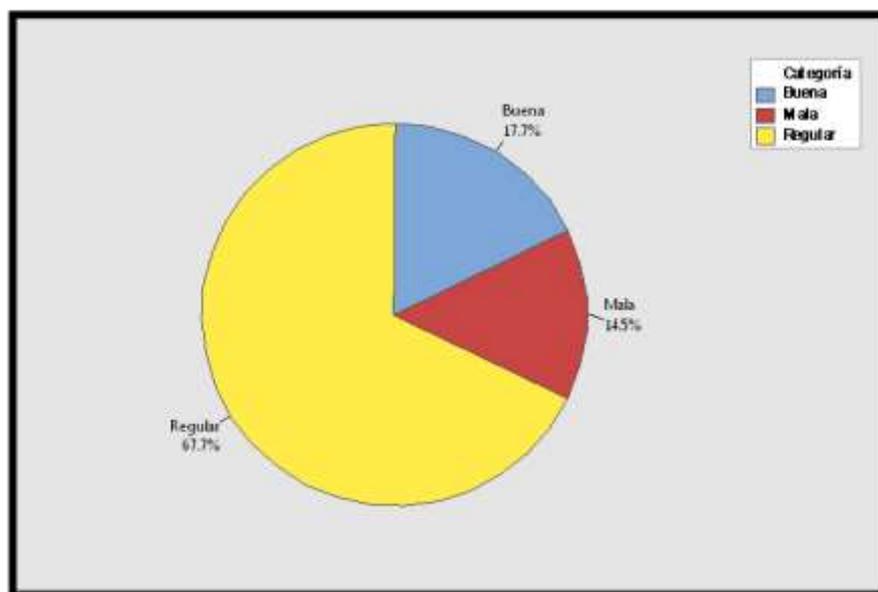
9.- La información que emite el sistema de control es:

Tabla N°29 Información del sistema de control

Cuenta de variables discretas: P9		
P9	Conteo	Porcentaje
Buena	11	17.74
Mala	9	14.52
Regular	42	67.74
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N°09 Información del sistema de control



Fuente: Propia investigación

Interpretación

El 17.74 % considera que la información que emite el sistema de control es buena, el 14.52% la considera mala y el 67.74% la considera regular.

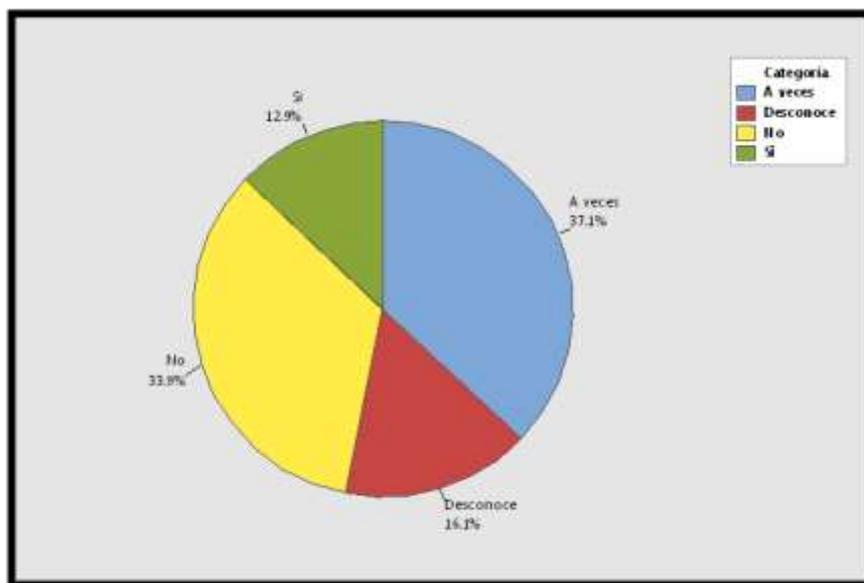
10.- ¿Para otorgar los créditos se solicita a los clientes el Estado de Situación Financiera?

Tabla N°30 Solicitud de Estado de Situación Financiera

Cuenta de variables discretas: P10		
P10	Conteo	Porcentaje
A veces	23	37.10
Desconoce	10	16.13
No	21	33.87
Si	8	12.90
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N°10 Solicitud de Estado de Situación Financiera



Fuente: Propia investigación

Interpretación

Para otorgar los créditos se solicita a los clientes el Estado de Situación Financiera El 17.74 % considera que la información que emite el sistema de control es buena, el 14.52% la considera mala y el 67.74% la considera regular.

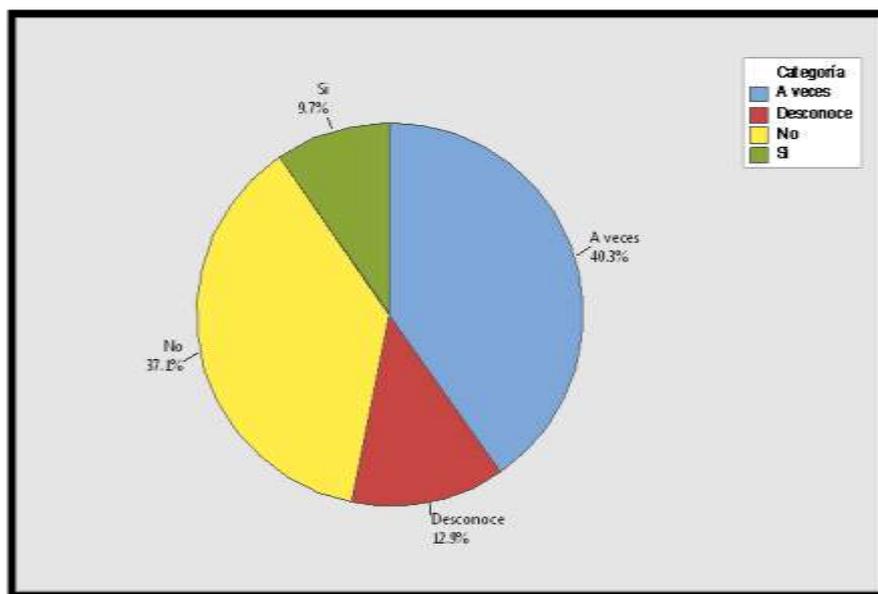
11.-¿Para otorgar los créditos se solicita a los clientes el Estado del Resultado?

Tabla N° 31 Solicitud de Estado de Resultados

Cuenta de variables discretas: P11		
P11	Conteo	Porcentaje
A veces	25	40.32
Desconoce	8	12.90
No	23	37.10
Si	6	9.68
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 11 Solicitud de Estado de Resultados



Fuente: Propia investigación

Interpretación

De los encuestados el 9.68% aseguran que para otorgar los créditos se solicita a los clientes el Estado del Resultado, el 40.32% dice que a veces lo hacen, el 37.10% asegura que no lo hacen y el 12.9% desconoce el tema.

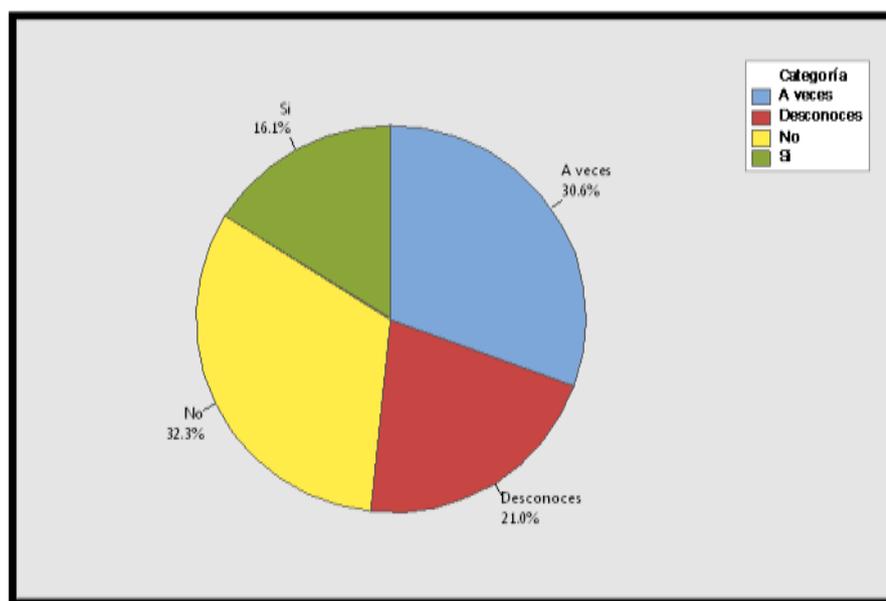
12.- ¿Para otorgar los créditos se determinan los coeficientes financieros de los clientes?

Tabla N° 32 Determinación de coeficientes financieros

Cuenta de variables discretas: P12			
P12	Conteo	Porcentaje	
A veces	19	30.65	
Desconoces	13	20.97	
No	20	32.26	
Si	10	16.13	
N=	62		

Fuente: Propia investigación

Figura N° 12 Determinación de coeficientes financieros



Fuente: Propia investigación

Interpretación

De los encuestados el 16.13% dice que para otorgar los créditos se determinan los coeficientes financieros de los clientes, el 30.65% dice que no lo hacen a veces, el 32.26% asegura que no lo hacen y el 20.97% respondió que desconoce el tema.

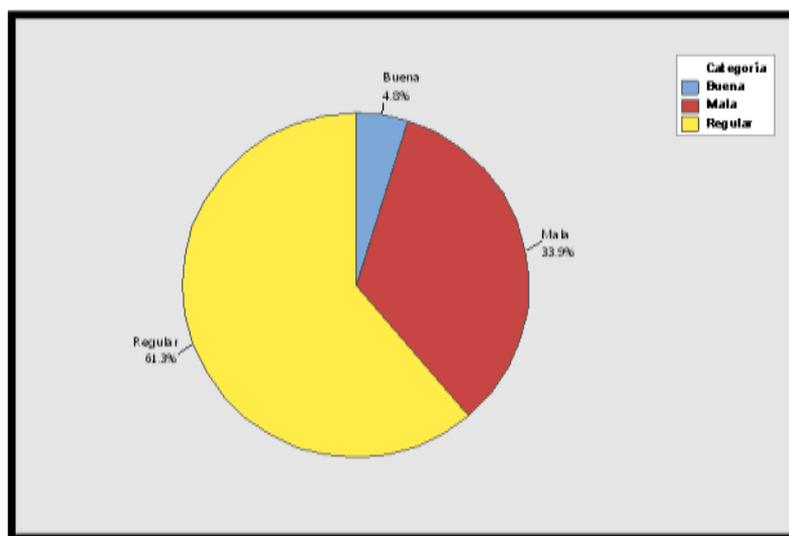
13.- La base de datos de la empresa es:

Tabla N° 33 Base de datos

Cuenta de variables discretas: P13		
P13	Conteo	Porcentaje
Buena	3	4.84
Mala	21	33.87
Regular	38	61.29
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 13 Base de datos



Fuente: Propia investigación

Interpretación

El 4.84% de los encuestados respondieron que la base de datos de la empresa es buena, 33.87% es mala y 61.29% respondieron que regular.

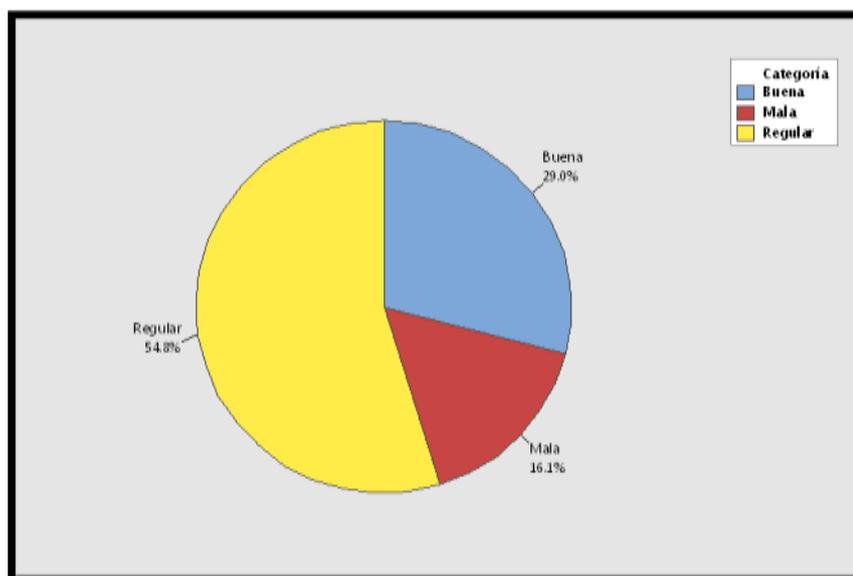
14.-Los antecedentes crediticios de los clientes son:

Tabla N° 34 Antecedentes crediticios

Cuenta de variables discretas: P14		
P14	Conteo	Porcentaje
Buena	18	29.03
Mala	10	16.13
Regular	34	54.84
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 14 Antecedentes crediticios



Fuente: Propia investigación

Interpretación

El 29.03% de los encuestados considera que los antecedentes crediticios de los clientes son buenas, el 16.13% considera que es mala y el 54.84% considera que es regular.

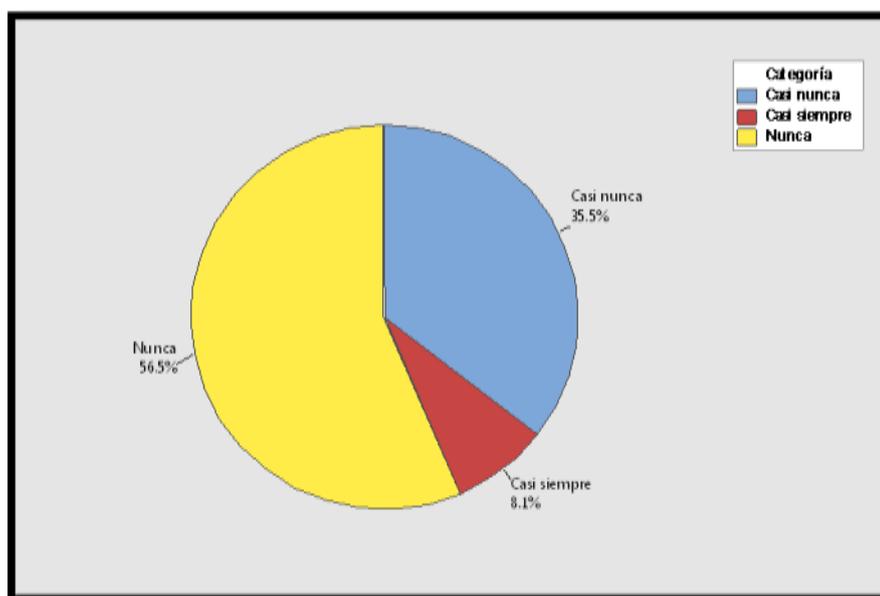
15.- ¿Se solicitan garantías a los clientes?

Tabla N° 35 Solicitud de garantías

Cuenta de variables discretas: P15		
P15	Conteo	Porcentaje
Casi nunca	22	35.48
Casi siempre	5	8.06
Nunca	35	56.45
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 15 Solicitud de garantías



Fuente: Propia investigación

Interpretación

El 8.06% de los encuestados asegura que casi siempre solicitan garantías a los clientes de la empresa para el otorgamiento de créditos, 35.48% casi nunca y 56.45% nunca.

