

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



TESIS

**CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD EN REAL PLAZA
SRL. EN EL DISTRITO JESÚS MARÍA 2018**

PRESENTADO POR LA BACHILLER

JUVITZA LILIANA PRIETO VARDA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADORA PÚBLICA**

LIMA, PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios por darme la perseverancia y voluntad para culminar este objetivo.

A mi familia por su apoyo incondicional y por ser un ejemplo de inspiración para salir adelante cada día.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitirme cumplir mis metas, a mi familia por su apoyo, a la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Ricardo Palma, por brindarnos las herramientas necesarias para seguir con la carrera profesional.

INTRODUCCIÓN

La inseguridad de la economía global también influye en un entorno empresarial que refleja un comportamiento preocupante de pago en América y en el resto del mundo. En una encuesta realizada a las empresas, generalmente muestran un impacto negativo de los pagos atrasados en su posición líquida. Permittedo considerar el registro para un control adecuado de sus cuentas por cobrar, implementen políticas de cobranza y la precaución del crédito, con el objetivo de prevenir cualquier intento perjudicial en el flujo de efectivo posible causante del deterioro de los días promedio de pago (Cusi, 2017). La inestabilidad en la política peruana y los efectos de los fenómenos climatológicos (Fenómeno del niño) serían las principales razones, lo que ha generado una repercusión de sobreendeudamiento sobre las empresas. La morosidad en las pymes, en el último semestre, ha subido casi 0.5%, según señala (Vera, 2018).

Considerando lo anteriormente planteado en los párrafos anteriores se demuestra la alta fragilidad del sector empresarial ante impactos externos. Tenemos que empezar a consolidar procesos que tengan estructuras fundamentadas en lo económico y financieros solventes ante estas coyunturas. No debería generar un porcentaje de mora tan alto, un indicador que contribuya con la mediana empresa y pymes para incumplir las obligaciones. Lo otro es que se debe trabajar mucho en el sistema financiero en encontrar herramientas que les den mayor liquidez a las pymes. Así, sugiere que el sistema de facturas negociables podría ayudar, pero cuenta con poco tiempo en el mercado por lo que hace falta afinar y ajustar los procesos para que la colocación sea más fluida y se habilite liquidez a las pymes (Torres, 2018).

La realidad problemática a estudiarse concierne a la relación de la morosidad con los factores socioeconómicos. Entendiéndose a “La morosidad en el sistema microfinanciero como el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su

vencimiento, destinadas para el crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios (Castañeda y Tamaño).

Para el efecto se mostrará cómo se presenta la morosidad en los diferentes ámbitos. Para Parrales (2013) en su investigación menciona: “con corte a abril/2012, el índice de morosidad de la banca pública ecuatoriana es de 8.22%”. Es decir, la morosidad como problemática se encuentra presente en Ecuador.

Respecto a los factores socioeconómicos que se relacionan con la morosidad en la investigación realizada en los hogares de Chile Viot (2014) consideró que las variables que están “...relacionadas con el default (defecto) o decisión de endeudarse [en la población chilena], son: educación, ingresos y el género”. Es decir, la morosidad está ligada a factores como educación, ingresos y género.

En Perú Vela (2014) refiere que: “Existen diversas investigaciones respecto a los factores socioeconómicos y de morosidad, estas se han considerado válidas para el presente estudio. Según Arellano (2013) está asociada con factores ligados a la economía y al status social de la población. Es la unión de los factores como los niveles de ingreso, de educación y profesión. Ej. origen de casta, nivel socio profesional, nivel socioeconómico, riqueza, poder, educación.

En la Real plaza SRL, en el distrito Jesús María 2018, por la naturaleza de su público objetivo, atención principal a clientes no bancarizados por el sistema bancario, cumple labor de intermediación financiera, por ejemplo, a clientes dedicados a la microempresa y pequeña empresa. También dirigido a personas que perciben ingresos de manera independiente y dependiente con boleta de pagos; presentándose mayores riesgos en el cumplimiento a tiempo de los pagos por el crédito otorgado que tiene estrecha relación con los factores socioeconómicos.

Sucedo que se ha constatado la presencia de morosidad en la agencia que ha mermado los resultados económicos debido que se tiene que provisionar más por un cliente en condición de no pago, proyectándose, por ello reducir la mora significativamente en los períodos de evaluación.

El presente trabajo de investigación está dividido en 6 capítulos:

CAPÍTULO I: Se describe la problemática de la investigación; el problema principal y los problemas específicos, los objetivos generales y específicos, la justificación e importancia del estudio y limitaciones.

CAPÍTULO II: Se desarrolló el marco teórico donde abarca los antecedentes de la investigación, bases teóricas, científicas, legales y definición de términos básicos. Se presenta la hipótesis general y las hipótesis específicas, la identificación de variables o unidades de análisis y la matriz lógica de consistencia.

CAPÍTULO III: Se desarrolla el tipo y método de investigación, diseño específico de investigación, población, muestra, instrumento de recogida de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos, procedimiento de ejecución del estudio.

CAPÍTULO IV: Se presenta los resultados obtenidos, análisis de resultados y discusión de resultados.

CAPÍTULO V: Se redacta Los Resultados y Discusión, detallando los datos cuantitativos, el análisis de los resultados y la discusión de los resultados obtenidos en la presente investigación.

CAPÍTULO VI: Se redacta las conclusiones y recomendaciones necesarias para un adecuado control y gestión financiera en este tipo de negocios.

ÍNDICE

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
INTRODUCCIÓN	iv
ÍNDICE	vii
LISTA DE TABLAS	xi
LISTA DE FIGURAS.....	xvi
RESUMEN	xxi
ABSTRACT.....	xxii
CAPÍTULO I	1
1. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	1
1.1. Formulación del Problema.....	1
1.1.1. Problema General	1
1.1.2. Problemas Específicos.....	1
1.2. Objetivos de la investigación	1
1.2.1. Objetivo General.....	1
1.2.2. Objetivos Específicos	2
1.3. Justificación e Importancia en el estudio	2

1.4. Alcance y Limitaciones	3
1.4.1. Alcance.....	3
1.4.2. Limitaciones	3
CAPÍTULO II	4
2. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL	4
2.1. Antecedentes de la investigación	4
2.1.1. Antecedentes Nacionales	4
2.1.2. Antecedentes Internacionales	9
2.2. Bases Teórico - Científicas	12
2.2.1. Cuentas por Cobrar	12
2.2.1.1. Dimensiones de las Cuentas por Cobrar.....	14
2.2.1.2. Importancia de Cuentas por Cobrar	16
2.2.1.3. Características de las Cuentas por Cobrar	17
2.2.2. Morosidad.....	17
2.2.2.1. Definición	17
2.2.2.2. Dimensiones de la Morosidad	18
2.2.3. Tratamiento tributario y normas internacionales	20
2.2.4. NIC 39 Instrumentos Financieros.....	22
2.2.4. NIF 9	23
2.3. Definición de términos básicos.....	24
CAPÍTULO III	26
3. HIPÓTESIS Y VARIABLES	26

3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos de la investigación	26
3.1.1 Hipótesis General.....	26
3.1.2 Hipótesis Específicas.....	26
3.2. Identificación de variables o unidades de análisis.....	27
3.2.1. Operacionalización de las variables.....	27
3.3. Matriz lógica de consistencia.....	29
CAPÍTULO IV	30
4. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
4.1. Tipo y método de investigación.....	30
4.2 Diseño específico de investigación	30
4.3. Población, muestra o participantes de la investigación	31
4.4. Instrumento de recolección de datos.....	32
4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	32
4.6 Procedimientos de ejecución de estudio	33
CAPÍTULO V	36
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
5.1. Datos cuantitativos	36
5.2 Análisis de resultados	37
5.3. Discusión de resultados	109
CAPÍTULO VI	113
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	113

6.1. Conclusiones	113
6.2. Recomendaciones.....	115
REFERENCIAS.....	117
APÉNDICE.....	120
Apéndice A: Pruebas de confiabilidad del instrumento.....	120
Apéndice B: Organigrama de la empresa	125
Apéndice C: Línea de Tiempo Cobranzas	126
Apéndice D: Tabla de datos recolectados de variable cuentas por cobrar.....	127
Apéndice E: Tabla de datos recolectados de variable morosidad.....	128
Apéndice F: Cuestionario.	129
Apéndice G: Metas de Cobranza.	133
Apéndice H: Estado de Situación Financiera y Ratios	134
Apéndice I: Estado del Resultado y Ratios.....	139
Apéndice J: Anexo Cuentas por Cobrar Comerciales (Neto).....	142
Apéndice K: Flujograma del proceso de las cuentas por cobrar.....	143
Apéndice L: Proceso de cálculo de provisión mensual	145
Apéndice M: Tratamiento Contable de las cuentas por cobrar, provisiones y castigos	146

LISTA DE TABLAS

TABLA 1: ¿Es efectivo el uso de las llamadas telefónicas?	37
TABLA 2: ¿Es efectivo el uso de correos electrónicos?	38
TABLA 3: ¿Las visitas a los clientes se dan de forma sistemática?	39
TABLA 4: ¿La visita a los clientes es útil para la cobranza?	40
TABLA 5: ¿Se emiten informes a jefatura inmediata de las visitas a los clientes?	41
TABLA 6: ¿La ejecución de letras de cobranza libre es de fácil realización?	42
TABLA 7: ¿Los clientes realizan pagos parciales de su deuda?	43
TABLA 8: ¿Las estrategias de cobranza se establecen de acuerdo a la exigencia del departamento de Cobranzas?	44
TABLA 9: ¿Las estrategias de las cobranzas, establecen trabajar con herramientas de Factoring?	45
TABLA 10: ¿Se notifica a todos los clientes con deuda vencida?	46
TABLA 11: ¿La notificación es efectiva para la cobranza?	47
TABLA 12: ¿Se notifica al cliente moroso (protestos) a la central de riesgo?	48
TABLA 13: ¿Se envía Cartas Notariales a los clientes con deuda vencida mayor a los 120 días y saldos pendientes por regularizar?	49
TABLA 14: ¿La carta notarial es efectiva para la cobranza?	50
TABLA 15: ¿Se notifica al cliente moroso (deuda vencida no regularizada) a la central de riesgo?	51
TABLA 16: ¿Son adecuados los refinanciamientos de las deudas en relación a los intereses, como Interés Moratorio, compensatorios, gastos administrativos y otros?	52

TABLA 17: ¿El cliente con refinanciación de deuda, es atendido con pedidos por parte de créditos?.....	53
TABLA 18: ¿Los refinanciamientos son otorgados de forma continua a los clientes que presenten inconvenientes de pago?	54
TABLA 19: ¿El cliente que protesta letras refinanciadas se les vuelve atender cuando regularizan deuda?	55
TABLA 20: ¿El cliente que solicita renovación de deuda, debe pagar el 50% para proceder a una negociación por el saldo?.....	56
TABLA 21: ¿El saldo de la renovación se puede brindar como máximo 30 días?.....	57
TABLA 22: ¿El cliente con renovación de deuda, es atendido con pedidos por parte de Créditos?	58
TABLA 23: ¿Los clientes firman pagarés para estar sujeto de créditos?	59
TABLA 24: ¿Los clientes firman pagarés con importes establecidos en relación a la línea de crédito otorgada?	60
TABLA 25: ¿Los clientes emiten carta fianza para ser sujetos de crédito?	61
TABLA 26: ¿Los clientes que emiten carta fianza están sujetos de crédito en proporción a la garantía otorgada?	62
TABLA 27: ¿Los clientes hipotecan sus bienes para ser sujetos de crédito?.....	63
TABLA 28: ¿Los clientes que hipotecan sus bienes están sujetos de crédito en proporción a la garantía otorgada?	64
TABLA 29: ¿Tienes poca claridad en la capacidad de pago de la empresa o tu persona para hacer frente a las obligaciones de pago?.....	65

TABLA 30: ¿Tienes la emisión de un activo financiero representado por una cuenta en el banco para generar una deuda de pago a través de las tarjetas bancarias?.....	66
TABLA 31: ¿Tienes el reconocimiento de pérdidas por deterioro del valor de los activos no financieros que están en uso o mantenidos para la venta de edificios, vivienda, u otros, etc.?.....	67
TABLA 32: ¿Consideras la solvencia para que la empresa o tu persona pueda analizar la posibilidad de invertir en nuevos proyectos?	68
TABLA 33: ¿Influye el nivel de fondos propios de la empresa o tu persona para determinar su solvencia?	69
TABLA 34: ¿Conoces con certeza los fondos propios al endeudarte?	70
TABLA 35: ¿Influye la solvencia de la empresa o tú persona para atravesar situaciones difíciles sin graves contratiempos?.....	71
TABLA 36: ¿Influye el control de la situación financiera de la empresa o de tu.....	72
TABLA 37: ¿Hay un tiempo específico para la extinción de las deudas?	73
TABLA 38: ¿Tienes una actividad en concreto para sustentar el pago de deuda?.....	74
TABLA 39: ¿Hay un tiempo específico entre el inicio y la terminación de un contrato?	75
TABLA 40: ¿Hay un tiempo específico para que se realicen todos los pagos establecidos con la entidad financiera?	76
TABLA 41: ¿Prefieres escoger plazos de pagos de periodos largos? (Más de 2 años)?... ..	77
TABLA 42: ¿Prefieres escoger plazos cortos para los pagos de préstamos? (Menos de 2 años)?	78
TABLA 43: ¿Tienes poca habilidad o experiencia para evaluar un valor en dinero de un crédito?	79

TABLA 44: ¿Conoces el importe total de la deuda para medir la capacidad de pago del empresario o persona?	80
TABLA 45: ¿Influye en Ud. la cuantía de un precio para una compra?	81
TABLA 46: ¿Decides reflexivamente el importe de tus deudas?	82
TABLA 47: ¿Los precios que decides pagar están al alcance de tu ingreso?	83
TABLA 48: ¿Estas al tanto del saldo de tus préstamos?	84
TABLA 49: ¿Cuándo asumes una cuenta analizas los saldos que pagarás periódicamente?.....	85
TABLA 50: ¿Escoges el tipo de interés fijo para pagar?	86
TABLA 51: ¿Escoges el tipo de interés variable para pagar?.....	87
TABLA 52: ¿Escoges el tipo de interés mixto para pagar?	88
TABLA 53: ¿Estas al tanto del monto de pago de tu capital amortizado?	89
TABLA 54: ¿Desconoces el monto del capital amortizado?.....	90
TABLA 55: ¿Conoces el monto del capital pendiente del préstamo a pagar?.....	91
TABLA 56: ¿Desconoces el monto del capital pendiente a pagar del préstamo?	92
TABLA 57: ¿Conoces si existe parte del capital que queda por devolver de tus préstamos?.....	93
TABLA 58: ¿Estas al tanto del monto del capital pendiente a pagar, si disminuye a medida que el préstamo se va pagando?	94
TABLA 59: Dimensión Política de Cobranza	95
TABLA 60: Dimensión Política de Cobranza Especial.....	96
TABLA 61: Dimensión Ejecución de Garantías.....	97
TABLA 62: Dimensión Ratio de Solvencia	98

TABLA 63: Dimensión Ratio de Endeudamiento	99
TABLA 64: Dimensión Plazo	100
TABLA 65: Dimensión Importe.....	101
TABLA 66: Dimensión Tipo de interés	102
TABLA 67: Variable Cuentas por Cobrar.....	103
TABLA 68: Variable Morosidad.....	104
TABLA 69: Cuentas por Cobrar vs. Morosidad	105
TABLA 70: Pruebas de Chi-Cuadrado	105
TABLA 71: Políticas de Cobranza vs. Morosidad	106
TABLA 72: Pruebas de Chi-Cuadrado	106
TABLA 73: Política de Cobranza Especial vs. Morosidad.....	107
TABLA 74: Pruebas de Chi-Cuadrado	107
TABLA 75: Ejecución de Garantías vs. Morosidad.....	108
TABLA 76: Pruebas de Chi-Cuadrado	108

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: Escala de Likert	36
FIGURA 2: ¿Es efectivo el uso de las llamadas telefónicas?	37
FIGURA 3: ¿Es efectivo el uso de correos electrónicos?	38
FIGURA 4: ¿Las visitas a los clientes se dan de forma sistemática?	39
FIGURA 5: ¿La visita a los clientes es útil para la cobranza?	40
FIGURA 6: ¿Se emiten informes a jefatura inmediata de las visitas a los clientes?	41
FIGURA 7: ¿La ejecución de letras de cobranza libre es de fácil realización?	42
FIGURA 8: ¿Los clientes realizan pagos parciales de su deuda?	43
FIGURA 9: ¿Las estrategias de cobranza se establecen de acuerdo a la exigencia del departamento de Cobranzas?	44
FIGURA 10: ¿Las estrategias de las cobranzas, establecen trabajar con herramientas de Factoring?	45
FIGURA 11: ¿Se notifica a todos los clientes con deuda vencida?	46
FIGURA 12: ¿La notificación es efectiva para la cobranza?	47
FIGURA 13: ¿Se notifica al cliente moroso (protestos) a la central de riesgo?	48
FIGURA 14: ¿Se envía Cartas Notariales a los clientes con deuda vencida mayor a los 120 días y saldos pendientes por regularizar?	49
FIGURA 15: ¿La carta notarial es efectiva para la cobranza?	50
FIGURA 16: ¿Se notifica al cliente moroso (deuda vencida no regularizada) a la central de riesgo?	51

FIGURA 17: ¿Son adecuados los refinanciamientos de las deudas en relación a los intereses, como Interés Moratorio, compensatorios, gastos administrativos y otros?	
.....	52
FIGURA 18: ¿El cliente con refinanciación de deuda, es atendido con pedidos por parte de créditos?.....	53
FIGURA 19: ¿Los refinanciamientos son otorgados de forma continua a los clientes que presenten inconvenientes de pago?	54
FIGURA 20: ¿El cliente que protesta letras refinanciadas se les vuelve atender cuando regularizan deuda?	55
FIGURA 21: ¿El cliente que solicita renovación de deuda, debe pagar el 50% para proceder a una negociación por el saldo?.....	56
FIGURA 22: ¿El saldo de la renovación se puede brindar como máximo 30 días?	57
FIGURA 23: ¿El cliente con renovación de deuda, es atendido con pedidos por parte de Créditos?	58
FIGURA 24: ¿Los clientes firman pagarés para estar sujeto de créditos?	59
FIGURA 25: ¿Los clientes firman pagarés con importes establecidos en relación a la línea de crédito otorgada?.....	60
FIGURA 26: ¿Los clientes emiten carta fianza para ser sujetos de crédito?	61
FIGURA 27: ¿Los clientes que emiten carta fianza están sujetos de crédito en proporción a la garantía otorgada?	62
FIGURA 28: ¿Los clientes hipotecan sus bienes para ser sujetos de crédito?.....	63
FIGURA 29: ¿Los clientes que hipotecan sus bienes están sujetos de crédito en proporción a la garantía otorgada?	64

- FIGURA 30: ¿Tienes poca claridad en la capacidad de pago de la empresa o tu persona para hacer frente a las obligaciones de pago?..... 65**
- FIGURA 31: ¿Tienes la emisión de un activo financiero representado por una cuenta en el banco para generar una deuda de pago a través de las tarjetas bancarias?..... 66**
- FIGURA 32: ¿Tienes el reconocimiento de pérdidas por deterioro del valor de los activos no financieros que están en uso o mantenidos para la venta de edificios, vivienda, u otros, etc.?..... 67**
- FIGURA 33: ¿Consideras la solvencia para que la empresa o tu persona pueda analizar la posibilidad de invertir en nuevos proyectos?..... 68**
- FIGURA 34: ¿Influye el nivel de fondos propios de la empresa o tu persona para determinar su solvencia? 69**
- FIGURA 35: ¿Conoces con certeza los fondos propios al endeudarte? 70**
- FIGURA 36: ¿Influye la solvencia de la empresa o tú persona para atravesar situaciones difíciles sin graves contratiempos?..... 71**
- FIGURA 37: ¿Influye el control de la situación financiera de la empresa o de tu..... 72**
- FIGURA 38: ¿Hay un tiempo específico para la extinción de las deudas?..... 73**
- FIGURA 39: ¿Tienes una actividad en concreto para sustentar el pago de deuda?..... 74**
- FIGURA 40: ¿Hay un tiempo específico entre el inicio y la terminación de un contrato? 75**
- FIGURA 41: ¿Hay un tiempo específico para que se realicen todos los pagos establecidos con la entidad financiera? 76**
- FIGURA 42: ¿Prefieres escoger plazos de pagos de periodos largos? (Más de 2 años)?. 77**

FIGURA 43: ¿Prefieres escoger plazos cortos para los pagos de préstamos? (Menos de 2 años)?	78
FIGURA 44: ¿Tienes poca habilidad o experiencia para evaluar un valor en dinero de un crédito?.....	79
FIGURA 45: ¿Conoces el importe total de la deuda para medir la capacidad de pago del empresario o persona?	80
FIGURA 46: ¿Influye en Ud. la cuantía de un precio para una compra?	81
FIGURA 47: ¿Decides reflexivamente el importe de tus deudas?	82
FIGURA 48: ¿Los precios que decides pagar están al alcance de tu ingreso?	83
FIGURA 49: ¿Estas al tanto del saldo de tus préstamos?	84
FIGURA 50: ¿Cuándo asumes una cuenta analizas los saldos que pagarás periódicamente?.....	85
FIGURA 51: ¿Escoges el tipo de interés fijo para pagar?.....	86
FIGURA 52: ¿Escoges el tipo de interés variable para pagar?.....	87
FIGURA 53: ¿Escoges el tipo de interés mixto para pagar?.....	88
FIGURA 54: ¿Estas al tanto del monto de pago de tu capital amortizado?	89
FIGURA 55: ¿Desconoces el monto del capital amortizado?.....	90
FIGURA 56: ¿Conoces el monto del capital pendiente del préstamo a pagar?.....	91
FIGURA 57: ¿Desconoces el monto del capital pendiente a pagar del préstamo?.....	92
FIGURA 58: ¿Conoces si existe parte del capital que queda por devolver de tus préstamos?.....	93
FIGURA 59: ¿Estas al tanto del monto del capital pendiente a pagar, si disminuye a medida que el préstamo se va pagando?	94

FIGURA 60: Dimensión Política de Cobranza	95
FIGURA 61: Dimensión Política de Cobranza Especial.....	96
FIGURA 62: Dimensión Ejecución de Garantías.....	97
FIGURA 63: Dimensión Ratio de Solvencia	98
FIGURA 64: Dimensión Ratio de Endeudamiento	99
FIGURA 65: Dimensión Plazo	100
FIGURA 66: Dimensión Importe.....	101
FIGURA 67: Dimensión Tipo de interés	102
FIGURA 68: Variable Cuentas por Cobrar	103
FIGURA 69: Variable Morosidad	104

RESUMEN

El tema de la presente tesis “CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD EN REAL PLAZA SRL, EN EL DISTRITO JESÚS MARÍA 2018” tiene como objetivo analizar los problemas existentes en la gestión del área de cobranzas, proporcionar una propuesta de mejora de los controles y gestiones aplicados y brindar conclusiones y recomendaciones adecuadas para mitigar las deficiencias que existen en el manejo de las cuentas por cobrar en la mencionada empresa.

La hipótesis que se consideró en la investigación es que existe la relación entre las cuentas por cobrar y la morosidad en Real Plaza SRL, en el distrito Jesús María 2018.

Las dimensiones consideradas para la variable independiente de las cuentas por cobrar son las políticas de cobranza, políticas de cobranza especial y ejecución de garantías, para la variable dependiente morosidad se consideró la ratio de solvencia, ratio de endeudamiento, plazo, importe y tipo de interés.

La presente investigación es no experimental de corte transversal cuyo diseño metodológico es descriptivo. Se realizaron un total de 58 preguntas y se realizó una encuesta a 50 personas de las áreas de cobranzas, finanzas, tesorería y tributaria con conocimientos del rubro en la cuenta por cobrar que en la mayoría está conformada por asistentes, analistas, contadores y gerentes.

Para obtener los resultados de la muestra se utilizó los instrumentos de recolección de datos como la encuesta que nos permite evaluar el grado de conformidad del encuestado a través de las tablas de frecuencia y procesamiento de datos a través de la teoría del software SPSS.

Palabra Clave: Cuentas por Cobrar, Morosidad, Políticas, Garantías.

ABSTRACT

The theme of this thesis "ACCOUNTS RECEIVABLE AND ITS RELATIONSHIP WITH MOROSIDAD IN REAL PLAZA SRL, IN THE DISTRICT JESÚS MARÍA 2018" aims to analyze the problems existing in the management of the collection area, provide a proposal to improve the controls and procedures applied and provide appropriate conclusions and recommendations to mitigate the deficiencies that exist in the management of accounts receivable in the aforementioned company.

The hypothesis that was considered in the investigation is that there is a relationship between accounts receivable and delinquency in Real Plaza SRL, in the Jesús María 2018 district.

The dimensions considered for the independent variable of accounts receivable are collection policies, special collection policies and execution of guarantees, for the delinquent dependent variable the solvency ratio, debt ratio, term, amount and interest rate were considered .

This research is a non-experimental cross-section whose methodological design is descriptive. A total of 58 questions were asked and a survey of 50 people from the areas of collections, finances, treasury and tax was carried out with knowledge of the item in the account receivable that in the majority is made up of assistants, analysts, accountants and managers.

To obtain the results of the sample, data collection instruments were used, such as the survey that allows us to assess the degree of compliance of the respondent through the frequency tables and data processing through the theory of SPSS software.

Key Word: Accounts Receivable, Late Payment, Policies, Guarantees.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Problema General

¿Qué relación existe entre las cuentas por cobrar y la morosidad en Real Plaza SRL, en el distrito Jesús María 2018?

1.1.2. Problemas Específicos

Problema específico 1

¿Cuál es el análisis de la relación entre las políticas generales de cobranza y la morosidad en Real Plaza SRL, en el distrito Jesús María 2018?

Problema específico 2

¿De qué manera se establece la relación entre la política de cobranza especial y la morosidad en Real Plaza SRL, en el distrito Jesús María 2018?

Problema específico 3

¿De qué manera se establece la relación entre la ejecución de garantías y la morosidad en Real Plaza SRL, en el distrito Jesús María 2018?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo General

Determinar la relación entre las cuentas por cobrar y la morosidad en Real Plaza SRL, en el distrito Jesús María 2018.

1.2.2. Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Analizar la relación entre las políticas generales de cobranza y la morosidad en Real Plaza SRL, en el distrito Jesús María 2018.

Objetivo específico 2

Establecer la relación entre la política de cobranza especial y la morosidad en Real Plaza SRL, en el distrito Jesús María 2018.

Objetivo específico 3

Establecer la relación entre la ejecución de garantías y la morosidad en Real Plaza SRL, en el distrito Jesús María 2018.

1.3. Justificación e Importancia en el estudio

Justificación

Este proyecto de investigación ayudará a la existencia de información para las siguientes investigaciones de interés en la relación que exista entre las cuentas por cobrar y la morosidad de los clientes en la empresa Real Plaza de distrito de Jesús María. Por lo cual, se logrará orientar a los directivos, al personal y a toda persona que busquen un referente a fin de conocer que gastos puede considerar para la determinación del pago de sus impuestos y a su vez, que gastos debe evitar o controlar en su empresa. Se aplicó una investigación de tipo documental, para determinar y analizar los indicadores financieros referentes a la morosidad de las cuentas por cobrar, rentabilidad y liquidez; por lo tanto, se requirió de la revisión y consulta detallada de fuentes primarias (estados financieros e informes).

El instrumento utilizado es una ficha técnica de recolección de datos, análisis y revisión de los estados financieros del ejercicio 2018.

A través de la información obtenida del análisis de datos, se podrá tener una definición clara de las variables en estudio, estableciendo así, la relación que existe entre ambas. Asimismo, con la información obtenida por el instrumento de recolección de datos, nos permitirá relacionar con una o más variables.

Importancia del estudio

El desarrollo de este estudio tiene implicancia en otras empresas debido a que son muchos los empresarios que no toman en cuenta las regulaciones expresas en la ley del impuesto a la renta a la hora de realizar sus gastos. Es importante tener un control de la morosidad existente en la empresa y tomar medidas que ayuden a reducir el impacto de ella ya que al no realizar los cobros a los clientes en los plazos establecidos, la empresa no obtendría disponibilidad de efectivo en el momento oportuno para el desarrollo de sus proyectos y/o actividades como organización.

1.4. Alcance y Limitaciones

1.4.1. Alcance

La investigación pretende alcanzar medir el grado de relación de la morosidad y las políticas de cobranzas tanto en políticas convencionales como especiales en Real Plaza SRL. en el distrito de Jesús María 2018.

1.4.2. Limitaciones

En el trabajo de investigación se tuvo limitaciones de información por un tema de confidencialidad, por lo demás no presenta más limitaciones para el desarrollo de mi trabajo de investigación.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional y nacional existen trabajos previos del estudio de las dos variables: cuentas por cobrar y morosidad, estos trabajos servirán de apoyo significativo para al desarrollo de la presente investigación.

2.1.1. Antecedentes Nacionales

VÁSQUEZ Y VEGA (2016) en su tesis: Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016, para obtener el Título Profesional de Contador Público, por la universidad privada Antenor Orrego facultad de ciencias económicas escuela profesional de contabilidad. El Objetivo General busca determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016. El diseño básico de nuestra investigación es explicativo causal, mediante el cual se investigó las causas y efectos, así como la relación de las variables, y en qué circunstancias se desarrolló la situación en estudio. La unidad de análisis fue los documentos por cobrar que permiten evaluar la situación económica de la empresa y dar solución al problema planteado en la investigación. Por lo cual, permite obtener información a través de la aplicación de un cuestionario, guía de observación y análisis a los estados financieros de la empresa. Finalmente concluyo a través de los resultados, que la inadecuada gestión de cuentas por cobrar genera un grave problema de liquidez en la empresa, impidiendo cumplir con sus diversas obligaciones con terceros.

Por consiguiente, el aporte al estudio de una buena gestión de cuentas por cobrar, consiste en conocer la manera o formas de morosidad que incide en la liquidez de una empresa. A través de los resultados se podrá visualizar la gestión de la empresa y de qué manera cumple con sus obligaciones. Por otro lado, se observan elementos del instrumento que permiten tomar de avaluación para el diseño y ensamblaje del pertinente para la investigación.

GONZALES Y SANABRIA (2016), presentó la tesis titulada: “Gestión de Cuentas por Cobrar y sus efectos en la Liquidez en la Facultad de una Universidad Particular, Lima, Periodo 2010-2015, para optar el título profesional de Contador Público, de la Universidad Peruana Unión. Señala que el objetivo de la investigación es determinar los efectos de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima 2010-2015. Para lo cual, concluye que la gestión de las cuentas por cobrar tiene un efecto sobre la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010 - 2015. Es decir, cada una de las dimensiones de procedimientos de crédito, de cobranzas, ratios de actividad y morosidad tiene una participación en la liquidez reflejado en los ratios de liquidez corriente, razón ácida, razón de efectivo y capital de trabajo neto sobre el total de activos. Además, afirma respecto a los procedimientos de crédito, la evaluación del crédito, en el largo plazo, tiene una mayor participación o efecto en el capital de trabajo neto sobre el total de activos. Es decir, el nivel de activo circulante es adecuado a pesar de existir cuentas por cobrar originadas al inicio de las matrículas, por las tardanzas de los estudiantes en cancelar sus obligaciones financieras. Lo mismo refleja el análisis de riesgo que presenta un efecto en el capital de trabajo neto sobre el total de activos. Es decir, el nivel de activo circulante es adecuado a pesar de existir cuentas por

cobrar originadas al cierre de las matrículas, por las tardanzas de los estudiantes en cancelar sus obligaciones financieras.

UCEDA, L. Y VILLACORTA, F. (2014), presentaron su tesis titulada: “Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar *E.I.R.L en la ciudad de Lima periodo 2013.*” Tesis para optar el título de Contador Público en la Universidad Privada Antenor Orrego, teniendo como objetivo contar con una sólida política de crédito para así comprender el ciclo de la venta y la cobranza de manera que se lleve un proceso eficiente y se reduzcan las morosidades. Con respecto a lo metodológico, este trabajo fue realizado con el diseño Descriptivo del grupo único. La muestra que se ha sido asignado para este trabajo fue de 100 clientes de la empresa Import Export Yomar; donde la recolección de datos se trabajó mediante entrevistas, cuestionarios. Se llegó a la conclusión que la empresa realiza mayores ventas al crédito que al contado, no cuenta con una política de crédito eficiente, pues en la evaluación de los clientes solo considera el prestigio y el tiempo que tiene en el mercado, por otro lado, no se hace un seguimiento minucioso al comportamiento que tienen los clientes.

Por consiguiente, La dinámica actual del mercado hace que en muchos casos haya que ofrecer aplazamientos de pago a los clientes, con presencia de pagos diferidos en el tiempo o un fraccionamiento en varias cuotas, en cualquiera de los casos, la empresa está concediendo un préstamo a su cliente y en este aspecto ha de ser analizado minuciosamente por ella, tanto en cuanto a la rentabilidad de dicho préstamo como al riesgo que se incurre.

TUNI. D. (2017), presento su tesis titulada: “*Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los resultados económicos de la caja rural de ahorros y crédito los Andes S.A Ayaviri. 2014-2015* “, tesis para optar el título de Contador Público en la Universidad Nacional de Altiplano Puno-Perú, teniendo como objetivo determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Se evaluó el nivel de conocimiento, aplicación, cumplimiento, y control; Asimismo la recopilación de la información del marco teórico, respaldado con el empleo de las citas bibliográficas que dan validez a la investigación; se utilizó métodos de investigación (deductivo y analítico), enfoque de investigación (mixto cualitativo cuantitativo), diseño de investigación (trasversal no experimental), tipo de investigación (descriptivo), técnicas e instrumentos de recolección (observación directa, encuesta, análisis de contenido), población y muestra (población Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Llegando a la siguiente conclusión: las normas y políticas de evaluación de créditos (Manual de Políticas y Procedimientos Crediticos) según el análisis y exposición de resultados tiene un nivel bajo representando por 43.84%. Se ha incumplido con los procedimientos de evaluación de crédito, dándose como resultado inadecuada aplicación incidiendo directamente en los resultados económicos de la CRAC Los Andes en el periodo de 2014 y 2015.

Por tanto, en la investigación se refleja incumpliendo con lo pautado en el manual de políticas y procedimientos crediticos el nivel de cumplimiento es bajo lo que de alguna manera está ligado directamente proporcional con los resultados de las cobranzas de la cuenta por cobrar estando bajas por ende teniendo poco dividendo económico.

CHÁVEZ. D. (2017), presento su tesis titulada: “Gestión de cuentas por cobrar y morosidad de clientes de la empresa Planet Cabled en la ciudad de Huamachuco, año 2017 “, tesis para optar el título de Licenciada en Administración en la Universidad Nacional de Trujillo, teniendo como objetivo determinar qué relación existe entre la gestión de las cuentas por cobrar y la morosidad de la empresa Planet Cabled en la ciudad de Huamachuco, año 2017. En la recolección de los datos se tuvo en cuenta dos poblaciones: 5 trabajadores de la empresa, cuya muestra es la misma. y 2536 clientes, siendo la muestra respectiva de 66 clientes, se utilizó las técnicas de encuesta, entrevista y análisis documental. Según los resultados obtenidos se ha realizado la discusión correspondiente, llegando a demostrar la validez de la hipótesis: " Existe una relación inversa entre la gestión de cuentas por cobrar y la morosidad de Planet Cable, pues la variable independiente gestión de cuentas por cobrar presenta una baja calificación, lo que genera que la variable dependiente morosidad de los clientes presente un nivel alto; es decir contra con deficientes políticas de créditos, de cuentas por cobrar y de cobranza, se traduce en un débil seguimiento al estado de deuda de los clientes, afectando la oportunidad de pagos; ante esto se debe tomar decisiones específicas como: establecer los requisitos indispensables para aceptar la solicitud de servicios, elaborar el instructivo de procedimientos: brindar capacitación al personal administrativo, técnico y de cobranzas; adquirir un software para la gestión de recordación a clientes. Notificación de corte del servicio, y corte definitivo a los clientes que no muestran voluntad de pago.