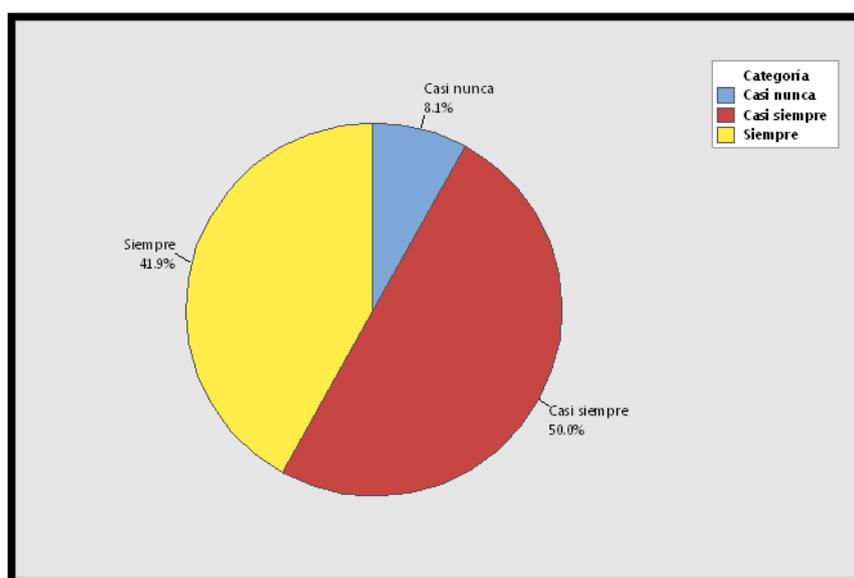
16.- ¿Se consulta la central de riesgo antes de otorgar los créditos?

Tabla N° 36 Consulta central de riesgo

Cuenta de variables discretas: P16		
P16	Conteo	Porcentaje
Casi nunca	5	8.06
Casi siempre	31	50.00
Siempre	26	41.94
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N°16 Consulta central de riesgo



Fuente: Propia investigación

Interpretación

El 41.94% considera que se consulta la central de riesgo antes de otorgar los créditos, 50% casi siempre y 8.06% casi nunca.

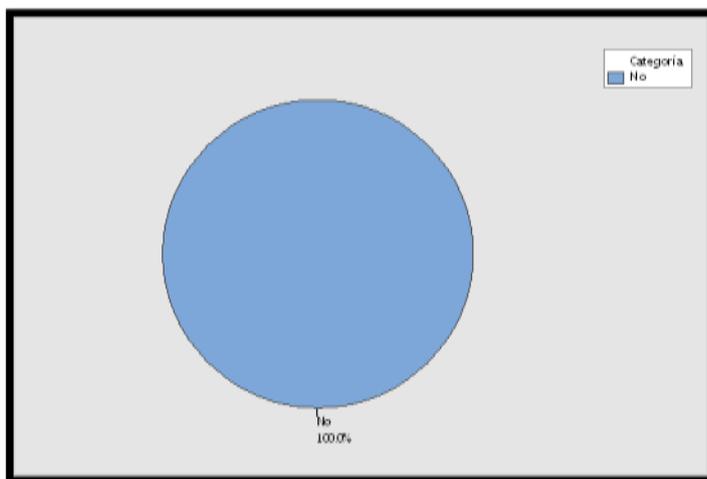
17.- ¿Se solicita avales para otorgar los créditos?

Tabla N° 37 Solicitud de avales

Cuenta de variables discretas: P17		
P17	Conteo	Porcentaje
No	62	100.00
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 17 Solicitud de avales



Fuente: Propia investigación

Interpretación

El 100% de los encuestados asegura que no se solicita avales para otorgar los créditos.

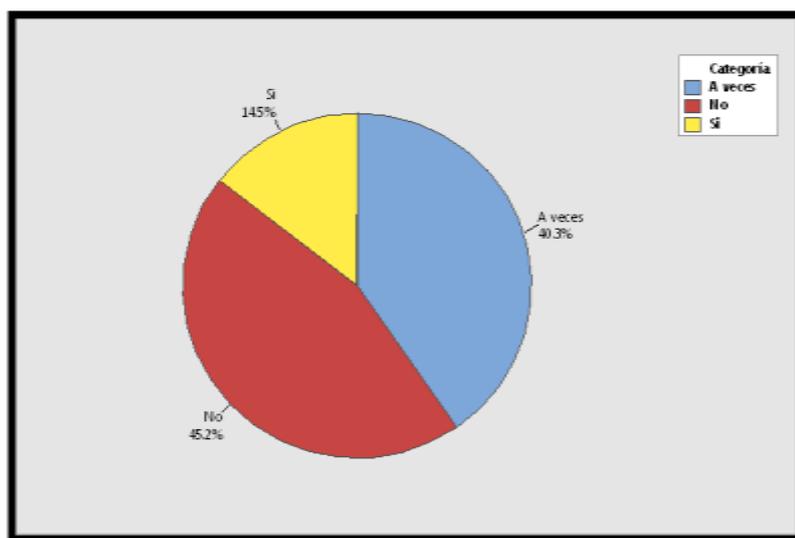
18.- ¿Se otorgan créditos a clientes sobre endeudados?

Tabla N° 38 Otorgamiento crédito a endeudados

Cuenta de variables discretas: P18		
P18	Conteo	Porcentaje
A veces	25	40.32
No	28	45.16
Si	9	14.52
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 18 Otorgamiento crédito a endeudados



Fuente: Propia investigación

Interpretación

El 14.52% menciona que se otorgan créditos a clientes sobre endeudados, el 45.16% menciona que no, y el 40.32% menciona que a veces.

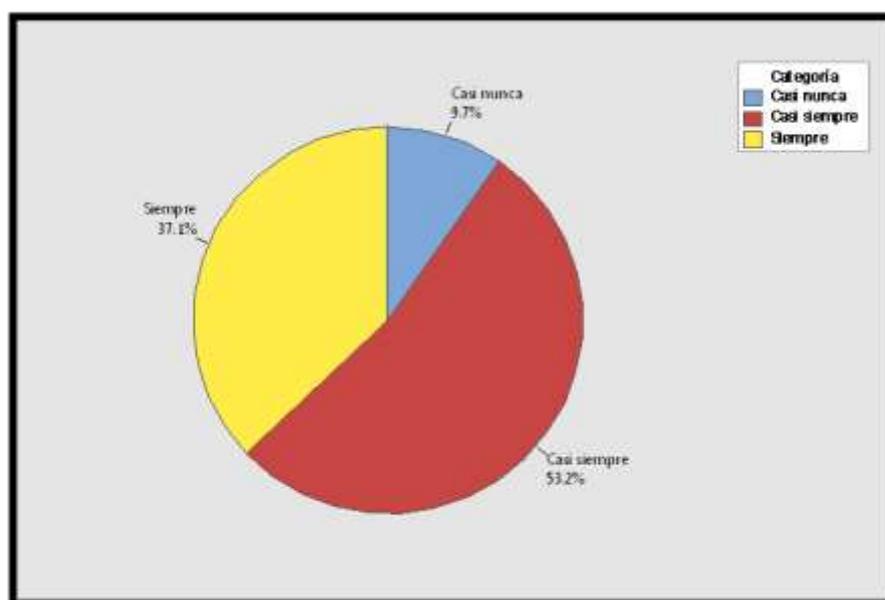
19.- ¿Se realiza análisis de cuentas a los clientes?

Tabla N° 39 Análisis de cuentas clientes

Cuenta de variables discretas: P19		
P19	Conteo	Porcentaje
Casi nunca	6	9.68
Casi siempre	33	53.23
Siempre	23	37.10
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 19 Análisis de cuentas clientes



Fuente: Propia investigación

Interpretación

El 37.10% de los encuestados respondió que se realiza análisis de cuentas a los clientes, mientras que el 53.23% asegura que casi siempre y el 9.68% respondió que casi nunca.

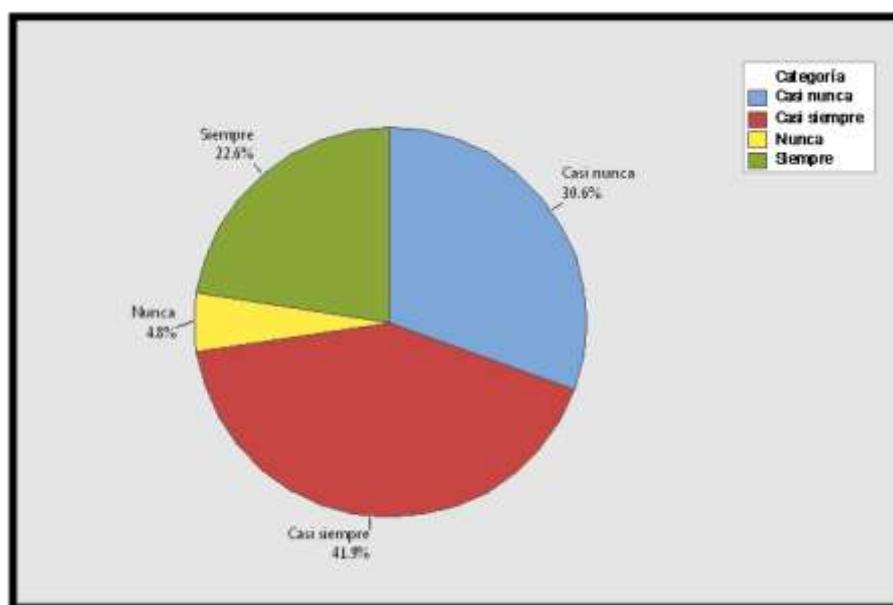
20.- ¿Periódicamente se determina la antigüedad de cuentas?

Tabla N° 40 Determinación antigüedad de cuentas

Cuenta de variables discretas: P20		
P20	Conteo	Porcentaje
Casi nunca	19	30.65
Casi siempre	26	41.94
Nunca	3	4.84
Siempre	14	22.58
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 20 Determinación antigüedad de cuentas



Fuente: Propia investigación

Interpretación

El 22.58% de los encuestados respondió que siempre periódicamente se determina la antigüedad de cuentas, mientras que el 41.94% lo hacen casi siempre, el 4.84% nunca y 30.65% casi nunca.

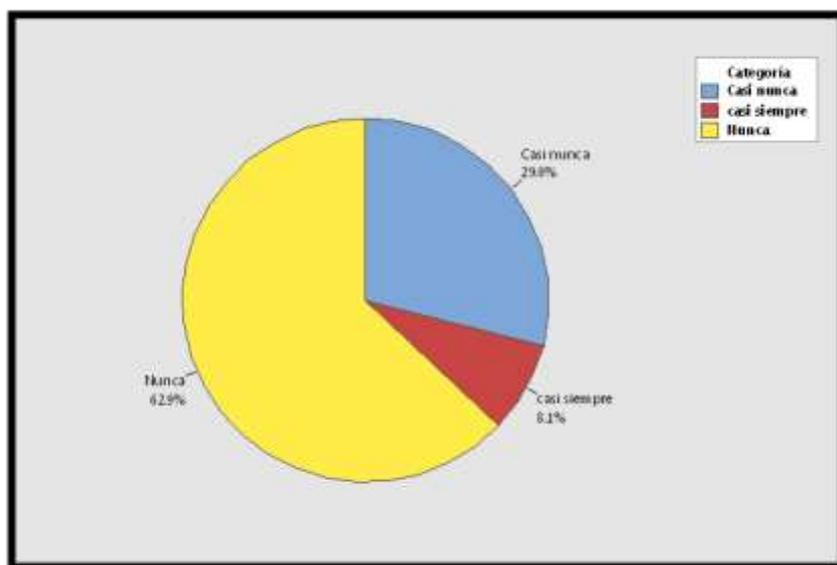
21.- ¿Se entrega a los clientes estados de cuenta?

Tabla N° 41 Entrega estados de cuenta

Cuenta de variables discretas: P21		
P21	Conteo	Porcentaje
Casi nunca	18	29.03
casi siempre	5	8.06
Nunca	39	62.90
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 21 Entrega estados de cuenta



Fuente: Propia investigación

Interpretación

El 8.06% de los encuestados asegura que casi siempre entrega a los clientes estados de cuenta, mientras que el 62.90% responde que nunca lo hace y 29.03% asegura que casi nunca lo hace.

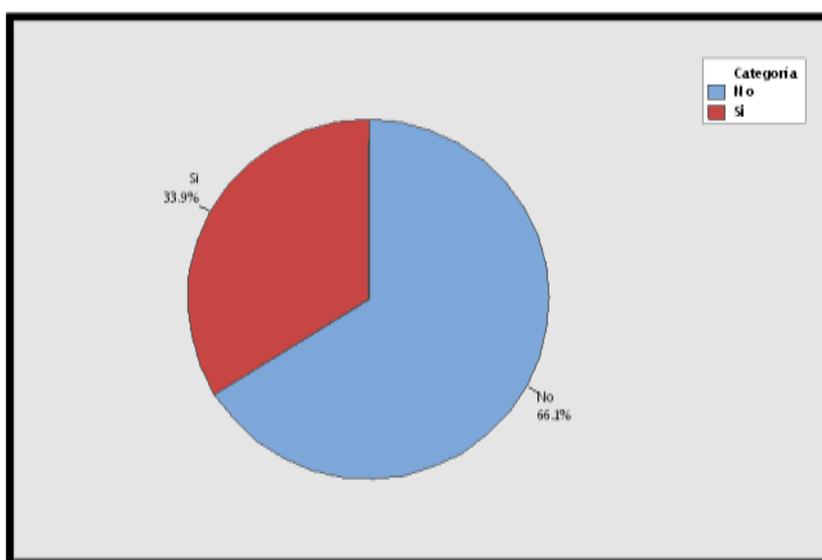
22.- ¿Considera adecuado mantener en cartera los documentos por cobrar?

Tabla N° 42 Documentos por cobrar en cartera

Cuenta de variables discretas: P22		
P22	Conteo	Porcentaje
No	41	66.13
Si	21	33.87
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 22 Documentos por cobrar en cartera



Fuente: Propia investigación

Interpretación

De los encuestados el 33.87 respondió que considera adecuado mantener en cartera los documentos por cobrar, mientras que el 66.13% respondió que no le parece adecuado.

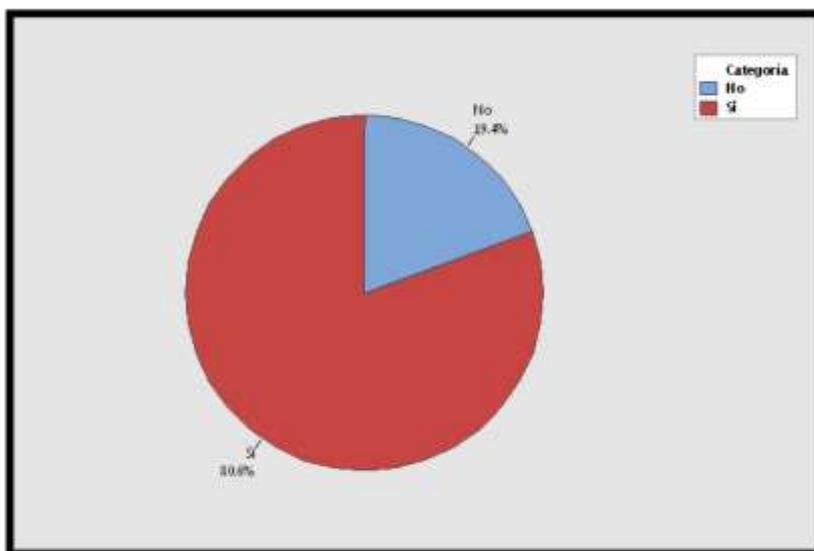
23.- ¿Considera adecuado negociar en factoring o descuentos los documentos por cobrar?

Tabla N° 43 Negociar en factoring

Cuenta de variables discretas: P23		
P23	Conteo	Porcentaje
No	12	19.35
Si	50	80.65
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 23 Negociar en factoring



Fuente: Propia investigación

Interpretación

De los encuestados el 80.65% respondió que considera adecuado negociar en factoring o descuentos los documentos por cobrar, pero el 19.35% respondió que no está de acuerdo.

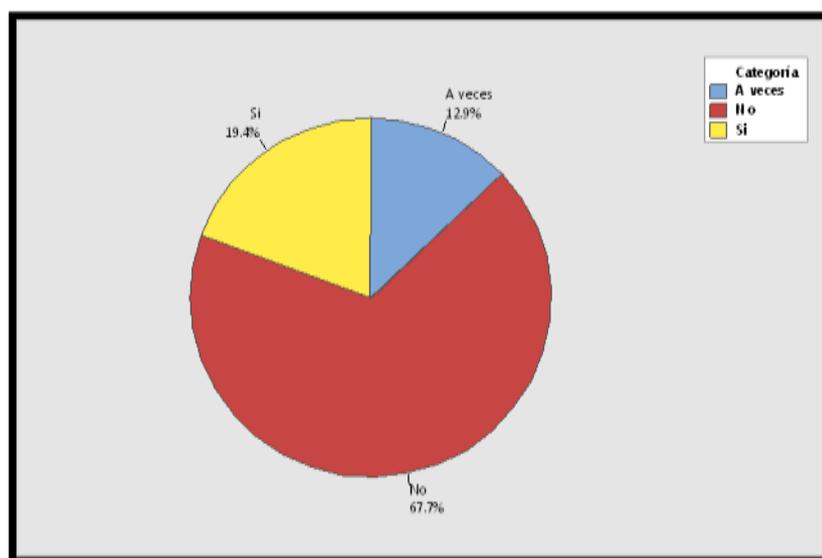
24.- ¿Considera adecuado que los documentos por cobrar se entreguen a agencias de cobranza?

Tabla N° 44 Uso agencias de cobranza

Cuenta de variables discretas: P24		
P24	Conteo	Porcentaje
A veces	8	12.90
No	42	67.74
Si	12	19.35
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 24 Uso agencias de cobranza



Fuente: Propia investigación

Interpretación

El 19.35% de los encuestados responde que considera adecuado que los documentos por cobrar se entreguen a agencias de cobranza, mientras que 67.745 considera que no, y el 12.90% considera que se haga en algunas ocasiones.

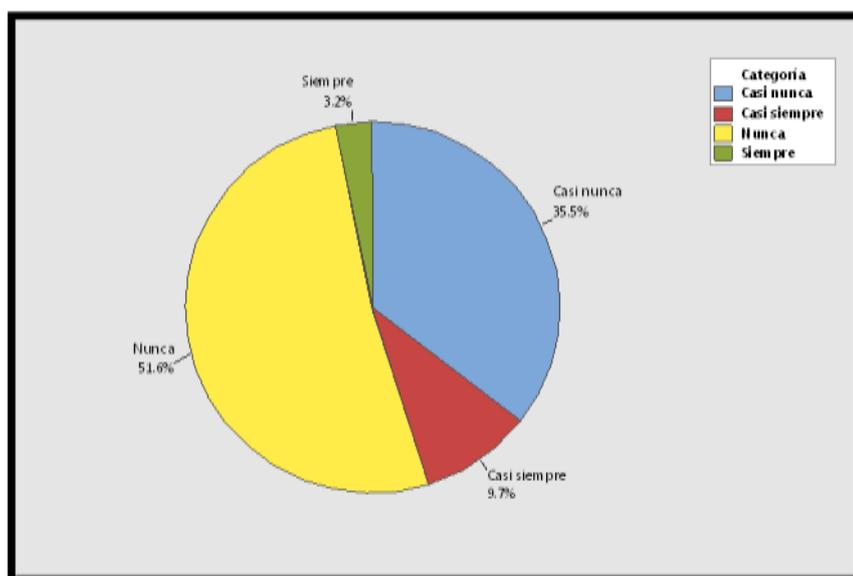
25.-¿La empresa emite cartas recordatorias a los deudores sobre sus cuentas sin cancelar?

Tabla N° 45 Emisión cartas recordatorias

Cuenta de variables discretas: P25		
P25	Conteo	Porcentaje
Casi nunca	22	35.48
Casi siempre	6	9.68
Nunca	32	51.61
Siempre	2	3.23
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 25 Emisión cartas recordatorias



Fuente: Propia investigación

Interpretación

De los encuestados el 80.65% respondió que considera adecuado negociar en factoring o descuentos los documentos por cobrar, pero el 19.35% respondió que no está de acuerdo.

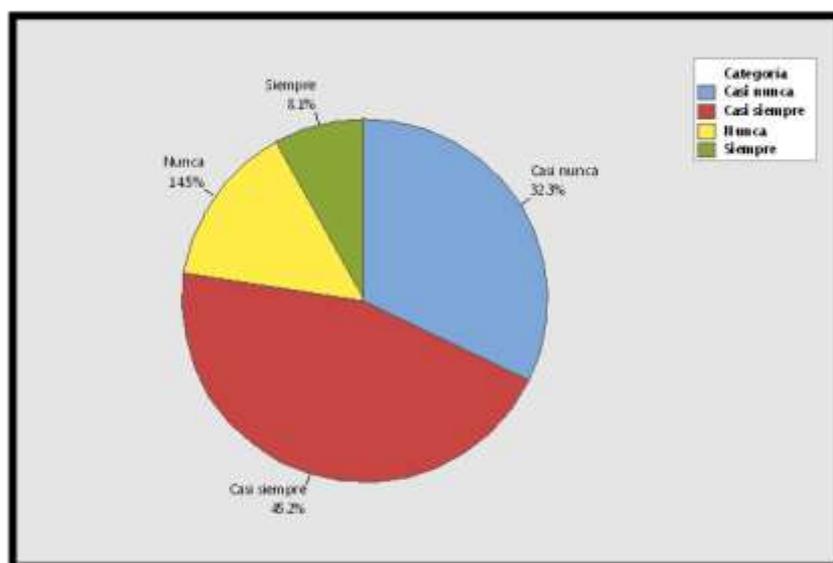
26.-¿Los abogados de la empresa han llegado a un acuerdo previo a la demanda judicial con clientes incumplidos?

Tabla N° 46 Demanda judicial a clientes incumplidos

Cuenta de variables discretas: P26		
P26	Conteo	Porcentaje
Casi nunca	20	32.26
Casi siempre	28	45.16
Nunca	9	14.52
Siempre	5	8.06
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 26 Demanda judicial a clientes incumplidos



Fuente: Propia investigación

Interpretación

De los encuestados el 8.06% respondió que siempre los abogados de la empresa han llegado a un acuerdo previo a la demanda judicial con clientes incumplidos, 45.16% considera que casi siempre, el 9% respondió que nunca y 22.26% respondió casi nunca.

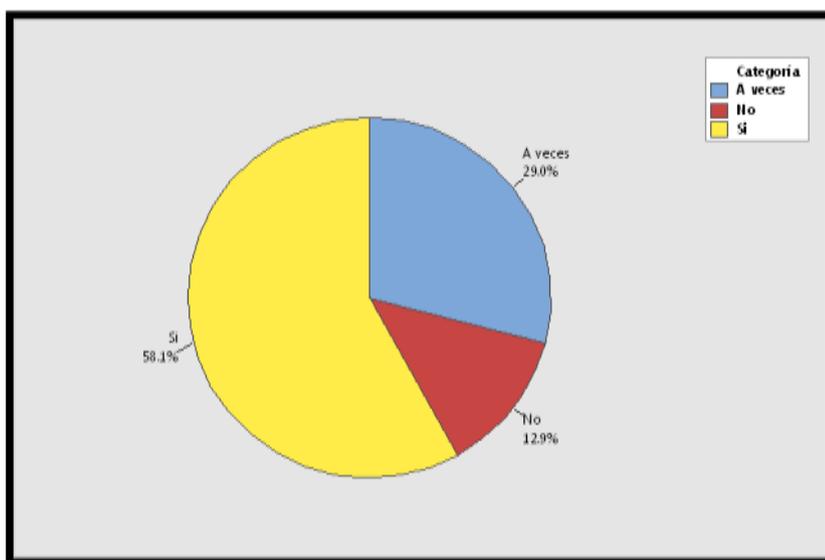
27.-¿Se suspende el servicio a los deudores ?

Tabla N° 47 Suspensión del servicio a deudores

Cuenta de variables discretas: P27		
P27	Conteo	Porcentaje
A veces	18	29.03
No	8	12.90
Si	36	58.06
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 27 Suspensión del servicio a deudores



Fuente: Propia investigación

Interpretación

De los encuestados el 58.06% respondió a que se suspende el servicio a los deudores incumplidos, mientras que el 29.03% respondió a que a veces se le suspende el servicio y 12.90% respondió a que no se le suspende.

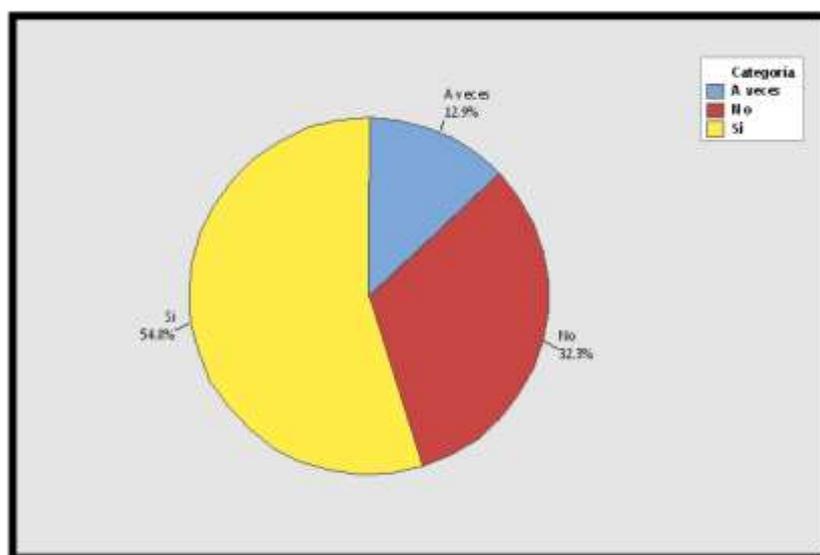
28.- ¿Se ha procedido administrativamente contra morosos?

Tabla N° 48 Procedimiento administrativo contra morosos

Cuenta de variables discretas: P28		
P28	Conteo	Porcentaje
A veces	8	12.90
No	20	32.26
Si	34	54.84
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 28 Procedimiento administrativo contra morosos



Fuente: Propia investigación

Interpretación

El 54.84% de los encuestados respondieron que se ha procedido administrativamente contra los deudores morosos, mientras el 32.26%,

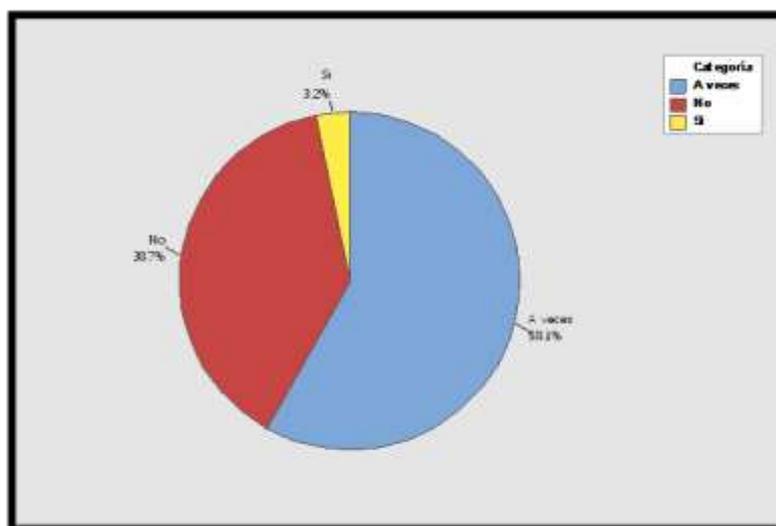
29.- ¿Se ha procedido legalmente contra morosos?

Tabla N° 49 Procedimiento legalmente contra morosos

Cuenta de variables discretas: P29		
P29	Conteo	Porcentaje
A veces	36	58.06
No	24	38.71
Si	2	3.23
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 29 Procedimiento legalmente contra morosos



Fuente: Propia investigación

Interpretación

De los encuestados el 3.23% aseguró que se ha procedido legalmente contra deudores morosos, el 38.71% dijo que no se procedió legalmente, pero el 58.06% respondió a que a veces se procedió legalmente contra los morosos.

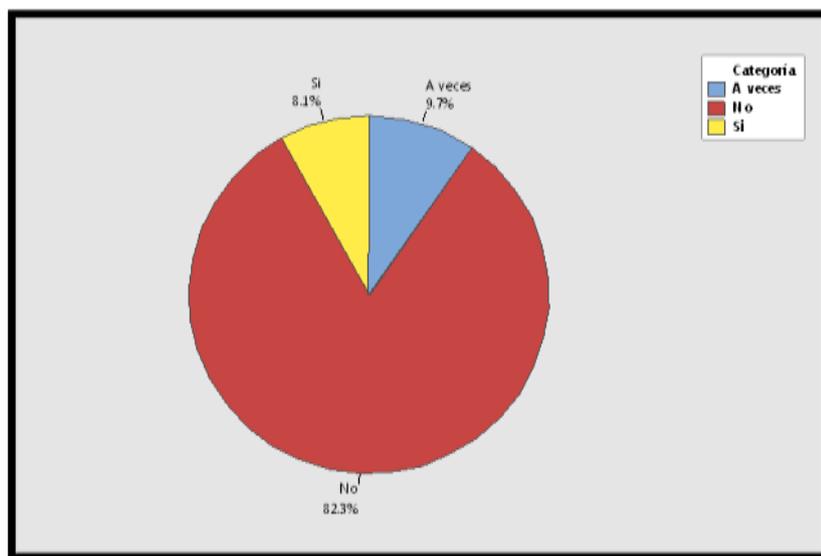
30.-¿Se ha procedido judicialmente contra morosos?

Tabla N° 50 Procedimiento judicial contra morosos

Cuenta de variables discretas: P30		
P30	Conteo	Porcentaje
A veces	6	9.68
No	51	82.26
Si	5	8.06
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 30 Procedimiento judicial contra morosos



Fuente: Propia investigación

Interpretación

De los encuestados el 8.06% aseguró que se ha procedido judicialmente contra deudores morosos, el 82.26% dijo que no se procedió judicialmente, pero el 9.68% respondió a que a veces se procedió judicialmente contra los morosos.

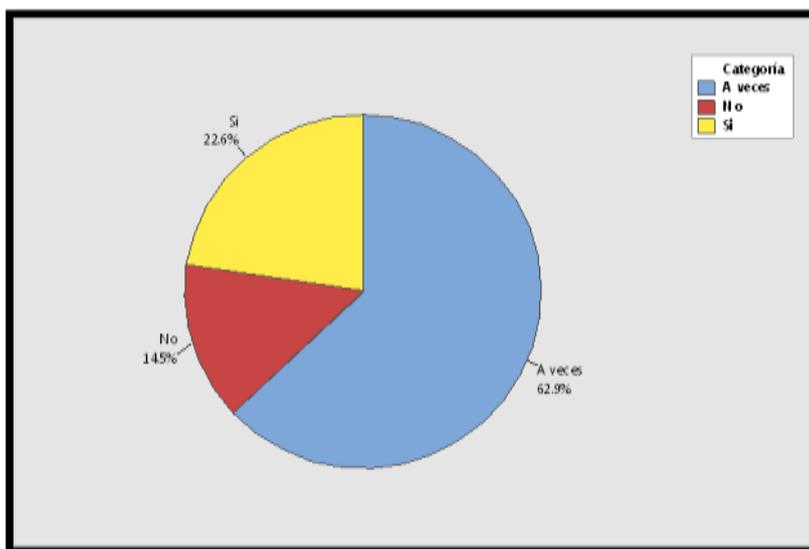
31.-¿Se analizan las cuentas para determinar su antigüedad?

Tabla N° 51 Determinación de antigüedad de cuentas

Cuenta de variables discretas: P31		
P31	Conteo	Porcentaje
A veces	39	62.90
No	9	14.52
Si	14	22.58
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 31 Determinación de antigüedad de cuentas



Fuente: Propia investigación

Interpretación

De los encuestados el 22.58% aseguró que se analizan las cuentas para determinar su antigüedad, el 14.52% dijo que no se realiza, y el 62.90% respondió a que a veces lo realizan.