Por consiguiente, el débil seguimiento de las deudas de los clientes trae consigo un aumento de la morosidad para ello deben usarse correctivos apoyados en la tecnología a los fines de tener un mayor control en lo referente a las obligaciones de los clientes con la empresa.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

NORIEGA (2014), en su tesis titulada: “Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala. Tesis para Optar al Grado de Maestro en Ciencias. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas. Concluye: Se estableció mediante el análisis financiero a un grupo de empresas dedicadas a la industria maquiladora de prendas de vestir, que durante el período 2007-2009 atraviesa por una administración desatendida de cuentas por cobrar producto de la falta de control en la concesión de créditos, ya que los otorgan con demasiada libertad, sin prestar la atención adecuada a los nuevos clientes. (...) además de ser revisadas y controladas periódicamente para asegurar una óptima gestión administrativa de cuentas por cobrar. Del análisis efectuado, se concluyó que la tasa de rendimiento sobre la inversión para el año 2009 fue del 21.67%, y el aporte de las ventas al crédito a este rendimiento fue del 15.78%; dato significativo que demuestra que las cuentas por cobrar merecen especial atención. También se concluyó, a través de un estudio de escenarios factibles donde se calculan rubros importantes para optimizar la gestión administrativa de cuentas por cobrar; que es necesario aplicar políticas, procedimientos y períodos de crédito adecuados al giro del negocio, que proyecte beneficios económicos a las empresas; además de aplicar medidas de control y seguimiento a dichas políticas conforme las necesidades y evolución del negocio.

Por tanto, las políticas de crédito en una sociedad son muy importantes para definir si debe concederse crédito a un cliente o no; la empresa debe establecer estándares de crédito y utilizarlas correctamente al tomar la decisión de concederlo, cada uno de estos aspectos son muy importantes para una administración exitosa de las cuentas por cobrar y no caer en la

morosidad. La investigación nos ayudará a conocer una buena optimización para la gestión administrativa de las cuentas por cobrar.

PARRALES (2013), en la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador, ubicada en la ciudad de Guayaquil –Ecuador quien investigó sobre: Análisis de Índice de Morosidad en la cartera de crédito del Iece-Guayaquil y propuesta de mecanismos de Prevención de Morosidad y Técnicas Eficientes de cobranzas, para optar el título de Magister en Administración de Empresas. La cual planteo como objetivo de implementar mecanismos de prevención de morosidad así como técnicas eficientes de cobranzas en la recuperación de la cartera de créditos de IECE-Guayaquil donde se aseguraría recursos cuya finalidad es seguir beneficiando a más usuarios ecuatorianos se concluyó que sus principales debilidades que presenta en la actualidad el departamento de IECE Guayaquil que no cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas por la falta de capacitación permanente con respecto a su gestión. Por ende, es fundamental los nombramientos del personal asignado a la administración de las cuentas por cobrar para lograr una mejor ejecución de las tareas asignadas, así mismo es importante capacitar y entrenar al personal para lograr los objetivos que se establezcan.

TIRADO, M. (2015). En la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, ubicada en la ciudad de Ambato –Ecuador, investigó sobre: “Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza,” para optar por el título de economista, la presente investigación tiene su enfoque principal en demostrar como las políticas crédito y cobranza, afectan a una empresa no solo en el aspecto organizativo sino también financiero. En este sentido para la empresa Fadicalza la investigación que se detalla, es de sumo interés, pues tiene un enfoque en proyectarse al futuro intentando corregir errores en la gestión tanto administrativo

como financiero, con la elaboración de un manual de políticas de crédito y cobranzas que permita solucionar problemas de liquidez que posee en la empresa, utilizando herramientas acordadas para determinar óptimas políticas y estrategias necesarias para la institución. Por otra parte, el tener un manual de este tipo, acorde tanto con las exigencias internas de la institución como el ambiente que lo rodea; genera cierta ventaja competitiva en comparación con las organizaciones que no poseen un lineamiento a seguir en forma de plan para la consecución plena de objetivos reales y alcanzables.

Por ende, enfocó en el reforzamiento de la política de cobranzas para afectar de manera positiva la liquidez de la empresa empleando como herramienta el diseño e implantación de un manual que permita contener la mayoría de los factores correctivos antes la situación que adversan no solo en lo administrativo sino financiero a la empresa.

ALTAMIRANO, M. (2015). En la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, ubicada en la ciudad de Ambato –Ecuador, investigó sobre: *“Políticas de cobranzas de pensiones escolares y su incidencia en la liquidez del centro de educación básica bilingüe particular " Nueva Esperanza" de la ciudad de Ambato, para optar por el título de Ingeniería en contabilidad y auditoría.* Para alcanzar este objetivo la institución debe brindar un ambiente de trabajo adecuado, para lo cual es importante brindarles estabilidad económica a los colaboradores; por tal motivo la institución se ve en la necesidad de modificar el sistema que se ha venido ejecutando al cobrar las pensiones. En la institución debido a una mala distribución de actividades no se ha conseguido que los padres de familia paguen con puntualidad las mensualidades, lo que genera un desequilibrio en la escuela que impide cumplir a tiempo con sus obligaciones salariales, esto trae como consecuencia malestar en los docentes, los cuales optan por mejores propuestas de trabajo. La presente investigación se ha realizado con la

finalidad de mejorar las condiciones económicas que la institución presenta; diseñando un manual de políticas de cobranza donde se detallan las actividades a seguir para mejorar la gestión de cobranza.

Por consiguiente, la falta de control en el tema relacionado con el seguimiento y estrategias relacionada con el cobro de las matrículas ingresos necesarios para el mantenimiento de la institución adversa contra la liquidez y funcionamiento de esta.

2.2. Bases Teórico - Científicas

2.2.1. Cuentas por Cobrar

Pérez (2013) señaló:

Las cuentas por cobrar son un derecho exigible que sirve para el desarrollo de la compañía, la adquisición de un sistema contable brindaría información segura y detallada de los acontecimientos de la forma de pago, los programas contables nos brindan información para la toma de decisiones y disminuir los riesgos del incumplimiento, los clientes morosos tienden a no pagar oportunamente los créditos otorgados, aumento los gastos financieros e interés con las entidades correspondientes (p. 14).

Según lo mencionado por el autor, se entiende el mecanismo de las cobranzas debe ser oportuna y eficaz para entregar información a los accionistas sobre los créditos otorgados a corto y largo plazo, la comunicación del saldo pendiente de cobro se va corroborar bajo supervisión de profesionales capacitados para definir el cobro con estrategias.

Guajardo y Andrade (2012), nos indica que:

Las cuentas por cobrar surgen de las ventas a crédito que realiza una compañía o por los préstamos que éstas conceden a terceras personas, ya sean sus empleados o no. En consecuencia, existe diversos tipos de cuentas por cobrar: a clientes por ventas efectuadas a crédito, documentos por cobrar a clientes o terceras personas y cuentas por cobrar a funcionarios o empleados de la compañía, por préstamos que les fue otorgado (p.148).

Por consiguiente, las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de las empresas. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como son los créditos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros.

Muñoz (2013) definió:

Cuentas por cobrar es el conjunto de acciones coordinadas, aplicadas adeuda y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones (p.3).

De acuerdo el autor las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios al crédito.

Flores (2013) precisó:

En general, el manejo de cuentas por cobrar exige al gerente financiero equilibrar el costo de otorgar crédito y el beneficio derivado de ello. Como cada empresa tiene características de operación únicas que afectan su política de crédito, no existe un modelo universal de optimización para determinar la política de crédito correcta para todas las empresas; sin embargo, si hay varias técnicas generales de control de crédito (p. 217).

Es decir, toda empresa tiene un criterio muy personalizado en su empresa en relación a las políticas de crédito y las cuentas por cobrar, otras más efectivas que otras, pero el resultado debe ser la mayor recuperación efectiva en el periodo establecido.

2.2.1.1. Dimensiones de las Cuentas por Cobrar

➤ Políticas de Cobranza

Flores (2013) definió la política de cobranza:

Consiste en decidir respecto del cobro. El contenido de esta política varía desde no hacer nada si un cliente paga en forma tardía (por lo general no es una buena opción), enviar una carta diplomática para requerir el pago, cobrar intereses sobre los pagos que se retrasan más de cierto periodo específico, hasta amenazar con tomar acciones legales al primer retraso (p. 876).

Es decir, la política de cobranza cuenta con diferentes procedimientos, si el cliente es demasiado moroso y el importe de la deuda no cubre con todo el gasto administrativo en la recuperación del efectivo, se procede al envío de la cuenta a la sección de cobranza especial.

Ross, Westerdfield y Jordan (2010), definió la política de cobranza:

Es realizar seguimiento a los pagos de los clientes, la mayoría de las empresas supervisan las cuentas pendientes de pago. Ante todo, la empresa lleva el control de su periodo promedio de

cobranza, PPC, a través del tiempo. Si ésta se dedica a una línea de negocios estacional, el PPC fluctúa durante el año, pero los aumentos inesperados en el PPC son motivo de preocupación. O los clientes se están tardando más en pagar, o cierto porcentaje de cuentas por cobrar muestran un retraso considerable (p.658).

La política de cobranza, es importante manejarla por rangos de antigüedad para tener exactitud de deuda vencida en cada rango y poder reforzar en la cobranza respectiva.

➤ **Política de cobranza especial**

Flores (2013) definió política de cobranza especial: “cuando la cuenta de un cliente se identifica como incobrable, se cancela contra la partida de provisión. Esto requiere que la empresa elimine la cuenta por cobrar específica y un importe igual de la partida de provisión” (p. 401).

Ross, Westerdfield y Jordan (2010), definió la política de cobranza especial:

En general, las empresas pasan por la siguiente secuencia de procedimientos con los clientes morosos: 1. Se envía una carta de aviso de morosidad para informar al cliente del estado de atraso en la cuenta. 2. Se hace una llamada telefónica al cliente. 3. Se contrata una agencia de cobranza. 4. Se emprenden acciones legales contra el cliente. En ocasiones, una empresa podría negarse a otorgar crédito adicional a los clientes hasta que los atrasos en los pagos se regularicen (p. 659).

En una política de cobranza especial, se procede a la contratación de un tercero en la cobranza para efectos tributarios y acciones legales, esto origina un punto de quiebre entre la empresa y el cliente, pero se debe agotar todo recurso para la recuperación del efectivo.

➤ **Ejecución de garantías**

Flores (2013) definió la ejecución de garantías: Los activos entregados por un prestatario para asegurar un crédito se llaman garantía (o valor). Una garantía se utiliza por el banco para

salvaguardar su capital y puede funcionar como seguro en el caso de que el prestatario no pueda (p. 42).

De acuerdo el autor es la garantía, es un respaldo del crédito otorgado al cliente en caso el no cumpla con la deuda, esta garantía se ejecuta al favor de la empresa y poder cubrir parcial y/o total de la deuda.

2.2.1.2. Importancia de Cuentas por Cobrar

La cuentas y documentos por cobrar son importantes porque son el total de los incrementos de los productos que ha sido realizado a través de las ventas al crédito. La liquidez que pueda obtener la entidad dependerá de la eficaz gestión que se realice con las cobranzas. Para las organizaciones, la inversión de las cuentas por cobrar es muy importante. Una de las decisiones a tomar para conocer la inversión que se ha obtenido en las cuentas por cobrar es la relación de la inversión al capital de trabajo y al activo circulante, y estas se obtienen a través de las pruebas de liquidez.

Según Cermeño (2008) "Las cuentas por cobrar se deben clasificar como activos corrientes y presentarse en el balance general como tal" (p. 51).

Volviendo al inicio, las cuentas por cobrar pueden dividirse de la siguiente manera: Cuentas por cobrar comerciales: Éstas se clasificarán en la cuenta que representen todos los derechos de la organización sobre las terceras personas que ha sido de origen por las ventas de productos al crédito. Cuentas por cobrar no comerciales: Aquí se encuentran deudores que proceden de otras fuentes diferentes a las ventas. Son originadas por transacciones distintas ya sea como préstamos a empleados o accionistas siempre y cuando la empresa haya dado autorización.

2.2.1.3. Características de las Cuentas por Cobrar

Se establece en las cuentas por cobrar, según Lawrence (2012, p.558) mencionó:

Este periodo es la duración promedio de tiempo que transcurre desde la venta a crédito hasta que el pago se convierte en fondos útiles para la empresa.

La segunda parte es el tiempo que transcurre desde que el cliente envía el pago hasta que la empresa recibe los fondos correspondientes en su cuenta bancaria.

La primera parte del periodo promedio de cobro implica administrar el crédito disponible para los clientes de la empresa, y la segunda parte implica cobrar y procesar los pagos.

Esta sección del capítulo analiza la administración del crédito de las cuentas por cobrar de la empresa.

El logro de esta meta comprende tres temas: 1. estándares de crédito y selección para su otorgamiento, 2. términos de crédito y 3. supervisión de crédito.

2.2.2. Morosidad

2.2.2.1. Definición

Marzo, Wicijowski y Rodríguez (2012) permitieron una definición de mora y, por ende, de moroso y de morosidad que:

El retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación (p. 8).

Los mismos autores aportan con una teoría sobre las variables que están presentes en la morosidad, que es importante para una mejor comprensión del concepto y, para el trabajo de campo realizado.

La morosidad, indudablemente, es un tema de especial relevancia para las empresas, principalmente por el hecho de que puede provocar la insolvencia de quien la padece e incluso derivar en una situación de concurso de acreedores si no se controla adecuadamente (González, 2013, p.5).

De Los Ángeles (2010), menciona lo siguiente:

[...] hay que considerar el impacto negativo que tiene la morosidad sobre la rentabilidad de la institución. Este efecto se da, tanto a través de los ingresos como de los gastos. La morosidad disminuye los ingresos pues se dejan de percibir ingresos financieros y aumenta los gastos tanto por las provisiones como por los gastos operativos [...] (p.26-27)

La morosidad es problema latente en los centros educativos ya que lo imparten ellos es educación, y este a su vez es un derecho constitucional, el cual no se puede restringir, si bien cierto los centros educativos, en su gran mayoría sin fines de lucro, necesitan de cobro de pensiones para cubrir sus necesidades que demanda dicho servicio.

2.2.2.2. Dimensiones de la Morosidad

➤ Ratio de solvencia

Marzo, Wicijowski y Rodríguez (2012) definieron: “Ratio de solvencia, que mide la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas, tanto a largo como a corto plazo, realizando todos sus activos, financieros y no financieros” (p. 9).

La ratio de solvencia permite comparar los activos y pasivos de una empresa, midiendo además si cuenta con los recursos necesarios para pagar todas sus deudas a corto y largo plazo.

➤ **Ratio de endeudamiento**

Marzo, Wicijowski y Rodríguez (2012) señalaron: “Ratio de endeudamiento, [que] establece la relación entre los fondos propios de una empresa para hacer frente a las deudas... que mantiene tanto en el largo como en el corto plazo” (p. 10).

Se entiende una ratio financiera que se obtiene al dividir las deudas tanto a largo como a corto plazo (suma de pasivo corriente y no corriente) por el patrimonio neto de una empresa.

➤ **Plazo**

Marzo, Wicijowski y Rodríguez (2012) precisaron: Plazo, tiempo específico en el que han de realizarse cuantos trámites sean necesarios y exigidos para una actividad en concreto; fuera del cual ello ya no será posible” (p. 11).

El plazo, jurídicamente es el tiempo legal o contractualmente establecido que ha de transcurrir para que se produzca un efecto jurídico, usualmente el nacimiento o la extinción de un derecho subjetivo o el tiempo durante el que un contrato tendrá vigencia.

➤ **Importe**

Marzo, Wicijowski y Rodríguez (2012) señalaron: “Importe, cuantía de un precio, crédito, deuda o saldo. Es decir, cantidad de dinero que vale una mercancía o que figura en una factura, una cuenta, una compra, etc” (p. 12).

El importe, es como un impuesto; el precio, el valor que le pones a un producto, y tarifa, es como un valor monetario que se pide por un servicio.

➤ **Tipos de interés**

Marzo, Wicijowski y Rodríguez (2012) señalaron:

Tipos de interés, en este caso entendido como el porcentaje que se aplica al capital (...debemos distinguir entre: Capital amortizado: Parte del préstamo o del crédito ya pagado. Capital pendiente: Parte del préstamo o del crédito que resta por pagar.) También en este sentido debemos hacer referencia al T.A.E. (Tasa Anual Equivalente) podemos reconocer las diferentes formas que éste adopta [tipos de interés]. Puede ser fijo, variable o mixto. El tipo de interés fijo es aquel que se mantiene constante durante toda la vida del préstamo. El tipo de interés variable se actualiza y revisa en los plazos establecidos con la entidad financiera. El tipo de interés mixto mantiene un tipo fijo durante los primeros años y el resto de tiempo hasta su cancelación, a tipo variable, marzo, et al. (2012, p. 12).

El tipo de interés o tasa de interés es el precio del dinero, es decir, es el precio a pagar por utilizar una cantidad de dinero durante un tiempo determinado. Su valor indica el porcentaje de interés que se debe pagar como contraprestación por utilizar una cantidad determinada de dinero en una operación financiera.

2.2.3. Tratamiento tributario y normas internacionales

Al hablar de las Cuentas Incobrables, es necesario remitirnos al Inciso i) del artº. 37 de la Ley del Impuesto a la Renta (LIR) el cual da pautas necesarias para la deducción; mencionando que son deducibles: Los castigos por deudas incobrables y las provisiones equitativas por el mismo concepto, siempre que se determinen las cuentas a las que corresponden.

Podemos entender que, para efectuar la deducción de estas cuentas, es necesario que podamos identificarlas, determinarlas a qué Cliente corresponden y cuáles son los documentos que dan origen a dichas deudas, debiendo tenerlas documentadas.

Además, agrega que:

No se reconoce el carácter de deuda incobrable a:

- a) Las deudas contraídas entre sí por partes vinculadas.
- b) Las deudas afianzadas por empresas del sistema financiero y bancario, garantizadas mediante derechos reales de garantía, depósitos dinerarios o compra venta con reserva de propiedad.
- c) Las deudas que hayan sido objeto de renovación o prórroga expresa.

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

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

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

b). Para efectuar la provisión por deudas incobrables

Se requiere de los siguientes aspectos:

i). Aspectos sustanciales:

- Que la deuda se encuentre vencida y se demuestre la existencia de dificultades financieras del deudor que hagan previsible el riesgo de incobrabilidad, mediante análisis periódicos de los créditos concedidos o por otros medios, o
- Se demuestre la morosidad del deudor mediante la documentación que evidencie las gestiones de cobro luego del vencimiento de la deuda, o el protesto de documentos, o el inicio de procedimientos judiciales de cobranza.

- Que hayan transcurrido más de doce (12) meses desde la fecha de vencimiento de la obligación sin que ésta haya sido satisfecha.

ii). Aspectos formales:

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

2.2.4. NIC 39 Instrumentos Financieros

➤ **Reconocimiento**

La NIC 39 nos dice que se debe reconocer un menor valor de las mismas si el importe en libros es mayor que su valor recuperable estimado. Para ello, la empresa debe evaluar en cada fecha de reporte, si existe evidencia de que el activo ha perdido valor. Por lo tanto, de ser el caso, se debe presentar la cuenta de cobranza dudosa correspondiente y el movimiento de la misma durante el año identificando el tipo de cuenta a la que corresponde (comercial u otras).

La evaluación de la deuda debe ser individual o por deudor, según existan pocos clientes, de acuerdo con ella se genera la provisión, la que disminuye la cuenta por cobrar correspondiente. En el caso de empresas que por razones de sus actividades mantengan una gran cantidad de clientes, la evaluación de la deuda se debe efectuar de acuerdo con su antigüedad

Deterioro de valor: Según la NIC 39 aplica este criterio en base al vencimiento:

En el caso de un activo financiero con un vencimiento fijo, que sufriese posteriormente un deterioro en el valor, cualquier pérdida o ganancia que hubiera sido reconocida directamente en el patrimonio neto, se reconocerá en el resultado del ejercicio.

En el caso de un activo financiero que no tenga un vencimiento fijo, sufriese posteriormente un deterioro del valor, cualquier pérdida o ganancia previa que hubiese sido reconocida directamente en el patrimonio neto, se reconocerá en el resultado del ejercicio.

2.2.4. NIIF 9

➤ Instrumentos financieros

El nuevo marco normativo requiere la clasificación de los activos financieros según su medición posterior, a costo amortizado, a valor razonable con cambios en otro resultado integral o a valor razonable con cambios en resultados. La clasificación se basaría en el modelo de gestión de activos financieros que tienen las características de los flujos de efectivo contractuales.

La adopción de la NIIF 9 implicó una variación en la metodología de la clasificación de los activos financieros. De acuerdo a la NIC 39, la medición posterior de activos financieros era a valor razonable o a costo amortizado; y las categorías de clasificación, a valor razonable con cambios en resultados, activos financieros mantenidos hasta el vencimiento, activos disponibles para la venta y cuentas por cobrar.

Mientras que la NIC 39 establecía que los estados financieros deberían reflejar la pérdida en la que ha incurrido la entidad, la NIIF 9 introduce el enfoque de pérdida esperada, el cual indica que no es necesario que un evento de pérdida ocurra para que el deterioro sea reconocido.

Actualmente, Real Plaza no aplica NIIF 9 siendo obligatoria su determinación desde el 2018, esto puede traer contingencias con las auditoría, teniéndose que determinar el ajuste según las consideraciones de la norma, pudiendo impactar en el Resultado del ejercicio.

2.3. Definición de términos básicos

Cuentas por cobrar. Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Las cuentas por cobrar son el dinero que se le debe a una sociedad por el bien o servicios que hayan recibido. En este tema implica el análisis de las cuentas por cobrar a terceros y afiliadas, también aquellas provisiones pendientes de facturar al cierre del periodo.

Importe. Cuantía de un precio, crédito, deuda o saldo.

Morosidad. Chiriboga (2005): “La morosidad se define, típicamente como un impago tanto de la deuda principal como de los intereses. La morosidad es la falta de puntualidad o retraso de una obligación por pagar. Se revisará las cuentas de cobranza dudosa, letras y refinanciamientos existentes en la empresa.

Plazo. Tiempo específico en el que han de realizarse cuantos trámites sean necesarios y exigidos para una actividad en concreto; fuera del cual ello ya no será posible.

Ratio de solvencia. Mide la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas, tanto a largo como a corto plazo, realizando todos sus activos financieros y no financieros. Se revisará la capacidad de pago que tiene la organización para asumir sus obligaciones.

Ratio de endeudamiento. Establece la relación entre los fondos propios de una empresa para hacer frente a las deudas que mantiene tanto en el largo como en el corto plazo.

Esta ratio nos indica en qué grado la empresa es dependiente financieramente de otras entidades.

Tipos de interés. En este caso entendido como el porcentaje que se aplica al capital (...debemos distinguir entre: Capital amortizado: Parte del préstamo o del crédito ya pagado. Capital pendiente: Parte del préstamo o del crédito que resta por pagar.

CAPÍTULO III

3. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos de la investigación

Las hipótesis son consideradas las guías para el estudio, el punto de enlace entre la teoría y la observación. Su importancia radica en que dan rumbo a la investigación al sugerir los pasos y procedimientos que deben darse en la búsqueda del conocimiento.

3.1.1 Hipótesis General

Existe relación de las cuentas por cobrar en el aumento de la morosidad en Real Plaza SRL, en el distrito Jesús María 2018.

3.1.2 Hipótesis Específicas

- Existe relación entre las políticas de cobranza y la morosidad en Real Plaza SRL, en el distrito Jesús María 2018.
- Existe relación entre la política de cobranza especial y la morosidad en Real Plaza SRL, en el distrito Jesús María 2018.
- Existe relación entre la ejecución de garantías y la morosidad en Real Plaza SRL, en el distrito Jesús María 2018.

3.2. Identificación de variables o unidades de análisis

3.2.1. Operacionalización de las variables

VARIABLE INDEPENDIENTE (X): CUENTAS POR COBRAR		
DEFINICION		
Las cuentas por cobrar son un derecho exigible que sirve para el desarrollo de la compañía, son el dinero que se le debe a una sociedad por el bien o servicios que hayan recibido		
DIMENSIONES	DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADORES
POLITICAS DE COBRANZA	Se refiere a los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes.	Llamada telefónica
		Visita de cliente
		Ejecución de cobranza
		Notificaciones
POLITICAS DE COBRANZA ESPECIAL	Son los procedimientos que realiza la empresa cuando se encuentra con créditos designados como incobrables.	Cartas notariales
		Refinanciamiento de deuda
		Renovación de deuda
		Pagaré
EJECUCION DE GARANTIAS	Es respaldo del crédito otorgado al cliente en caso el no cumpla con la deuda, esta garantía se ejecuta al favor de la empresa y poder cubrir parcial y/o total de la deuda.	Hipoteca
		Capacidad de pago de una empresa o persona

VARIABLE DEPENDIENTE (Y): MOROSIDAD		
DEFINICION		
Es el retraso en el cumplimiento de una obligación de pago a su vencimiento, típicamente como un impago tanto de la deuda principal como de los intereses.		
DIMENSIONES	DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADORES
Ratio de solvencia	Mide la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas, tanto a largo como a corto plazo	Capacidad de pago de una empresa o persona
		Activos financieros
		Activos no financieros
Ratio de endeudamiento	Establece la relación entre los fondos propios de una empresa para hacer frente a las deudas	Fondos propios de una empresa o persona
		Hacer frente a las deudas
Plazo	Tiempo específico en el que han de realizarse cuantos trámites sean necesarios y exigidos para una actividad en concreto	Tiempo específico
		Actividad en concreto
Importe	Cuantía de un precio, crédito, deuda o saldo	Cuantía de un precio
		Crédito deuda o saldo
Tipos de interés	En este caso entendido como el porcentaje que se aplica al capital	Capital amortizado
		Capital pendiente
		Interés fijo, variable o mixto

3.3. Matriz lógica de consistencia

CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD EN REAL PLAZA SRL, EN EL DISTRITO JESÚS MARÍA 2018.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Diseño de la metodología
Problema general	Objetivo General	Hipótesis General	X: Cuentas por cobrar Dimensiones: Políticas de cobranza Políticas de cobranza especial Ejecución de garantías	Recolección de información documentaria. Encuestas
¿Cuál es la relación entre las cuentas por cobrar y la morosidad en Real Plaza SRL, en el distrito Jesús María 2018?	Determinar la relación entre las cuentas por cobrar y la morosidad en Real Plaza SRL, en el distrito Jesús María 2018.	La falta de estrategias adecuadas para el manejo de las cuentas por cobrar incide en el aumento de la morosidad en Real Plaza SRL, en el distrito Jesús María 2018.		
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Y: Morosidad Dimensiones: Ratio de solvencia Ratio de endeudamiento Plazo Importe Tipo de interés	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre las políticas de cobranza y la morosidad en Real Plaza SRL, en el distrito Jesús María 2018?	Objetivo específico 1 Analizar la relación entre las políticas de cobranza y la morosidad en Real Plaza SRL, en el distrito Jesús María 2018.	Hipótesis específica 1 Existe relación entre las políticas de cobranza y la morosidad en Real Plaza SRL, en el distrito Jesús María 2018.		
Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre la política de cobranza especial y la morosidad en Real Plaza SRL, en el distrito Jesús María 2018?	Objetivo específico 2 Establecer la relación entre la política de cobranza especial y la morosidad en Real Plaza SRL, en el distrito Jesús María 2018.	Hipótesis específica 2 Existe relación entre la política de cobranza especial y la morosidad en Real Plaza SRL, en el distrito Jesús María 2018.		
Problema específico 3 ¿Cuál es la relación entre la ejecución de garantías y la morosidad en Real Plaza SRL, en el distrito Jesús María 2018?	Objetivo específico 3 Establecer la relación entre la ejecución de garantías y la morosidad en Real Plaza SRL, en el distrito Jesús María 2018.	Hipótesis específica 3 Existe relación entre la ejecución de garantías y la morosidad en Real Plaza SRL, en el distrito Jesús María 2018.		

CAPÍTULO IV

4. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo y método de investigación

El tipo de investigación desarrollada es de tipo Correlacional, hipotético deductivo

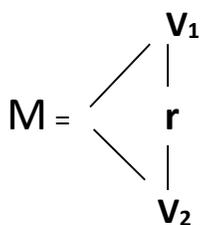
4.2 Diseño específico de investigación

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal.

Valderrama (2013) sobre el diseño no experimental señaló que:

La población muestra se contempla en su realidad y ambiente natural. La labor fundamental del investigador es la de percibir las dificultades para luego examinarlas en su estado natural y, así, explicar o medir los niveles de correlación, o interpretando las causas y efectos y, en otros casos, pronosticando algún problema que podría acontecer en el futuro (p. 178).

Es de corte transversal, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) los diseños de investigación transversal reúnen datos en un momento dado, en un solo tiempo. Su objetivo es describir variables y examinar su repercusión e interrelación en un instante dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que ocurre (p. 154).



Interpretando el diagrama tenemos:

M: Muestra de la población

V₁: Variable: Cuentas por cobrar

V₂: Variable: Morosidad

r: Coeficiente de correlación entre variables

4.3. Población, muestra o participantes de la investigación

a) Población de la investigación

Valderrama (2013) “Es un grupo finito o infinito de seres, cosas o elementos, que poseen cualidades o particularidades comunes, capaces de ser examinados” (p.182).

Los participantes que conformó la investigación están conformados por 50 profesionales; administradores, contadores y técnicos entre hombres y mujeres, colaboradores. Se eligió como población a las áreas de principal interés, cobranzas, tesorería y finanzas. Las mismas que en su día a día realizan actividades relacionadas al tema de investigación.

b) Muestra de la investigación

(Hernández et al., 2014) comentaron:

No siempre, pero la mayoría de las situaciones si realizamos el estudio en una encuesta. Solo cuando queremos efectuar un censo debemos incluir todos los casos (personas, animales, plantas, objetos) del universo o población. Por ejemplo, los estudios motivacionales en empresas suelen abarcar a todos sus empleados para evitar que los excluidos piensen que su opinión no se toma en cuenta (p.172).

La muestra, se define por Carrasco y Calderero en el año 2017, como un subconjunto representativo de la población. En este sentido, para poder abordar dicha población se efectuará una muestra a conveniencia de tipo censal, abarcado la totalidad de la población en estudio.

Se realizó entrevistas a los informantes claves de las áreas: contable, cobranzas, finanzas y gestión inmobiliaria y se realizaron encuestas para obtener la información de la muestra que representa una población.

La muestra estuvo conformada por la totalidad de empleados (50) de las áreas antes mencionadas que laboran en la empresa Real Plaza SRL en el periodo 2018.

4.4. Instrumento de recolección de datos

Instrumento: Cuestionario

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

Instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos: encuesta.

La información obtenida será almacenada en la ficha de recolección de datos, este instrumento ha sido confeccionado específicamente para el desarrollo del estudio propuesto, donde se incluirán todas las variables y parámetros relacionados con el tema y con los objetivos propuestos, cuyo modelo, adjuntamos en anexos de este protocolo.

Valderrama (2013) señala que: “Los instrumentos son los recursos materiales que utiliza el investigador para reunir y acumular información” (p.195).

Se aplicaría el instrumento a los 50 sujetos y estos responderán 28 y 30 ítems. En primera instancia con respecto a la variable cuentas por cobrar en el caso de la dimensión políticas de cobranza se establecen 9 preguntas, en la dimensión de políticas de cobranza especial 13 y 6 en la ejecución de garantías. En el caso de la variable morosidad se presentan 30 preguntas de las cuales 4 están relacionadas a la dimensión de la ratio de solvencia, 4 a la dimensión de la ratio de endeudamiento, 6 a la dimensión del plazo, 8 a la dimensión del importe y por último 9 a la dimensión tipo de interés.

4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Técnica: Encuesta

La técnica que se utilizó en la presente investigación es una encuesta, un método fundado en interrogantes orientadas a un número importante de personas, empleando cuestionarios que, a través de preguntas realizadas en manera personal, telefónica o correo dejen investigar las opiniones, características, costumbres, hábitos, gustos, etc. de una agrupación establecida (Hernández et al., 2014).

Se efectuaron encuestas para obtener información de lo que representa la muestra de la población.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

a) Observación de documentación:

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

b) Cuestionario:

Permitió recopilar información cualitativa o cuantitativa mediante preguntas cerradas.

c) Presentación de Datos:

Se mostrarán los datos obtenido de manera gráfica para hacer más didáctica su exposición

e) Conclusiones:

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

4.6 Procedimientos de ejecución de estudio

Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos

La técnica de investigación que se aplicara es la verificación de la documentación caracterizada por su amplia utilidad en la investigación, debido a su utilidad, versatilidad,

sencillez y objetividad de los datos que se obtiene mediante la recopilación de datos como instrumento de la investigación.

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

a) Gráficos estadísticos:

Se han derivado de los resultados obtenidos mediante el cuestionario aplicado a los 50 especialistas consultados, expresados visualmente mediante valores numéricos que aparecen en las tablas estadísticas. Todos los tipos de gráficos se han realizado mediante el software informático, en este caso Excel, siendo los gráficos utilizados los circulares.

b) Recolección bibliográfica:

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

c) Encuesta:

Cuestionario: Se recopiló información importante a través del cuestionario con preguntas cerradas, realizado a la muestra.

PROCEDIMIENTOS DE COMPROBACIÓN DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Los procedimientos de validez para garantizar su eficacia y efectividad de los instrumentos de investigación, fundamentalmente si estos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquellos que se desea medir en las variables, procedió con la aplicación de las pruebas de documentación sustentadora como pruebas de muestra en forma aleatoria.

Diseño descriptivo simple: Recoger información con respecto al objeto de estudio

Z >-----> **P**

Dónde:

Z= Muestra

P= Conjunto de datos seleccionados

El objetivo de utilizar preguntas cerradas es sacar conclusiones concretas sobre los encuestados. Encontrar patrones, rasgos y comportamientos. (Anexo se presentará a través del software SPSS estos resultados)

CAPÍTULO V

5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Datos cuantitativos

Al aplicar el instrumento de la encuesta a los 50 sujetos se generaron resultados por cada variable, a su vez de las dimensiones de cada una de ellas con una escala que va de siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

La muestra consta de 58 preguntas que fueron procesadas en Word e impresas, y la escala de Likert lo cual nos permite conocer el grado de conformidad del encuestado a través de las tablas de frecuencia y procesamiento de datos a través de la técnica del software SPSS.

FIGURA 1: Escala de Likert

-
1. No estoy muy seguro.
 2. No estoy seguro.
 3. No tengo idea
 4. Estoy seguro.
 5. Estoy muy seguro.
-

5.2 Análisis de resultados

Variable Independiente: Cuentas por cobrar. Dimensión política de cobranza

Pregunta 1. ¿Es efectivo el uso de las llamadas telefónicas?

TABLA 1: ¿Es efectivo el uso de las llamadas telefónicas?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	34	68
Casi Siempre	3	6
A veces	4	8
Casi Nunca	3	6
Nunca	6	12
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

FIGURA 2: ¿Es efectivo el uso de las llamadas telefónicas?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación: De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 34 contestaron que siempre es efectivo el uso de las llamadas telefónicas, lo que equivale a un 68%, 3 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 6% ,4 contestaron que a veces que equivale a 8%, 3 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 6% y 6 contestaron que nunca lo que equivale a 12%.