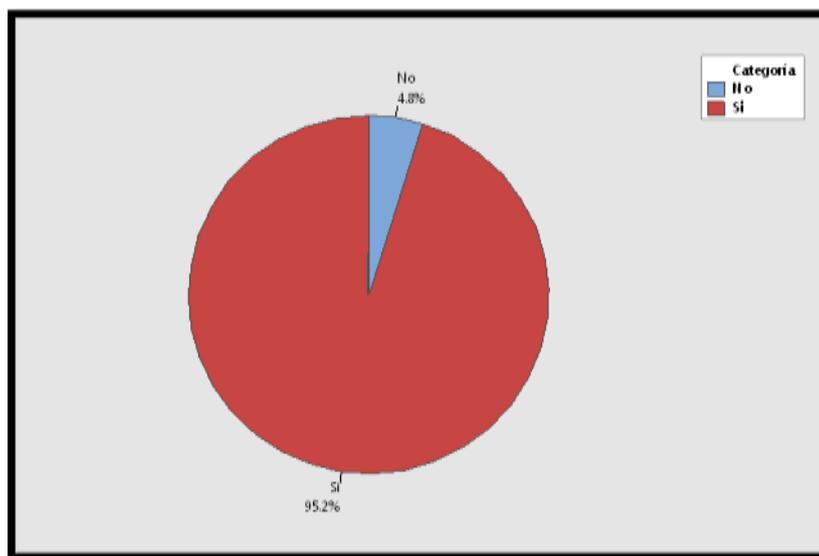
32.-¿Se concilian las cuentas por cobrar contra alguna información interna o externa?

Tabla N° 52 Conciliación de cuentas con información interna o externa

Cuenta de variables discretas: P32		
P32	Conteo	Porcentaje
No	3	4.84
Si	59	95.16
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 32 Determinación de antigüedad de cuentas



Fuente: Propia investigación

Interpretación

De los encuestados el 95.16% aseguró que se concilian las cuentas por cobrar con alguna información interna o externa y el 4.84% respondió a que no se hace.

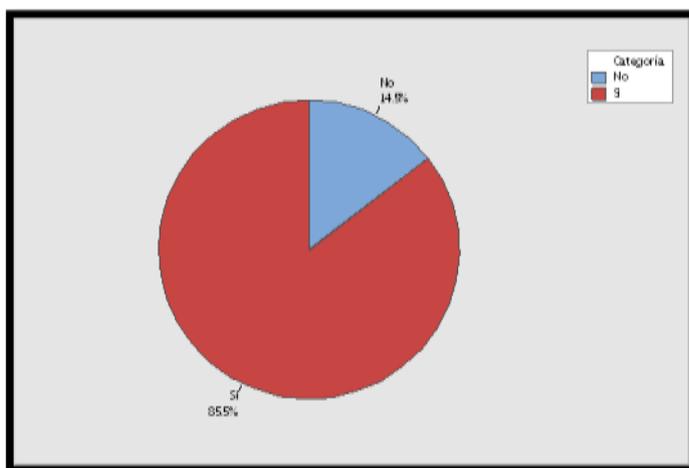
33.-¿En el 2014 y 2015 se ha contabilizado cobranzas dudosas?

Tabla N° 53 Contabilizado cobranzas dudosas en 2014-2015

Cuenta de variables discretas: P33		
P33	Conteo	Porcentaje
No	9	14.52
Si	53	85.48
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 33 Contabilizado cobranzas dudosas en 2014-2015



Fuente: Propia investigación

Interpretación

De los encuestados el 85.48% respondió a que en 2014 y 2015 se ha contabilizado cobranzas dudosas, mientras el 14.52% dijo que en esos periodos no se realizó.

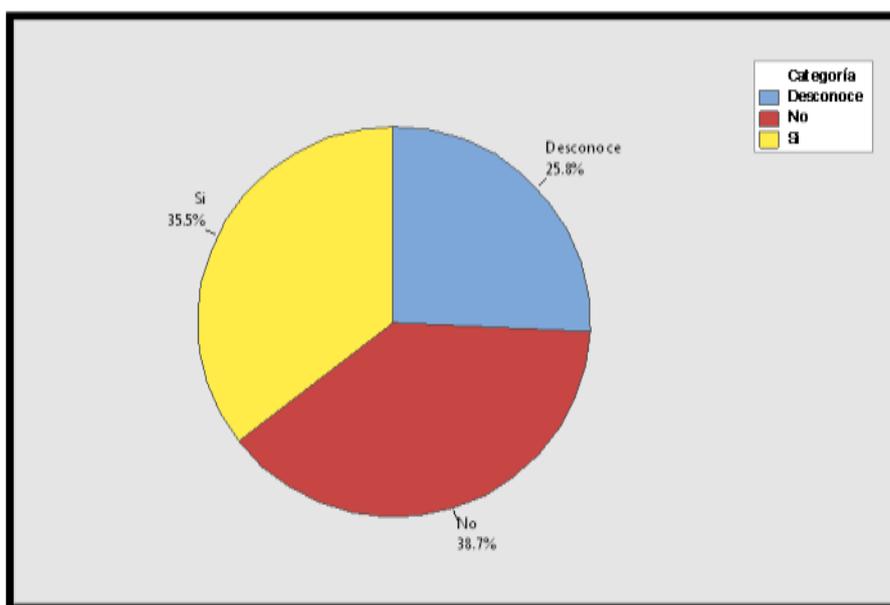
34.- ¿La empresa acepta como gasto los créditos irrecuperables?

Tabla N° 54 Créditos irrecuperables

Cuenta de variables discretas: P34		
P34	Conteo	Porcentaje
Desconoce	16	25.81
No	24	38.71
Si	22	35.48
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 34 Créditos irrecuperables



Fuente: Propia investigación

Interpretación

De los encuestados el 35.48% respondió a que La empresa acepta como gasto los créditos irrecuperables, mientras el 38.71% dijo que no se realizó, mientras que el 25.81% desconoce el tema.

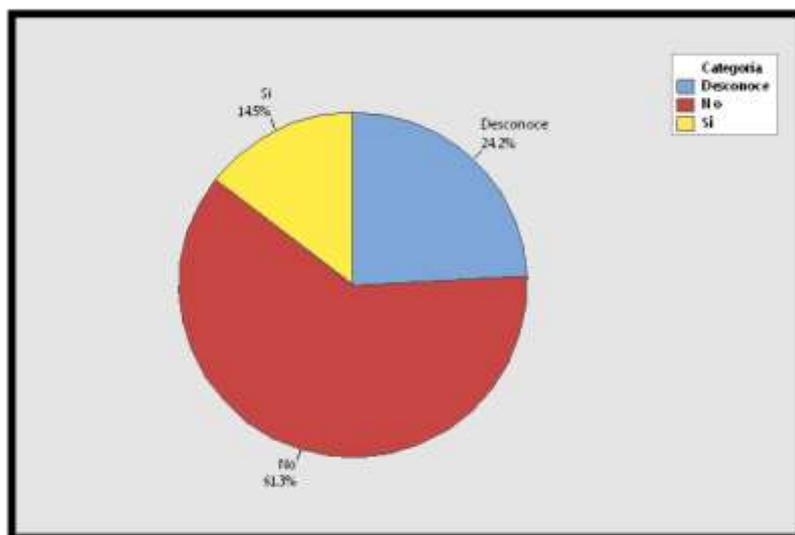
35.-¿En el 2014 y 2015 se ha contabilizado castigos de cobranza dudosa?

Tabla N° 55 Contabilización de castigos de cobranza dudosa

Cuenta de variables discretas: P35		
P35	Conteo	Porcentaje
Desconoce	15	24.19
No	38	61.29
Si	9	14.52
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 35 Contabilización de castigos de cobranza dudosa



Fuente: Propia investigación

Interpretación

El 14.52% de los encuestados respondió a que la empresa en el 2014 y 2015 se ha contabilizado castigos de cobranza dudosa, mientras el 61.29% dijo que en esos periodos no se realizó, mientras que el 24.19% desconoce el tema.

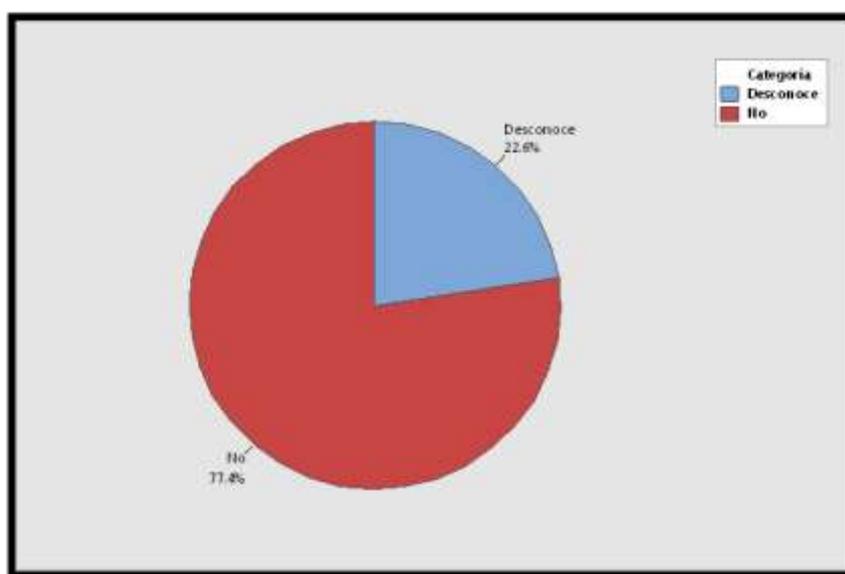
36.- ¿La SUNAT ha observado la estimación de cobranza dudosa y/o castigos contables declarados?

Tabla N° 56 Observación de estimación de cobranza dudosa Sunat

Cuenta de variables discretas: P36		
P36	Conteo	Porcentaje
Desconoce	14	22.58
No	48	77.42
N=	62	

Fuente: Propia investigación

Figura N° 36 Observación de estimación de cobranza dudosa Sunat



Fuente: Propia investigación

Interpretación

El 77.42% de los encuestados respondió a que la SUNAT no ha observado la estimación de cobranza dudosa y/o castigos contables declarados, mientras el 22.58% dijo que desconoce el tema.

5.2 Análisis e interpretación de los resultados

Para el análisis utilizaremos el Coeficiente de correlación de Spearman que es una prueba para medir la relación entre dos variables, para nuestra investigación aplicaremos el Coeficiente de correlación de Spearman porque nos dará a conocer la relación de las variables de nuestras hipótesis.

Prueba de hipótesis N°01

Para las pruebas de hipótesis se utilizará un nivel de significación del 5%.

Ho: La gestión financiera del área de créditos y cobranzas no tiene relación con la morosidad.

H1: La gestión financiera del área de créditos y cobranzas tiene relación con la morosidad.

Rho de Spearman: Gestión Financiera de Créditos y Cobranzas, Morosidad

Rho de Spearman para Gestión Financiera de Créditos - Cobranzas y Morosidad = -0.847
--

Valor p = 0.003

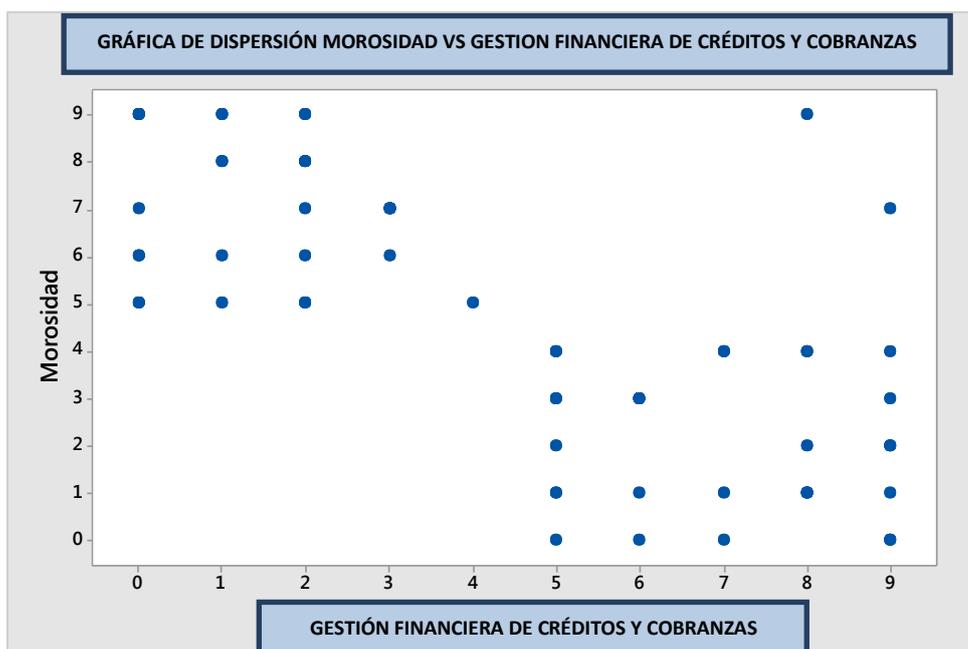
Fuente: Propia investigación

Como el Valor P (0.003) es menor que el nivel de significación (0.05) entonces se rechaza Ho.

Con un nivel de significación del 5%, existe evidencia estadística para afirmar que la gestión financiera y la morosidad están relacionadas.

Además, el coeficiente de correlación de Spearman es -0.847 lo que quiere decir que están altamente correlacionadas y como el coeficiente es negativo indica que la relación entre ambas variables es inversa. A menor puntuación de gestión financiera de créditos y cobranzas ocasionaría mayor puntuación en morosidad.

Figura N° 37 Dispersión morosidad vs Gestión financiera de créditos y cobranzas



Fuente: Propia investigación

Prueba de hipótesis N°02

Ho: El otorgamiento de los créditos no tiene relación con la morosidad.

H1: El otorgamiento de los créditos tiene relación con la morosidad.

Rho de Spearman: Otorgamiento de créditos, Morosidad

Rho de Spearman para el Otorgamiento de créditos y Morosidad = -
0.697

Valor p = 0.019

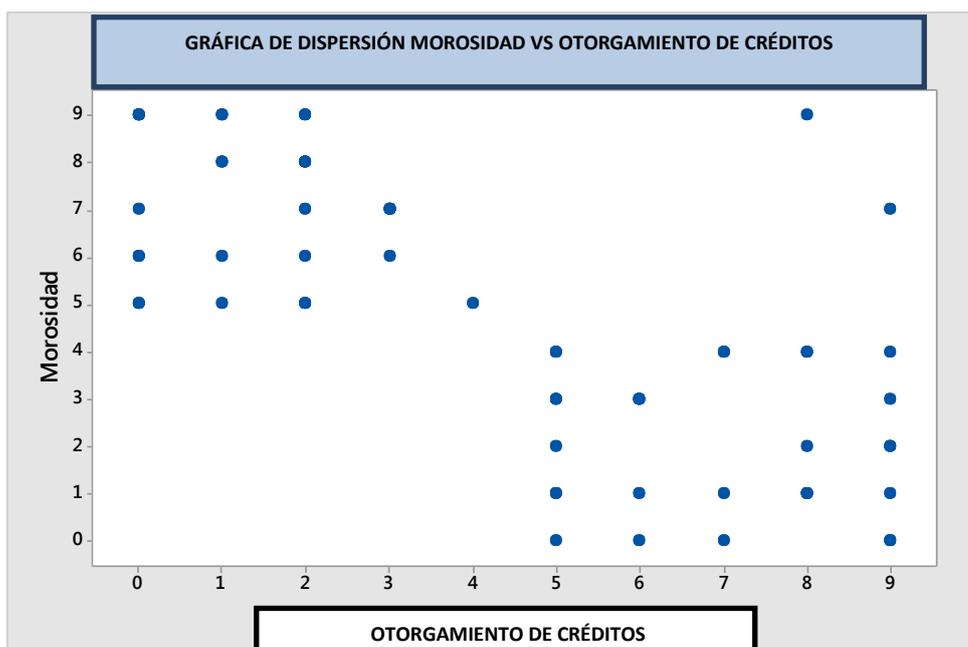
Fuente: Propia investigación

Como el Valor P (0.019) es menor que el nivel de significación (0.05) entonces se rechaza H_0 .

Con un nivel de significación del 5%, existe evidencia estadística para afirmar que el otorgamiento de créditos y la morosidad están correlacionadas.