Se evidencia que existen respuestas negativas de este método, lo que llevaría a evaluar los procedimientos y que pautas realizan a la hora de las llamadas.

Pregunta N°2. ¿Es efectivo el uso de correos electrónicos?

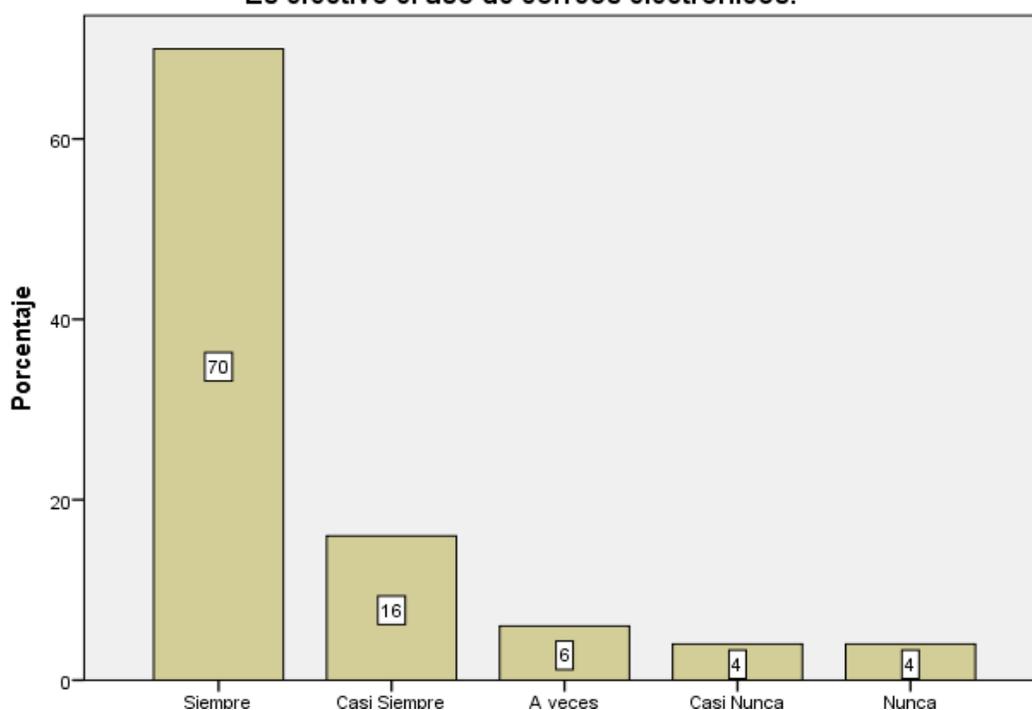
TABLA 2: ¿Es efectivo el uso de correos electrónicos?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	35	70
Casi Siempre	8	16
A veces	3	6
Casi Nunca	2	4
Nunca	2	4
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 3: ¿Es efectivo el uso de correos electrónicos?

Es efectivo el uso de correos electrónicos.



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 35 contestaron que siempre es efectivo el uso de correos electrónicos, lo que equivale a un 70%, 8 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 16%, 3 contestaron que a veces que equivale a 6%, 2 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 4% y 2 contestaron que nunca lo que equivale a 2%. Según el resultado de este procedimiento, habría que evaluar las direcciones electrónicas y actualizaciones de datos de clientes.

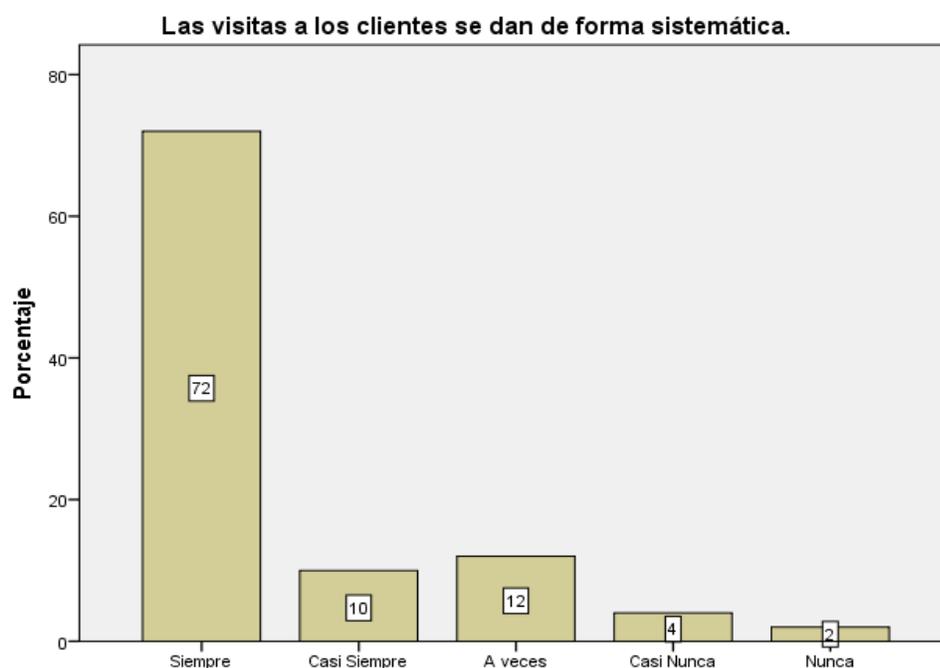
Pregunta N°3. ¿Las visitas a los clientes se dan de forma sistemática?

TABLA 3: ¿Las visitas a los clientes se dan de forma sistemática?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	36	72
Casi Siempre	5	10
A veces	6	12
Casi Nunca	2	4
Nunca	1	2
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 4: ¿Las visitas a los clientes se dan de forma sistemática?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 36 contestaron que siempre las visitas a los clientes se dan de forma sistemática, lo que equivale a un 72%, 5 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 10%, 6 contestaron que a veces que equivale a 12%, 2 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 4% y 1 contestaron que nunca lo que equivale a 2%. El resultado demuestra que no se realiza un continuo seguimiento físico a los clientes morosos.

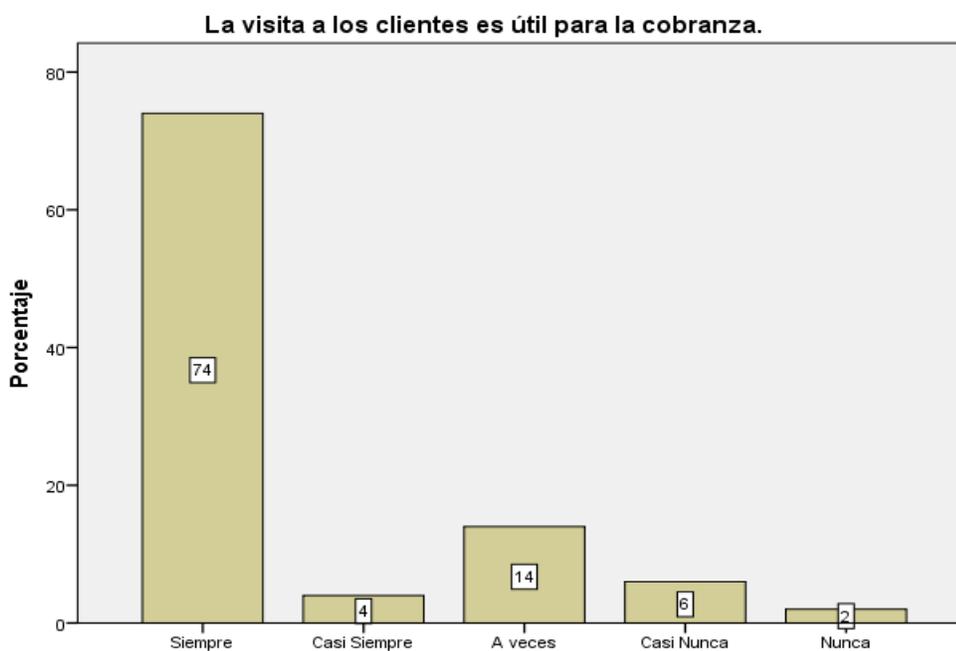
Pregunta N°4. ¿La visita a los clientes es útil para la cobranza?

TABLA 4: ¿La visita a los clientes es útil para la cobranza?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	37	74
Casi Siempre	2	4
A veces	7	14
Casi Nunca	3	6
Nunca	1	2
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 5: ¿La visita a los clientes es útil para la cobranza?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 37 contestaron que siempre la visita a los clientes es útil para la cobranza, lo que equivale a un 74%, 2 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 4%, 7 contestaron que a veces que equivale a 14%, 3 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 6% y 1 contestaron que nunca lo que equivale a 2%. Se debe revisar cuales son los protocolos realizados y estrategias de comunicación.

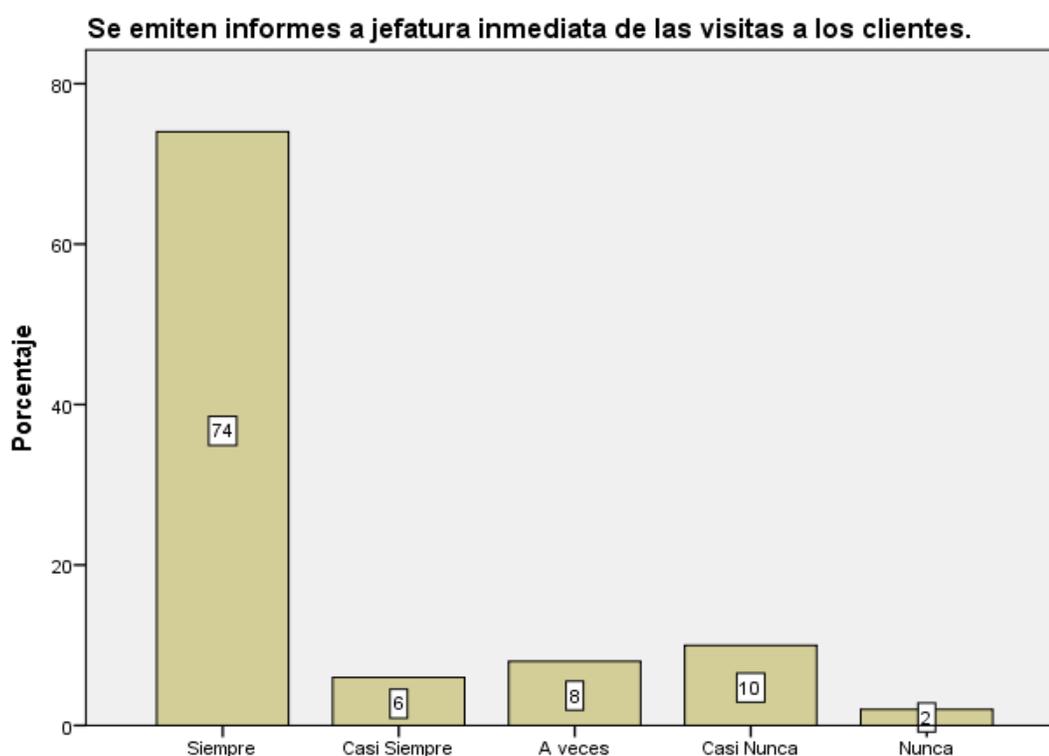
Pregunta N°5. ¿Se emiten informes a jefatura inmediata de las visitas a los clientes?

TABLA 5: ¿Se emiten informes a jefatura inmediata de las visitas a los clientes?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	37	74
Casi Siempre	3	6
A veces	4	8
Casi Nunca	5	10
Nunca	1	2
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 6: ¿Se emiten informes a jefatura inmediata de las visitas a los clientes?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 37 contestaron que siempre se emiten informes a jefatura inmediata de las visitas a los clientes, lo que equivale a un 74%, 3 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 6%, 4 contestaron que a veces que equivale a 8%, 5 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 10% y 1 contestaron que nunca lo que equivale a 2%. Según el resultado existe una comunicación, pero se podrán mejorar y controlar para mayores resultados.

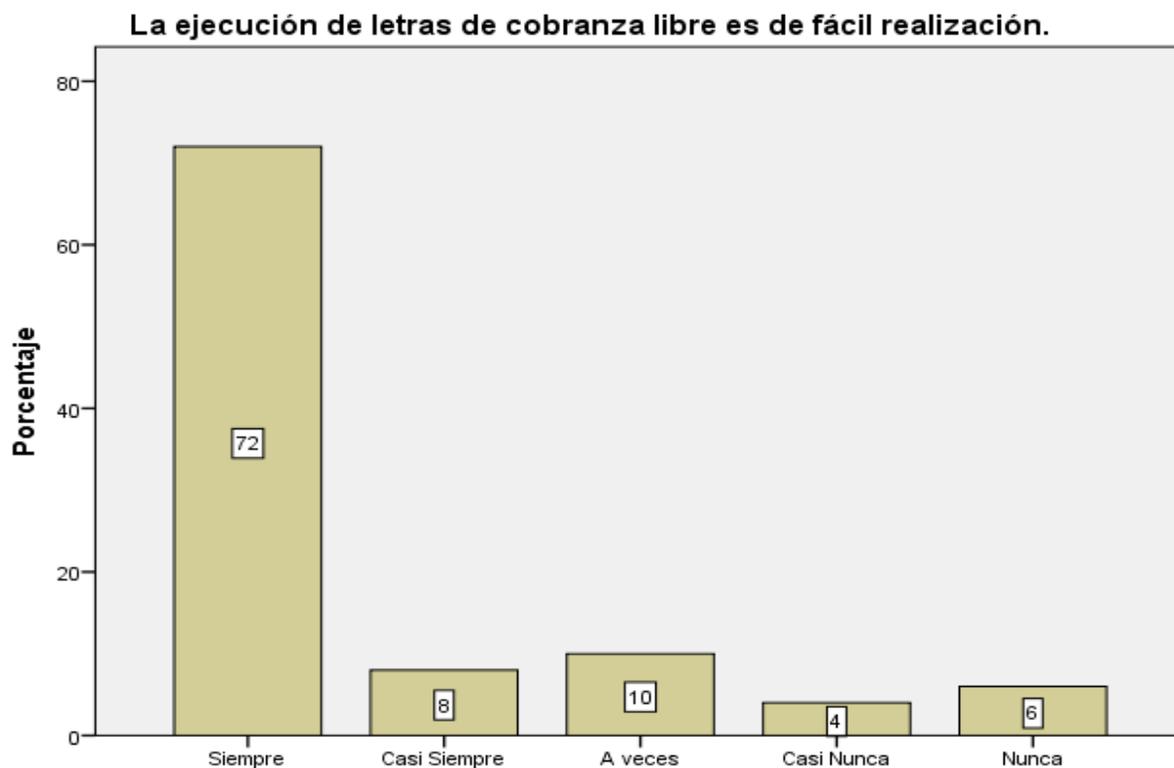
Pregunta N°6. ¿La ejecución de letras de cobranza libre es de fácil realización?

TABLA 6: ¿La ejecución de letras de cobranza libre es de fácil realización?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	36	72
Casi Siempre	4	8
A veces	5	10
Casi Nunca	2	4
Nunca	3	6
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 7: ¿La ejecución de letras de cobranza libre es de fácil realización?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 36 contestaron que siempre la ejecución de letras de cobranza libre es de fácil realización, lo que equivale a un 72%, 4 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 8%, 5 contestaron que a veces que equivale a 10%, 2 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 4% y 3 contestaron que nunca lo que equivale a 6%.

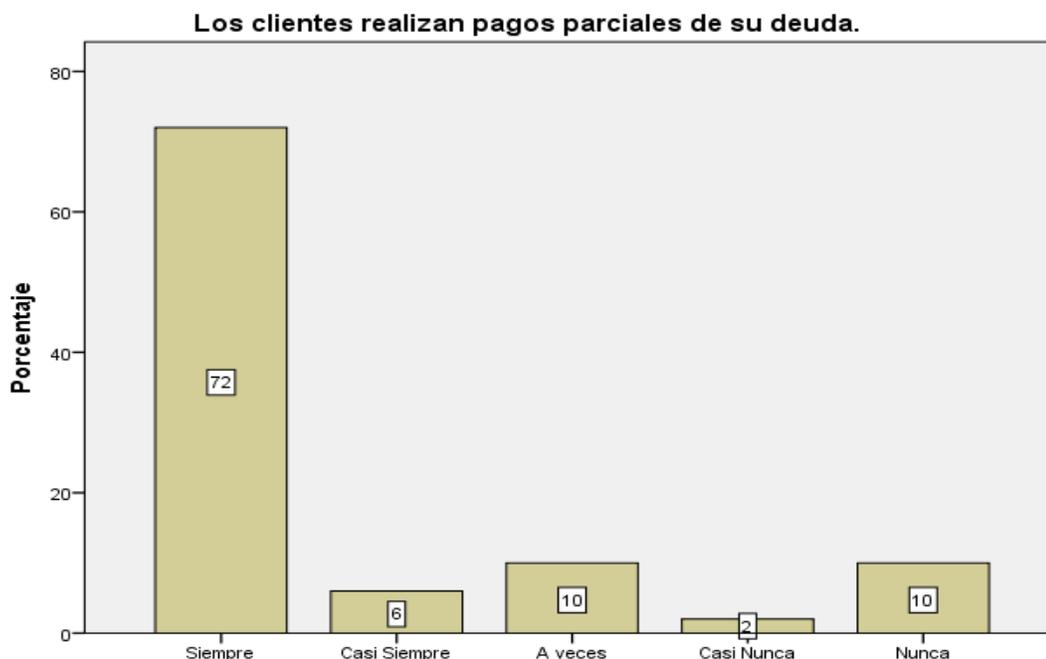
Pregunta N°7. ¿Los clientes realizan pagos parciales de su deuda?

TABLA 7: ¿Los clientes realizan pagos parciales de su deuda?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	36	72
Casi Siempre	3	6
A veces	5	10
Casi Nunca	1	2
Nunca	5	10
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 8: ¿Los clientes realizan pagos parciales de su deuda?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 36 contestaron que siempre los clientes realizan pagos parciales de su deuda, lo que equivale a un 72%, 3 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 6%, 5 contestaron que a veces que equivale a 10%, 1 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 2% y 5 contestaron que nunca lo que equivale a 10%. Lo resultados demuestran que los clientes abonan en partes sus deudas, se debe revisar las políticas de cobro.

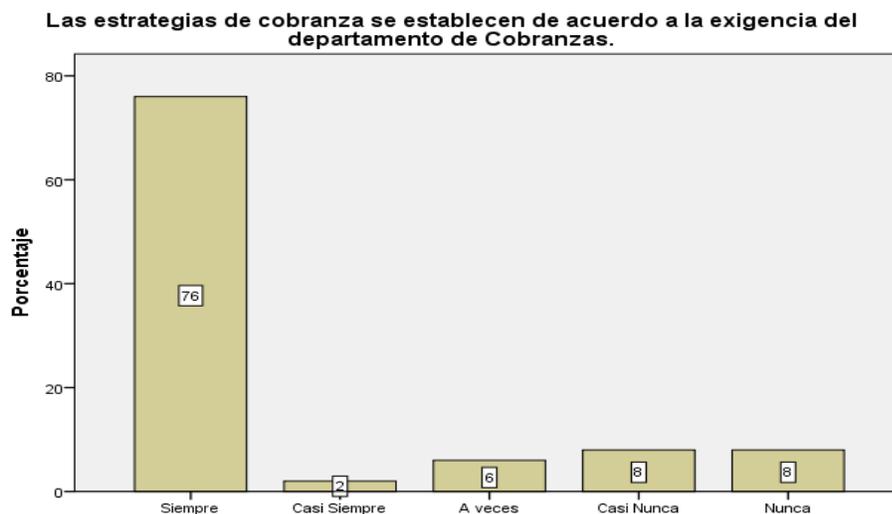
Pregunta N°8. ¿Las estrategias de cobranza se establecen de acuerdo a la exigencia del departamento de Cobranzas?

TABLA 8: ¿Las estrategias de cobranza se establecen de acuerdo a la exigencia del departamento de Cobranzas?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	38	76
Casi Siempre	1	2
A veces	3	6
Casi Nunca	4	8
Nunca	4	8
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 9: ¿Las estrategias de cobranza se establecen de acuerdo a la exigencia del departamento de Cobranzas?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 38 contestaron que siempre las estrategias de cobranza se establecen de acuerdo a la exigencia del departamento de Cobranzas, lo que equivale a un 76%, 1 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 2%, 3 contestaron que a veces que equivale a 6%, 4 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 8% y 4 contestaron que nunca lo que equivale a 4%. El resultado evidencia que el área encargada no siempre toma las decisiones sobre las estrategias de cobro, se puede evaluar capacitaciones y competencias al personal para que el área refuerce los conocimientos de sus operaciones.

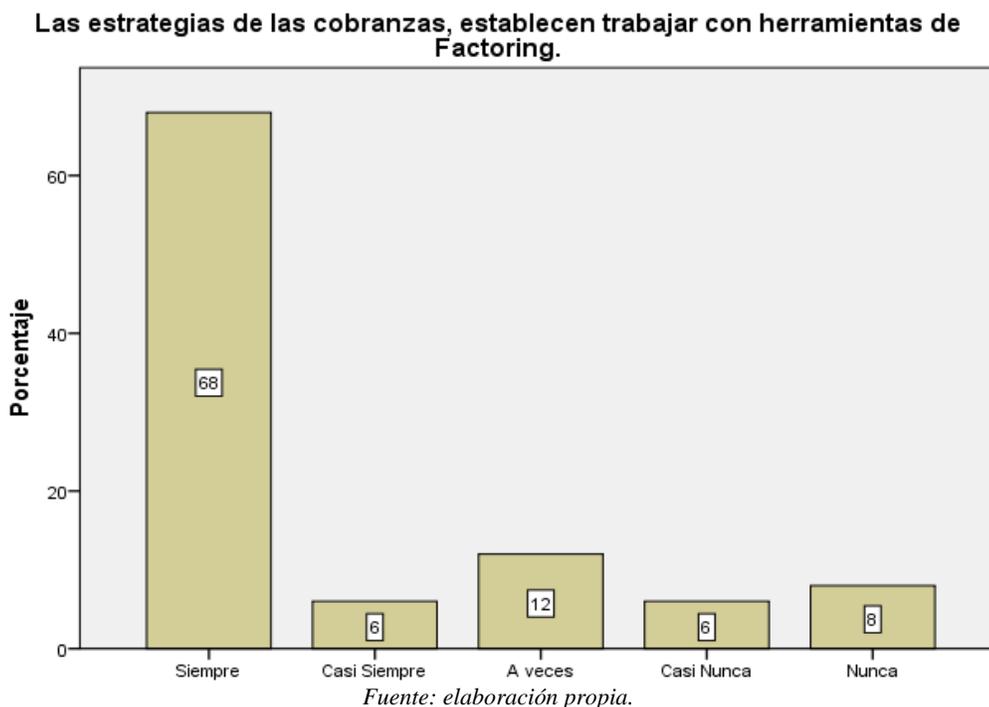
Pregunta N°9. ¿Las estrategias de las cobranzas, establecen trabajar con herramientas de Factoring?

TABLA 9: ¿Las estrategias de las cobranzas, establecen trabajar con herramientas de Factoring?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	34	68
Casi Siempre	3	6
A veces	6	12
Casi Nunca	3	6
Nunca	4	8
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 10: ¿Las estrategias de las cobranzas, establecen trabajar con herramientas de Factoring?



Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 34 contestaron que siempre las estrategias de las cobranzas, establecen trabajar con herramientas de Factoring, lo que equivale a un 68%, 3 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 6%, 6 contestaron que a veces que equivale a 12%, 3 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 6% y 4 contestaron que nunca lo que equivale a 8%.

Dimensión de Políticas de Cobranza Especial.

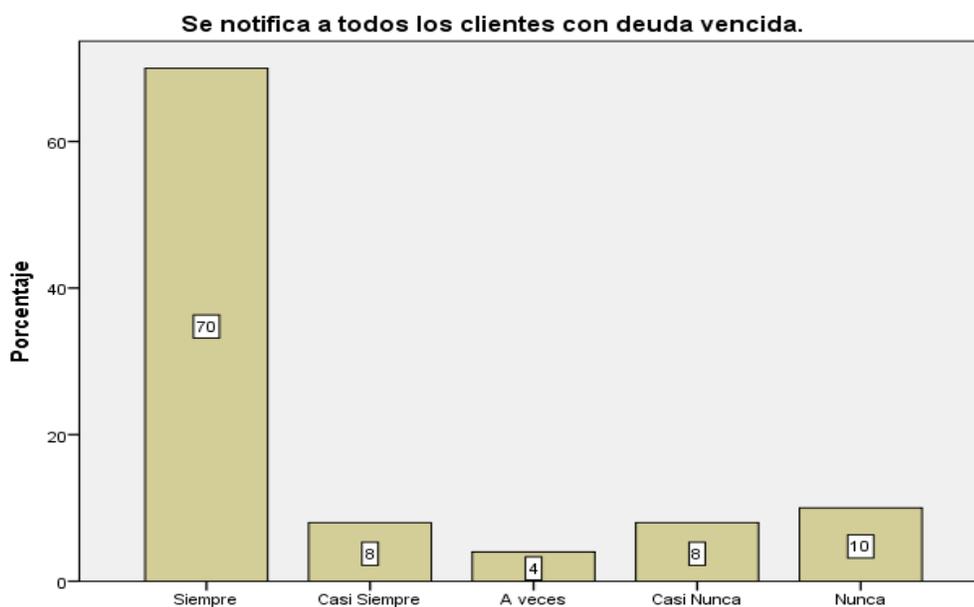
Pregunta N°10. ¿Se notifica a todos los clientes con deuda vencida?

TABLA 10: ¿Se notifica a todos los clientes con deuda vencida?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	35	70
Casi Siempre	4	8
A veces	2	4
Casi Nunca	4	8
Nunca	5	10
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 11: ¿Se notifica a todos los clientes con deuda vencida?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 35 contestaron que siempre se notifica a todos los clientes con deuda vencida, lo que equivale a un 70%, 4 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 8%, 2 contestaron que a veces que equivale a 4%, 4 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 8% y 5 contestaron que nunca lo que equivale a 10%.

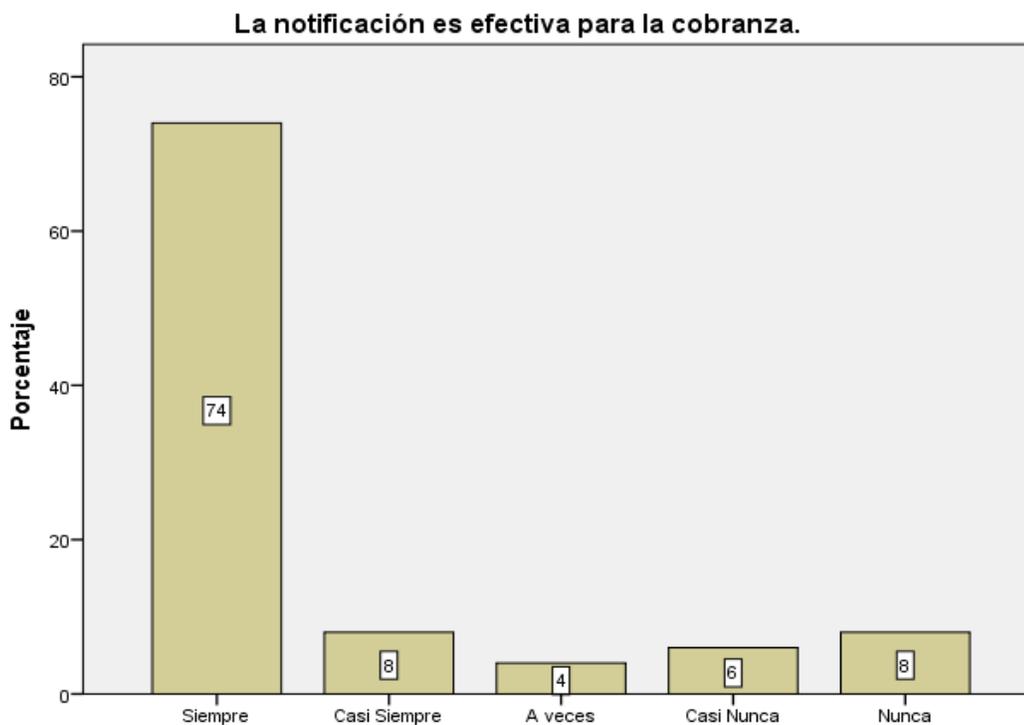
Pregunta N°11. ¿La notificación es efectiva para la cobranza?

TABLA 11: ¿La notificación es efectiva para la cobranza?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	37	74
Casi Siempre	4	8
A veces	2	4
Casi Nunca	3	6
Nunca	4	8
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 12: ¿La notificación es efectiva para la cobranza?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 37 contestaron que siempre la notificación es efectiva para la cobranza, lo que equivale a un 74%, 4 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 8%, 2 contestaron que a veces que equivale a 4%, 3 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 6% y 4 contestaron que nunca lo que equivale a un 8%.

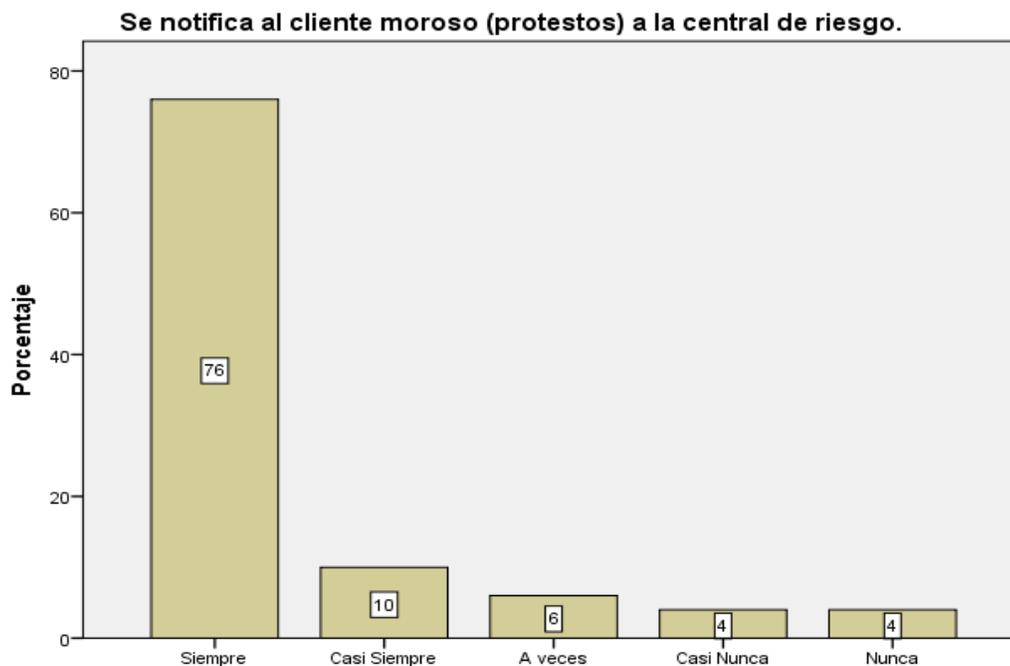
Pregunta N°12. ¿Se notifica al cliente moroso (protestos) a la central de riesgo?

TABLA 12: ¿Se notifica al cliente moroso (protestos) a la central de riesgo?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	38	76
Casi Siempre	5	10
A veces	3	6
Casi Nunca	2	4
Nunca	2	4
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 13: ¿Se notifica al cliente moroso (protestos) a la central de riesgo?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 38 contestaron que siempre se notifica al cliente moroso (protestos) a la central de riesgo, lo que equivale a un 76%, 5 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 10%, 3 contestaron que a veces que equivale a 6%, 2 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 4% y 2 contestaron que nunca lo que equivale a 4%.

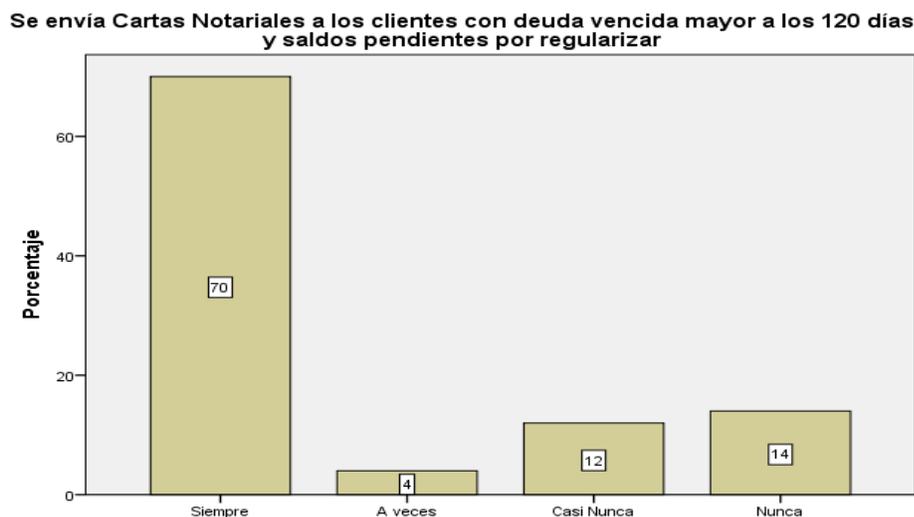
Pregunta N°13. ¿Se envía Cartas Notariales a los clientes con deuda vencida mayor a los 120 días y saldos pendientes por regularizar?

TABLA 13: ¿Se envía Cartas Notariales a los clientes con deuda vencida mayor a los 120 días y saldos pendientes por regularizar?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	35	70
Casi Siempre	0	0
A veces	2	4
Casi Nunca	6	12
Nunca	7	14
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 14: ¿Se envía Cartas Notariales a los clientes con deuda vencida mayor a los 120 días y saldos pendientes por regularizar?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 35 contestaron que siempre se envía Cartas Notariales a los clientes con deuda vencida mayor a los 120 días y saldos pendientes por regularizar, lo que equivale a un 70%, 0 contestaron casi siempre lo que equivale a un 0%, 2 contestaron que a veces lo que equivale a un 4%, 6 contestaron casi nunca lo que equivale a 12% y 7 contestaron que nunca lo que equivale a 14%.

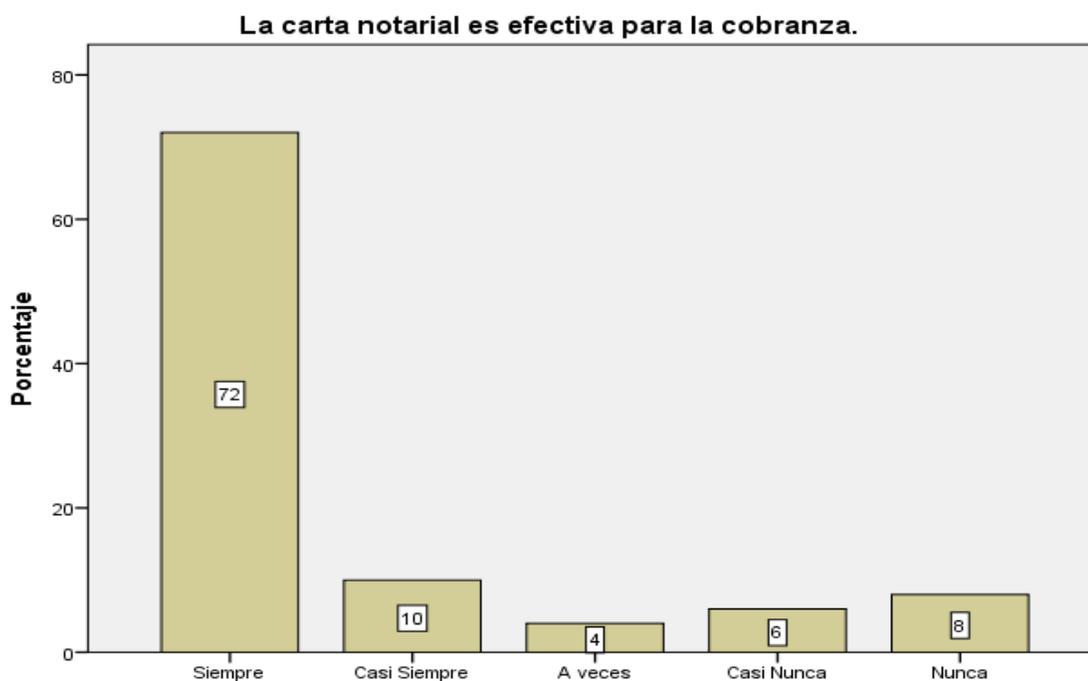
Pregunta N°14. ¿La carta notarial es efectiva para la cobranza?

TABLA 14: ¿La carta notarial es efectiva para la cobranza?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	36	72
Casi Siempre	5	10
A veces	2	4
Casi Nunca	3	6
Nunca	4	8
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 15: ¿La carta notarial es efectiva para la cobranza?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 36 contestaron que siempre la carta notarial es efectiva para la cobranza, lo que equivale a un 72%, 5 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 10%, 2 contestaron que a veces que equivale a 4%, 3 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 6% y 4 contestaron que nunca lo que equivale a un 8%.

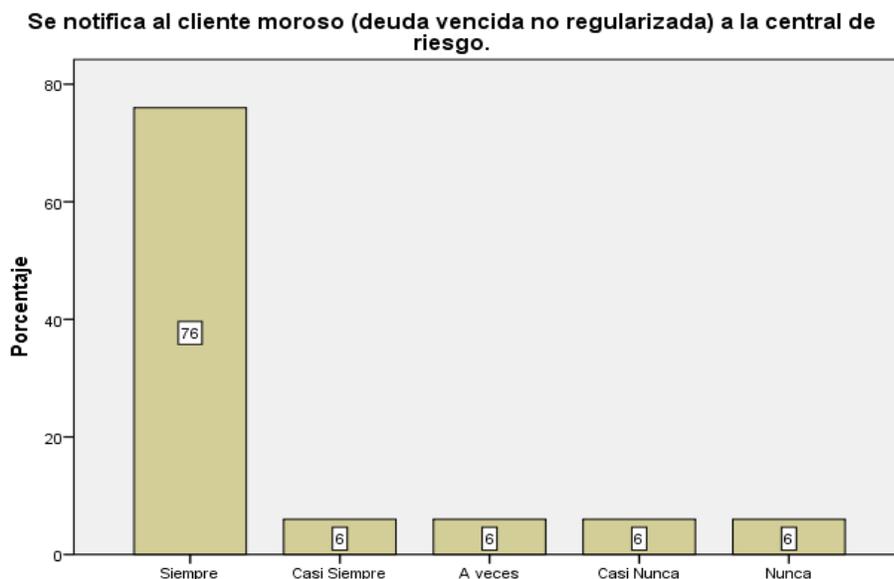
Pregunta N°15. ¿Se notifica al cliente moroso (deuda vencida no regularizada) a la central de riesgo?

TABLA 15: ¿Se notifica al cliente moroso (deuda vencida no regularizada) a la central de riesgo?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	38	76
Casi Siempre	3	6
A veces	3	6
Casi Nunca	3	6
Nunca	3	6
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 16: ¿Se notifica al cliente moroso (deuda vencida no regularizada) a la central de riesgo?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 38 contestaron que siempre se notifica al cliente moroso (deuda vencida no regularizada) a la central de riesgo, lo que equivale a un 76%, 3 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 6%, 3 contestaron que a veces que equivale a 6%, 3 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 6% y 3 contestaron que nunca lo que equivale a 6%.

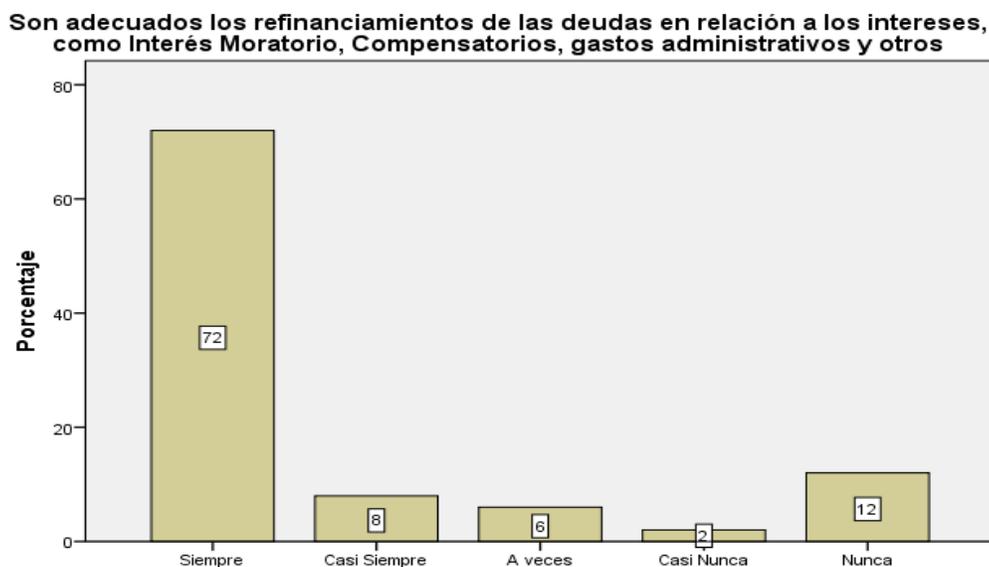
Pregunta N°16. ¿Son adecuados los refinanciamientos de las deudas en relación a los intereses, como Interés Moratorio, compensatorios, gastos administrativos y otros?

TABLA 16: ¿Son adecuados los refinanciamientos de las deudas en relación a los intereses, como Interés Moratorio, compensatorios, gastos administrativos y otros?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	36	72
Casi Siempre	4	8
A veces	3	6
Casi Nunca	1	2
Nunca	6	12
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 17: ¿Son adecuados los refinanciamientos de las deudas en relación a los intereses, como Interés Moratorio, compensatorios, gastos administrativos y otros?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 36 contestaron que siempre son adecuados los refinanciamientos de las deudas en relación a los intereses, como Interés Moratorio, compensatorios, gastos administrativos y otros, lo que equivale a un 72%, 4 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 8%, 3 contestaron que a veces que equivale a 6%, 1 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 2% y 6 contestaron que nunca lo que equivale a 12%.

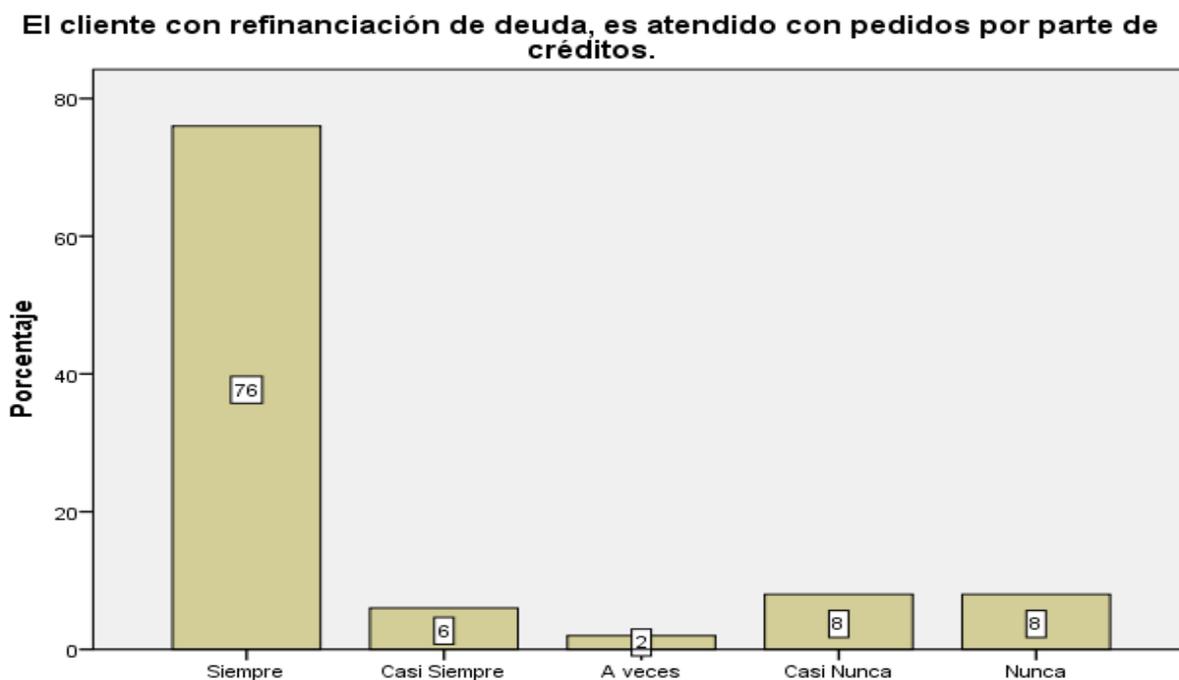
Pregunta N°17. ¿El cliente con refinanciación de deuda, es atendido con pedidos por parte de créditos?

TABLA 17: ¿El cliente con refinanciación de deuda, es atendido con pedidos por parte de créditos?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	38	76
Casi Siempre	3	6
A veces	1	2
Casi Nunca	4	8
Nunca	4	8
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 18: ¿El cliente con refinanciación de deuda, es atendido con pedidos por parte de créditos?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 38 contestaron que siempre el cliente con refinanciación de deuda, es atendido con pedidos por parte de créditos, lo que equivale a un 76%, 3 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 6%, 1 contestaron que a veces que equivale a un 2%, 4 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 8% y 4 contestaron que nunca lo que equivale a un 8%.

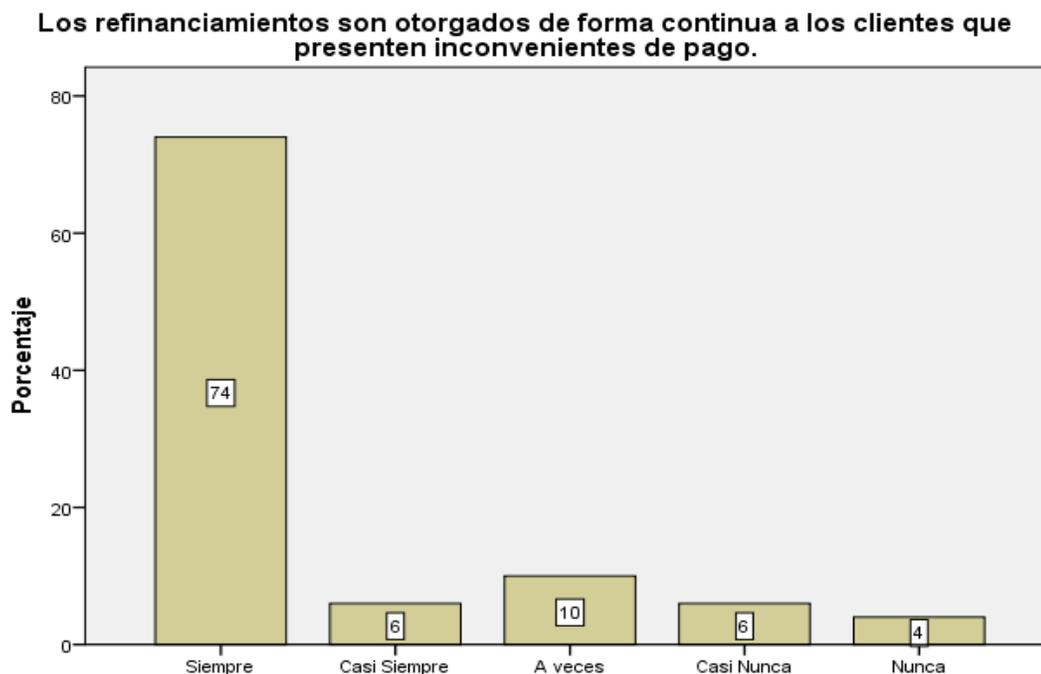
Pregunta N°18. ¿Los refinanciamientos son otorgados de forma continua a los clientes que presenten inconvenientes de pago?

TABLA 18: ¿Los refinanciamientos son otorgados de forma continua a los clientes que presenten inconvenientes de pago?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	37	74
Casi Siempre	3	6
A veces	5	10
Casi Nunca	3	6
Nunca	2	4
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 19: ¿Los refinanciamientos son otorgados de forma continua a los clientes que presenten inconvenientes de pago?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 37 contestaron que siempre los refinanciamientos son otorgados de forma continua a los clientes que presenten inconvenientes de pago, lo que equivale a un 74%, 3 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 6%, 5 contestaron que a veces que equivale a 10%, 3 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 6% y 2 contestaron que nunca lo que equivale a 4%.

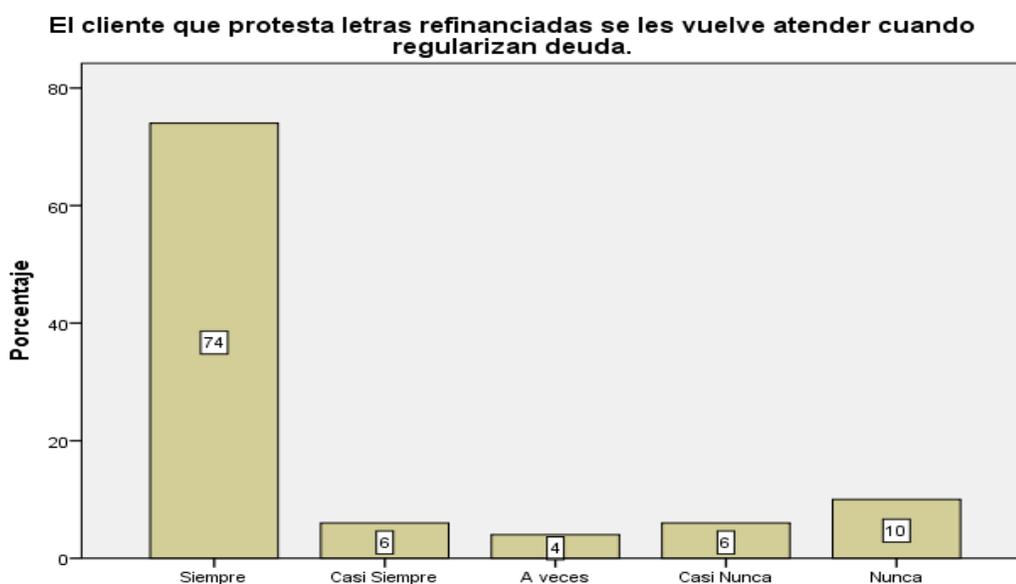
Pregunta N°19. ¿El cliente que protesta letras refinanciadas se les vuelve atender cuando regularizan deuda?

TABLA 19: ¿El cliente que protesta letras refinanciadas se les vuelve atender cuando regularizan deuda?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	37	74
Casi Siempre	3	6
A veces	2	4
Casi Nunca	3	6
Nunca	5	10
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 20: ¿El cliente que protesta letras refinanciadas se les vuelve atender cuando regularizan deuda?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 37 contestaron que siempre el cliente que protesta letras refinanciadas se les vuelve atender cuando regularizan deuda, lo que equivale a un 74%, 3 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 6%, 2 contestaron que a veces que equivale a 4%, 3 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 6% y 5 contestaron que nunca lo que equivale a 10%.

Pregunta N° 20. ¿El cliente que solicita renovación de deuda, debe pagar el 50% para proceder a una negociación por el saldo?

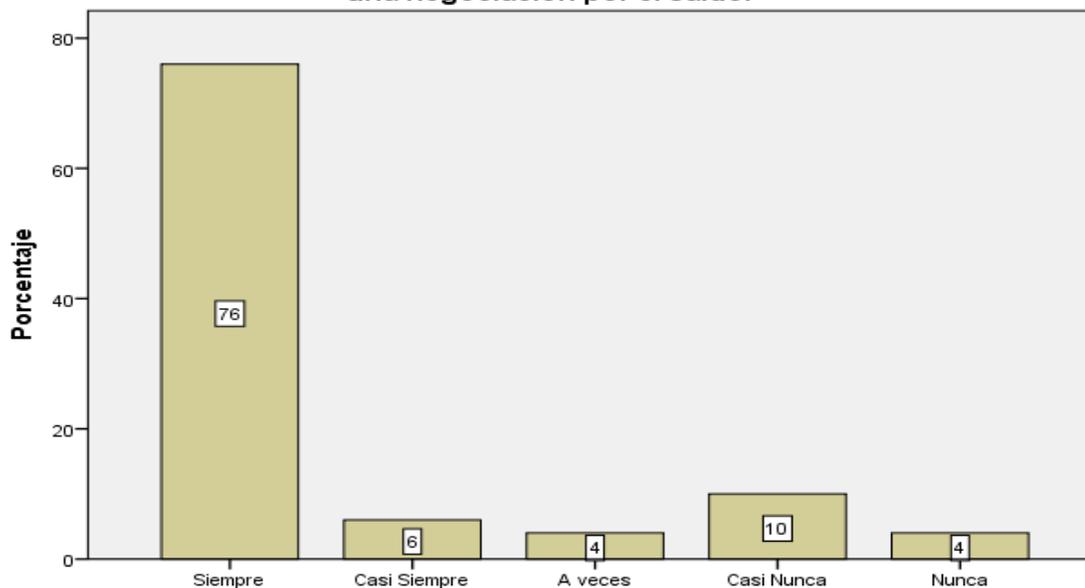
TABLA 20: ¿El cliente que solicita renovación de deuda, debe pagar el 50% para proceder a una negociación por el saldo?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	38	76
Casi Siempre	3	6
A veces	2	4
Casi Nunca	5	10
Nunca	2	4
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 21: ¿El cliente que solicita renovación de deuda, debe pagar el 50% para proceder a una negociación por el saldo?

El cliente que solicita renovación de deuda, debe pagar el 50% para proceder a una negociación por el saldo.



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 38 contestaron que siempre el cliente que solicita renovación de deuda, debe pagar el 50% para proceder a una negociación por el saldo, lo que equivale a un 76%, 3 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 6%, 2 contestaron que a veces que equivale a 4%, 5 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 10% y 2 contestaron que nunca lo que equivale a 4%.

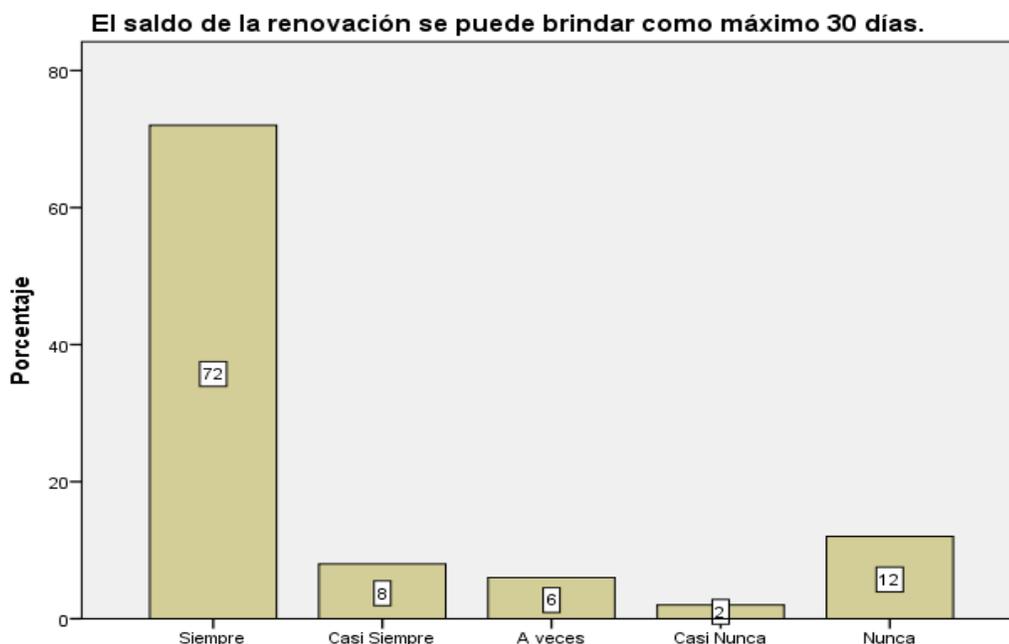
Pregunta N°21. ¿El saldo de la renovación se puede brindar como máximo 30 días?

TABLA 21: ¿El saldo de la renovación se puede brindar como máximo 30 días?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	36	72
Casi Siempre	4	8
A veces	3	6
Casi Nunca	1	2
Nunca	6	12
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 22: ¿El saldo de la renovación se puede brindar como máximo 30 días?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 36 contestaron que siempre el saldo de la renovación se puede brindar como máximo 30 días, lo que equivale a un 72%, 4 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 8%, 3 contestaron que a veces que equivale a 6%, 1 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 2% y 6 contestaron que nunca lo que equivale a 12%.

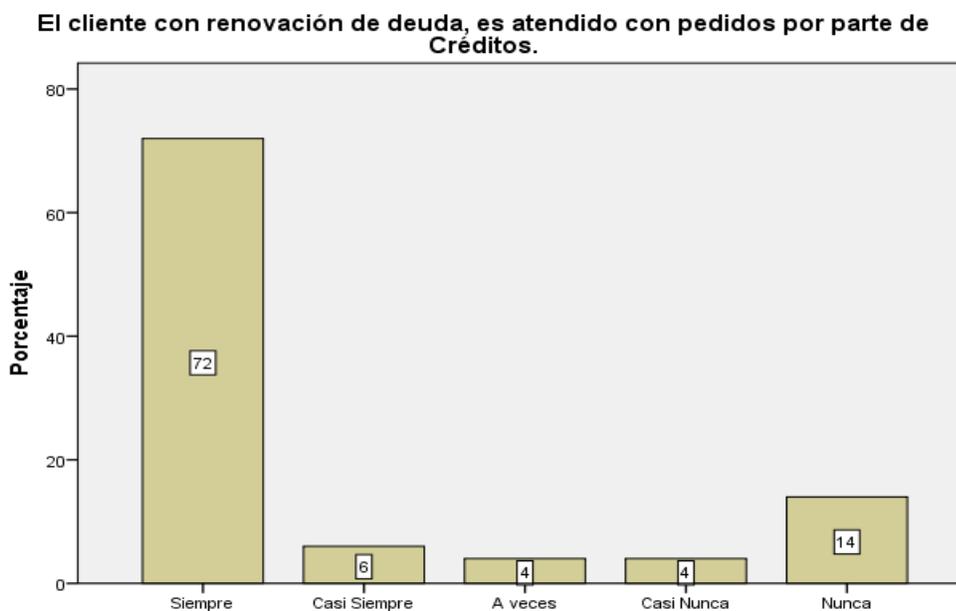
Pregunta N°22. ¿El cliente con renovación de deuda, es atendido con pedidos por parte de Créditos?

TABLA 22: ¿El cliente con renovación de deuda, es atendido con pedidos por parte de Créditos?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	36	72
Casi Siempre	3	6
A veces	2	4
Casi Nunca	2	4
Nunca	7	14
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 23: ¿El cliente con renovación de deuda, es atendido con pedidos por parte de Créditos?



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 36 contestaron que siempre el cliente con renovación de deuda, es atendido con pedidos por parte de Créditos, lo que equivale a un 72%, 3 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 6%, 2 contestaron que a veces que equivale a 4%, 2 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 4% y 7 contestaron que nunca lo que equivale a 14%.

Dimensión Ejecución de Garantías.

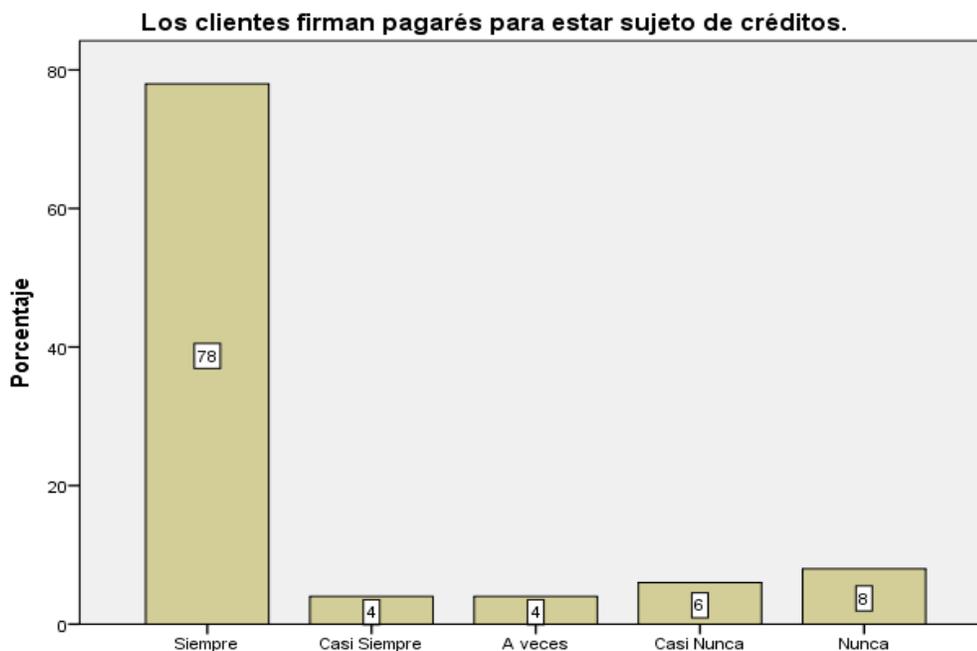
Pregunta N°23. ¿Los clientes firman pagarés para estar sujeto de créditos?

TABLA 23: *¿Los clientes firman pagarés para estar sujeto de créditos?*

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	39	78
Casi Siempre	2	4
A veces	2	4
Casi Nunca	3	6
Nunca	4	8
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 24: *¿Los clientes firman pagarés para estar sujeto de créditos?*



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 39 contestaron que siempre los clientes firman pagarés para estar sujeto de créditos, lo que equivale a un 78%, 2 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 4%, 2 contestaron que a veces que equivale a 4%, 3 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 6% y 4 contestaron que nunca lo que equivale a 8%.

Pregunta N°24. ¿Los clientes firman pagarés con importes establecidos en relación a la línea de crédito otorgada?

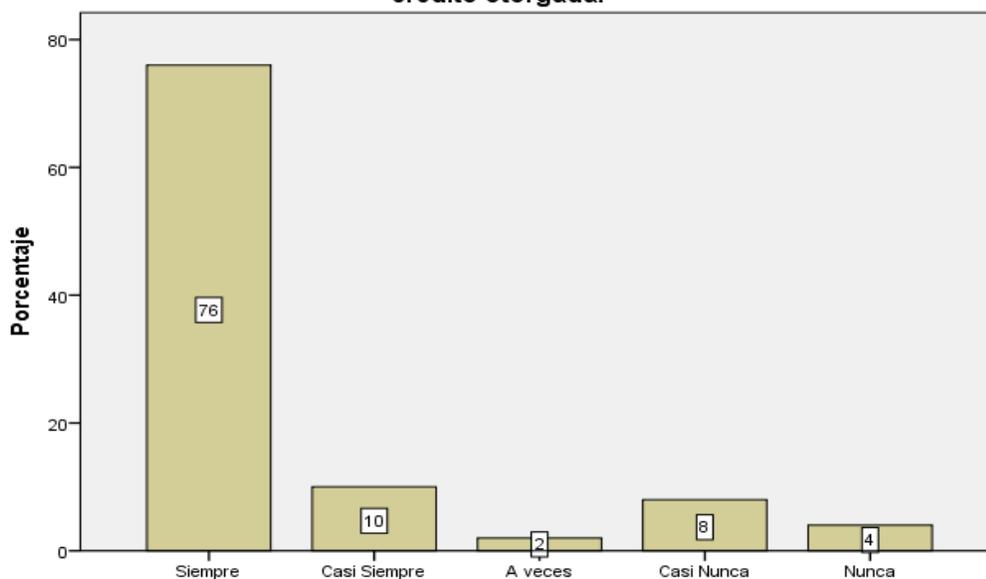
TABLA 24: ¿Los clientes firman pagarés con importes establecidos en relación a la línea de crédito otorgada?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	38	76
Casi Siempre	5	10
A veces	1	2
Casi Nunca	4	8
Nunca	2	4
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 25: ¿Los clientes firman pagarés con importes establecidos en relación a la línea de crédito otorgada?

Los clientes firman pagarés con importes establecidos en relación a la línea de crédito otorgada.



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 38 contestaron que siempre los clientes firman pagarés con importes establecidos en relación a la línea de crédito otorgada, lo que equivale a un 76%, 5 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 10%, 1 contestaron que a veces que equivale a 2%, 4 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 8% y 2 contestaron que nunca lo que equivale a 4%.

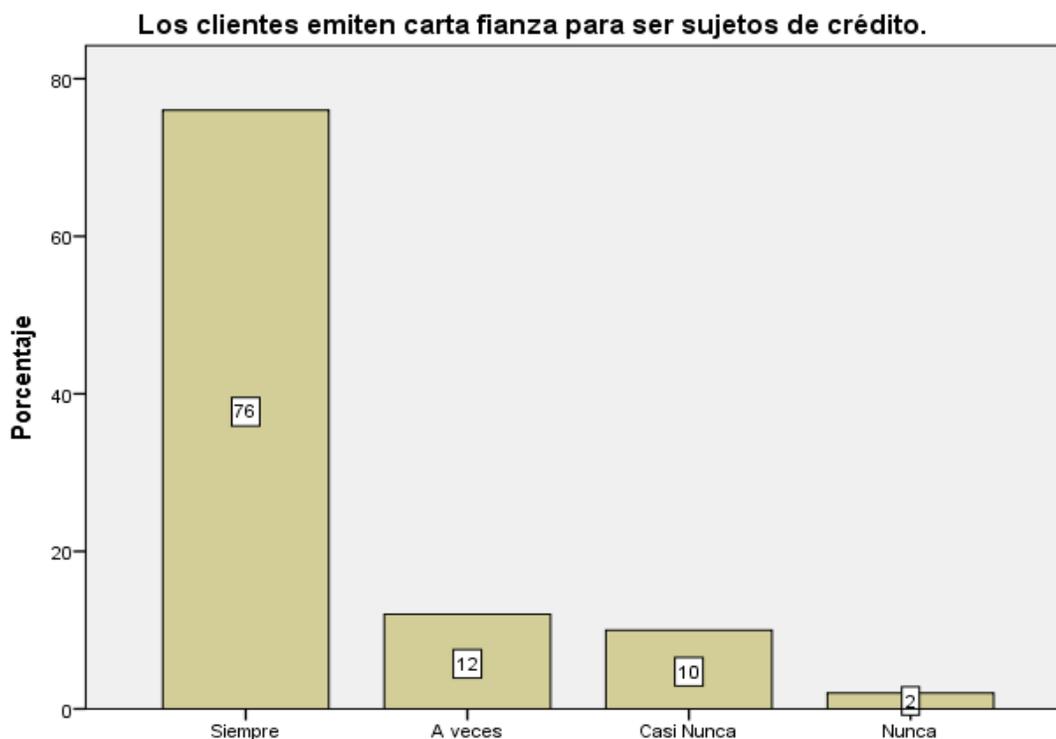
Pregunta N°25. ¿Los clientes emiten carta fianza para ser sujetos de crédito?

TABLA 25: ¿Los clientes emiten carta fianza para ser sujetos de crédito?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	38	76
Casi Siempre	0	0
A veces	6	12
Casi Nunca	5	10
Nunca	1	2
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 26: ¿Los clientes emiten carta fianza para ser sujetos de crédito?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 38 contestaron que siempre los clientes emiten carta fianza para ser sujetos de crédito, lo que equivale a un 76%, 0 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 0%, 6 contestaron que a veces que equivale a 12%, 5 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 10% y 1 contestaron que nunca lo que equivale a 2%.

Pregunta N°26. ¿Los clientes que emiten carta fianza están sujetos de crédito en proporción a la garantía otorgada?

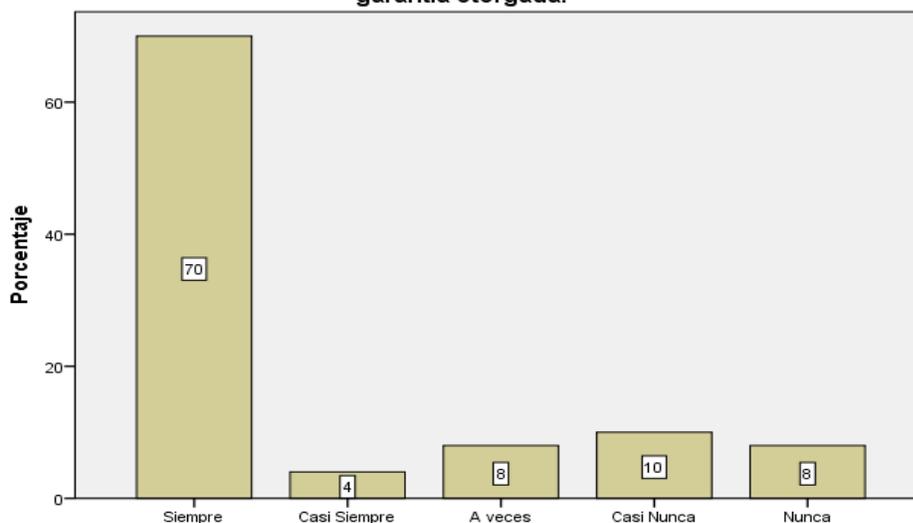
TABLA 26: ¿Los clientes que emiten carta fianza están sujetos de crédito en proporción a la garantía otorgada?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	35	70
Casi Siempre	2	4
A veces	4	8
Casi Nunca	5	10
Nunca	4	8
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 27: ¿Los clientes que emiten carta fianza están sujetos de crédito en proporción a la garantía otorgada?

Los clientes que emiten carta fianza están sujetos de crédito en proporción a la garantía otorgada.



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 35 contestaron que siempre los clientes que emiten carta fianza están sujetos de crédito en proporción a la garantía otorgada, lo que equivale a un 70%, 2 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 4%, 4 contestaron que a veces que equivale a 8%, 5 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 10% y 4 contestaron que nunca lo que equivale a 8%.