Además, el coeficiente de correlación de Spearman es -0.697 lo que quiere decir que están altamente correlacionadas y como el coeficiente es negativo indica que la relación entre ambas variables es inversa. A menor puntuación de Otorgamiento de créditos ocasionaría mayor puntuación en morosidad.

Figura N° 38 **Dispersión** morosidad vs Otorgamiento de Créditos



Fuente: Propia investigación

Prueba de hipótesis N°03

H_0 : La gestión de cobranza no tiene relación con la morosidad.

H_1 : La gestión de cobranza tiene relación con la morosidad

Rho de Spearman: Gestión de cobranza, Morosidad

Rho de Spearman para cobranza de créditos y Morosidad = -0.791
 Valor p = 0.032

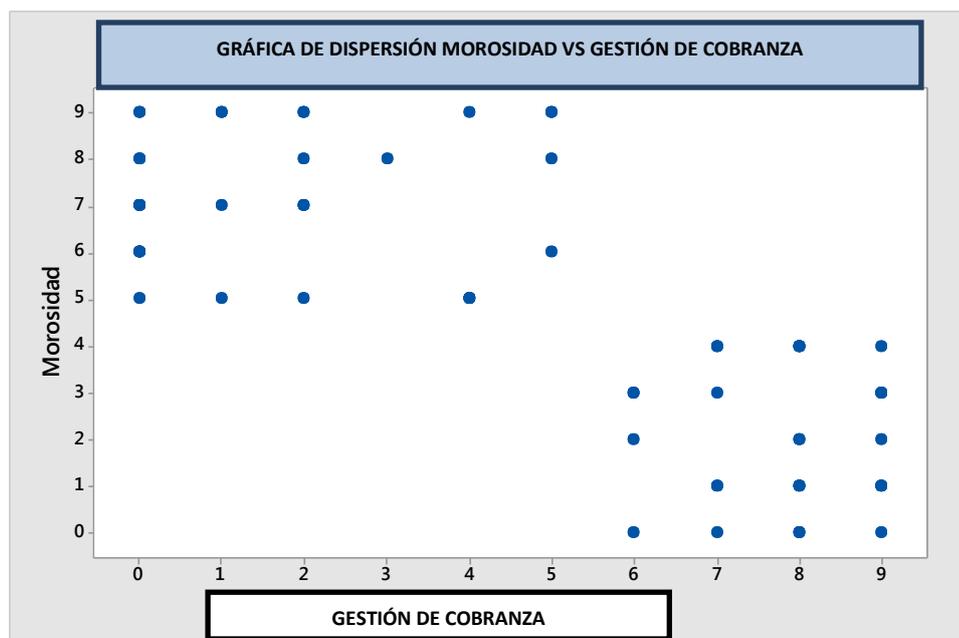
Fuente: Propia investigación

Como el Valor P (0.032) es menor que el nivel de significación (0.05) entonces se rechaza H_0 .

Con un nivel de significación del 5%, existe evidencia estadística para afirmar que la política de cobranza y la morosidad están correlacionadas.

Además el coeficiente de correlación de Spearman es -0.791 lo que quiere decir que están altamente correlacionadas y como el coeficiente es negativo indica que la relación entre ambas variables es inversa. A menor puntuación de la gestión de cobranza ocasionaría mayor puntuación en morosidad.

Figura N° 39 Dispersión morosidad vs gestión de cobranzas



Fuente: Propia investigación

CONCLUSIONES

1. La empresa presenta problemas con la gestión financiera en el área de créditos y cobranzas relacionadas a los procedimientos para el otorgamiento de créditos y gestión de cobranza. Se determinó que la gestión financiera del área de créditos y cobranzas y la morosidad tienen relación inversa, es decir a una menor o mala gestión financiera en el área de créditos y cobranzas, la morosidad aumenta, ya que la gestión financiera es la que pone los lineamientos y controles necesarios para los otorgamientos de los créditos y su recuperación.
2. El otorgamiento de créditos no cuenta con una dinámica coherente y segura, se otorga créditos sin la evaluación adecuada, se les vuelve a otorgar a los clientes un nuevo crédito, sin considerar que no termina de cancelar las facturas pendientes, no se vuelve a consultar a la central de riesgo (infocorp) para un nuevo crédito, no se solicita documentación de la situación económica-financiera del cliente. Además, se comprobó el otorgamiento de los créditos, influye en el aumento de la morosidad, vale decir que al otorgar créditos a clientes que no cuentan con capacidad de pago, aumenta el riesgo de crédito.
3. La gestión de cobranza, se realiza fuera de tiempo, no se utiliza recordatorios, no se entrega estado de cuenta a los clientes, no se realiza seguimiento de los créditos. Asimismo, se verificó que la gestión de cobranza influye en el incremento de la morosidad.

RECOMENDACIONES

1. El gerente que se encarga de la gestión financiera del área de créditos y cobranzas debe tomar medidas, a fin de establecer políticas de crédito y cobranzas para que los trabajadores del área tengan una guía para realizar su trabajo de forma estandarizada y con eficacia. La gerencia financiera debe realizar reuniones de forma mensual con el personal, y así retroalimentar las políticas para otorgamiento de créditos y en cobranzas.
2. Para el otorgamiento de los créditos, se debe seguir procedimientos adecuados, solicitar la documentación económica-financiera a los clientes, para la evaluación cuantitativa y cualitativa, a fin de determinar si cuenta con capacidad de pago, capital de respaldo, referencias. Actualizar la información del cliente con la central de riesgo, la cual es preciada para una toma de decisión de crédito. Se podría adecuar un formulario virtual con los parámetros adecuados que pide como requisitos mínimos, para la evaluación cualitativa y cuantitativa del cliente, y ésta información sea filtrada por el gerente para su aprobación.

Se debe establecer plazos máximos de crédito y líneas máximas de crédito a otorgar a cada cliente.
3. Para la gestión de cobranza se recomendaría hacer el seguimiento del crédito desde el momento de la facturación, con recordaciones y envío de su estado de cuenta. Además, ésta deberá de realizar reuniones de forma mensual con el personal, para ver el estado de las cuentas pendientes de clientes, a fin de darle seguimiento y de esta forma retroalimentar las políticas de cobranza.

Se recomienda las facturas ser canjearlas a letras y estas ser llevadas a descuento de letras en el banco, cuando se trate de montos considerables. También podría trabajarse con el factoring.

REFERENCIAS

Referencias bibliográficas

Calderón, J (2016) Contabilidad de Gestión I. 2da edición. Perú. JCC Ediciones.

Córdoba, M. (2012) Gestión Financiera. 1ra Edición. Colombia. Ecoe Ediciones.

Ettinger, R y Golieb, D (1996) Créditos y Cobranzas. 5ta edición. México. Editorial Continental.

Flores, G (2015) Factura Negociable. 1ra Edición. Perú. Instituto Pacifico.

Gitman, L(2007) Principios de la Administración Financiera, 10ma edición. España. Pearson Education.

Loring, J., Galán F. y Montero, T. (2004) La Gestión Financiera. 2da Edición. España. Ediciones Deusto.

Madroño, M. (2010). Administración Financiera del Circulante; Tercera Edición. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Ortiz, A (2011). Análisis Financiero Aplicado y Principios de Administración Financiera; Catorceva Edición. Bogotá: Nomos Impresores.

Referencias electrónicas

BCRP -Sistemas de Pago, recuperado de: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Guia-Metodologica/Guia-Metodologica-03.pdf> visitado el 22/07/2016

Boletín de PartnerConsulting: ¿Cómo se están manejando las cuentas por cobrar? recuperado de:

<http://www.partnerconsulting.com.pe/UserFiles/File/Articulos/Finanzas/COMO%20ESTA%20MANEJANDO%20LAS%20CUENTAS%20POR%20COBRAR.pdf>, visitado 20/07/2016

Mustelier, G. (2011). Consideraciones generales relacionadas con las Cuentas por Cobrar, recuperado de: <http://www.ilustrados.com/tema/8821/Consideraciones-generales-relacionadasCuentas-Cobrar.html> , visitado 20/07/2016

Sunat - Impuesto a las transacciones Financieras, recuperado de:

<http://www.sunat.gob.pe/legislacion/itf/128194.htm>, visitado 22/07/2016

Ley N° 27287 –Ley de Títulos Valores, recuperada de:

http://www.informacion.com/derechoregistrar/leyes/ley27287_ley%20titulos%20y%20valor.es.htm, visitado 15.08.2016.

Factoring, recuperado de:

<http://www4.congreso.gob.pe/pvp/leyes/ley30308.pdf> , visitado 20/11/2016

Otras referencias

Tesis

Aguilar, V. (2013) “Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera SAC Año 2012”. Grado de Contador Público. Universidad San Martín de Porres. Perú.

Gaona, K. (2016) “Análisis de Gestión de las Cuentas por Cobrar y sus Incidencia en la Liquidez y Rentabilidad de Solca Núcleo de Loja Periodo comprendido entre 2008-2014”. Grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. Universidad Nacional de Loja. Ecuador.

Guadrón, F. (2007) “Procedimientos para el Eficiente Otorgamiento y Recuperación del Crédito Comercial que Contribuya al Incremento de la Rentabilidad de la Mediana Empresa Dedicada a la Venta de Computadoras en el Municipio de San Salvador”. Grado de Licenciatura en Administración de Empresas. Universidad Francisco Gavidia. El Salvador.

Loor, G. (2014) “Modelo de Crédito - Cobranza y Gestión Financiera en la Empresa RenagroInc S.A”. Grado de Ingeniera en Contabilidad Superior, Auditoria, y Finanzas. Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES. Ecuador.

Vilca, L. (2012) “El Control Interno y su impacto en la Gestión Financiera de las Mypes de servicios Turísticos en Lima”. Grado de Contador Público. Universidad de San Martín de Porres. Perú.

APÉNDICES

Apéndice N°01 Matriz de análisis causal

Hechos	Causas Posibles	Efectos	Identificación del problema Principal y secundarios	Objetivos General y específicos
<p>Se otorgan créditos a clientes nuevos sin seguir un procedimiento adecuado, como solicitud de estados financieros, referencias, garantías.</p> <p>Se otorgan créditos a clientes antiguos sin volver a consultarlos en la central de riesgo, teniendo pendientes de pago facturas y/o letras.</p> <p>No se realiza seguimiento de las cobranzas de forma oportuna.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inadecuada gestión financiera; - Falta de manual de organización y funciones; - Falta manual de procedimientos para guiar a los trabajadores en el proceso de otorgamiento de créditos y de cobranzas; - Carece de políticas de créditos y cobranzas; - La base de datos de los clientes no es actualizada permanentemente; - No se evalúan los estados financieros; - No se solicitan garantías; - No se consulta a INFOCORP. 	<ul style="list-style-type: none"> - Morosidad - Falta de liquidez - Gastos de administrativos - Gastos judiciales - Pérdidas 	<p>Problema General</p> <p>¿Cómo influye la gestión financiera del área de créditos y cobranzas en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013-2015?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿El otorgamiento de los créditos cómo influye en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013-2015?</p> <p>¿En qué medida la gestión de cobranzas influye en la morosidad de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013-2015?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Describir las características de la gestión financiera del área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013-2015.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Especificar cómo influye el otorgamiento de los créditos en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013-2015.</p> <p>Determinar en qué medida la gestión en cobranzas repercute en la morosidad de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013- 2015.</p>

Apéndice N° 02 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo influye la gestión financiera del área de créditos y cobranzas en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri Perú S.A.C en el periodo 2013-2015?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Describir las características de la gestión financiera del área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013-2015.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La gestión financiera del área de créditos y cobranzas influye significativamente en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE (X)</p> <p>EL ÁREA CRÉDITO-COBRANZAS Y SU GESTIÓN FINANCIERA</p> <p>OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS</p>	<p>Planeamiento</p> <p>Dirección</p> <p>Control interno</p> <p>Estados financieros</p>	<p>Objetivos empresariales Misión-visión Presupuestos</p> <p>Comunicación Supervisión Motivación</p> <p>Ambiente de control Procedimientos Información</p> <p>Situación financiera Resultado Indicadores financieros</p>	<p>La técnica empleada fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario, el cual es estructurado en base a un conjunto de preguntas para obtener información del problema investigado.</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿El otorgamiento de los créditos cómo influye en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013-2015?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Especificar cómo influye el otorgamiento de los créditos en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013-2015.</p>	<p>Hipótesis Específicos</p> <p>El otorgamiento de los créditos influye en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013-2015.</p>	<p>GESTIÓN DE COBRANZAS</p>	<p>Análisis cualitativo</p> <p>Seguimiento</p> <p>Procedimientos Comunicados Informes</p> <p>Evaluación del riesgo</p>	<p>Base de datos Comportamiento de clientes Propiedades y garantías</p> <p>Central de riesgo Avales Sobre endeudamiento</p> <p>Análisis de cuentas Antigüedad de cuentas Estados de cuenta</p>	

<p>¿En qué medida la gestión de cobranzas influye en la morosidad de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013-2015?</p>	<p>Determinar en qué medida la gestión en cobranzas repercute en la morosidad de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013-2015.</p>	<p>La gestión de cobranzas influye en la morosidad de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013-2015.</p>	<p style="text-align: center;"><u>VARIABLE</u> <u>DEPENDIENTE</u> <u>(Y)</u></p> <p style="text-align: center;">LA MOROSIDAD</p>	<p>Procedimientos</p> <p>Antigüedad de cuentas</p> <p>Castigos</p>	<p>Documentos en cartera Factoring-Descuentos Servicios de agencia de cobranza</p> <p>Análisis de cuentas Conciliación de cuentas Estimación cobranza dudosa</p> <p>Internos Externos Suspensión de servicio Administrativos Legales Judiciales</p>	
---	---	--	---	--	---	--

Apéndice N° 03:**CUESTIONARIO DIRIGIDO A EMPLEADOS DE LA EMPRESA****MACCAFERRI DE PERÚ S.A**

- 1.- ¿La empresa tiene objetivos y usted conoce cuáles son?
 - a) Si
 - b) No

- 2.- ¿Usted conoce la misión y visión de la empresa?
 - a) Si
 - b) No

- 3.- ¿Sabe usted si la empresa prepara su presupuesto y lo utiliza como herramienta de gestión?
 - a) Si
 - b) No

- 4.-La comunicación de la información es:
 - a) Buena
 - b) Mala

- 5.-La supervisión de las labores es:
 - a) Buena
 - b) Mala

- 6.-La motivación al personal es:
 - a) Buena
 - b) Mala

- 7.-La distribución de responsabilidades y funciones es:
 - a) Buena
 - b) Mala

- 8.- Los procedimientos de control son:
 - a) Buena
 - b) Mala

- 9.-La información que emite el sistema de control es:

- a) Buena
- b) Mala

10.-¿Para otorgar los créditos se solicita a los clientes el Estado de Situación Financiera?

- a) Si
- b) No

11.-¿Para otorgar los créditos se solicita a los clientes el Estado del Resultado?

- a) Si
- b) No

12.-¿Para otorgar los créditos se determinan los coeficientes financieros de los clientes?

- a) Si
- b) No

13.-La base de datos de la empresa es:

- a) Buena
- b) Mala

14.-Los antecedentes crediticios de los clientes son:

- a) Buena
- b) Mala

15.-Se solicitan garantías a los clientes

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

16.-¿Se consulta a la central de riesgo antes de otorgar los créditos?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

17.-¿Se solicita avales para otorgar los créditos?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

18.- ¿Se otorgan créditos a clientes sobre endeudados?

- a) Siempre

- b) A veces
- c) Nunca

19.-Se realiza análisis de cuentas a los clientes:

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

20.-Periódicamente se determina la antigüedad de cuentas

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

21.- ¿Se entrega a los clientes estados de cuenta?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

22.-¿Considera adecuado negociar en factoring o descuentos los documentos por cobrar?

- a) Factoring
- b) Descuento de letras
- c) Otros

23.-¿Considera adecuado que los documentos por cobrar se entreguen a agencias de cobranza?