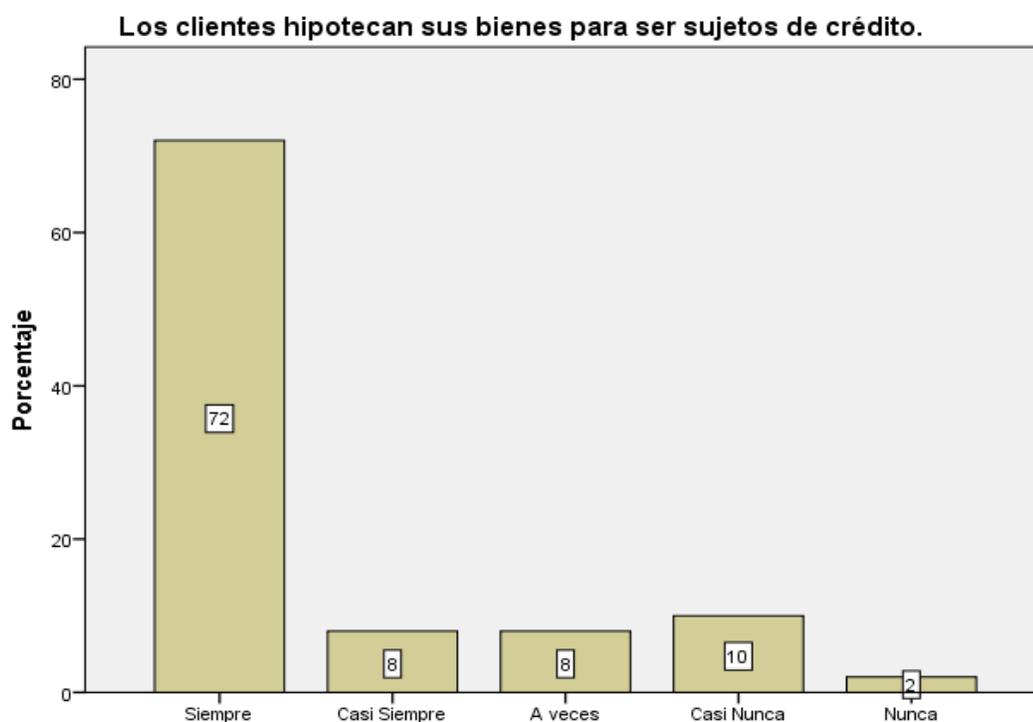
Pregunta N°27. ¿Los clientes hipotecan sus bienes para ser sujetos de crédito?

TABLA 27: ¿Los clientes hipotecan sus bienes para ser sujetos de crédito?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	36	72
Casi Siempre	4	8
A veces	4	8
Casi Nunca	5	10
Nunca	1	2
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 28: ¿Los clientes hipotecan sus bienes para ser sujetos de crédito?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 36 contestaron que siempre los clientes hipotecan sus bienes para ser sujetos de crédito, lo que equivale a un 72%, 4 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 8%, 4 contestaron que a veces que equivale a 8%, 5 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 10% y 1 contestaron que nunca lo que equivale a 2%.

Pregunta N°28. ¿Los clientes que hipotecan sus bienes están sujetos de crédito en proporción a la garantía otorgada?

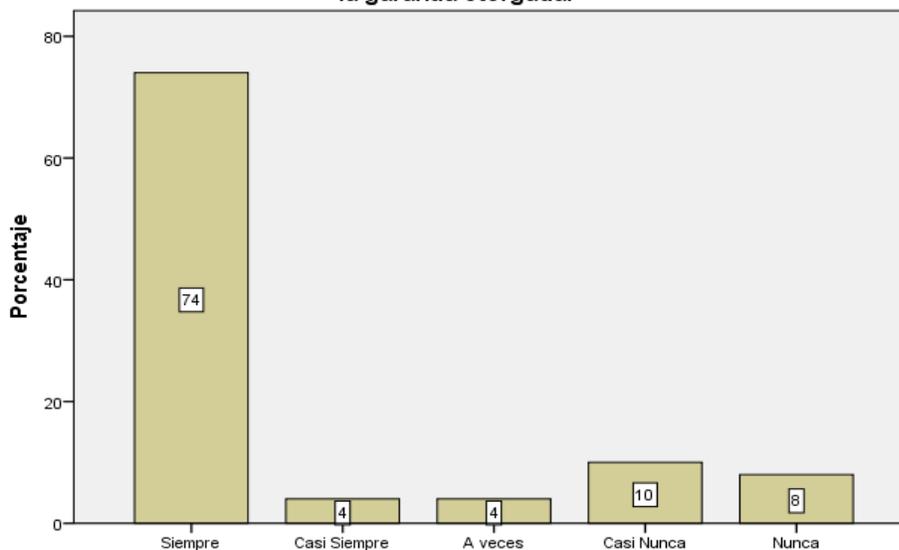
TABLA 28: ¿Los clientes que hipotecan sus bienes están sujetos de crédito en proporción a la garantía otorgada?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	37	74
Casi Siempre	2	4
A veces	2	4
Casi Nunca	5	10
Nunca	4	8
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 29: ¿Los clientes que hipotecan sus bienes están sujetos de crédito en proporción a la garantía otorgada?

Los clientes que hipotecan sus bienes están sujetos de crédito en proporción a la garantía otorgada.



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 37 contestaron que siempre los clientes que hipotecan sus bienes están sujetos de crédito en proporción a la garantía otorgada, lo que equivale a un 74%, 2 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 4%, 2 contestaron que a veces que equivale a 4%, 5 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 10% y 4 contestaron que nunca lo que equivale a 8%.

Variable: Morosidad

Dimensión Ratio de Solvencia

Pregunta N°1. ¿Tienes poca claridad en la capacidad de pago de la empresa o tu persona para hacer frente a las obligaciones de pago?

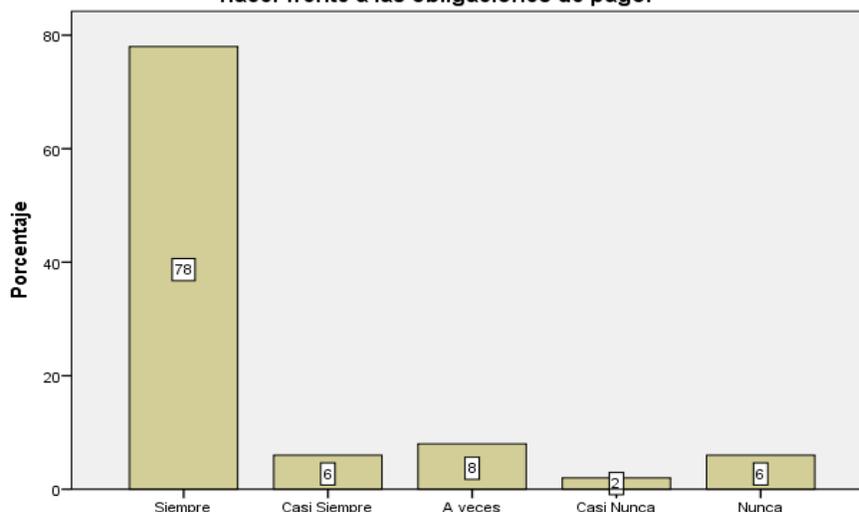
TABLA 29: ¿Tienes poca claridad en la capacidad de pago de la empresa o tu persona para hacer frente a las obligaciones de pago?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	39	78
Casi Siempre	3	6
A veces	4	8
Casi Nunca	1	2
Nunca	3	6
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 30: ¿Tienes poca claridad en la capacidad de pago de la empresa o tu persona para hacer frente a las obligaciones de pago?

Tienes poca claridad en la capacidad de pago de la empresa o tu persona para hacer frente a las obligaciones de pago.



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 39 contestaron que siempre tienen poca claridad en la capacidad de pago de la empresa para hacer frente a las obligaciones de pago, lo que equivale a un 78%, 3 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 6%, 4 contestaron que a veces que equivale a 8%, 1 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 2% y 3 contestaron que nunca lo que equivale a 6%.

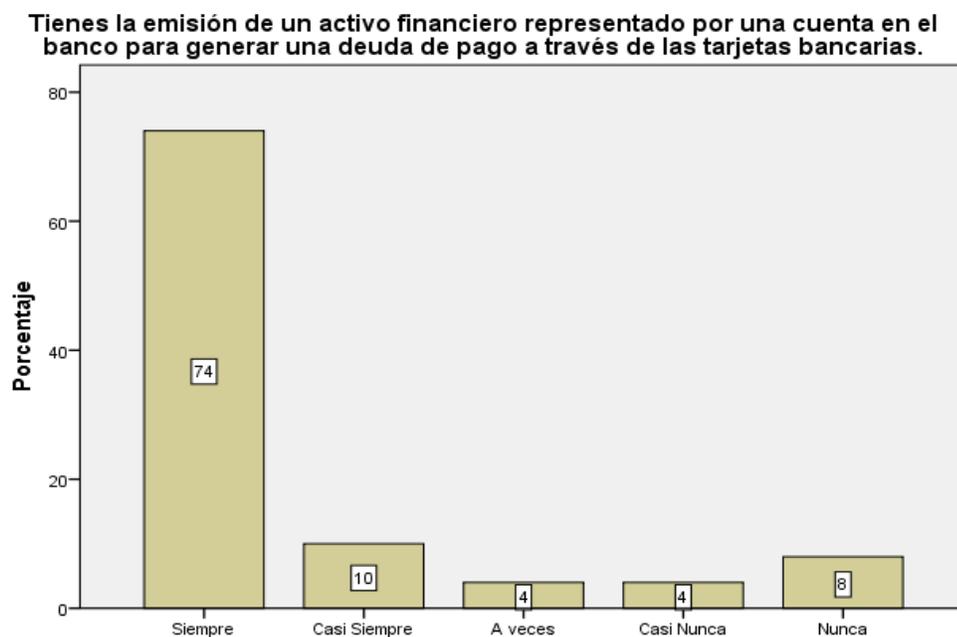
Pregunta N°2. ¿Tienes la emisión de un activo financiero representado por una cuenta en el banco para generar una deuda de pago a través de las tarjetas bancarias?

TABLA 30: ¿Tienes la emisión de un activo financiero representado por una cuenta en el banco para generar una deuda de pago a través de las tarjetas bancarias?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	37	74
Casi Siempre	5	10
A veces	2	4
Casi Nunca	2	4
Nunca	4	8
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 31: ¿Tienes la emisión de un activo financiero representado por una cuenta en el banco para generar una deuda de pago a través de las tarjetas bancarias?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 37 contestaron que siempre lo que equivale a un 74%, 5 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 10%, 2 contestaron que a veces que equivale a 4%, 2 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 4% y 4 contestaron que nunca lo que equivale a 8%.

Pregunta N°3. ¿Tienes el reconocimiento de pérdidas por deterioro del valor de los activos no financieros que están en uso o mantenidos para la venta de edificios, vivienda, u otros, etc.?

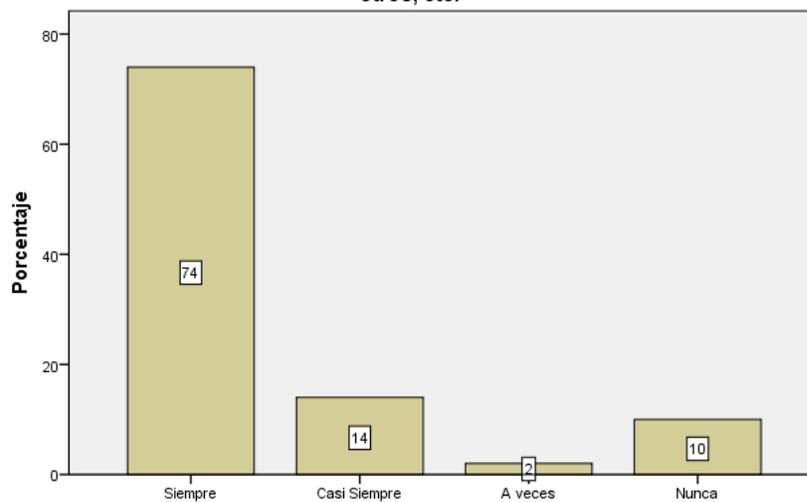
TABLA 31: ¿Tienes el reconocimiento de pérdidas por deterioro del valor de los activos no financieros que están en uso o mantenidos para la venta de edificios, vivienda, u otros, etc.?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	37	74
Casi Siempre	0	0
A veces	7	14
Casi Nunca	1	2
Nunca	5	10
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 32: ¿Tienes el reconocimiento de pérdidas por deterioro del valor de los activos no financieros que están en uso o mantenidos para la venta de edificios, vivienda, u otros, etc.?

Tienes el reconocimiento de pérdidas por deterioro del valor de los activos no financieros que están en uso o mantenidos para la venta de edificios, vivienda, u otros, etc.



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 37 contestaron que siempre tienen el reconocimiento de pérdidas por deterioro del valor de los activos no financieros que están en uso o mantenidos para la venta de edificios, vivienda, u otros, etc., lo que equivale a un 74%, 0 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 0%, 7 contestaron que a veces que equivale a 14%, 1 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 2% y 5 contestaron que nunca lo que equivale a 10%.

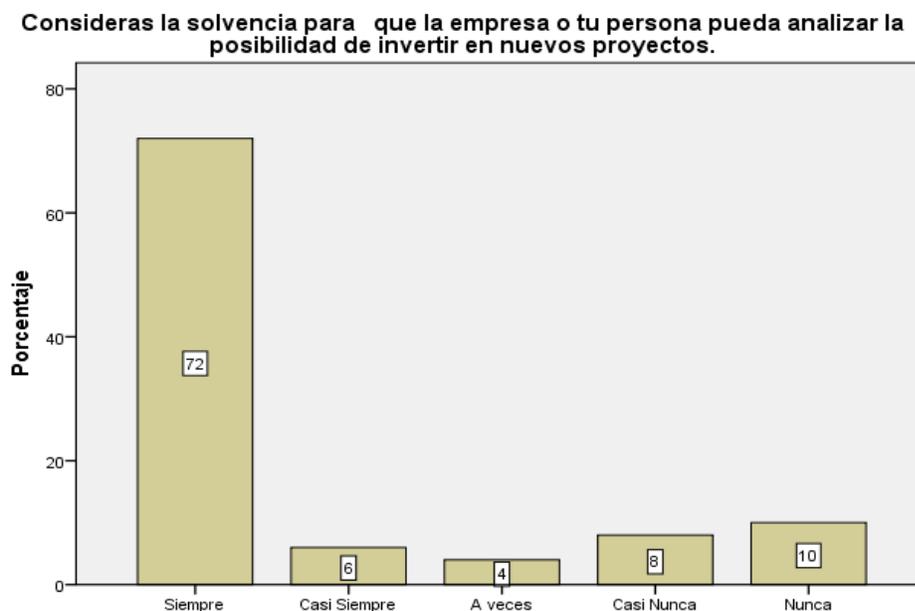
Pregunta N°4. ¿Consideras la solvencia para que la empresa o tu persona pueda analizar la posibilidad de invertir en nuevos proyectos?

TABLA 32: ¿Consideras la solvencia para que la empresa o tu persona pueda analizar la posibilidad de invertir en nuevos proyectos?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	36	72
Casi Siempre	3	6
A veces	2	4
Casi Nunca	4	8
Nunca	5	10
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 33: ¿Consideras la solvencia para que la empresa o tu persona pueda analizar la posibilidad de invertir en nuevos proyectos?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 36 contestaron que siempre consideran la solvencia para que la empresa o su persona pueda analizar la posibilidad de invertir en nuevos proyectos, lo que equivale a un 72%, 3 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 6%, 2 contestaron que a veces que equivale a 4%, 4 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 8% y 5 contestaron que nunca lo que equivale a 10%.

Dimensión Ratio de endeudamiento.

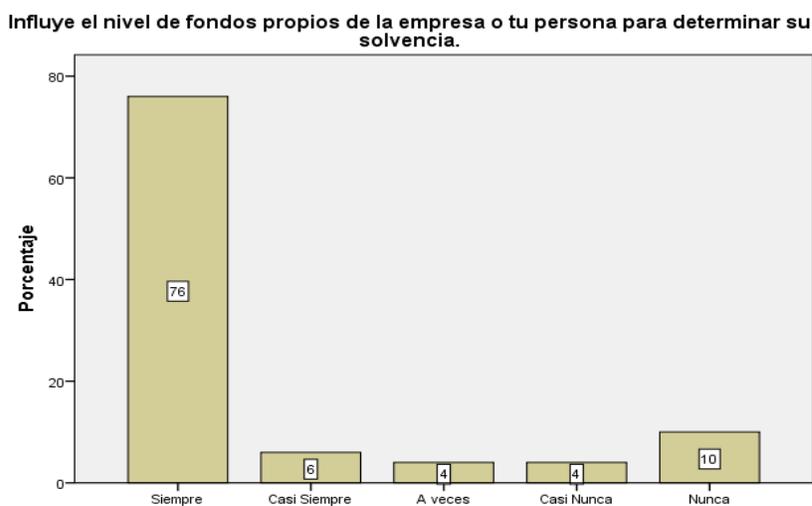
Pregunta N°5. ¿Influye el nivel de fondos propios de la empresa o tu persona para determinar su solvencia?

TABLA 33: ¿Influye el nivel de fondos propios de la empresa o tu persona para determinar su solvencia?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	38	76
Casi Siempre	3	6
A veces	2	4
Casi Nunca	2	4
Nunca	5	10
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 34: ¿Influye el nivel de fondos propios de la empresa o tu persona para determinar su solvencia?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 38 contestaron que siempre influye el nivel de fondos propios de la empresa o su persona para determinar su solvencia, lo que equivale a un 76%, 3 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 6%, 2 contestaron que a veces que equivale a 4%, 2 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 4% y 5 contestaron que nunca lo que equivale a 10%.

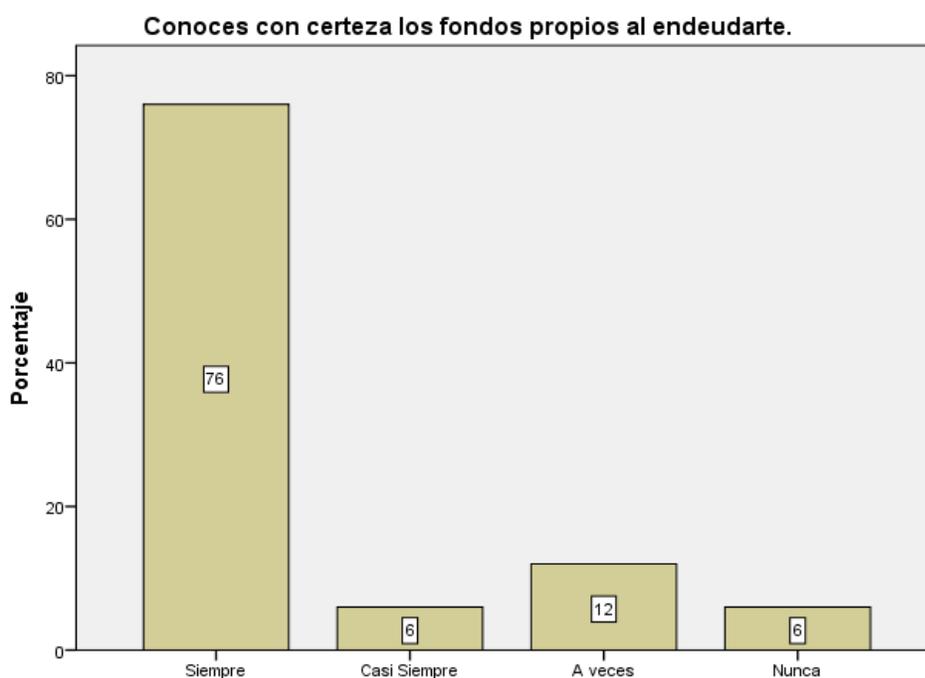
Pregunta N°6. ¿Conoces con certeza los fondos propios al endeudarte?

TABLA 34: ¿Conoces con certeza los fondos propios al endeudarte?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	38	76
Casi Siempre	3	6
A veces	6	12
Casi Nunca	0	0
Nunca	3	6
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 35: ¿Conoces con certeza los fondos propios al endeudarte?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 38 contestaron que siempre conocen con certeza los fondos propios al endeudarse, lo que equivale a un 76%, 3 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 6%, 6 contestaron que a veces que equivale a 12%, 0 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 0% y 3 contestaron que nunca lo que equivale a 6%.

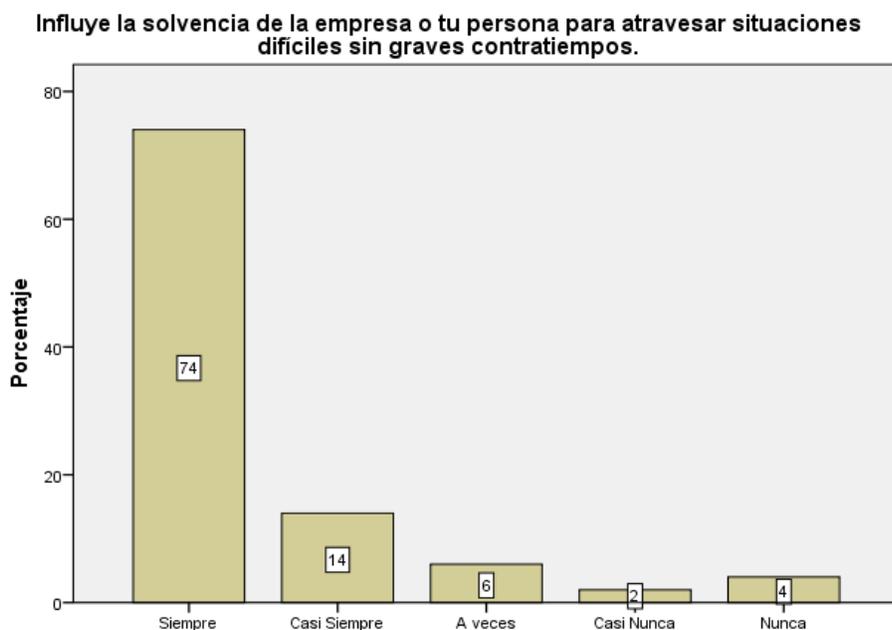
Pregunta N°7. ¿Influye la solvencia de la empresa o tú persona para atravesar situaciones difíciles sin graves contratiempos?

TABLA 35: ¿Influye la solvencia de la empresa o tú persona para atravesar situaciones difíciles sin graves contratiempos?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	37	74
Casi Siempre	7	14
A veces	3	6
Casi Nunca	1	2
Nunca	2	4
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 36: ¿Influye la solvencia de la empresa o tú persona para atravesar situaciones difíciles sin graves contratiempos?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 37 contestaron que siempre lo que equivale a un 74%, 7 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 14%, 3 contestaron que a veces que equivale a 6%, 1 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 2% y 2 contestaron que nunca lo que equivale a 4%.

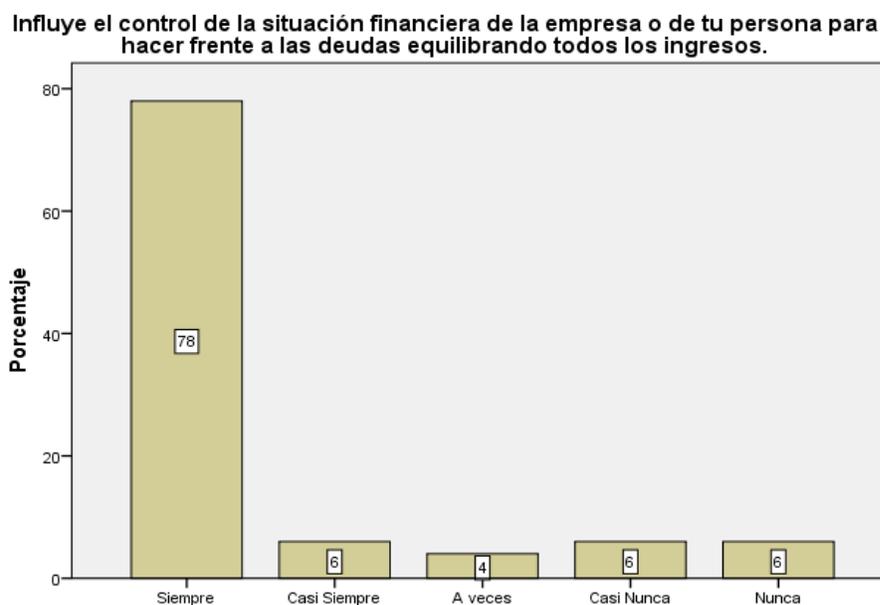
Pregunta N°8. ¿Influye el control de la situación financiera de la empresa o de tu persona para hacer frente a las deudas equilibrando todos los ingresos?

TABLA 36: ¿Influye el control de la situación financiera de la empresa o de tu persona para hacer frente a las deudas equilibrando todos los ingresos?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	39	78
Casi Siempre	3	6
A veces	2	4
Casi Nunca	3	6
Nunca	3	6
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 37: ¿Influye el control de la situación financiera de la empresa o de tu persona para hacer frente a las deudas equilibrando todos los ingresos?



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 39 contestaron que siempre lo que equivale a un 78%, 3 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 6%, 2 contestaron que a veces que equivale a 4%, 3 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 6% y 3 contestaron que nunca lo que equivale a 6%.

Dimensión Plazo

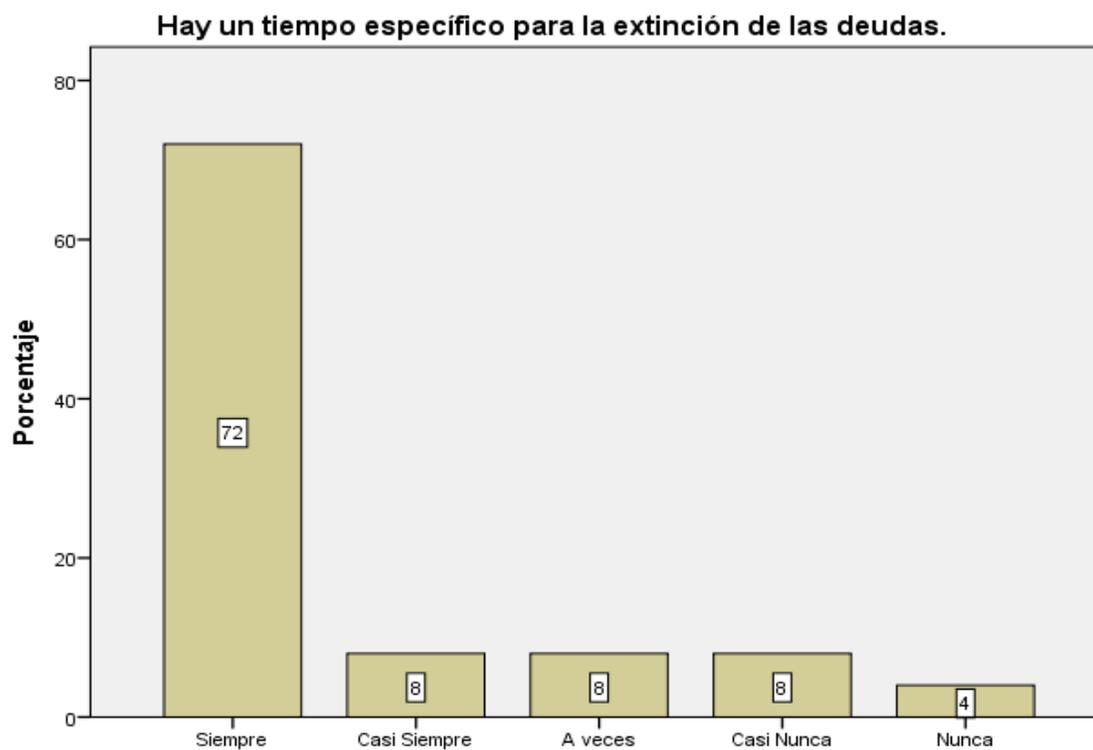
Pregunta N°9. ¿Hay un tiempo específico para la extinción de las deudas?

TABLA 37: ¿Hay un tiempo específico para la extinción de las deudas?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	36	72
Casi Siempre	4	8
A veces	4	8
Casi Nunca	4	8
Nunca	2	4
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 38: ¿Hay un tiempo específico para la extinción de las deudas?



Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 36 contestaron que siempre hay un tiempo específico para la extinción de las deudas, lo que equivale a un 72%, 4 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 8%, 4 contestaron que a veces que equivale a 8%, 4 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 8% y 2 contestaron que nunca lo que equivale a 4%.

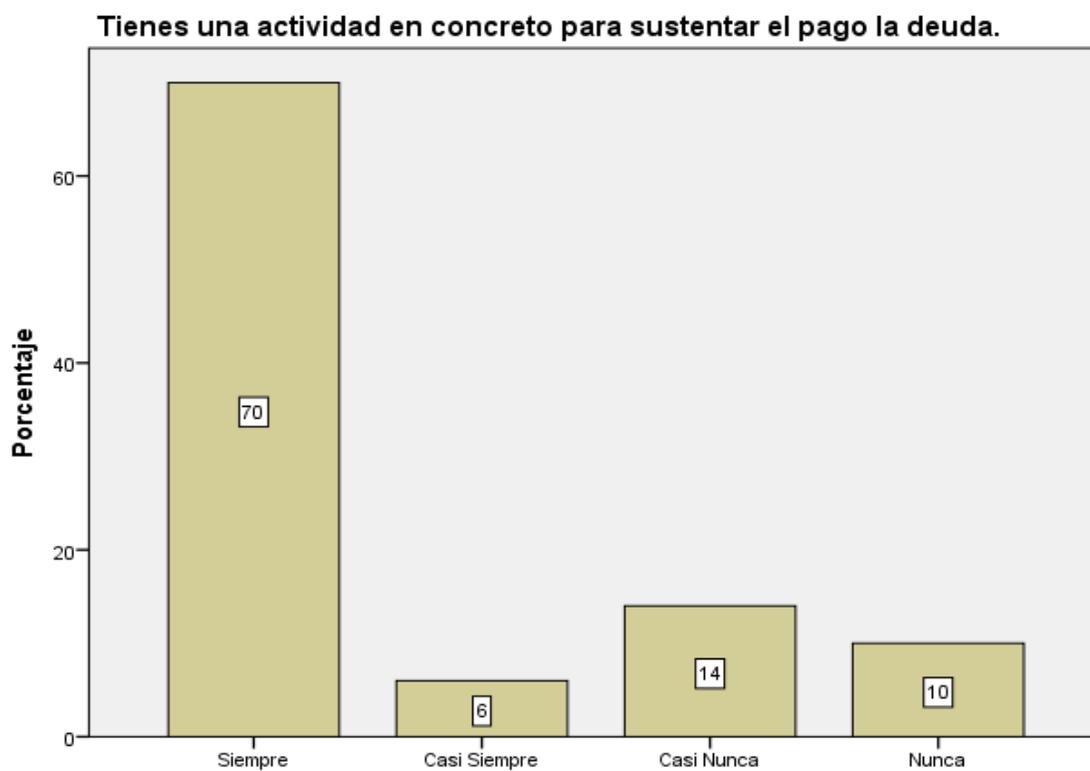
Pregunta N°10. ¿Tienes una actividad en concreto para sustentar el pago de deuda?

TABLA 38: ¿Tienes una actividad en concreto para sustentar el pago de deuda?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	35	70
Casi Siempre	3	6
A veces	0	0
Casi Nunca	7	14
Nunca	5	10
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 39: ¿Tienes una actividad en concreto para sustentar el pago de deuda?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 35 contestaron que siempre tienen una actividad en concreto para sustentar el pago de deuda, lo que equivale a un 70%, 3 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 6%, 0 contestaron que a veces que equivale a 0%, 7 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 14% y 5 contestaron que nunca lo que equivale a 10%.

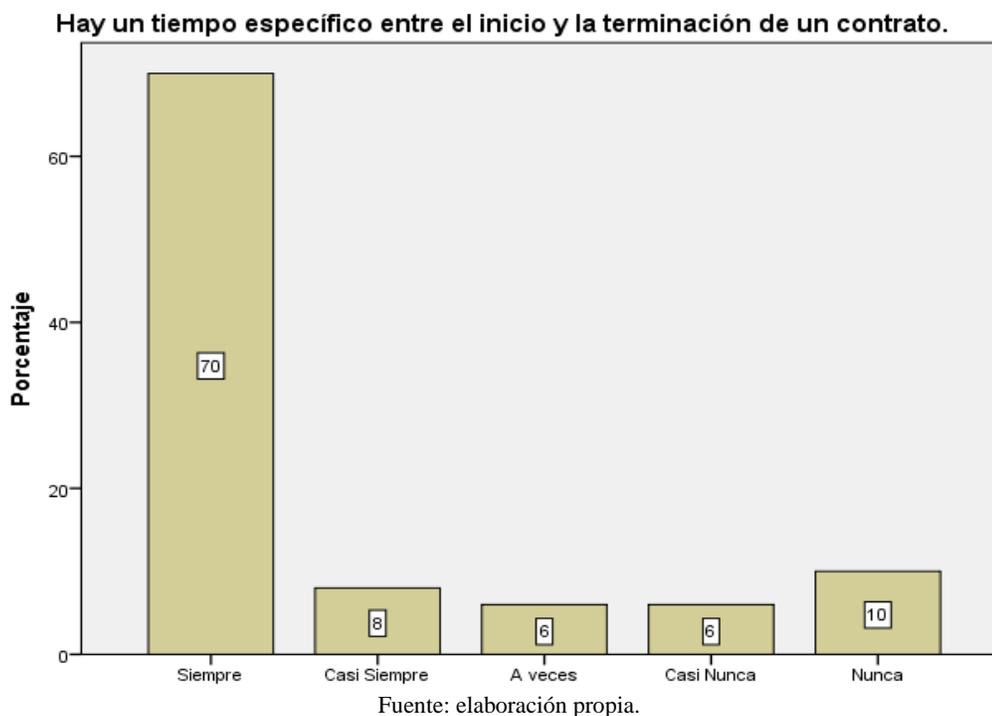
Pregunta N°11. ¿Hay un tiempo específico entre el inicio y la terminación de un contrato?

TABLA 39: ¿Hay un tiempo específico entre el inicio y la terminación de un contrato?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	35	70
Casi Siempre	4	8
A veces	3	6
Casi Nunca	3	6
Nunca	5	10
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 40: ¿Hay un tiempo específico entre el inicio y la terminación de un contrato?



Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 35 contestaron que siempre hay un tiempo específico entre el inicio y la terminación de un contrato lo que equivale a un 70%, 4 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 8%, 3 contestaron que a veces que equivale a un 6%, 3 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 6% y 5 contestaron que nunca lo que equivale a un 10%.

Pregunta N°12- ¿Hay un tiempo específico para que se realicen todos los pagos establecidos con la entidad financiera?

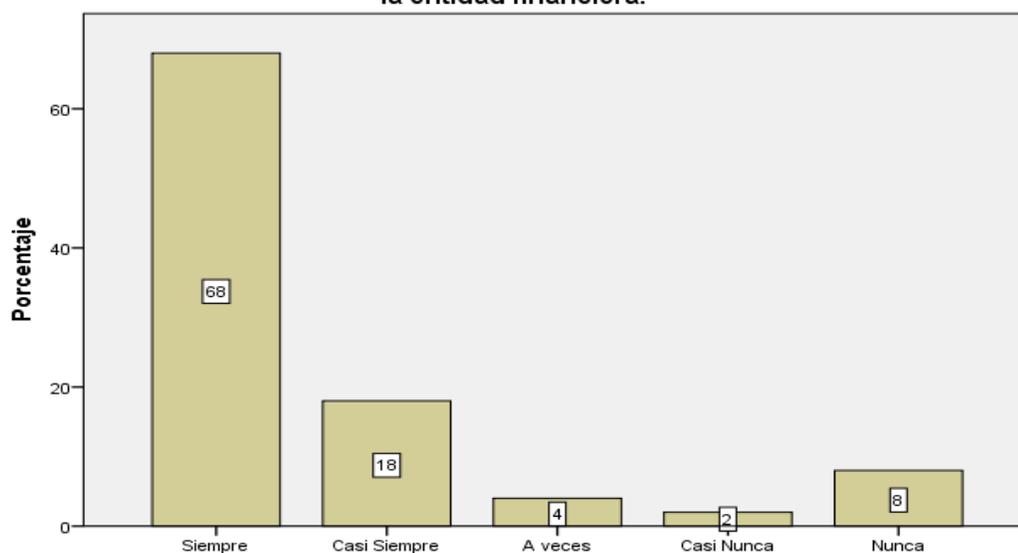
TABLA 40: ¿Hay un tiempo específico para que se realicen todos los pagos establecidos con la entidad financiera?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	34	68
Casi Siempre	9	18
A veces	2	4
Casi Nunca	1	2
Nunca	4	8
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 41: ¿Hay un tiempo específico para que se realicen todos los pagos establecidos con la entidad financiera?