- a) Si
- b) No

24.-¿La empresa emite cartas recordatorias a los deudores sobre sus cuentas sin cancelar?

- a) Si
- b) No

25.-¿Los abogados de la empresa han llegado a un acuerdo previo a la demanda judicial con clientes incumplidos?

- a) Si
- b) No

26.-¿Se suspende el servicio a los deudores incumplidos?

- a) Si
- b) No

27.- ¿Se ha procedido legalmente contra deudores morosos?

- a) Si
- b) No

28.-¿Se ha procedido judicialmente contra deudores morosos?

- a) Si
- b) No

29.-¿Se analizan las cuentas para determinar su antigüedad?

- a) Si
- b) No

30.- ¿Se concilian las cuentas por cobrar contra alguna información interna o externa?

- a) Si
- b) No

31.-¿En el 2014 y 2015 se ha contabilizado cobranzas dudosas?

- a) Si
- b) No

32.-¿La empresa acepta como gasto los créditos irrecuperables?

- a) Si
- b) No

33.-¿La SUNAT ha observado la estimación de cobranza dudosa y/o castigos contables declarados?

- a) Si
- b) No

Apéndice N° 04: Tarifas Factoring-Banco Interbank

Concepto		Moneda Nacional (MN)			Moneda Extranjera (ME)			Oportunidad de Cobro
		Tasa	Mínimo	Máximo	Tasa	Mínimo	Máximo	
TASAS								
Al girador								
1. Tasa de interés Factoring Electrónico ⁽¹⁾	23.00%			22.00%			En el desembolso.	
Al aceptante								
2. Intereses compensatorios ⁽¹⁾	32.00%			24.00%			Al vencimiento de las facturas.	
3. Intereses moratorios ⁽¹⁾	15.00%			10.00%			Al vencimiento de las facturas.	
COMISIONES Y GASTOS								
Al girador								
4. Portes			S/ 3.5			US\$ 1.00	En el desembolso.	
5. Comisión por transferencia Interbancaria (CCE)			(2)				Al efectuar la transacción.	
6. Impuesto a las transacciones financieras (ITF)				(3)			(4)	
Notas:								
(1) Tasa efectiva anual (TEA). Las tasas preferenciales se determinan de acuerdo a la evaluación crediticia de la empresa pagadora y de la empresa proveedora (año base 360 días).								
(2) El cobro se realizará según lo especificado en el tarifario de Transferencias y Órdenes de Pago PJ para dicho concepto.								
(3) El cobro se realizará por el monto de la operación según tasa vigente en el tarifario de Servicios Varios PJ para dicho concepto.								
(4) Al efectuar el desembolso al girador, el débito en la cuenta del girador por el cobro de comisiones y tasas y al debitar en la cuenta de la empresa pagadora el importe de la planilla.								
La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181-2012								

Información actualizada a Octubre de 2016

Factoring
PJ

Concepto	Moneda Nacional (MN)			Moneda Extranjera (ME)			Oportunidad de Cobro
	Tasa	Mínimo	Máximo	Tasa	Mínimo	Máximo	
13. Comisión por servicios de cobranza fija ⁽⁷⁾			S/ 15.00			US\$ 7.50	A la cancelación.
14. Comisión por servicios de cobranza variable ⁽⁸⁾							
15. Impuesto a las transacciones financieras (ITF)	(10)			(10)			(11)

Notas:

- (1) Monto mínimo para aceptar letras o facturas S/ 1,000.00 ó US\$ 400.00.
- (2) Tasa efectiva anual (TEA).
- (3) Para documentos pagaderos en otras plazas. La comisión máxima se cobra de acuerdo a la aplicación de la tasa.
- (4) Con cargo en cuenta.
- (5) Después del vencimiento.
- (6) A partir del 9no día después del vencimiento.
- (7) A partir del 9no día hasta el día 30 después del vencimiento.
- (8) Porcentaje aplicable al importe de la operación. Se cobra a partir del día 31 en adelante después de la fecha de vencimiento del documento.
- (9) Ver el punto: Al girador - devolución.
- (10) El cobro se realizará según tasa vigente en el tarifario Servicios Varios PJ para dicho concepto.
- (11) Al efectuar el desembolso al cliente, al efectuar el débito a las cuentas del cliente por el cobro de las comisiones y; de ser el caso al debitar de las cuentas del cliente el monto adeudado por los deudores de los instrumentos cedidos.

La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181-2012

Información actualizada a Octubre de 2016

Apéndice N° 05 Tasas descuento de facturas banco Interbank

Concepto	Moneda Nacional (MN)			Moneda Extranjera (ME)			Oportunidad de Cobro
	Tasa	Mínimo	Máximo	Tasa	Mínimo	Máximo	
TASAS							
<u>Al girador</u>							
Al ingreso							
1. Intereses de descuento (TEA)	44.92%			22.00%			
<u>A la devolución ⁽¹⁾</u>							
2. Intereses compensatorios (TEA) ⁽²⁾⁽⁴⁾	44.92%			22.00%			Al ser cancelada por el girador.
3. Intereses moratorios (TEA) ⁽²⁾⁽⁴⁾	19.56%			6.00%			Al ser cancelada por el girador.
<u>Al aceptante</u>							
A la cancelación							
4. Intereses compensatorios (TEA) ⁽³⁾⁽⁴⁾	44.92%			22.00%			Al ser cancelada por el aceptante.
5. Intereses moratorios (TEA) ⁽³⁾⁽⁴⁾	19.56%			6.00%			Al ser cancelada por el aceptante.
COMISIONES Y GASTOS							
<u>Al girador</u>							
En el momento del ingreso							
6. Comisión por transferencia de fondos ⁽⁵⁾	0.50%	S/ 2.50		0.50%	US\$ 3.00		Al ingreso.
7. Portes			S/ 3.50			US\$ 1.00	
<u>Al aceptante / girador</u>							
En el momento de la cancelación /devolución ⁽¹⁾							
8. Comisión por servicios de cobranza fija ⁽⁶⁾			S/ 15.00			US\$ 7.50	Un solo cobro.
9. Comisión por servicios de cobranza variable ⁽⁷⁾							
<u>En moneda nacional</u>							
- Hasta S/ 6,000.00	7.00%						



Descuento de Facturas
 P.J


Concepto	Moneda Nacional (MN)			Moneda Extranjera (ME)			Oportunidad de Cobro
	Tasa	Mínimo	Máximo	Tasa	Mínimo	Máximo	
- De S/ 6,001.00 a S/ 10,000.00	6.00%						
- De S/ 10,001.00 a S/ 20,000.00	5.00%						
- De S/ 20,001.00 a S/ 30,000.00	4.00%						
- De S/ 30,001.00 a S/ 40,000.00	3.00%						
- De S/ 40,001.00 a más	2.00%						
En moneda extranjera							
- Hasta US\$ 3,000.00				7.00%			
- De US\$ 3,001.00 a US\$ 5,000.00				6.00%			
- De US\$ 5,001.00 a US\$ 10,000.00				5.00%			
- De US\$ 10,001.00 a US\$ 15,000.00				4.00%			
- De US\$ 15,001.00 a US\$ 20,000.00				3.00%			
- De US\$ 20,001.00 a más				2.00%			
10. Portes			S/ 3.50			US\$ 1.00	
11. Impuesto a las transacciones financieras (ITF)	(8)			(8)			(9)

Notas:

- (1) Con instrucción de cargo en cuenta enviada por el girador.
- (2) Se aplica sobre el importe de la(s) factura(s) devuelta(s).
- (3) Se aplica sobre el importe de la(s) factura(s).
- (4) Después del vencimiento.
- (5) Para documentos pagaderos en otras plazas.
- (6) Se cobra el 15avo. día después del vencimiento. Comisión flat.
- (7) Porcentaje aplicable al importe de la operación. Se cobra a partir del día 31 en adelante después de la fecha de vencimiento del documento.
- (8) El cobro se realizará según tasa vigente en el tarifario Servicios Varios PJ para dicho concepto.
- (9) Al efectuar el desembolso al cliente, el débito a las cuentas del cliente por el cobro de las comisiones y/o al debitar de las cuentas del cliente el monto adeudado por los deudores cedidos.

La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181-2012

Información actualizada a Octubre de 2016

Apéndice N° 06 Tasas descuento de letras y facturas -BBVA Banco Continental

BBVA Continental		FINANCIAMIENTO Y COBRANZA DE LETRAS Y FACTURAS		
3. ADELANTO DE LETRAS Y FACTURAS				
3.1. Modalidad: Descuento (Facturas Negociables, Letras y Pagares)				
TASAS	Porcentaje MN	Porcentaje ME	Observación y Vigencia	
Descuento de Letras	32.00%	25.00%	Aplica por adelantado Vigente desde 24/03/2008	
Pagares Descontados	-	19.00%	Aplica por adelantado Vigente desde 01/07/2004	
COMISIONES	Porcentaje	MN	ME	Observación y Vigencia
Por Administración de Cartera	-	S/7.00 +Generación y/o envío de Comunic. y Notas de Cargo y Abono: S/3.50	\$2.50 +Generación y/o envío de Comunic. y Notas de Cargo y Abono: \$1.00	Aplica a documentos que ingresan a descuento o renovación por importes individuales menores a S/1,000.00 ó \$350.00. Vigente desde 16/12/2013
Por Transferencia de Fondos	Otras Plazas - Mismo Banco 0.5%	Mínimo: S/7.00 Máximo: S/375.00 +Generación y/o envío de Comunic. y Notas de Cargo y Abono: S/3.50	Mínimo: \$2.50 Máximo: \$100.00 +Generación y/o envío de Comunic. y Notas de Cargo y Abono: \$1.00	Aplica sobre monto por cobrar en otras plazas. Aplica al ingreso del documento a descuento. Vigente desde 02/11/2011
	Otras Plazas - Otros Bancos MN: 1.50% ME: 2.00%	Mínimo: S/17.50 Máximo: S/1050.00 +Generación y/o envío de Comunic. y Notas de Cargo y Abono: S/3.50 +Gastos del Bco Corresponsal	Mínimo: \$5.00 Máximo: \$300.00 +Generación y/o envío de Comunic. y Notas de Cargo y Abono: \$1.00 +Gastos del Bco Corresponsal	Aplica sobre monto por cobrar en otras plazas. Aplica al ingreso del documento a descuento. Para documentos encargados en plazas donde el Banco no tenga oficinas. Vigente desde 02/11/2011

COMISIONES	Porcentaje	MN	ME	Observación y Vigencia
Por Renovación de Documentos en Descuento.	1.00%	Mínimo: S/7.00 Máximo: S/150.00 +Generación y/o envío de Comunic. y Notas de Cargo y Abono: S/3.50	Mínimo: \$2.50 Máximo: \$50.00 +Generación y/o envío de Comunic. y Notas de Cargo y Abono: \$1.00	Aplica sobre monto del nuevo documento. A cargo del aceptante o deudor. Vigente desde 03/11/2014
Por Devolución de Documentos en Descuento No Cancelados	0.50%	Mínimo: S/7.00 Máximo: S/175.00 +Generación y/o envío de Comunic. y Notas de Cargo y Abono: S/3.50 +Gastos del Bco Corresponsal	Mínimo: \$2.00 Máximo: \$50.00 +Generación y/o envío de Comunic. y Notas de Cargo y Abono: \$1.00 +Gastos del Bco Corresponsal	Aplica sobre el importe del documento devuelto. Para documentos encargados en plazas donde el Banco no tenga oficinas. Vigente desde 02/11/2011
Por Protesto	2.00%	Mínimo: S/50.30 Máximo: S/165.00 +Generación y/o envío de Comunic. y Notas de Cargo y Abono: S/3.50 +Gastos por Servicio Notarial.	Mínimo: \$23.30 Máximo: \$50.00 +Generación y/o envío de Comunic. y Notas de Cargo y Abono: \$1.00 +Gastos por Servicio Notarial.	Aplica sobre el importe del documento a cargo del aceptante o deudor. Aplica al descontante en caso de devolución del documento no cancelado Servicio Notarial (ver Gastos). Vigente desde 02/11/2011
Por Cambio de Dirección	-	S/ 5.00	\$1.50	Aplica por Documento Vigente desde 02/11/2011
Por Registro por Mora en Cámara de Comercio	2.00%	Mínimo: S/35.00 +Generación y/o envío de Comunic. y Notas de Cargo y Abono: S/3.50	Mínimo: \$10.00 +Generación y/o envío de Comunic. y Notas de Cargo y Abono: \$1.00	Aplica por Informe, sobre el importe por documento, a cargo del aceptante o deudor. Aplica al descontante en caso de devolución del documento no cancelado. Vigente desde 02/11/2011
Por Generación y/o Envío de Comunicaciones y Notas de Cargo y Abono	-	S/3.50	\$1.00	Aplica por generación y/o envío. Vigente desde 02/11/2011

OTRAS COMISIONES

COMISIONES	Porcentaje	MN	ME	Observación y Vigencia
Por remisión de documentos en caso de renovación o cancelación	-	S/3.50 Por cada documento solicitado.	-	Aplica únicamente al aceptante y en caso el documento original sea solicitado por éste. Vigente desde 18/03/2015

GASTOS	Porcentaje	MN	ME	Observación y Vigencia
Por Servicio Notarial	-	S/10.00	\$3.00	Aplica Para Lima y Callao Vigente desde 02/11/2011
	-	STN	STN	STN: Para Provincia, las oficinas negociarán los gastos con las notarías de cada ciudad. Vigente desde 02/11/2011

3.2. Modalidad: Factoring				
TASAS	Porcentaje MN	Porcentaje ME		Observación y Vigencia
Factoring	29.00%	19.00%		Tasa de descuento Aplica por adelantado Vigente desde 01/07/2004
COMISIONES	Porcentaje	MN	ME	Observación y Vigencia
Por Administración de Cartera	-	S/7.00 +Generación y/o envío de Comunic. y Notas de Cargo y Abono: S/3.50	\$2.50 +Generación y/o envío de Comunic. y Notas de Cargo y Abono: \$1.00	Aplica a los documentos que ingresan a Factoring. Vigente desde 02/11/2011
Por Protesto	2.00%	Mínimo: S/50.30 Máximo: S/165.00 +Generación y/o envío de Comunic. y Notas de Cargo y Abono: S/3.50 +Gastos por Servicio Notarial	Mínimo: \$23.30 Máximo: \$50.00 +Generación y/o envío de Comunic. y Notas de Cargo y Abono: \$1.00 +Gastos por Servicio Notarial	Aplica sobre el importe del documento, a cargo del aceptante o deudor. Aplica al descontante en caso de devolución del documento no cancelado Servicio Notarial (ver Gastos). Vigente desde 02/11/2011
Por Cambio de Dirección	-	S/ 5.00.	\$1.50	Aplica por Documento Vigente desde 02/11/2011
Por Registro por Mora en Cámara de Comercio	2.00%	Mínimo: S/35.00 +Generación y/o envío de Comunic. y Notas de Cargo y Abono: S/3.50	Mínimo: \$10.00 +Generación y/o envío de Comunic. y Notas de Cargo y Abono: \$1.00	Aplica por Informe, sobre el importe del documento, a cargo del aceptante o deudor. Aplica al descontante en caso de devolución del documento no cancelado Vigente desde 02/11/2011
Por Generación y/o Envío de Comunicaciones y Notas de Cargo y Abono	-	S/3.50	\$1.00	Aplica por generación y/o envío Vigente desde 02/11/2011
OTRAS COMISIONES				
COMISIONES	Porcentaje	MN	ME	Observación y Vigencia
Por remisión de documentos en caso de renovación o cancelación	-	S/3.50 Por cada documento solicitado.	-	Aplica únicamente al aceptante y en caso el documento original sea solicitado por éste. Vigente desde 18/03/2015
GASTOS	Porcentaje	MN	ME	Observación y Vigencia
Por Servicio Notarial	-	S/10.00	\$3.00	Aplica para Lima y Callao Vigente desde 02/11/2011
	-	STN	STN	STN: Para Provincia, las oficinas negociarán los gastos con las notarias de cada ciudad. Vigente desde 02/11/2011

Apéndice N° 07 Tasas descuento de letras y facturas - Banco de Crédito

>BCP>						
Tarifas / Persona Juridica						
Cobranzas y Descuentos						
Categoria	TASA	MINIMO	MAXIMO	CONCEPTO	Vigencia	OBSERVACIONES
1 Cobranza de documentos a nivel nacional						
1.1 Cobranza libre y garantía sobre letras, facturas negociables y otros documentos.						Cobro al cedente sobre el monto del documento presentado.
1.1.1 Moneda Nacional						
1.1.1.1 Hasta S/ 3,000.00	1%	S/ 12	S/ 30	Por Letra o Factura Negociable	15/08/2011	
1.1.1.2 De 3,000.01 a 6,000.00	0.5%	S/ 30	S/ 30	Por Letra o Factura Negociable	02/08/2000	
1.1.1.3 Mas de 6,000.00	0.5%	S/ 30	S/ 130	Por Letra o Factura Negociable	15/08/2011	
1.1.2 Moneda Extranjera						
1.1.2.1 Hasta \$ 1,000.00	1%	\$ 5 [S/ 17.00]	\$ 10 [S/ 34.00]	Por Letra o Factura Negociable	02/08/2000	
1.1.2.2 De \$ 1,000.01 a \$ 5,000.00	0.5%	\$ 10 [S/ 34.00]	\$ 25 [S/ 85.00]	Por Letra o Factura Negociable	02/08/2000	
1.1.2.3 Mas de \$ 5,000.00	0.5%	\$ 25 [S/ 85.00]	\$ 45 [S/ 153.00]	Por Letra o Factura Negociable	02/08/2000	
1.2 Amortizacion de documentos en cobranza (no aplica a factura negociable fisica)						Cobro al aceptante sobre el monto del documento presentado.
1.2.1 Moneda Nacional						
1.2.1.1 Hasta S/ 5,000.00	1.3%	S/ 16	S/ 63	Por letra	23/05/2013	
1.2.1.2 De 5,000.01 a 12,000.00	0.85%	S/ 63	S/ 90	Por letra	02/08/2000	
1.2.1.3 Mas de 12,000.00	0.65%	S/ 90	S/ 150	Por letra	02/08/2000	
1.2.2 Moneda Extranjera						
1.2.2.1 Hasta \$ 1,000.00	1.3%	\$ 6 [S/ 20.40]	\$ 15 [S/ 51.00]	Por letra	02/08/2000	
1.2.2.2 De \$ 1,000.01 a \$ 5,000.00	0.85%	\$ 15 [S/ 51.00]	\$ 45 [S/ 153.00]	Por letra	02/08/2000	



Tarifas / Persona Jurídica

Cobranzas y Descuentos

Categoría	TASA	MINIMO	MAXIMO	CONCEPTO	Vigencia	OBSERVACIONES
1.2.2.3 Mas de \$ 5,000.00	0.65%	\$ 45 [S/ 153.00]	\$ 70 [S/ 238.00]	Por letra	02/08/2000	
2 Renovación de documentos en descuento (no aplica a factura negociable física)						
2.1 Cobro al Aceptante						
2.1.1 Moneda Nacional	1%	S/ 20	S/ 175	Por letra	05/06/2017	
2.1.2 Moneda Extranjera	1%	\$ 6 [S/ 20.40]	\$ 53 [S/ 180.20]	Por letra	05/06/2017	
3 Portes						
						Por envío de estados, notas y avisos. En cobranza documentaria: Por envío de estados, notas y avisos. En Cobranza electronica: Se cobraran portes al ACEPTANTE en el caso de amortizacion y al CEDENTE en el caso de retiro de documentos a solicitud o devolucion por falta de pago del documento.
3.1 Moneda Nacional		S/ 3.5		Por envío	01/09/2000	
3.2 Moneda Extranjera		\$ 1.32 [S/ 4.49]		Por envío	01/09/2000	
4 Comisión por la Gestión del Protesto						
						Cargos al cedente, al momento de liquidar o devolver los documentos en cobranza. Cargo al aceptante (en caso se acerque a pagar o amortizar el documento el 9no día). Incluye gastos notariales.
4.1 Moneda Nacional	2%	S/ 58	S/ 165	Por documento u operación	01/12/1997	
4.2 Moneda Extranjera	2%	\$ 25 [S/ 85.00]	\$ 50 [S/ 170.00]	Por documento u operación	01/07/1993	



Tarifas / Persona Jurídica

Cobranzas y Descuentos

Categoría	TASA	MINIMO	MAXIMO	CONCEPTO	Vigencia	OBSERVACIONES
5 Aceptación de Documentos (sólo para letras en cobranza libre)						Cargos al cedente en el momento de la aceptación o devolución de documentos que no han sido aceptados a pesar del trámite correspondiente del Banco.
5.1 Moneda Nacional		S/ 38		Por documento u operación	04/04/1994	
5.2 Moneda Extranjera		\$ 18 [S/ 61.20]		Por documento u operación	01/12/1997	
5.3 Portes (por envío de estados, notas y avisos)						
5.3.1 Moneda Nacional		S/ 3.5		Por envío	01/09/2000	
5.3.2 Moneda Extranjera		\$ 1.32 [S/ 4.49]		Por envío	01/09/2000	
5.4 Protesto (por falta de aceptación)						
5.4.1 Moneda Nacional	2%	S/ 58	S/ 165	Por documento u operación	05/12/2014	
5.4.2 Moneda Extranjera	2%	\$ 25 [S/ 85.00]	\$ 50 [S/ 170.00]	Por documento u operación	01/07/1993	
6 Pago de letras con cheque de canje (no aplica a factura negociable)						Cobro manual en ventanilla
6.1 Monto del cheque						
6.1.1 Moneda Nacional						
6.1.1.1 Hasta S/ 2,500.00		S/ 3.5		Por documento u operación	02/04/2001	
6.1.1.2 Desde S/ 2,500.01 a S/ 12,500.00		S/ 8.5		Por documento u operación	02/04/2001	
6.1.1.3 Mas de S/ 12,500.00		S/ 14		Por documento u operación	02/04/2001	
6.1.2 Moneda Extranjera						



Tarifas / Persona Jurídica

Cobranzas y Descuentos

Categoría	TASA	MINIMO	MAXIMO	CONCEPTO	Vigencia	OBSERVACIONES
6.1.2.1 Hasta US\$ 1,000.00		\$ 1 [S/ 3.40]		Por documento u operación	01/12/1997	
6.1.2.2 Desde US\$ 1,000.01 a US\$ 5,000.00		\$ 2.5 [S/ 8.50]		Por documento u operación	01/12/1997	
6.1.2.3 Mas de US\$ 5,000.00		\$ 4 [S/ 13.60]		Por documento u operación	01/12/1997	
7 Comisión por administración y custodia de documentos (no aplica a factura negociable)						El cobro se realizara al aceptante solo en caso de amortizaciones.
7.1 Por gestión de amortización (no aplica a factura negociable)						
7.1.1 Moneda Nacional		S/ 3.5		Por envío	27/03/2002	
7.1.2 Moneda Extranjera		\$ 1.32 [S/ 4.49]		Por envío	27/03/2002	
8 Cobranza Electrónica FED						
8.1 Comisión por Cobranza Electrónica						
8.1.1 Moneda Nacional		S/ 30		Por documento ingresado	15/07/2015	
8.1.2 Moneda Extranjera		\$ 10 [S/ 34.00]		Por documento ingresado	15/07/2015	
9 Traslación de Fondos						
9.1 Moneda Nacional	0.5%	S/ 7	S/ 350	Por operación	15/08/2011	
9.2 Moneda Extranjera	0.5%	\$ 3 [S/ 10.20]	\$ 132.08 [S/ 449.07]	Por operación	23/05/2013	
10 Recepción Planillas Físicas en Oficinas						
10.1 Moneda Nacional		S/ 20		Por planilla	15/08/2011	



Tarifas / Persona Jurídica

Cobranzas y Descuentos

Categoría	TASA	MINIMO	MAXIMO	CONCEPTO	Vigencia	OBSERVACIONES
10.2 Moneda Extranjera		\$ 7.55 [S/ 25.67]		Por planilla	15/08/2011	

* Tarifas denominadas en dólares respaldadas en soles al tipo de cambio referencial 3-400

** Los servicios y operaciones comprendidos en el tarifario están sujetos al ITP cuya tasa es de 0.005. Para mayor información consultar en www.bcp.com/ Información de Productos/ Información sobre Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF)

Apéndice N° 08 Tasas descuento de letras banco Interbank

Descuento de Letras
P.J



Concepto	Moneda Nacional (MN)			Moneda Extranjera (ME)			Oportunidad de Cobro
	Tasa	Mínimo	Máximo	Tasa	Mínimo	Máximo	
TASAS							
Al girador							
En el desembolso							
1. Intereses de descuento ⁽¹⁾	44.92%			22.00%			
En la devolución ⁽²⁾							
2. Intereses compensatorios ⁽¹⁾⁽³⁾	44.92%			22.00%			
3. Intereses moratorios ⁽¹⁾⁽³⁾	19.56%			10.00%			
Al aceptante							
En la cancelación							
4. Intereses compensatorios ⁽¹⁾⁽²⁾	44.92%			22.00%			
5. Intereses moratorios ⁽¹⁾⁽³⁾	19.56%			10.00%			
En la renovación							
6. Interés de renovación ⁽²⁾⁽⁸⁾⁽¹⁾	44.92%			22.00%			
7. Intereses compensatorios ⁽³⁾⁽¹⁰⁾	44.92%			22.00%			
8. Intereses moratorios ⁽³⁾⁽¹⁾	13.40%			10.00%			
COMISIONES Y GASTOS							
Al girador							
En el desembolso							
9. Comisión por transferencia de fondos ⁽¹⁾	0.50%	S/ 7.50		0.50%	US\$ 2.80		
10. Portes			S/ 3.50			US\$ 1.00	
En la devolución ⁽²⁾							
11. Comisión por gestión de protesto ⁽⁴⁾	2.00%	S/ 50.00	S/ 150.00	2.00%	US\$ 17.50	US\$ 50.00	
12. Comisión por servicios de cobranza fija ⁽⁵⁾			S/ 15.00			US\$ 7.50	Un solo cobro.
13. Comisión por servicios de cobranza variable ⁽⁶⁾							
En moneda nacional:							
- Hasta S/ 6,000.00	7.00%						

Descuento de Letras
 P.J


Concepto	Moneda Nacional (MN)			Moneda Extranjera (ME)			Oportunidad de Cobro
	Tasa	Mínimo	Máximo	Tasa	Mínimo	Máximo	
- De S/ 6,001.00 a S/ 10,000.00	6.00%						
- De S/ 10,001.00 a S/ 20,000.00	5.00%						
- De S/ 20,001.00 a S/ 30,000.00	4.00%						
- De S/ 30,001.00 a S/ 40,000.00	3.00%						
- De S/ 40,001.00 a más	2.00%						
En moneda extranjera:							
- Hasta US\$ 3,000.00				7.00%			
- De US\$ 3,001.00 a US\$ 5,000.00				6.00%			
- De US\$ 5,001.00 a US\$ 10,000.00				5.00%			
- De US\$ 10,001.00 a US\$ 15,000.00				4.00%			
- De US\$ 15,001.00 a US\$ 20,000.00				3.00%			
- De US\$ 20,001.00 a más				2.00%			
14. Portes			S/ 3.50			US\$ 1.00	
Al aceptante							
En la cancelación							
15. Comisión por gestión de protesto ⁽⁴⁾	2.00%	S/ 50.00	S/ 150.00	2.00%	US\$ 17.50	US\$ 50.00	
16. Comisión por servicios de cobranza fija ⁽⁵⁾			S/ 15.00			US\$ 7.50	Un solo cobro.
17. Comisión por servicios de cobranza variable ⁽⁷⁾							
En la renovación							
18. Comisión de renovación ⁽²⁾⁽³⁾⁽⁶⁾	1.00%			1.00%			
19. Comisión por gestión de protesto ⁽⁴⁾	2.00%	S/ 50.00	S/ 150.00	2.00%	US\$ 17.50	US\$ 50.00	
20. Comisión por servicios de cobranza fija ⁽⁵⁾			S/ 15.00			US\$ 7.50	Un solo cobro.
21. Comisión por servicios de cobranza variable ⁽⁷⁾							

Descuento de Letras
 PJ


Concepto	Moneda Nacional (MN)			Moneda Extranjera (ME)			Oportunidad de Cobro
	Tasa	Mínimo	Máximo	Tasa	Mínimo	Máximo	
22. Portes			S/ 3.50			US\$ 1.00	
23. Recepción de Planillas Físicas en Tiendas o Soportes ⁽¹⁴⁾		S/ 50.00			US\$ 15.00		Por planilla
24. Impuesto a las transacciones financieras (ITF)	(11)			(11)			(12)

Notas:

- (1) Tasa efectiva anual (TEA).
 (2) La devolución se realiza con cargo en cuenta.
 (3) Después del vencimiento.
 (4) A partir del 9no día después del vencimiento.
 (5) A partir del 9no día hasta el día 30 después del vencimiento.
 (6) Porcentaje aplicable al importe de la operación. Se cobra a partir del día 31 en adelante, después de la fecha de vencimiento del documento.
 (7) Ver punto 13.
 (8) Se aplica sobre el nuevo saldo de la(s) letra(s).
 (9) Porcentaje fijo. Se aplica sobre el nuevo saldo de la(s) letra(s).
 (10) Se aplica sobre el importe original de la(s) letra(s).
 (11) El cobro se realizará según tasa vigente en el tarifario Servicios Varios PJ para dicho concepto.
 (12) Al efectuar el desembolso al cliente, el débito a las cuentas del cliente por el cobro de comisiones y; de ser el caso al debitar de las cuentas del cliente el monto adeudado por los deudores de los instrumentos cedidos.
 (13) Para documentos pagaderos en otras plazas.
 (14) Por presentación de detalle de los documentos a través de un medio NO electrónico

La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181-2012

Información actualizada a Marzo del 2017

Apéndice N°09: Procedimiento de protesto

Apéndice N°2: PROCEDIMIENTO DEL PROTESTO

El protesto es la constancia oficial que otorga el notario o el juez de paz de que el título valor no ha sido cancelado a la fecha de su vencimiento.

Plazo y trámite del protesto

El protesto por falta de pago de los títulos valores en general debe efectuarse dentro de los 15 días posteriores a su vencimiento (en los primeros ocho días se lleva el título valor al notario y este efectúa el protesto en los siete días siguientes). Si los días ocho o 15 caen inhábiles (sábado, domingo o feriado) tales plazos se amplían hasta el día hábil siguiente.

En el caso de cheques, el protesto se solicita al funcionario del banco, quien anotará el motivo del cual porque no es pagado el cheque, por ejemplo, "no pagado por falta de fondos". En caso el tenedor reciba el pago parcial, el protesto se hará únicamente por la diferencia no pagada. El cheque se puede protestar en cualquiera de los 30 días establecidos para su cobro. Inclusive el protesto se puede pedir a su primera presentación a cobro.