Hay un tiempo específico para que se realicen todos los pagos establecidos con la entidad financiera.



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 34 contestaron que siempre hay un tiempo específico para que se realicen todos los pagos establecidos con la entidad financiera, lo que equivale a un 68%, 9 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 18%, 2 contestaron que a veces que equivale a 4%, 1 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 2% y 4 contestaron que nunca lo que equivale a 8%.

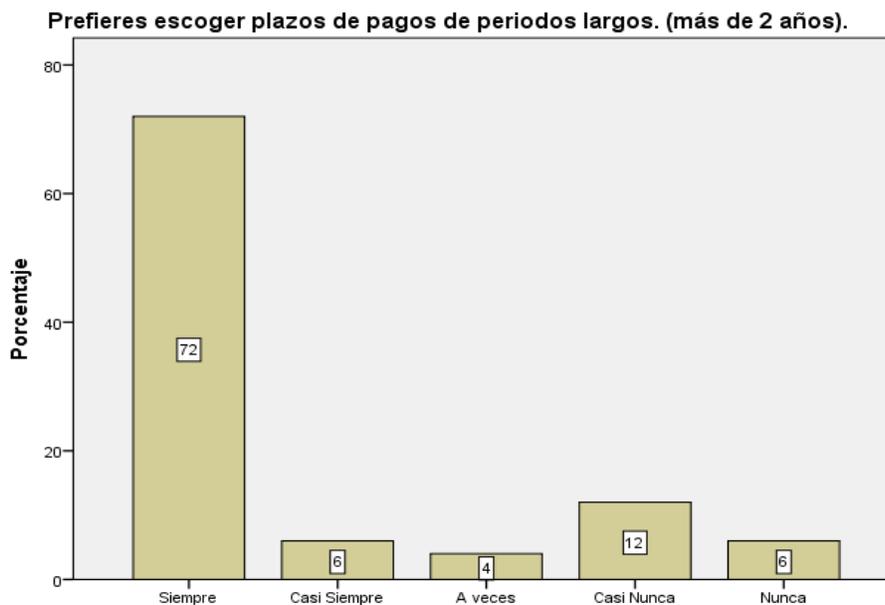
Pregunta N°13. ¿Prefieres escoger plazos de pagos de periodos largos? (Más de 2 años)?

TABLA 41: ¿Prefieres escoger plazos de pagos de periodos largos? (Más de 2 años)?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	36	72
Casi Siempre	3	6
A veces	2	4
Casi Nunca	6	12
Nunca	3	6
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 42: ¿Prefieres escoger plazos de pagos de periodos largos? (Más de 2 años)?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 36 contestaron que siempre prefieren escoger plazos de pagos de periodos largos (más de 2 años), lo que equivale a un 72%, 3 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 6%, 2 contestaron que a veces que equivale a 4%, 6 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 12% y 3 contestaron que nunca lo que equivale a 6%.

Pregunta N°14: ¿Prefieres escoger plazos cortos para los pagos de préstamos? (Menos de 2 años)?

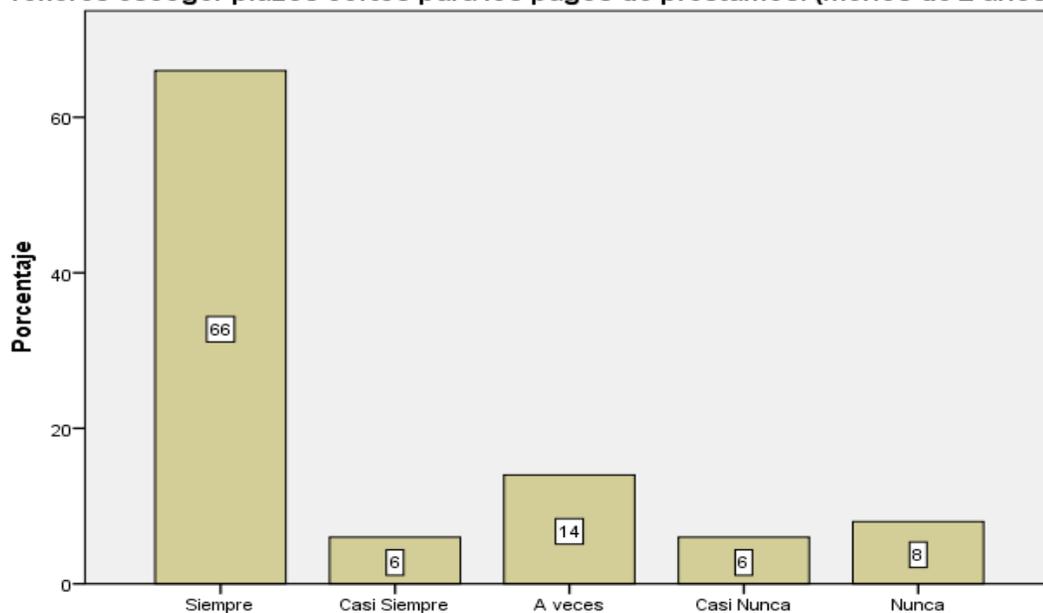
TABLA 42: ¿Prefieres escoger plazos cortos para los pagos de préstamos? (Menos de 2 años)?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	33	66
Casi Siempre	3	6
A veces	7	14
Casi Nunca	3	6
Nunca	4	8
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 43: ¿Prefieres escoger plazos cortos para los pagos de préstamos? (Menos de 2 años)?

Prefieres escoger plazos cortos para los pagos de préstamos. (menos de 2 años)



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 33 contestaron que siempre prefieren escoger plazos cortos para los pagos de préstamos (menos de 2 años), lo que equivale a un 66%, 3 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 6%, 7 contestaron que a veces que equivale a 14%, 3 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 6% y 4 contestaron que nunca lo que equivale a 8%.

Dimensión Importe

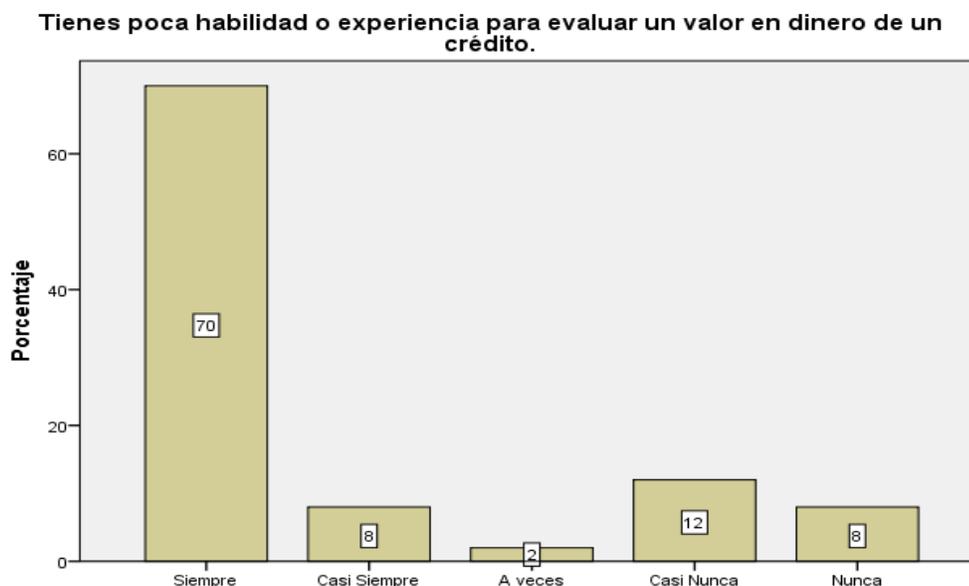
Pregunta N°15. ¿Tienes poca habilidad o experiencia para evaluar un valor en dinero de un crédito?

TABLA 43: ¿Tienes poca habilidad o experiencia para evaluar un valor en dinero de un crédito?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	35	70
Casi Siempre	4	8
A veces	1	2
Casi Nunca	6	12
Nunca	4	8
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 44: ¿Tienes poca habilidad o experiencia para evaluar un valor en dinero de un crédito?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 35 contestaron que siempre tienen poca habilidad o experiencia para evaluar un valor en dinero de un crédito, lo que equivale a un 70%, 4 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 8%, 1 contestaron que a veces que equivale a un 2%, 6 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 12% y 4 contestaron que nunca lo que equivale a un 8%.

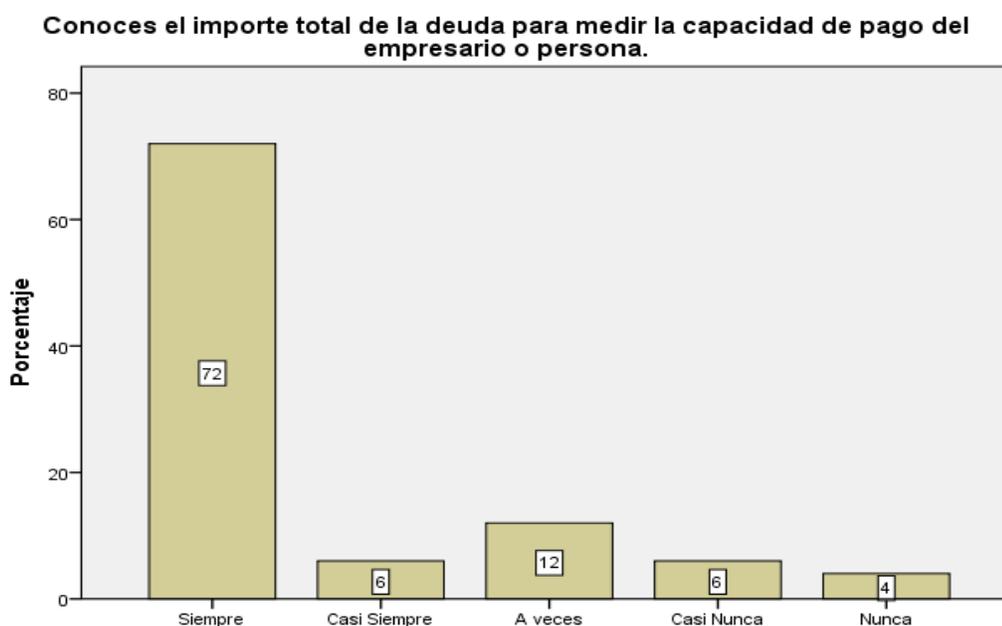
Pregunta N°16: ¿Conoces el importe total de la deuda para medir la capacidad de pago del empresario o persona?

TABLA 44: ¿Conoces el importe total de la deuda para medir la capacidad de pago del empresario o persona?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	36	72
Casi Siempre	3	6
A veces	6	12
Casi Nunca	3	6
Nunca	2	4
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 45: ¿Conoces el importe total de la deuda para medir la capacidad de pago del empresario o persona?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 36 contestaron que siempre conocen el importe total de la deuda para medir la capacidad de pago del empresario o persona, lo que equivale a un 72%, 3 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 6%, 6 contestaron que a veces que equivale a 12%, 3 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 6% y 2 contestaron que nunca lo que equivale a 4%.

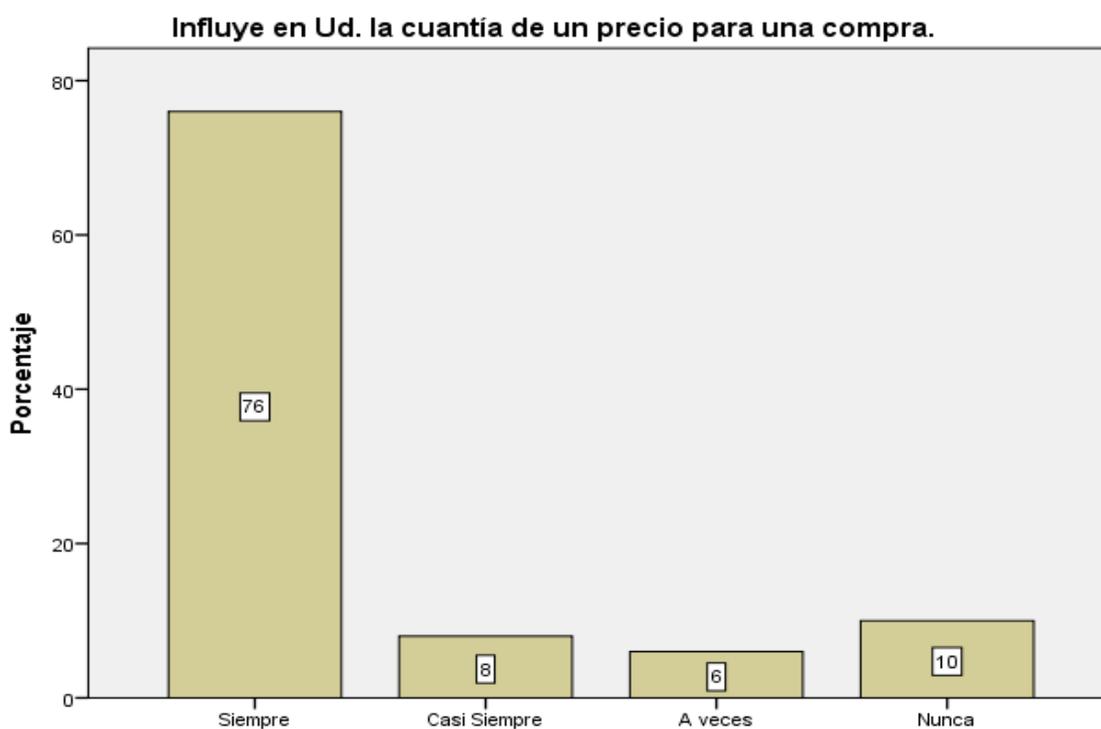
Pregunta N°17. ¿Influye en Ud. la cuantía de un precio para una compra?

TABLA 45: ¿Influye en Ud. la cuantía de un precio para una compra?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	38	76
Casi Siempre	4	8
A veces	3	6
Casi Nunca	0	0
Nunca	5	10
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 46: ¿Influye en Ud. la cuantía de un precio para una compra?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 38 contestaron que siempre influye en ellos la cuantía de un precio para una compra, lo que equivale a un 76%, 4 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 8%, 3 contestaron que a veces que equivale a 6%, 0 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 0% y 5 contestaron que nunca lo que equivale a 10%.

Pregunta N°18: ¿Decides reflexivamente el importe de tus deudas?

TABLA 46: ¿Decides reflexivamente el importe de tus deudas?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	39	78
Casi Siempre	2	4
A veces	2	4
Casi Nunca	3	6
Nunca	4	8
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 47: ¿Decides reflexivamente el importe de tus deudas?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 39 contestaron que siempre deciden reflexivamente el importe de tus deudas, lo que equivale a un 78%, 2 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 4%, 2 contestaron que a veces que equivale a 4%, 3 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 6% y 4 contestaron que nunca lo que equivale a 8%.

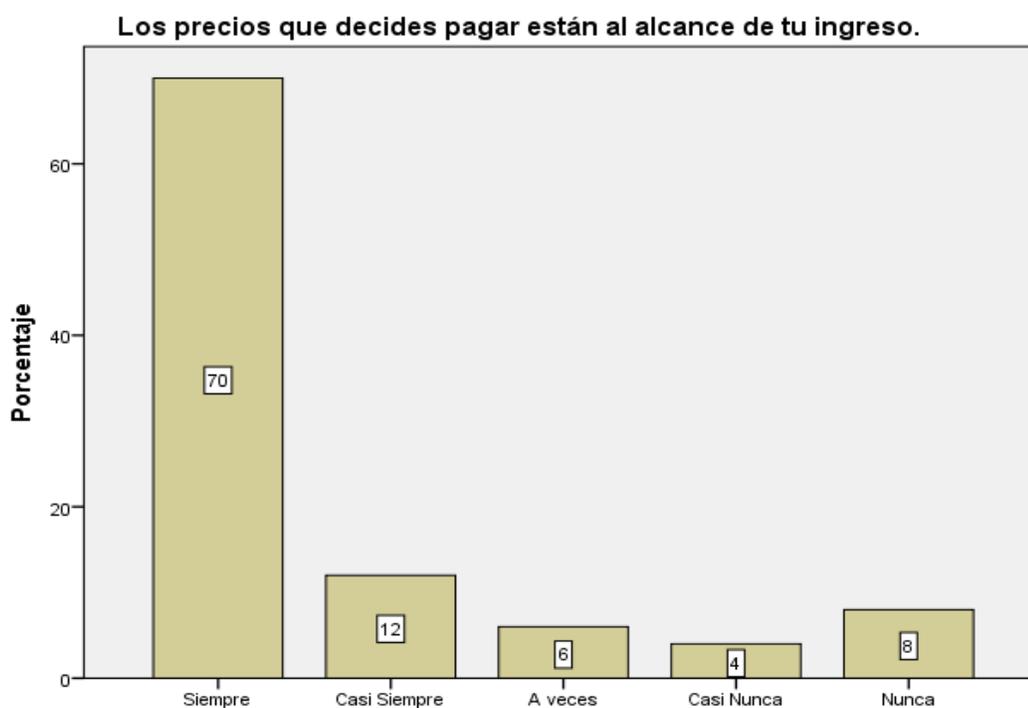
Pregunta N°19. ¿Los precios que decides pagar están al alcance de tu ingreso?

TABLA 47: ¿Los precios que decides pagar están al alcance de tu ingreso?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	35	70
Casi Siempre	6	12
A veces	3	6
Casi Nunca	2	4
Nunca	4	8
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 48: ¿Los precios que decides pagar están al alcance de tu ingreso?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 35 contestaron que siempre los precios que deciden pagar están al alcance de tu ingreso, lo que equivale a un 70%, 6 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 12%, 3 contestaron que a veces que equivale a 6%, 2 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 4% y 4 contestaron que nunca lo que equivale a 8%.

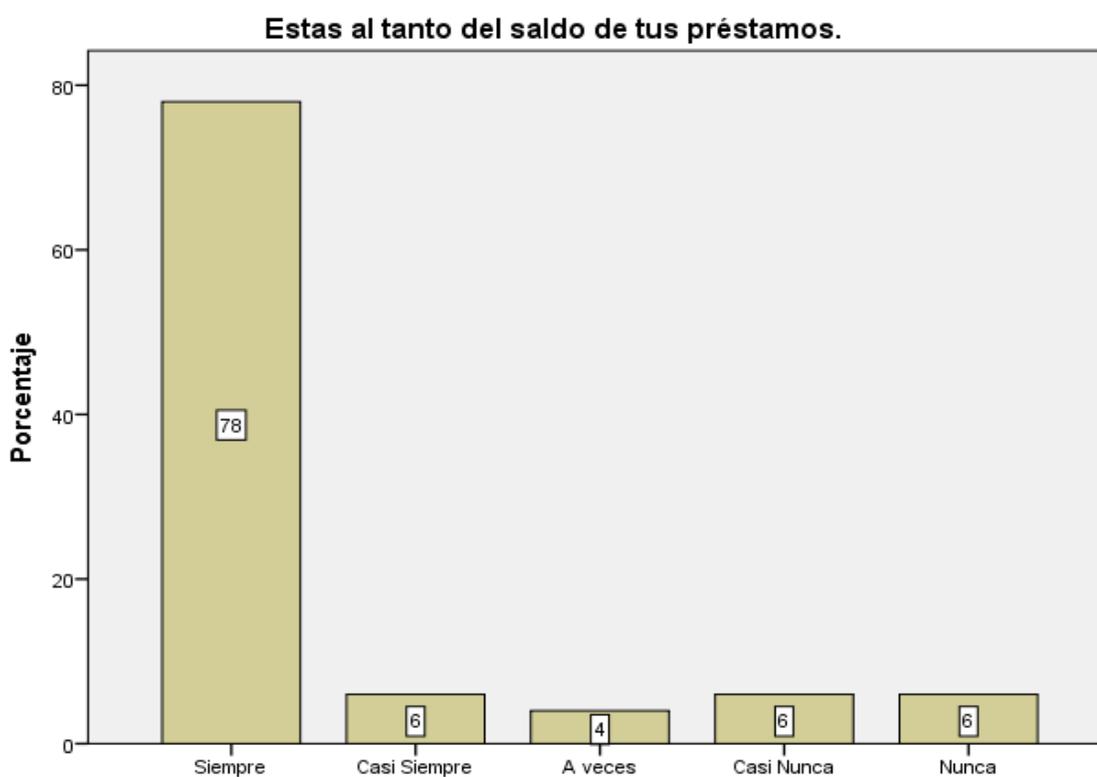
Pregunta N°20. ¿Estas al tanto del saldo de tus préstamos?

TABLA 48: ¿Estas al tanto del saldo de tus préstamos?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	39	78
Casi Siempre	3	6
A veces	2	4
Casi Nunca	3	6
Nunca	3	6
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 49: ¿Estas al tanto del saldo de tus préstamos?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 39 contestaron que siempre están al tanto del saldo de sus préstamos, lo que equivale a un 78%, 3 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 6%, 2 contestaron que a veces que equivale a 4%, 3 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 6% y 3 contestaron que nunca lo que equivale a 6%.

Pregunta N°21. ¿Cuándo asumes una cuenta analizas los saldos que pagarás periódicamente?

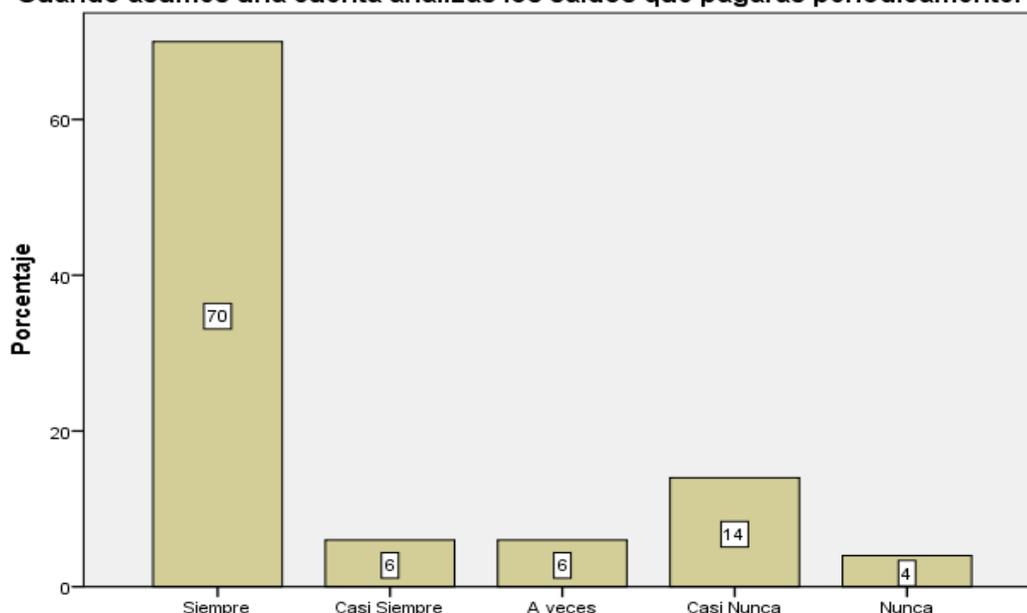
TABLA 49: ¿Cuándo asumes una cuenta analizas los saldos que pagarás periódicamente?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	35	70
Casi Siempre	3	6
A veces	3	6
Casi Nunca	7	14
Nunca	2	4
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 50: ¿Cuándo asumes una cuenta analizas los saldos que pagarás periódicamente?

Cuando asumes una cuenta analizas los saldos que pagarás periódicamente.



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 35 contestaron que siempre cuándo asumen una cuenta analizas los saldos que pagarás periódicamente, lo que equivale a un 70%, 3 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 6%, 3 contestaron que a veces que equivale a un 6%, 7 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 14% y 2 contestaron que nunca lo que equivale a un 4%.

Tipo de Interés

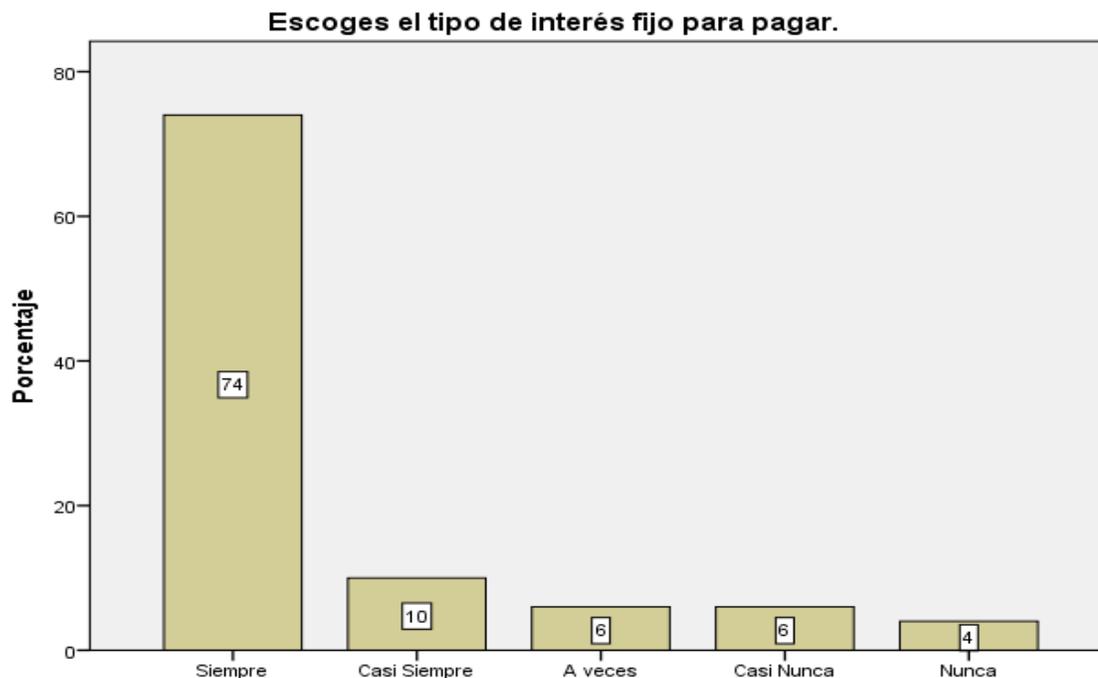
Pregunta N°22. ¿Escoges el tipo de interés fijo para pagar?

TABLA 50: *¿Escoges el tipo de interés fijo para pagar?*

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	37	74
Casi Siempre	5	10
A veces	3	6
Casi Nunca	3	6
Nunca	2	4
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 51: *¿Escoges el tipo de interés fijo para pagar?*



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 37 contestaron que siempre escogen el tipo de interés fijo para pagar lo que equivale a un 74%, 5 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 10%, 3 contestaron que a veces que equivale a 6%, 3 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 6% y 2 contestaron que nunca lo que equivale a 4%.

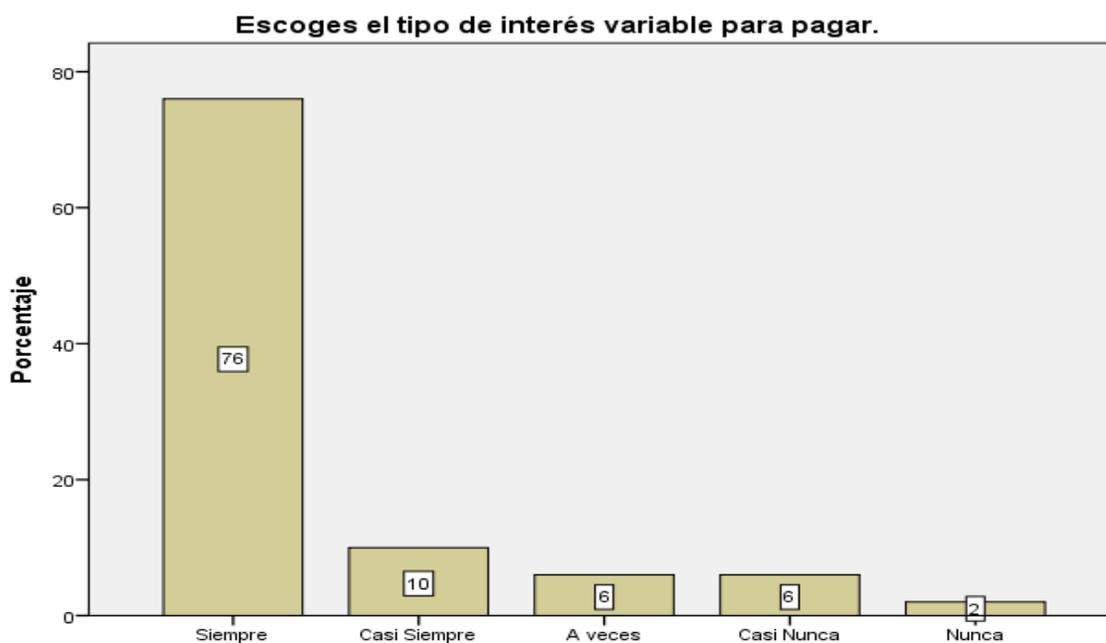
Pregunta N°23: ¿Escoges el tipo de interés variable para pagar?

TABLA 51: ¿Escoges el tipo de interés variable para pagar?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	38	76
Casi Siempre	5	10
A veces	3	6
Casi Nunca	3	6
Nunca	1	2
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 52: ¿Escoges el tipo de interés variable para pagar?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 38 contestaron que siempre lo que equivale a un 76%, 5 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 10%, 3 contestaron que a veces que equivale a un 6%, 3 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 6% y 1 contestaron que nunca lo que equivale a un 2%.

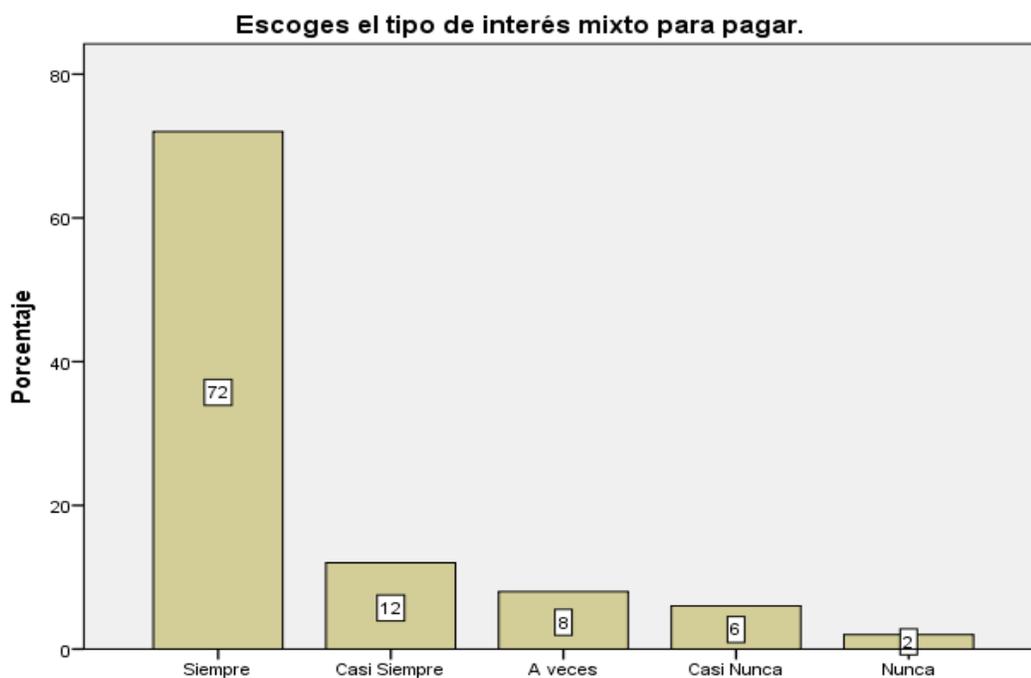
Pregunta N°24: ¿Escoges el tipo de interés mixto para pagar?

TABLA 52: ¿Escoges el tipo de interés mixto para pagar?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	36	72
Casi Siempre	6	12
A veces	4	8
Casi Nunca	3	6
Nunca	1	2
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 53: ¿Escoges el tipo de interés mixto para pagar?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 36 contestaron que siempre escogen el tipo de interés mixto para pagar, lo que equivale a un 72%, 6 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 12%, 4 contestaron que a veces que equivale a 8%, 3 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 6% y 1 contestaron que nunca lo que equivale a un 2%.

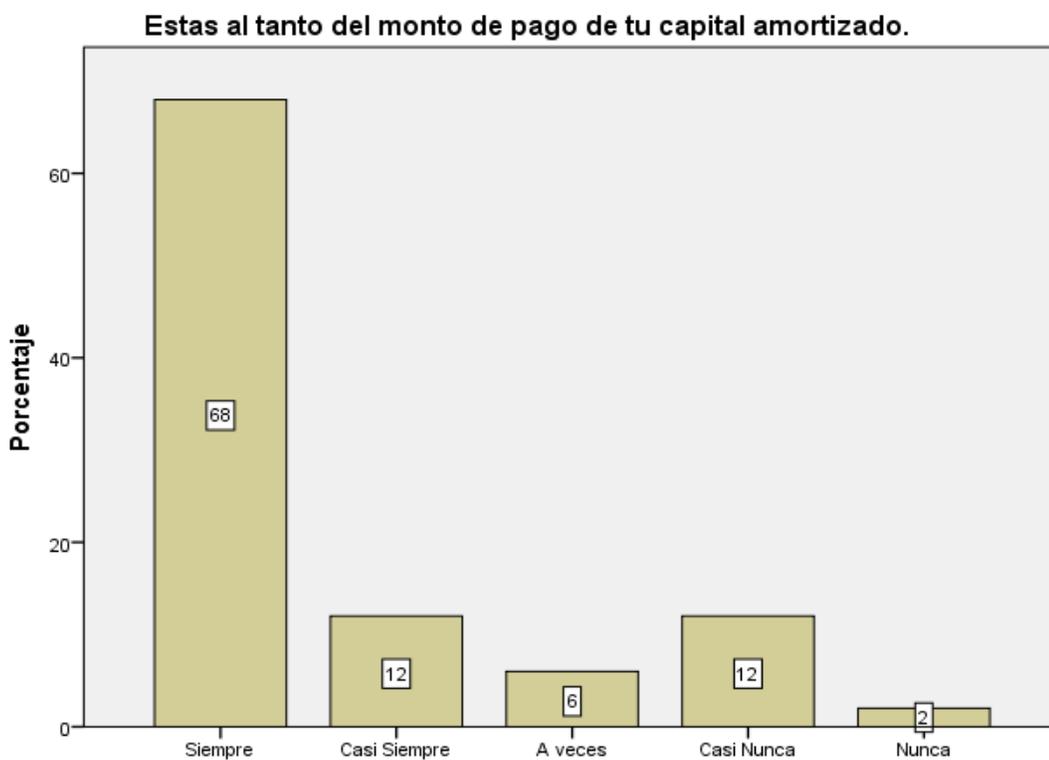
Pregunta N°25. ¿Estas al tanto del monto de pago de tu capital amortizado?

TABLA 53: ¿Estas al tanto del monto de pago de tu capital amortizado?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	34	68
Casi Siempre	6	12
A veces	3	6
Casi Nunca	6	12
Nunca	1	2
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 54: ¿Estas al tanto del monto de pago de tu capital amortizado?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 34 contestaron que siempre están al tanto del monto de pago del capital amortizado, lo que equivale a un 68%, 6 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 12%, 3 contestaron que a veces que equivale a 6%, 6 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 12% y 1 contestaron que nunca lo que equivale a 2%.