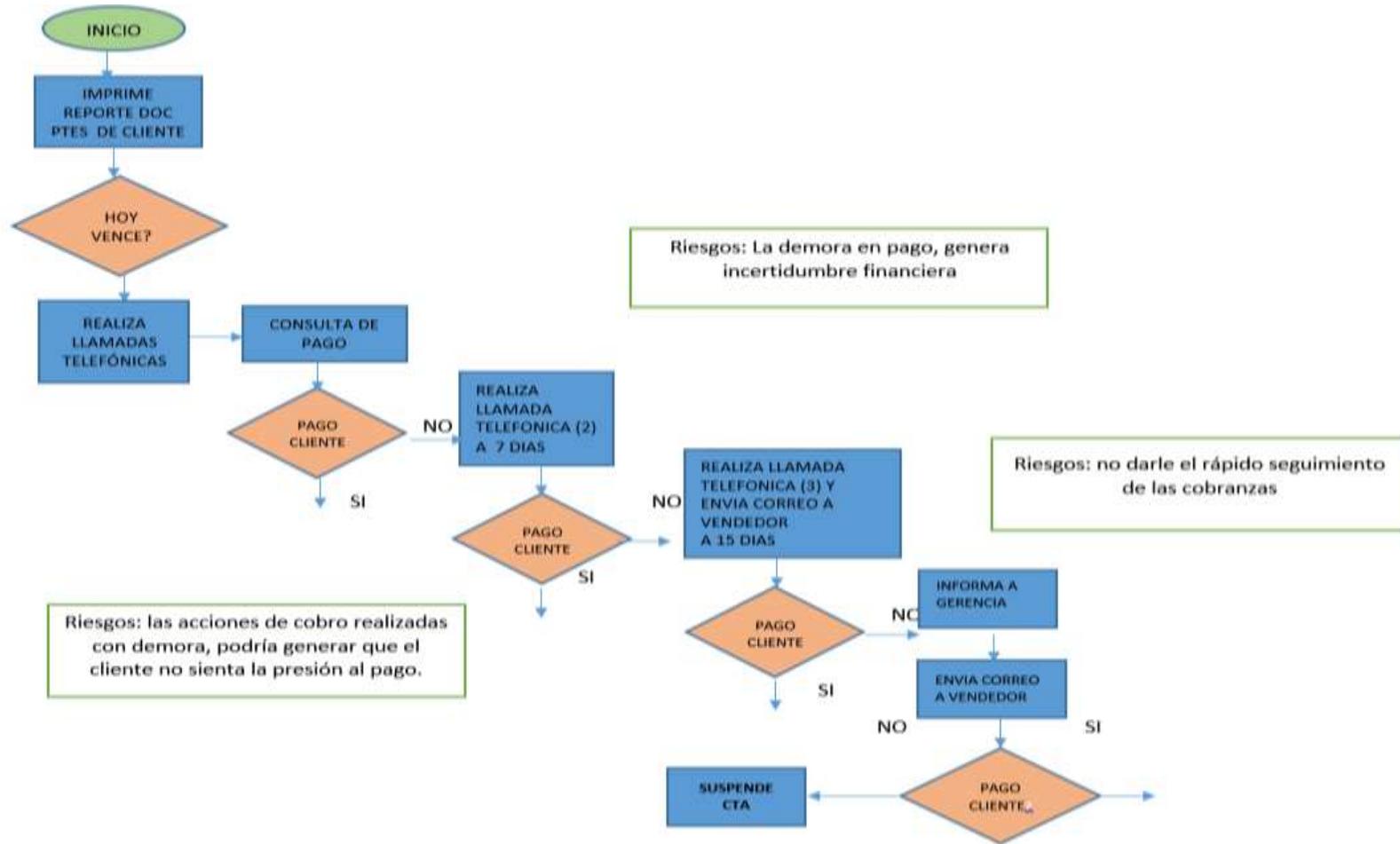
El protesto debe efectuarse ante el notario del lugar de pago. Cuando en el título valor no se ha consignado domicilio para el pago o este fuese inexistente, el protesto se efectuará mediante notificación a la Cámara de Comercio del lugar. El notario notificará el protesto al deudor del título valor y también al garante o fiador (esto último es facultativo). En la notificación del protesto, el notario anotará el número de protesto, lugar y fecha de notificación, nombre y razón social del deudor, domicilio donde se dirige importe del impago, persona que solicita el protesto, etc.

Si el deudor no concurre a la oficina del notario o concurriendo no paga lo que debe, el notario elabora el acta de protesto y estampa el sello "documento protestado" el que es devuelto a quien solicitó el protesto, para efectos de su cobro judicial.

Los notarios comunicarán a las cámaras de comercio provinciales (que llevan el registro a nivel provincial). Las cámaras provinciales dentro de los 5 días del mes siguiente, comunican los protestos y moras a la Cámara de Comercio de Lima, que por mandato de ley N°27287 lleva el Registro Nacional de Protestos y Moras, información que a su vez se traslada a las centrales de riesgo.

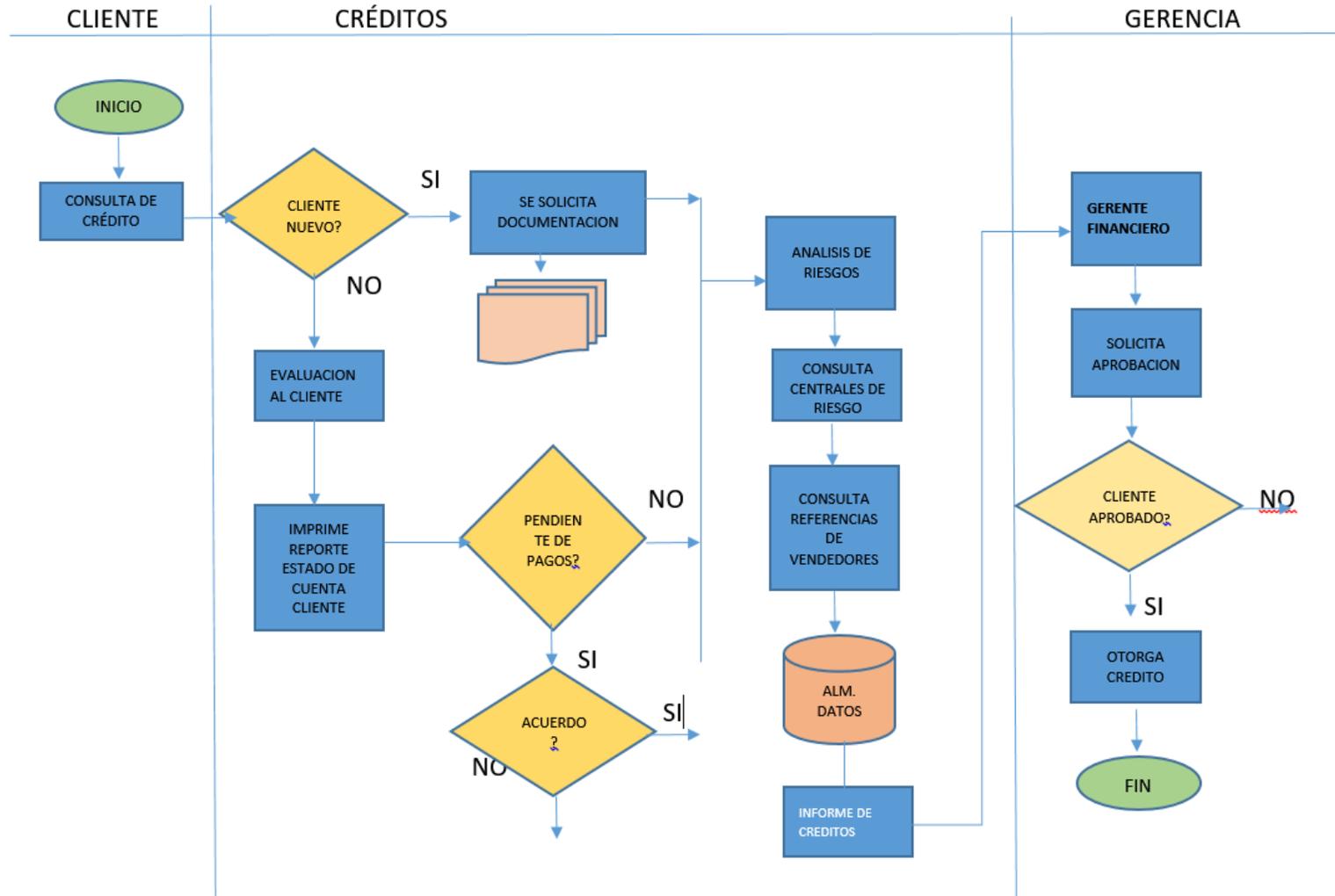


Apéndice N°10: Flujograma vigentes de Cobranzas de Maccaferri

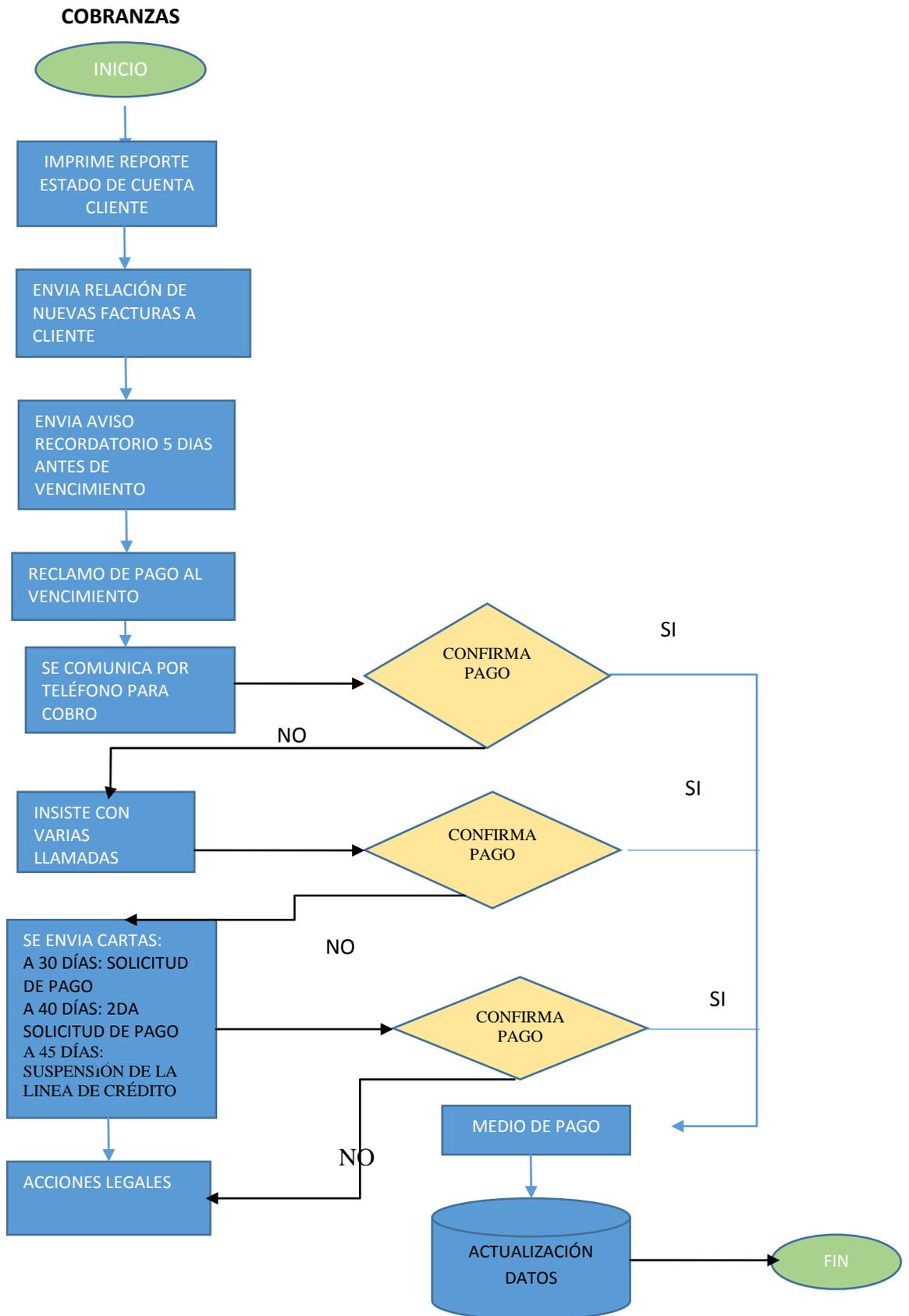


Apéndice N°11: Flujograma vigente de otorgamiento de créditos de Maccaferri

Apéndice N°12: Flujograma propuestos para Otorgamiento de Créditos



Apéndice N°13: Flujograma propuesto de Cobranzas de Maccaferri



Apéndice N° 14: EUROESTUDIOS S.L - EVALUACIÓN CUANTITATIVA- RATIOS FINANCIEROS

EUROESTUDIOS S.L

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

ACTIVO	Nota	Al 31 de diciembre de		PASIVO Y PATRIMONIO	Nota	Al 31 de diciembre de	
		2014	2013			2014	2013
		S/	S/			S/	S/
ACTIVO CORRIENTE				PASIVO CORRIENTE			
Efectivo y equivalente de efectivo	6	431,460	698,479	Cuentas por pagar comerciales	10	22,802	17,131
Cuentas por cobrar comerciales	7	2,046,043	2,806,190	Cuentas por pagar a partes relacionadas	11	7,598,563	7,871,161
Cuentas por cobrar a partes relacionadas	11	6,628,351	6,738,548	Pasivo para beneficios sociales	12	182,573	43,469
Otros activos	8	650,982	462,036	Otras cuentas por pagar	13	1,411,691	2,411,579
Total activo corriente		<u>9,756,836</u>	<u>10,705,253</u>	Total pasivo corriente		<u>9,215,629</u>	<u>10,343,340</u>
				PASIVO NO CORRIENTE			
ACTIVO NO CORRIENTE				Total pasivo no corriente		-	-
Instalaciones, muebles y equipo, neto	9	69,878	91,574	Total pasivo		<u>9,215,629</u>	<u>10,343,340</u>
Total activo no corriente		<u>69,878</u>	<u>91,574</u>	PATRIMONIO	14		
				Capital social		28,019	28,019
				Reserva legal		-	-
				Resultados acumulados		583,066	425,468
				Total patrimonio		<u>611,085</u>	<u>453,487</u>
TOTAL ACTIVO		<u><u>9,826,714</u></u>	<u><u>10,796,827</u></u>	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		<u><u>9,826,714</u></u>	<u><u>10,796,827</u></u>

EUROESTUDIOS S.L.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

	Nota	Por el año terminado el 31 de diciembre de	
		2014	2013
		S/	S/
Ventas netas	16	8,358,125	13,378,344
Costo de venta	17	(6,411,433)	(11,314,312)
Utilidad bruta		1,946,692	2,064,032
Gastos de ventas		-	-
Gastos de administración	18	(1,674,675)	(1,608,667)
Utilidad operativa		272,017	455,365
Otros ingresos (gastos):		-	-
Otros ingresos		7,753	124
Otros gastos		-	-
Ingresos, gastos financieros (neto)		25	(824)
Diferencia de cambio, neta	3.1 a)	(18,326)	147,513
Utilidad antes del impuesto a la renta		261,469	602,178
Impuesto a la renta	15-b)	(103,871)	(193,385)
Pérdida (utilidad) y resultado integral del año		<u>157,598</u>	<u>408,793</u>

EVALUACIÓN CUANTITATIVA-RATIOS FINANCIEROS

RATIO	ECUACIÓN		DESCRIPCIÓN	RANGO
Liquidez corriente	Activo corriente	$= \frac{157,598}{8,358,125} = 0.02$	Capacidad para hacer frente a las obligaciones a corto plazo.	1.1-2
	Pasivo corriente			
Prueba acida	Activo corriente- existencias	$= \frac{157,598}{8,358,125} = 0.02$	Capacidad para atender las obligaciones de pago a corto plazo sin tener en cuenta las existencias	0.75-1
	Pasivo corriente			
Solvencia financiera	Total activos	$= \frac{9,215,629}{9,826,714} = 0.94$	Capacidad para hacer frente a las obligaciones a corto plazo.	1.1-2
	Total pasivos			
Solvencia patrimonial	Total pasivos	$= \frac{9,215,629}{611,085} = 15.08$	Nos muestra la estructura deuda y capital social que la empresa desea tener, por lo que se puede ver que tan independiente es la empresa.	1.1-2
	Patrimonios			
Rendimiento de las ventas	Resultado del ejercicio	$= \frac{157,598}{8,358,125} = 0.019$	nos muestra que mientras mayor es el ratio, indicará que su administración es eficiente.	1.1-2
	Ventas			
Rentabilidad del patrimonio	Resultado del ejercicio	$= \frac{157,598}{611,085} = 0.258$	Mide la capacidad de la empresa para generar beneficio al propietario.	1.1-2
	Patrimonio			

Elaboración propia