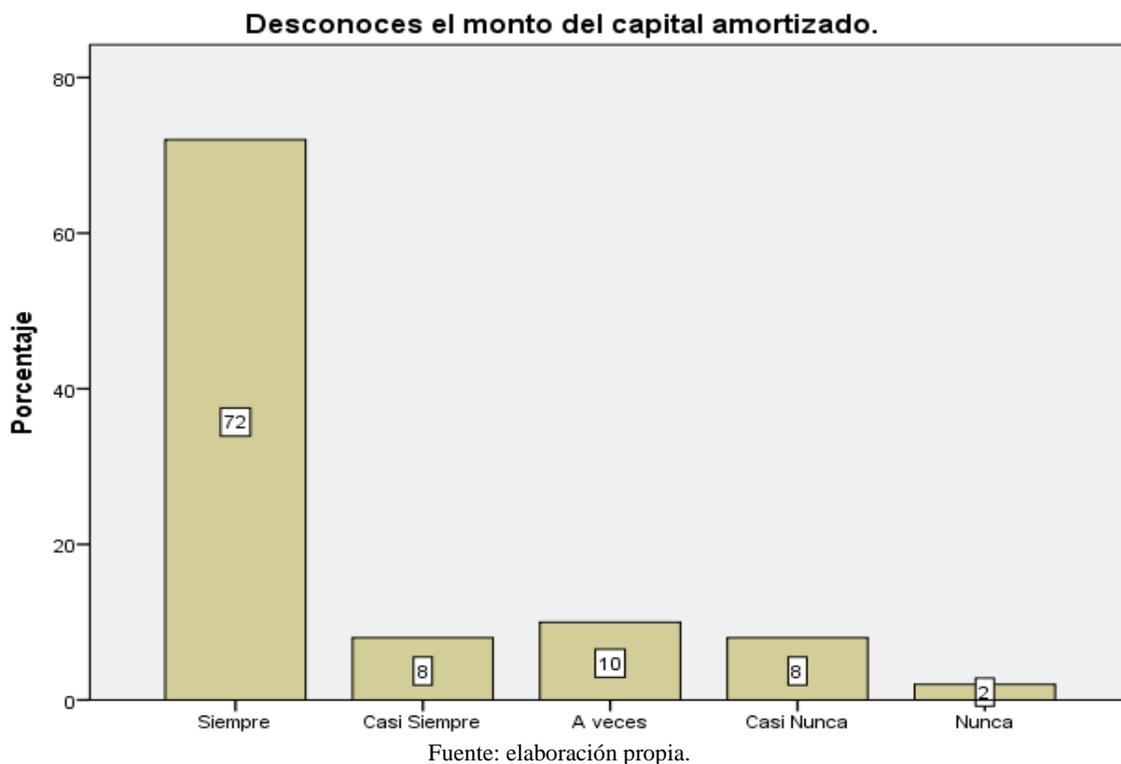
Pregunta N°26: ¿Desconoces el monto del capital amortizado?

TABLA 54: ¿Desconoces el monto del capital amortizado?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	36	72
Casi Siempre	4	8
A veces	5	10
Casi Nunca	4	8
Nunca	1	2
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 55: ¿Desconoces el monto del capital amortizado?



Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 36 contestaron que siempre desconocen el monto del capital amortizado, lo que equivale a un 72%, 4 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 8%, 5 contestaron que a veces que equivale a 10%, 4 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 8% y 1 contestaron que nunca lo que equivale a 2%.

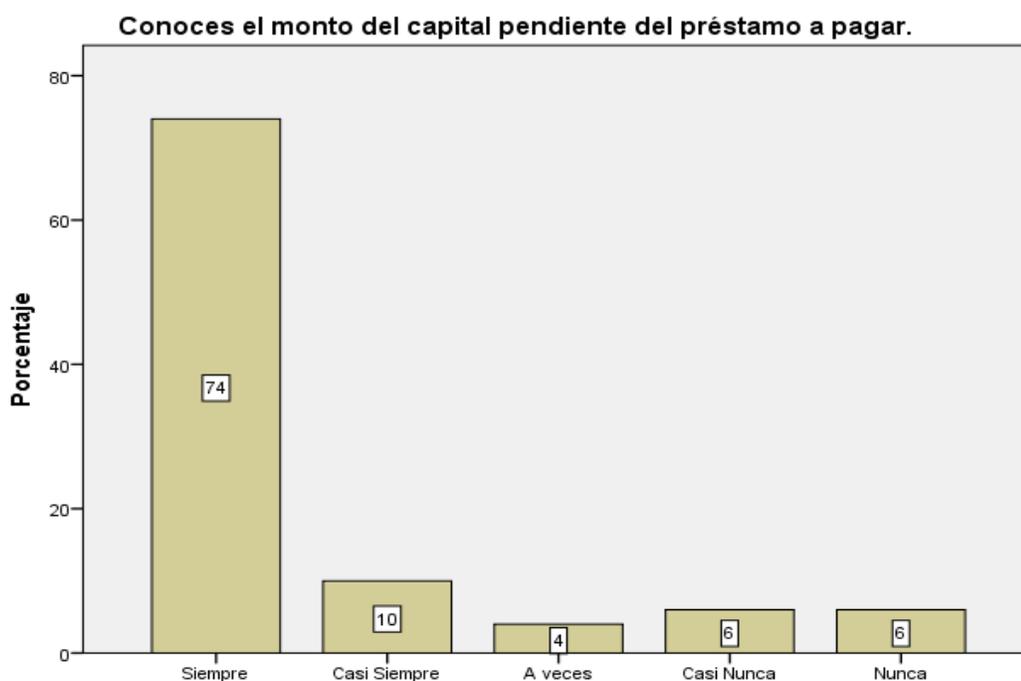
Pregunta N°27. ¿Conoces el monto del capital pendiente del préstamo a pagar?

TABLA 55: ¿Conoces el monto del capital pendiente del préstamo a pagar?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	37	74
Casi Siempre	5	10
A veces	2	4
Casi Nunca	3	6
Nunca	3	6
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 56: ¿Conoces el monto del capital pendiente del préstamo a pagar?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 37 contestaron que siempre conocen el monto del capital pendiente del préstamo a pagar, lo que equivale a un 74%, 5 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 10%, 2 contestaron que a veces que equivale a 4%, 3 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 6% y 3 contestaron que nunca lo que equivale a 6%.

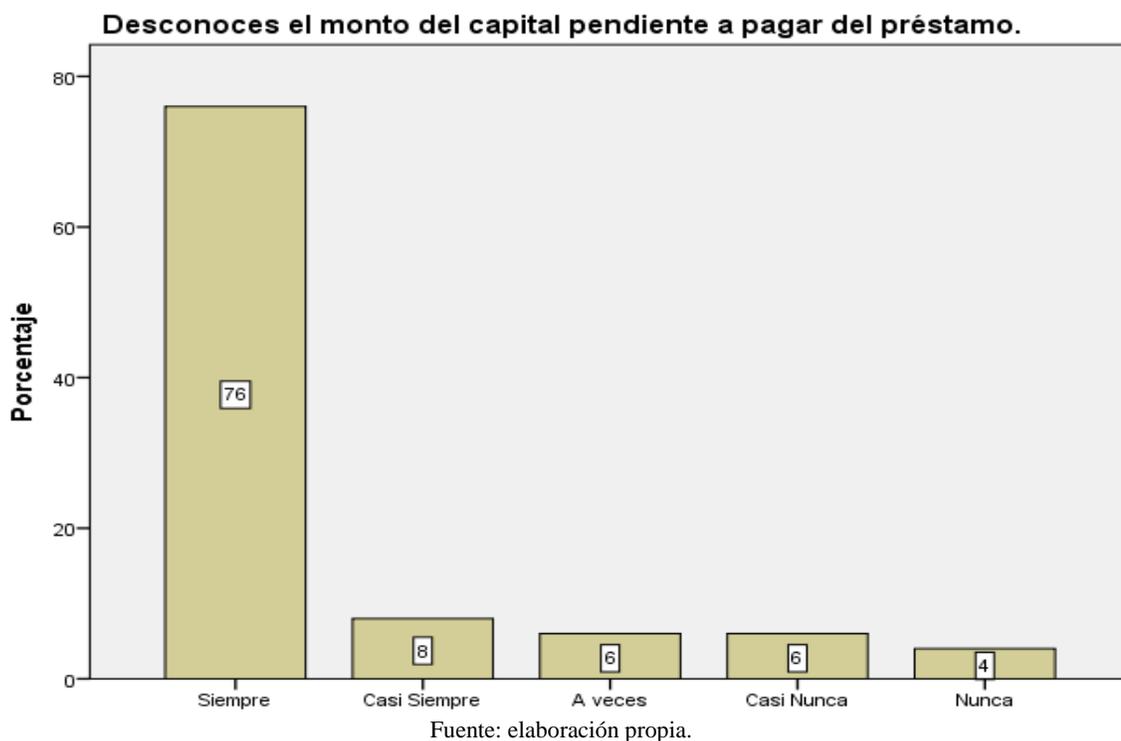
Pregunta N°28. ¿Desconoces el monto del capital pendiente a pagar del préstamo?

TABLA 56: ¿Desconoces el monto del capital pendiente a pagar del préstamo?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	38	76
Casi Siempre	4	8
A veces	3	6
Casi Nunca	3	6
Nunca	2	4
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 57: ¿Desconoces el monto del capital pendiente a pagar del préstamo?



Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 38 contestaron que siempre lo que equivale a un 76%, 4 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 8%, 3 contestaron que a veces que equivale a 6%, 3 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 6% y 2 contestaron que nunca lo que equivale a 4%.

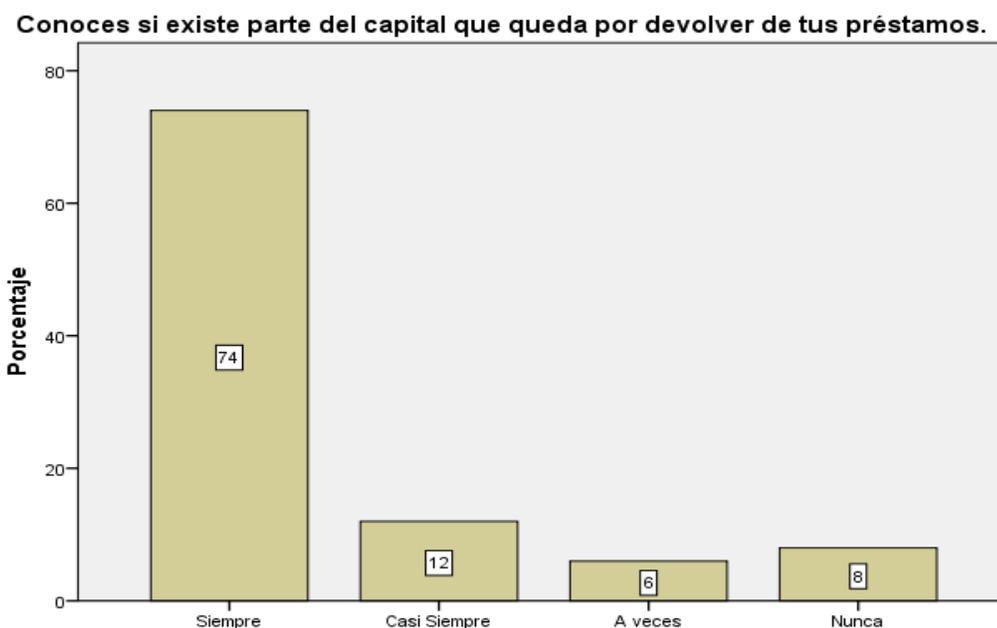
Pregunta N°29. ¿Conoces si existe parte del capital que queda por devolver de tus préstamos?

TABLA 57: ¿Conoces si existe parte del capital que queda por devolver de tus préstamos?

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	37	74
Casi Siempre	6	12
A veces	3	6
Casi Nunca	0	0
Nunca	4	8
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 58: ¿Conoces si existe parte del capital que queda por devolver de tus préstamos?



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 37 contestaron que siempre conocen si existe parte del capital que queda por devolver de tus préstamos, lo que equivale a un 74%, 6 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 12%, 3 contestaron que a veces que equivale a 6%, 0 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 0% y 4 contestaron que nunca lo que equivale a 8%.

Pregunta N°30. ¿Estas al tanto del monto del capital pendiente a pagar, si disminuye a medida que el préstamo se va pagando?

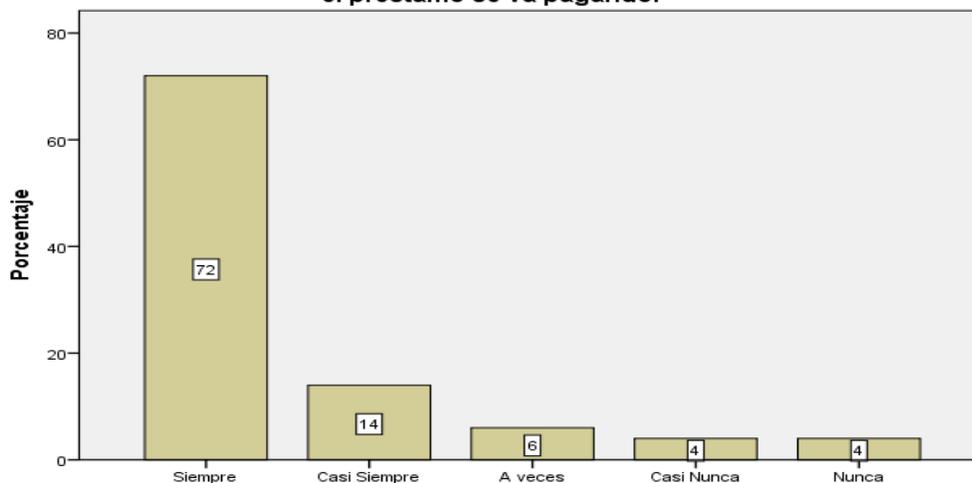
TABLA 58: *¿Estas al tanto del monto del capital pendiente a pagar, si disminuye a medida que el préstamo se va pagando?*

Niveles	Frecuencia	Porcentajes (%)
Siempre	36	72
Casi Siempre	7	14
A veces	3	6
Casi Nunca	2	4
Nunca	2	4
Total	50	100

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 59: *¿Estas al tanto del monto del capital pendiente a pagar, si disminuye a medida que el préstamo se va pagando?*

Estas al tanto del monto del capital pendiente a pagar, si disminuye a medida que el préstamo se va pagando.



Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, siendo encuestados en un 100%, 36 contestaron que siempre lo que equivale a un 72%, 7 contestaron que casi siempre lo que equivale a un 14%, 3 contestaron que a veces que equivale a 6%, 2 contestaron que casi nunca lo que equivale a un 4% y 2 contestaron que nunca lo que equivale a 4%.

Dimensiones de la Variable Cuentas por Cobrar

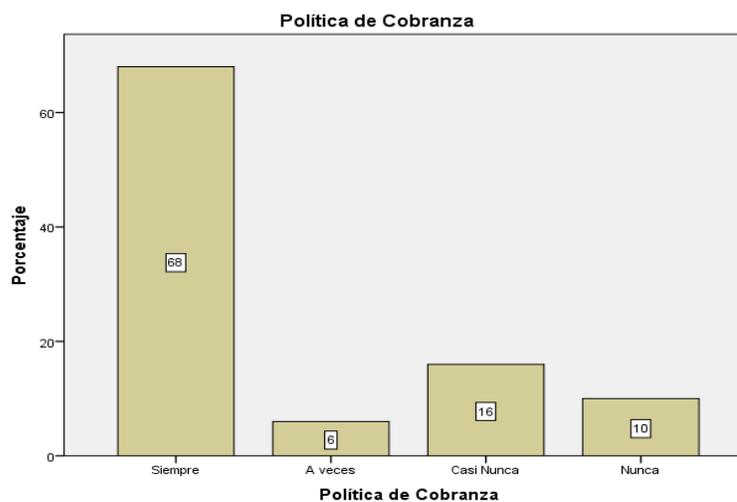
Dimensión Política de Cobranza

TABLA 59: Dimensión Política de Cobranza

		Política de Cobranza			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	34	68,0	68,0	68,0
	A veces	3	6,0	6,0	74,0
	Casi Nunca	8	16,0	16,0	90,0
	Nunca	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 60: Dimensión Política de Cobranza



Fuente: elaboración propia.

Descripción

Sobre la dimensión Política de Cobranza, los porcentajes obtenidos son, el 10% nunca, el 16% casi nunca, el 6% a veces y el 68% siempre.

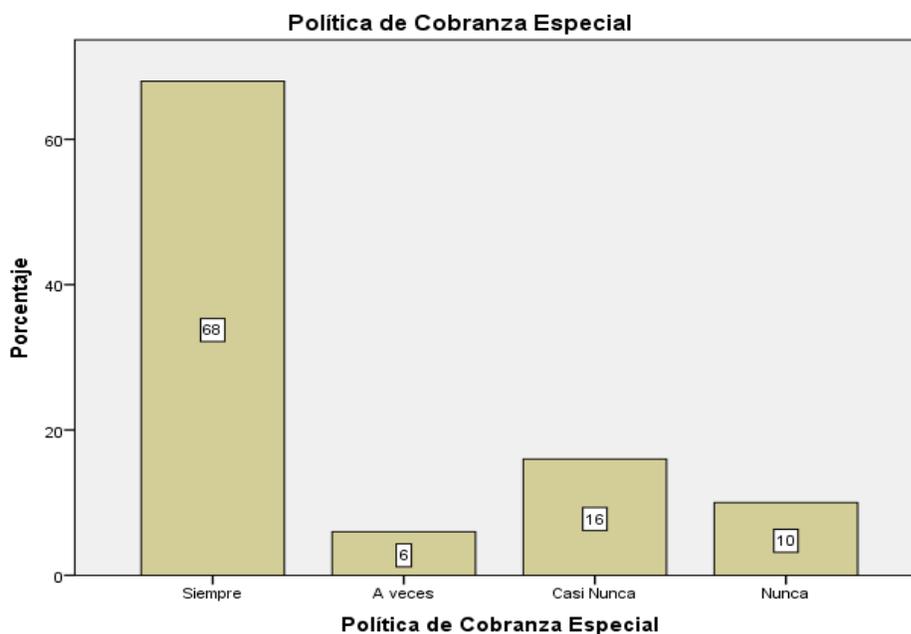
Dimensión Política de Cobranza Especial

TABLA 60: *Dimensión Política de Cobranza Especial*

Política de Cobranza Especial					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	34	68,0	68,0	68,0
	A veces	3	6,0	6,0	74,0
	Casi Nunca	8	16,0	16,0	90,0
	Nunca	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 61: *Dimensión Política de Cobranza Especial*



Fuente: elaboración propia.

Descripción

Sobre la dimensión Política de Cobranza Especial, de los encuestados el 5% respondió nunca, el 8% casi nunca, el 3% a veces y el 34% siempre.

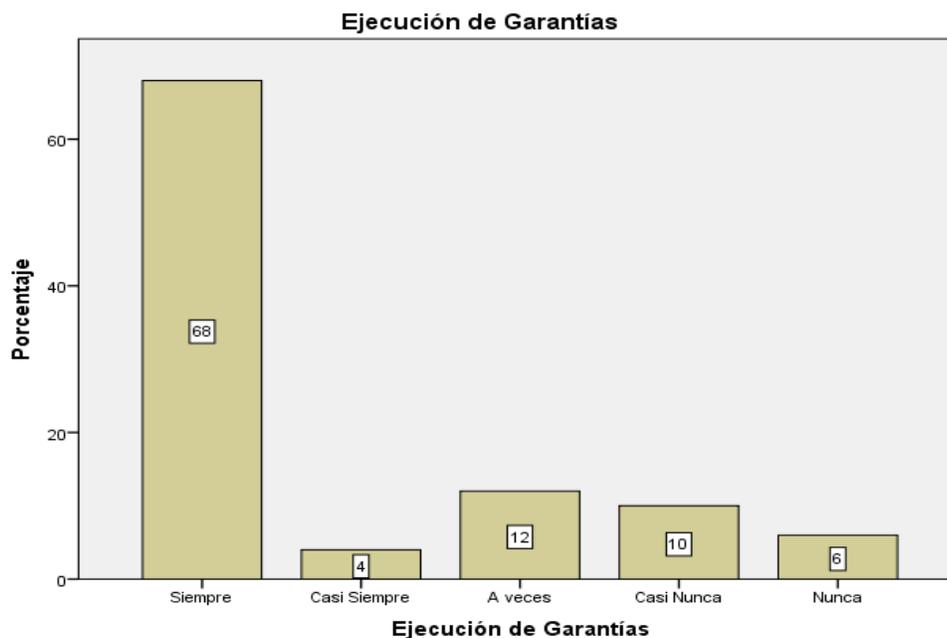
Dimensión Ejecución de Garantías

TABLA 61: *Dimensión Ejecución de Garantías*

		Ejecución de Garantías			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	34	68,0	68,0	68,0
	Casi Siempre	2	4,0	4,0	72,0
	A veces	6	12,0	12,0	84,0
	Casi Nunca	5	10,0	10,0	94,0
	Nunca	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 62: *Dimensión Ejecución de Garantías*



Fuente: elaboración propia.

Descripción

Sobre la dimensión Ejecución, de los encuestados el 3% respondió nunca, el 5% casi nunca, el 6% a veces, el 2% casi siempre y 34% siempre.

Dimensiones de la Variable Morosidad

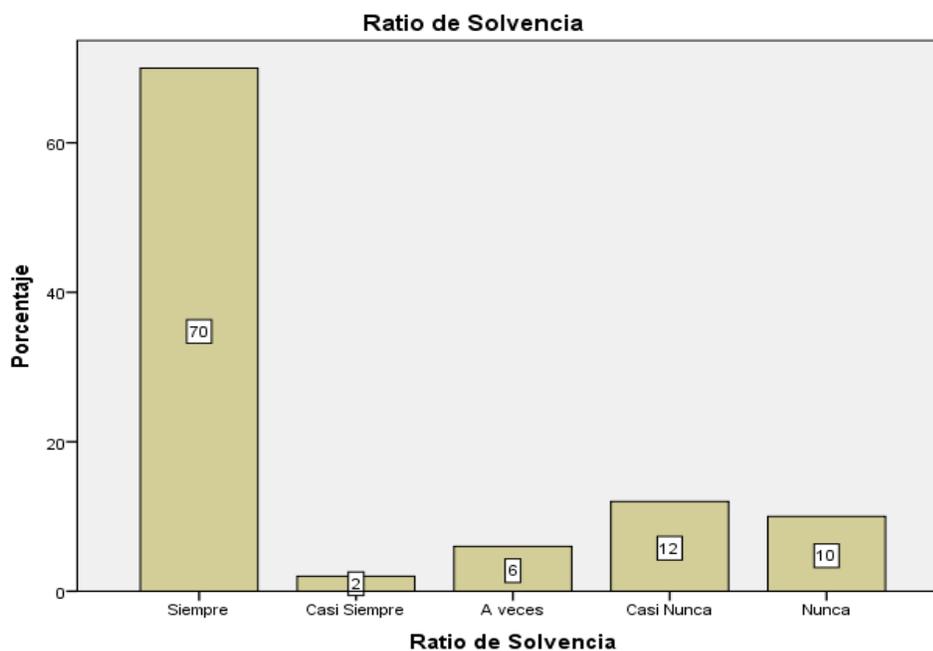
Dimensión Ratio de Solvencia

TABLA 62: Dimensión Ratio de Solvencia

		Ratio de Solvencia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	35	70,0	70,0	70,0
	Casi Siempre	1	2,0	2,0	72,0
	A veces	3	6,0	6,0	78,0
	Casi Nunca	6	12,0	12,0	90,0
	Nunca	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 63: Dimensión Ratio de Solvencia



Fuente: elaboración propia.

Descripción:

Sobre la dimensión Ratio de Solvencia, de los encuestados el 5% respondió nunca, el 6% casi nunca, el 3% a veces, el 1% casi siempre y 35% siempre.

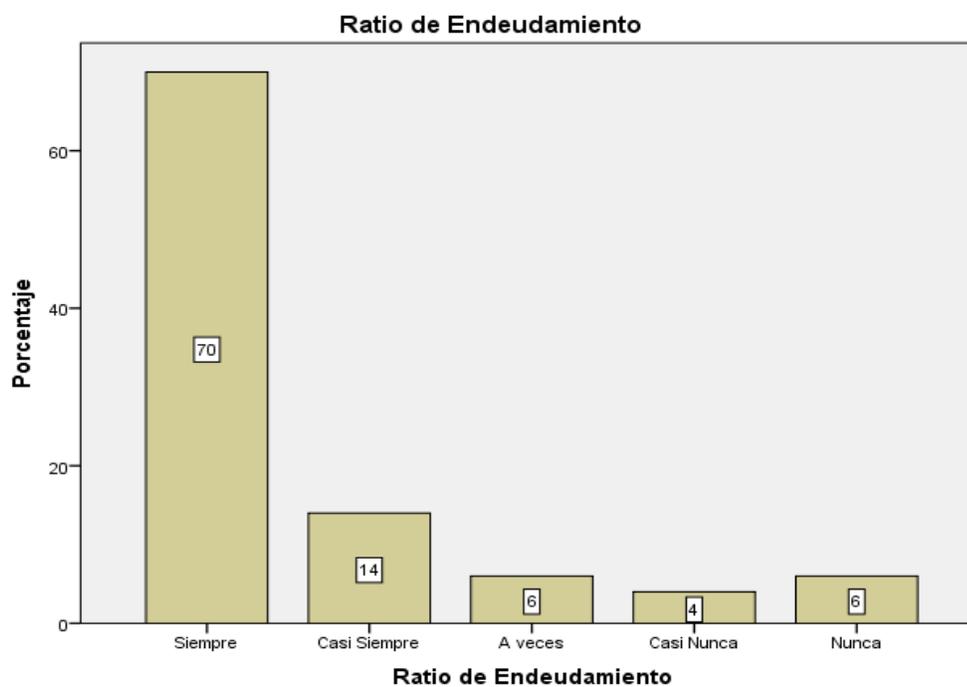
Dimensión Ratio de Endeudamiento

TABLA 63: Dimensión Ratio de Endeudamiento

		Ratio de Endeudamiento			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	35	70,0	70,0	70,0
	Casi Siempre	7	14,0	14,0	84,0
	A veces	3	6,0	6,0	90,0
	Casi Nunca	2	4,0	4,0	94,0
	Nunca	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 64: Dimensión Ratio de Endeudamiento



Fuente: elaboración propia.

Descripción:

Sobre la dimensión Ratio de Endeudamiento, de los encuestados el 3% respondió nunca, el 2% casi nunca, el 3% a veces, el 7% casi siempre y 35% siempre.

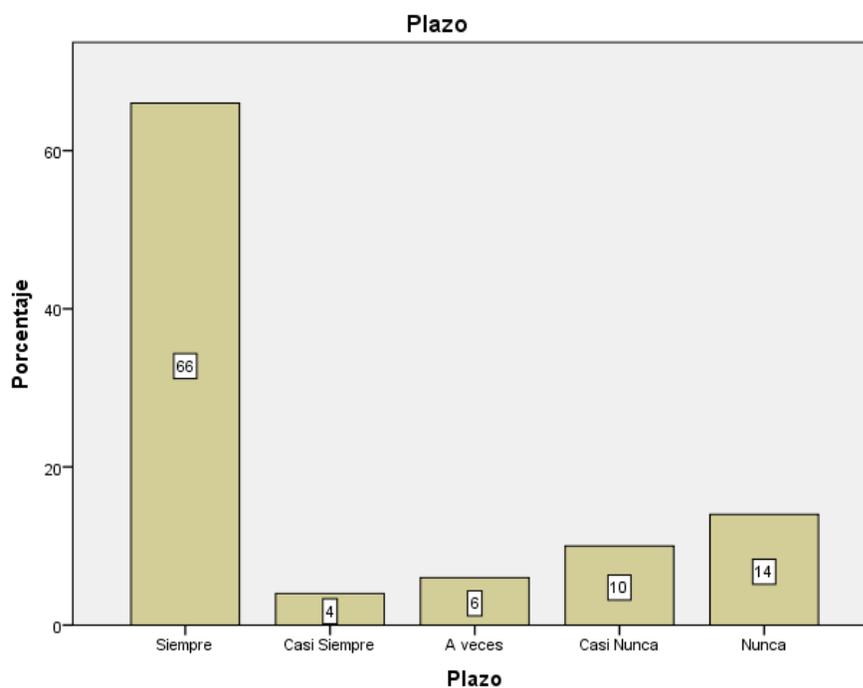
Dimensión Plazo

TABLA 64: Dimensión Plazo

		Plazo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	33	66,0	66,0	66,0
	Casi Siempre	2	4,0	4,0	70,0
	A veces	3	6,0	6,0	76,0
	Casi Nunca	5	10,0	10,0	86,0
	Nunca	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 65: Dimensión Plazo



Fuente: elaboración propia.

Descripción:

Sobre la dimensión Plazo, de los encuestados el 7% respondió nunca, el 5% casi nunca, el 3% a veces, el 2% casi siempre y 33% siempre.

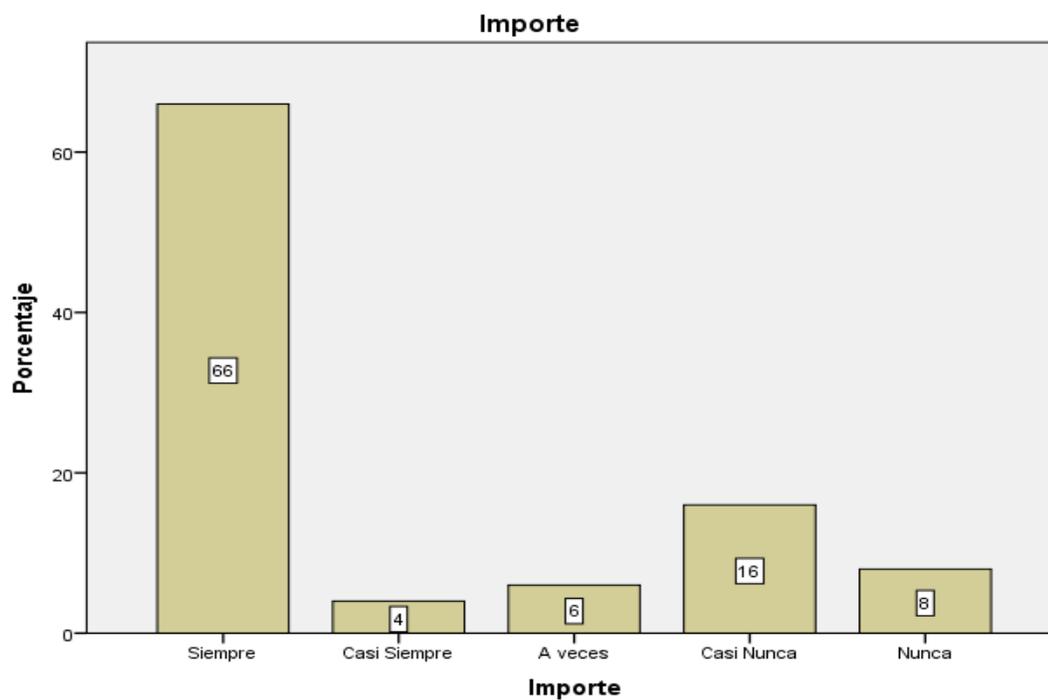
Dimensión Importe

TABLA 65: Dimensión Importe

		Importe			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	33	66,0	66,0	66,0
	Casi Siempre	2	4,0	4,0	70,0
	A veces	3	6,0	6,0	76,0
	Casi Nunca	8	16,0	16,0	92,0
	Nunca	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 66: Dimensión Importe



Fuente: elaboración propia.

Descripción:

Sobre la dimensión Importe, de los encuestados el 4% respondió nunca, el 8% casi nunca, el 3% a veces, el 2% casi siempre y 33% siempre.

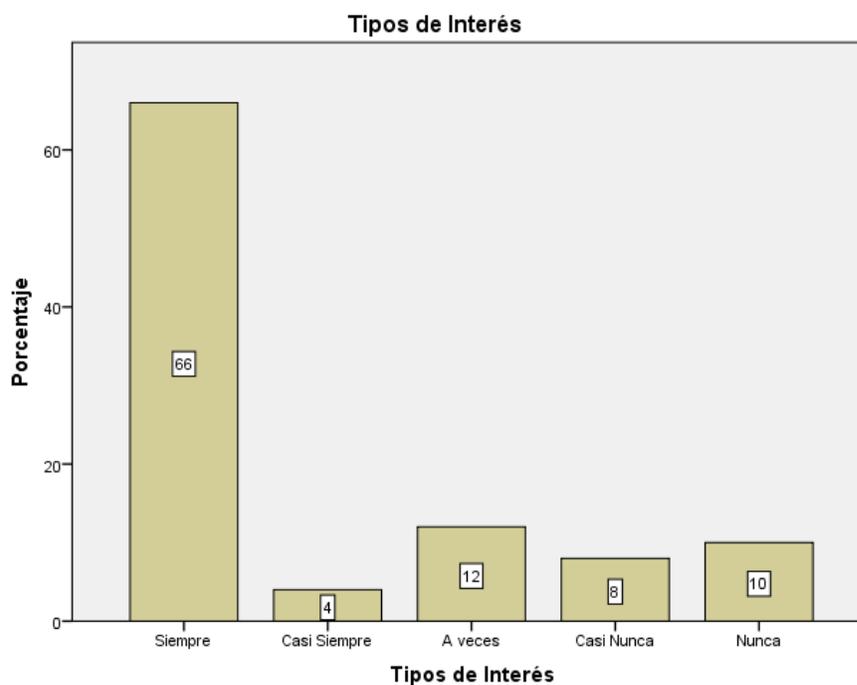
Dimensión Tipo de Interés

TABLA 66: Dimensión Tipo de interés

		Tipos de Interés			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	33	66,0	66,0	66,0
	Casi Siempre	2	4,0	4,0	70,0
	A veces	6	12,0	12,0	82,0
	Casi Nunca	4	8,0	8,0	90,0
	Nunca	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 67: Dimensión Tipo de interés



Fuente: elaboración propia.

Descripción:

Sobre la dimensión Tipo de Interés, de los encuestados el 5% respondió nunca, el 4% casi nunca, el 6% a veces, el 2% casi siempre y 33% siempre.

VARIABLES CUENTAS POR COBRAR Y MOROSIDAD

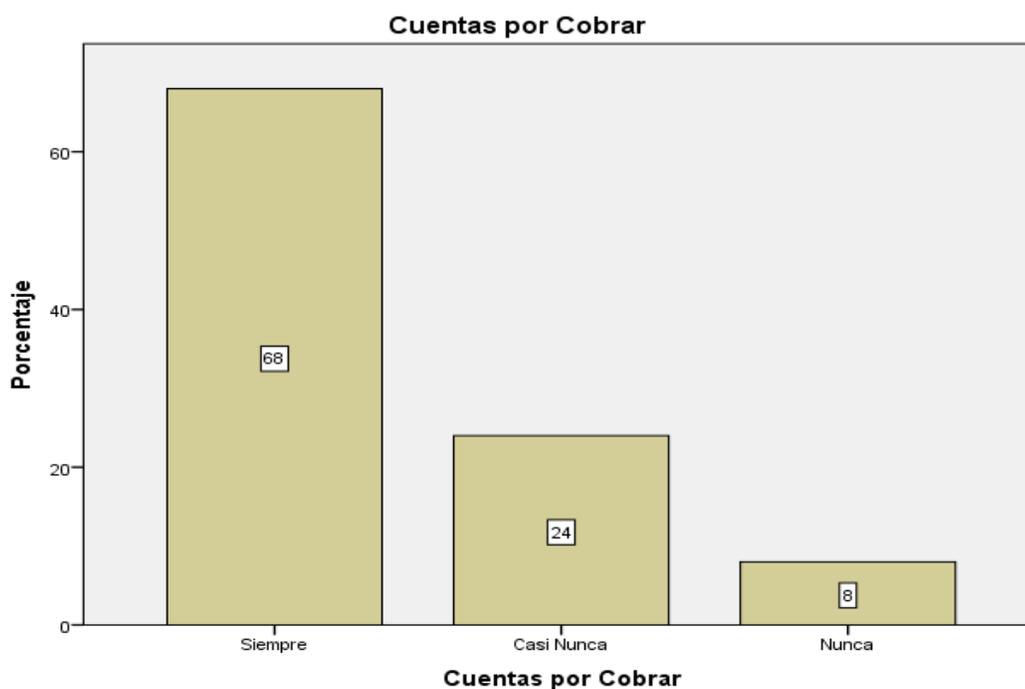
CUENTAS POR COBRAR

TABLA 67: *Variable Cuentas por Cobrar*

		Cuentas por Cobrar			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	34	68,0	68,0	68,0
	Casi Nunca	12	24,0	24,0	92,0
	Nunca	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 68: *Variable Cuentas por Cobrar*



Fuente: elaboración propia.

Descripción:

Sobre la Variable Cuentas por Cobrar, de los encuestados el 4% respondió nunca, el 12% casi nunca y 34% siempre.

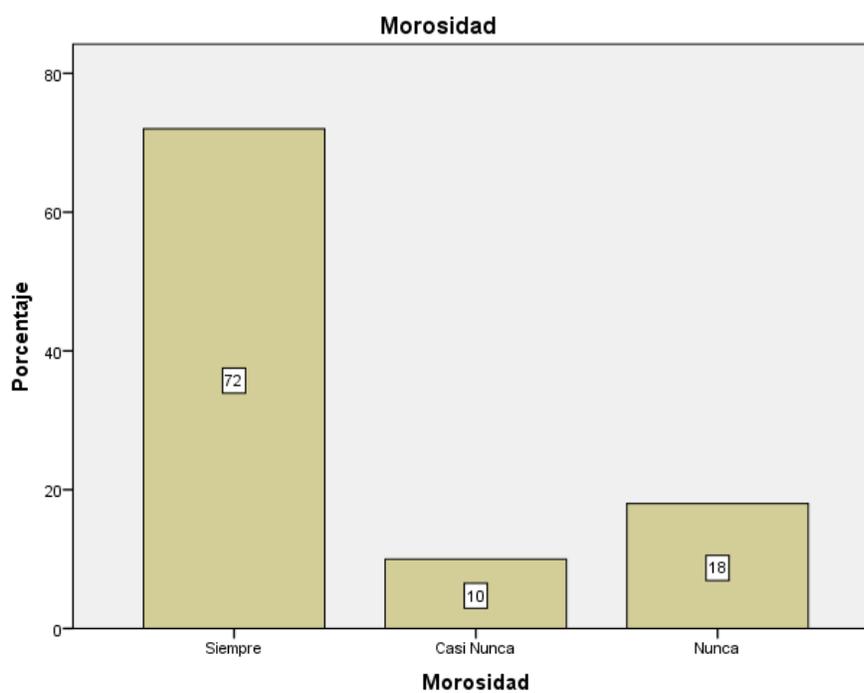
MOROSIDAD

TABLA 68: Variable Morosidad

		Morosidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	36	72,0	72,0	72,0
	Casi Nunca	5	10,0	10,0	82,0
	Nunca	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

FIGURA 69: Variable Morosidad



Fuente: elaboración propia.

Descripción:

Sobre la Variable Morosidad, de los encuestados el 9% respondió nunca, el 5% casi nunca y 36% siempre.

HIPÓTESIS GENERAL

Cuentas por Cobrar vs. Morosidad

TABLA 69: Cuentas por Cobrar vs. Morosidad

Tabla de contingencia Cuentas por Cobrar * Morosidad

Recuento		Morosidad			Total
		Siempre	Casi Nunca	Nunca	
Cuentas por Cobrar	Siempre	33	1	0	34
	Casi Nunca	3	2	7	12
	Nunca	0	2	2	4
Total		36	5	9	50

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

TABLA 70: Pruebas de Chi-Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,395 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	39,946	4	,000
Asociación lineal por lineal	33,419	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 6 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a
5. La frecuencia mínima esperada es ,40.

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

El valor de significancia de 0.000 es inferior a 0.05, lo cual indica que existe relación entre las variables.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Hipótesis Específica 1: Políticas de Cobranza vs. Morosidad

TABLA 71: Políticas de Cobranza vs. Morosidad

Tabla de contingencia Política de Cobranza * Morosidad

Recuento		Morosidad			Total
		Siempre	Casi Nunca	Nunca	
Política de Cobranza	Siempre	33	1	0	34
	A veces	1	0	2	3
	Casi Nunca	2	2	4	8
	Nunca	0	2	3	5
Total		36	5	9	50

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

TABLA 72: Pruebas de Chi-Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,455 ^a	6	,000
Razón de verosimilitudes	41,337	6	,000
Asociación lineal por lineal	33,290	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 9 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,30.

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

El valor de significancia de 0.000 es inferior a 0.05, lo cual indica que existe relación entre las variables.

Hipótesis Específica 2: Política de Cobranza Especial vs. Morosidad

TABLA 73: Política de Cobranza Especial vs. Morosidad

Tabla de contingencia Política de Cobranza Especial ^ Morosidad

Recuento		Morosidad			Total
		Siempre	Casi Nunca	Nunca	
Política de Cobranza Especial	Siempre	33	1	0	34
	A veces	1	1	1	3
	Casi Nunca	2	1	5	8
	Nunca	0	2	3	5
Total		36	5	9	50

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

TABLA 74: Pruebas de Chi-Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,733 ^a	6	,000
Razón de verosimilitudes	40,796	6	,000
Asociación lineal por lineal	33,939	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 9 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,30.

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

El valor de significancia de 0.000 es inferior a 0.05, lo cual indica que existe relación entre las variables.

Hipótesis Específica 3: Ejecución de Garantías vs. Morosidad

TABLA 75: Ejecución de Garantías vs. Morosidad

Tabla de contingencia Ejecución de Garantías * Morosidad

Recuento

		Morosidad			Total
		Siempre	Casi Nunca	Nunca	
Ejecución de Garantías	Siempre	33	1	0	34
	Casi Siempre	0	1	1	2
	A veces	1	1	4	6
	Casi Nunca	2	0	3	5
	Nunca	0	2	1	3
Total		36	5	9	50

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS.

TABLA 76: Pruebas de Chi-Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	45,566 ^a	8	,000
Razón de verosimilitudes	44,789	8	,000
Asociación lineal por lineal	26,267	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 13 casillas (86,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,20.

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: El valor de significancia de 0.000 es inferior a 0.05, lo cual indica que existe relación entre las variables.

5.3. Discusión de resultados

En caso del autor Gonzales en su investigación “Gestión de Cuentas por Cobrar y sus efectos en la Liquidez en la Facultad de una Universidad Particular, Lima, Periodo 2010-2015”. El autor concluyo: la gestión de las cuentas por cobrar tiene un efecto sobre la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010 - 2015. Es decir, cada una de las dimensiones de procedimientos de crédito, de cobranzas, ratios de actividad y morosidad tiene una participación en la liquidez reflejado en las ratios de liquidez corriente, razón ácida, razón de efectivo y capital de trabajo neto sobre el total de activos. Además, afirma respecto a los procedimientos de crédito, la evaluación del crédito, en el largo plazo, tiene una mayor participación o efecto en el capital de trabajo neto sobre el total de activos. Es decir, el nivel de activo circulante es adecuado a pesar de existir cuentas por cobrar originadas al inicio de las matrículas, por las tardanzas de los estudiantes en cancelar sus obligaciones financieras. Lo mismo refleja el análisis de riesgo que presenta un efecto en el capital de trabajo neto sobre el total de activos. Es decir, el nivel de activo circulante es adecuado a pesar de existir cuentas por cobrar originadas al cierre de las matrículas, por las tardanzas de los estudiantes en cancelar sus obligaciones financieras. Se afianza esta postura por lo evidenciado en la investigación:

El 14% es el porcentaje de los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, afirman que la carta notarial sea efectiva para la cobranza. Por otro lado, el 14% contestaron que nunca y casi nunca los clientes firman pagarés para estar sujeto de créditos. Además, el 12% contestaron que nunca y casi nunca los clientes emiten carta fianza para ser sujetos de crédito y, por último, el 6% contestaron que nunca consideran la solvencia para que la empresa o su persona pueda analizar la posibilidad de invertir en nuevos proyectos. Existe un nivel de activo circulante también para

esta empresa, sin embargo, existe un problema de morosidad debido a algunas de las razones expuestas, que guarda relación con lo planteado en el antecedente citado.

En caso del autor Uceda, L. y Villacorta F. en su investigación “Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L en la ciudad de Lima periodo 2013”. El autor concluyo: que la empresa realiza mayores ventas al crédito que al contado, no cuenta con una política de crédito eficiente, pues en la evaluación de los clientes solo considera el prestigio y el tiempo que tiene en el mercado, por otro lado, no se hace un seguimiento minucioso al comportamiento que tienen los clientes. Se afianza esta postura por lo evidenciado en la investigación:

El 6% es el porcentaje de los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, afirman que nunca y casi nunca las visitas a los clientes se dan de forma sistemática. El resultado demuestra que no se realiza seguimiento físico a los clientes morosos. Por otro lado, el 18% contestaron que nunca y casi nunca se notifica a todos los clientes con deuda vencida. Además, el 14% contestaron que nunca y casi nunca la notificación es efectiva para la cobranza y, por último, el 10% contestaron que nunca la ejecución de letras de cobranza libre es de fácil realización. El comportamiento de los clientes en este caso es con tendencia a la morosidad y al igual, que el antecedente reafirma que cuentas con una política de crédito ineficiente.

En caso del autor Chávez D. en su investigación “Gestión de cuentas por cobrar y morosidad de clientes de la empresa Planet Cablet en la ciudad de Huamachucho, año 2017”. El autor concluyo: Existe una relación inversa entre la gestión de cuentas por cobrar y la morosidad de Planet Cable, pues la variable independiente gestión de cuentas por cobrar presenta una baja calificación, lo que genera que la variable dependiente morosidad de los clientes presente un nivel alto; es decir contra con deficientes políticas de créditos, de cuentas por cobrar y de

cobranza, se traduce en un débil seguimiento al estado de deuda de los clientes, afectando la oportunidad de pagos; ante esto se debe tomar decisiones específicas como: establecer los requisitos indispensables para aceptar la solicitud de servicios, elaborar el instructivo de procedimientos: brindar capacitación al personal administrativo, técnico y de cobranzas; adquirir un software para la gestión de recordación a clientes. Notificación de corte del servicio, y corte definitivo a los clientes que no muestran voluntad de pago. Se afianza esta postura por lo evidenciado en la investigación:

El 26% es el porcentaje de los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, afirman que nunca y casi nunca se envían Cartas Notariales a los clientes con deuda vencida mayor a los 120 días y saldos pendientes por regularizar. Por otro lado, el 12% contestaron que nunca y casi nunca se notifica al cliente moroso (deuda vencida no regularizada) a la central de riesgo. Además, el 10% contestaron que nunca y casi nunca se le refinancia la deuda al cliente, y, por último, el 14% contestaron que nunca y casi nunca los clientes firman pagares para estar sujeto de créditos. Se evidencia en la investigación esa relación inversa, sin embargo, el nivel de morosidad no es tan elevado.

En caso del autor Parrales en su investigación “Análisis de Índice de Morosidad en la cartera de crédito del Iece-Guayaquil y propuesta de mecanismos de Prevención de Morosidad y Técnicas Eficientes de cobranzas”. El autor concluyó: las principales debilidades que presenta en la actualidad el departamento de IECE Guayaquil que no cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas por la falta de capacitación permanente con respecto a su gestión. Se afianza esta postura por lo evidenciado en la investigación:

El 18% es el porcentaje mayoritario de los 50 encuestados pertenecientes a la muestra, afirman que nunca y casi nunca es efectivo el uso de las llamadas telefónicas. Se evidencia poca efectividad de este método, lo que llevaría a evaluar los procedimientos y que pautas realizan a la hora de las llamadas. Por otro lado, el 8% contestaron que nunca y casi nunca es efectivo el uso de correos electrónicos. Y, por último, el 12% contestaron que nunca y casi nunca los clientes realizan pagos parciales de su deuda. En el caso de la investigación el problema no es la falta de personal, sino va más relacionado a la existencia de estrategias de cobranzas que deben evaluarse para evitar el aumento de la morosidad.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- i. La empresa no aplica los procedimientos y estrategia de cobro de manera adecuada y eficiente, no existe un seguimiento y control de las cuentas por cobrar a clientes morosos. Por otro lado, existe una mala comunicación con el área comercial, lo que provoca provisiones de ingresos no facturados, negociaciones con morosos, aumentando la cartera y generando reprocesos.
- ii. Existe una gran debilidad en las políticas de cobranzas, falta de estrategias, formas o mecanismo para el manejo de las cuentas por cobrar reflejándose en la morosidad por parte de los clientes mostrando consecuentemente deficiencias.
- iii. El área de cobranzas no tiene políticas de cobranza especial efectiva, existe personal que no realiza los procesos adecuados de cobro especial. La empresa no cuenta con un área o personal que dé seguimiento a estos casos, teniendo efecto en el aumento de la morosidad
- iv. La empresa no realiza ejecución de garantías a sus clientes de manera eficiente. Así mismo no existe personal capacitado para esta función.
- v. No existe un registro en línea en tiempo real de los avances sobre las cobranzas morosas para un seguimiento apropiado.
- vi. El proceso de la cobranza es muy operativo en el sistema utilizado, lo que provoca un atraso y una posición de bancos no actualizada.
- vii. La empresa no cuenta con el manual de funciones actualizado del proceso y procedimiento clave para la cobranza.

viii. Actualmente no se realiza el control de las cobranzas dudosas de manera sistemática, lo que provoca contingencias con auditoría y análisis de cuentas.

ix. La empresa no realiza el cálculo de la cobranza dudosa según el criterio de la NIIF 9, la cual es obligatoria de realizar desde el 2018.

6.2. Recomendaciones

La investigación realizada ayuda a determinar las siguientes recomendaciones a la Dirección Administrativa, Financiera y Contabilidad:

- i. Se recomienda la implementación de procedimientos que garanticen a la empresa el adecuado proceso de cobranza y control de clientes morosos. Asimismo, se sugiere que se realice un cronograma de trabajo con el área comercial a fin de evitar una mala comunicación y descoordinación que puedan impactar a los intereses de la organización.
- ii. Se recomienda la implementación de procedimientos y políticas con la finalidad de que las cuentas por cobrar a clientes garanticen su cumplimiento con mayor eficiencia y eficacia.
- iii. Se recomienda crear un área para dar soporte ante cualquier evento de incobrabilidad en donde se tenga que ir por vías judiciales, implementar un área de control interno que ayude a mejorar y controlar los procedimientos a realizar para una gestión eficiente y con resultados.
- iv. Se recomienda incentivar a la ejecución de garantías con aquellos clientes que no pueden cancelar a tiempo sus deudas, así mismo capacitar al personal para que realice de manera eficiente este proceso.
- v. Se recomienda generar reportes trimestrales de la relación de cuentas por cobrar relacionado con indicadores que muestren su relación con la morosidad y a su vez la liquidez de la empresa.
- vi. Se recomienda realizar mejoras y/o proyectos en el sistema de cobranza utilizado a fin de disminuir la carga operativa y tener la cobranza al día para la toma de decisiones. Así mismo, se recomienda realizar mejoras en el software utilizado para el proceso de los registros contables en la provisión de cobranza dudosa.

- vii. Se recomienda realizar manuales de funciones actualizadas que sirvan de apoyo al personal encargado de realizar las cobranzas de manera eficiente
- viii. Se recomienda implementar en el sistema utilizado un reporte de clientes morosos donde indique el detalle por factura e importe, la misma que ayudará para efectos tributarios y financieros.
- ix. Se recomienda realizar el cambio en el criterio del cálculo de la cobranza dudosa, según el método a considerar en la NIIF 9, a fin de evitar contingencias con auditoría que puedan afectar al cierre de los resultados.

REFERENCIAS

- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Chávez, D. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y morosidad de clientes de la empresa Planet Cablet en la ciudad de Huamachucho, año 2017*, tesis para optar el título de Licenciada en Administración en la Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11284/chavezsalinas_deysi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De Los Ángeles, F. (2010). *Análisis econométrico de la morosidad de las instituciones microfinancieras y del sistema bancario peruano, enero 2004- julio 2009*. Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1328/ECO_033.pdf?sequence=1.
- Flores, J. (2013). *Finanzas aplicadas a la gestión empresarial*. (3era edición). Lima, Perú: Centro de especialización en contabilidad y finanzas E.I.RL.
- Gonzales y Sanabria (2016). *Gestión de Cuentas por Cobrar y sus efectos en la Liquidez en la Facultad de una Universidad Particular*, Lima, Periodo 2010-2015, para optar el título profesional de Contador Público, de la Universidad Peruana Unión. Recuperado de: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/530>
- González, J., Gomes, R. (2010). *La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días*. Recuperado de: http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/11_1b.pdf.
- Guajardo, G. y Andrade, N. (2012). *Contabilidad para no contadores*. (2° ed.). México: Interamericana Editores S.A.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Lawrence, G. y Chad, Z. (2012). *Principios de Administración Financiera*. (12va. Edición). México, México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V
- Marzo, C., Wicijowski, C. y Rodríguez, L. (2008). *Prevención y cura de la morosidad* (Análisis y evolución futura de la morosidad en España) España: Reproimsa.
- Muñoz, M. (2005). *Administración*. Perú: Editores S.A.C
- Noriega, J. (2011). *Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala* (Tesis de grado de Maestro) Universidad de Guatemala.
- Parrales, C. (2013). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismo de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*. Tesis de la Unidad de Postgrados Universidad Politécnica Salesiana, sede Guayaquil.
- Pérez, R. (2013). *Contabilidad General y Tesorería*. Madrid - España. Editex.
- Ross, S., Westerfield, R. y Jordan, B. (2010), *Fundamentos de Finanzas Corporativas*. (9na edición). Col. Desarrollo Santa Fe, México: McGRAWHILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Sánchez C, y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Tirado, M. (2015). *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza*, para optar por el título de economista en la Universidad

Técnica de Ambato, Ecuador, ubicada en la ciudad de Ambato –Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18293/1/T3214e.pdf>

- Tuni. D. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los resultados económicos de la caja rural de ahorros y crédito los Andes S.A Ayaviri. 2014-2015*, tesis para optar el título de Contador Público en la Universidad Nacional de Altiplano Puno-Perú. Recuperado de: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4636/Valeriano_Tuni_Domingo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Uceda, L. y Villacorta, F. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L en la ciudad de Lima periodo 2013*. Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público por la Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/347/1/UCEDA_LORENA_VENTAS_CREDITO_MOROSIDAD_CLIENTES.pdf
- Vásquez y Vega (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016*, para optar el Título Profesional de Contador Público, por la Universidad privada Antenor Orrego facultad de Ciencias Económicas escuela profesional de contabilidad. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE_CONT_LUIS.VASQUEZ_ENITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ_DATOS.PDF
- Vera, A. (2018). Diario Gestión. *¿Por qué ha subido la morosidad en las pymes?* Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/subido-morosidad-pymes-242132>

APÉNDICE

Apéndice A: Pruebas de confiabilidad del instrumento.

Escala: Todos los ítems de cuentas por cobrar

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,978	28

Escala: Políticas de cobranza

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,945	9

Escala: Políticas de cobranza especial**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,954	13

Escala: Políticas de garantía**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,909	6

Escala: Todos los ítems de morosidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,974	30

Escala: ratio de solvencia

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Escala: ratio de endeudamiento**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,859	4

Escala: Plazo**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,928	6

Escala: Importe**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,890	7

Escala: Tipo de interés**Resumen de procesamiento de casos**

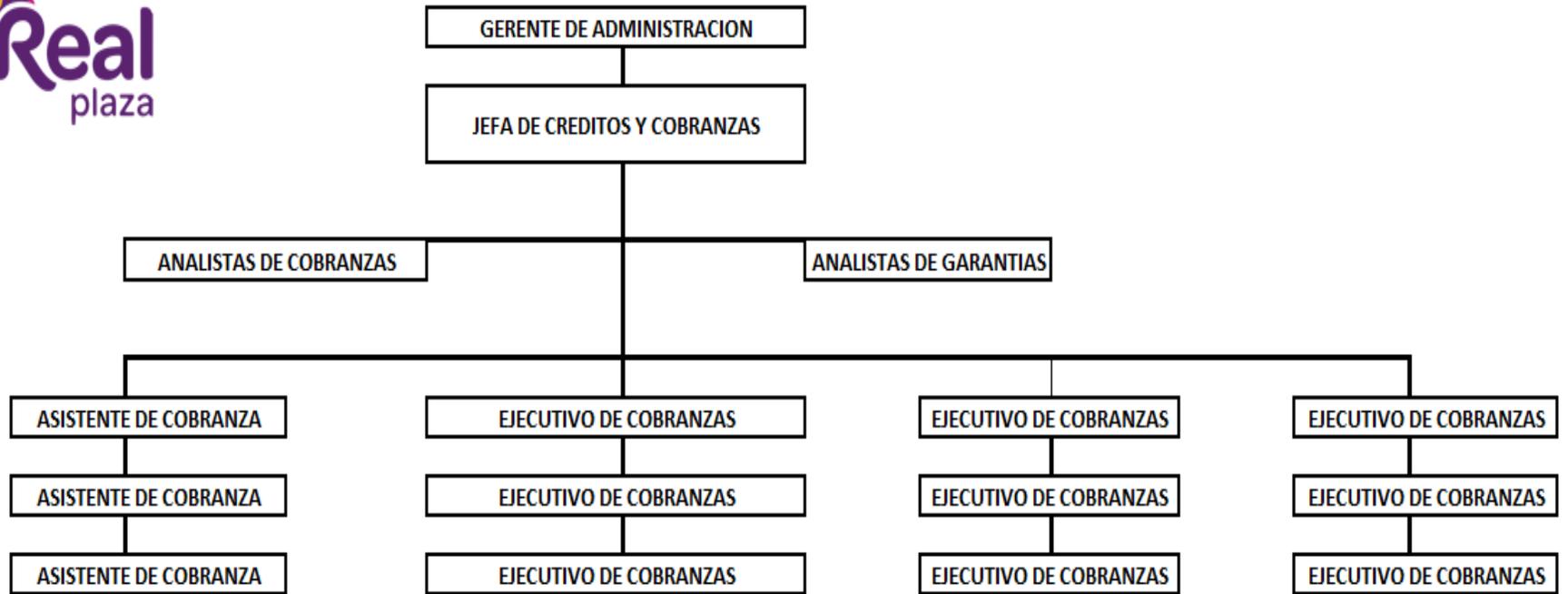
		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,917	9

Apéndice B: Organigrama de la empresa



Fuente: Área de RRHH de Real Plaza.

Apéndice C: Línea de Tiempo Cobranzas



Fuente: Área de Cobranzas de Real Plaza.

Apéndice F: Cuestionario.

Cuentas por cobrar y su relación con la morosidad en Real Plaza SRL en el distrito de Jesús María 2018

INSTRUCCIONES: La presente técnica de la encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con el tema.

Al respecto, se le solicita que en las preguntas que a continuación se acompaña, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta. Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente investigación y es anónima.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 2: CUENTAS POR COBRAR						
	DIMENSION POLITICAS DE COBRANZA	S	CS	AV	CN	N
1	Es efectivo el uso de las llamadas telefónicas					
2	Es efectivo el uso de correos electrónicos					
3	Las visitas a los clientes se dan de forma sistemática.					
4	La visita a los clientes es útil para la cobranza					
5	Se emiten informes a jefatura inmediata de las visitas a los clientes					
6	La ejecución de letras de cobranza libre es de fácil realización.					
7	Los clientes realizan pagos parciales de su deuda.					
8	Las estrategias de cobranza se establecen de acuerdo a la exigencia del departamento de Cobranzas					
9	Las estrategias de las cobranzas, establecen trabajar con herramientas de Factoring.					
	DIMENSION POLITICAS DE COBRANZA ESPECIAL	S	CS	AV	CN	N
10	Se notifica a todos los clientes con deuda vencida.					
11	La notificación es efectiva para la cobranza.					
12	Se notifica al cliente moroso (protestos) a la central de riesgo.					
13	Se envía Cartas Notariales a los clientes con deuda vencida mayor a los 120 días y saldos pendientes por regularizar.					
14	La carta notarial es efectiva para la cobranza					
15	Se notifica al cliente moroso (deuda vencida no regularizada) a la central de riesgo.					

16	Son adecuados los refinanciamientos de las deudas en relación a los intereses, como Interés Moratorio, Compensatorios, gastos administrativos y otros.					
17	El cliente con refinanciación de deuda, es atendido con pedidos por parte de créditos					
18	Los refinanciamientos son otorgados de forma continua a los clientes que presenten inconvenientes de pago.					
19	El cliente que protesta letras refinanciadas se les vuelve atender cuando regularizan deuda.					
20	El cliente que solicita renovación de deuda, debe pagar el 50% para proceder a una negociación por el saldo					
21	El saldo de la renovación se puede brindar como máximo 30 días					
22	El cliente con renovación de deuda, es atendido con pedidos por parte de Créditos					
	DIMENSION EJECUCIÓN DE GARANTIAS	S	CS	AV	CN	N
23	Los clientes firman pagarés para estar sujeto de créditos.					
24	Los clientes firman pagarés con importes establecidos en relación a la línea de crédito otorgada					
25	Los clientes emiten carta fianza para ser sujetos de crédito.					
26	Los clientes que emiten carta fianza están sujetos de crédito en proporción a la garantía otorgada.					
27	Los clientes hipotecan sus bienes para ser sujetos de crédito.					
28	Los clientes que hipotecan sus bienes están sujetos de crédito en proporción a la garantía otorgada.					

Fuente: Elaboración propia

MOROSIDAD

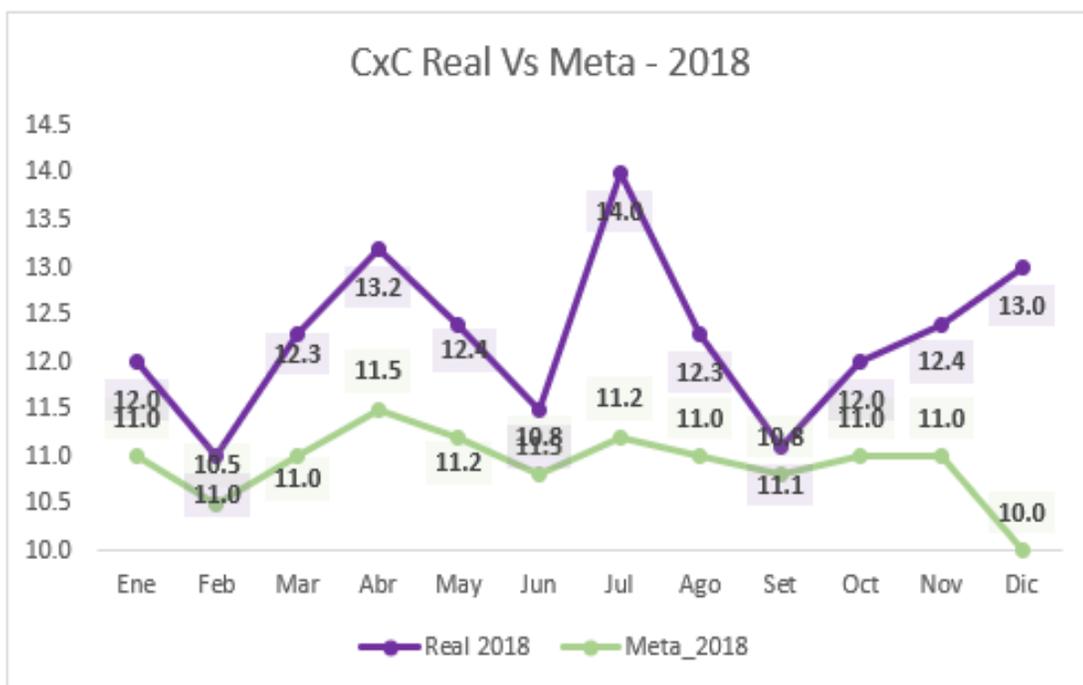
	VALORES DE LA ESCALA				
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
	1	2	3	4	5
RATIO DE SOLVENCIA					
1. Tienes poca claridad en la capacidad de pago de la empresa o tu persona para hacer frente a las obligaciones de pago.					
2. Tienes la emisión de un activo financiero representado por una cuenta en el banco para generar una deuda de pago a través de las tarjetas bancarias.					
3. Tienes el reconocimiento de pérdidas por deterioro del valor de los activos no financieros que están en uso o mantenidos para la venta de edificios, vivienda, u otros, etc.					
4. Consideras la solvencia para que la empresa o tu persona pueda analizar la posibilidad de invertir en nuevos proyectos.					
RATIO DE ENDEUDAMIENTO					
5. Influye el nivel de fondos propios de la empresa o tu persona para determinar su solvencia.					
6. Conoces con certeza los fondos propios al endeudarte.					
7. Influye la solvencia de la empresa o tu persona para atravesar situaciones difíciles sin graves contratiempos.					
8. Influye el control de la situación financiera de la empresa o de tu persona para hacer frente a las deudas equilibrando todos los ingresos.					
PLAZO					
9. Hay un tiempo específico para la extinción de las deudas.					
10. Tienes una actividad en concreto para sustentar el pago la deuda.					
11. Hay un tiempo específico entre el inicio y la terminación de un contrato					

12. Hay un tiempo específico para que se realicen todos los pagos establecidos con la entidad financiera.					
13. Prefieres escoger plazos de pagos de periodos largos. (más de 2 años)					
14. Prefieres escoger plazos cortos para los pagos de préstamos. (menos de 2 años)					
IMPORTE					
15. Tienes poca habilidad o experiencia para evaluar <i>un</i> valor en dinero de un crédito.					
16. Conoces el importe total de la deuda para medir la capacidad de pago del empresario o persona.					
17. Influye en Ud. la cuantía de un precio para una compra.					
18. Decides reflexivamente el importe de tus deudas.					
19. Los precios que decides pagar están al alcance de tu ingreso.					
20. Estas al tanto del saldo de tus préstamos.					
21. Cuando asumes una cuenta analizas los saldos que pagarás periódicamente.					
TIPOS DE INTERÉS					
22. Escoges el tipo de interés fijo para pagar.					
23. Escoges el tipo de interés variable para pagar.					
24. Escoges el tipo de interés mixto para pagar.					
25. Estas al tanto del monto de pago de tu capital amortizado.					
26. Desconoces el monto del capital amortizado.					
27. Conoces el monto del capital pendiente del préstamo a pagar.					
28. Desconoces el monto del capital pendiente a pagar del préstamo.					
29. Conoces si existe parte del capital que queda por devolver de tus préstamos.					
30. Estas al tanto del monto del capital pendiente a pagar, si disminuye a medida que el préstamo se va pagando.					

Fuente: Elaboración propia

Apéndice G: Metas de Cobranza.

CxC Total - Real Plaza		
Mes	Real 2018	Meta_2018
Ene	12.0	11.0
Feb	11.0	10.5
Mar	12.3	11.0
Abr	13.2	11.5
May	12.4	11.2
Jun	11.5	10.8
Jul	14.0	11.2
Ago	12.3	11.0
Set	11.1	10.8
Oct	12.0	11.0
Nov	12.4	11.0
Dic	13.0	10.0



Fuente: Área de Cobranzas de Real Plaza.

Apéndice H: Estado de Situación Financiera y Ratios

REAL PLAZA SRL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de Diciembre del 2017 y 2018

(Expresado en miles S/ (000))

ACTIVO	2017	2018
ACTIVO CORRIENTE		
Efectivo y equivalentes de efectivo	3,258	547
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	10,842	13,085
Otras cuentas por cobrar, neto	3,176	5,530
Otras cuentas por cobrar a partes relacionadas	8,529	14,537
Gastos pagados por anticipado	31	498
Impuestos por recuperar	2,331	4,153
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	28,167	38,350
ACTIVO NO CORRIENTE		
Inmuebles, maquinaria y equipo, neto	9,192	8,058
Activos Intangibles distintos de la plusvalía, neto	2,973	3,777
Activo por impuesto a la renta diferido	1,521	1,521
Inversiones en subsidiarias	255	3,524
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	13,941	16,880
TOTAL ACTIVO	42,108	55,230
PASIVO Y PATRIMONIO		
PASIVOS CORRIENTE		
Cuentas por pagar comerciales	22,345	23,021
Otras cuentas por pagar	8,382	9,720
Otras cuentas por pagar a partes relacionadas	4,563	9,501
Ingresos diferidos	1,209	861
TOTAL PASIVO CORRIENTE	37,299	43,990
INGRESOS DIFERIDOS	1,086	684
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	1,086	684
TOTAL PASIVO	38,385	44,674
PATRIMONIO		
Capital social	2,603	9,203
Resultados acumulados	1,120	1,353
TOTAL PATRIMONIO	3,723	10,556
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	42,108	55,230

Fuente: Área de Finanzas de Real Plaza

Es Estado de situación presentado es el consolidado de todos los centros comerciales.

Ratios – Análisis de liquidez financiera del Estado de Situación Financiera 2017 y 2018

(Expresado en miles S/ (000))

1. Ratio de Liquidez:

Determinaremos la liquidez corriente que tiene la empresa para poder enfrentar sus obligaciones a corto plazo:

Fórmula: Activo Corriente / Pasivo Corriente

Reemplazando datos:

	2017		2018	
<u>Activo Corriente</u>	<u>28,167</u>	=	<u>38,350</u>	EMPEORÓ
Pasivo Corriente	37,299	=	43,990	
			0.76	
			0.87	

Interpretación: Real Plaza cuenta en su activo corriente con 0.76 y 0.87 soles por cada sol que tiene de deuda que vence en menos de un año durante el 2017 y 2018. Se entiende que un valor óptimo está en torno a 1 de lo contrario la empresa no cuenta con la solvencia adecuada para hacer frente a su deuda a corto plazo.

2. Ratio de Solvencia:

Permiten determinar el respaldo que tiene la empresa para asumir nuevas obligaciones y/o señalar el grado de participación de los capitales en el financiamiento de las inversiones totales.

Fórmula: Activo / Pasivo

Reemplazando datos:

	2017		2018	
<u>Activo</u>	<u>42,108</u>	=	<u>55,230</u>	MEJORÓ
Pasivo	38,385	=	44,674	
			1.1	
			1.24	

Interpretación: Real Plaza cuenta en su activo con 1.10 y 1.24 soles por cada sol que tiene de deuda, durante el 2017 y 2018 respectivamente. Si el resultado es inferior a 1,50 indica que el nivel de solvencia de la entidad no es suficiente, y mientras más bajo sea más desconfianza puede generar en los acreedores o posibles acreedores. Si el resultado es superior a 1,50 la posición de los acreedores estará muy fortalecida, pero, sin embargo, puede denotar que existe un exceso de activos improductivos lo cual no es nada aconsejable.

3. Ratio de Endeudamiento:

El Ratio de endeudamiento mide el apalancamiento financiero, es decir, la proporción de deuda que soporta una empresa frente a sus recursos propios.

Fórmula: Pasivo / Patrimonio Neto

Reemplazando datos:

	2017		2018	
<u>Pasivo</u>	38,385	=	44,674	EMPEORÓ
Patrimonio Neto	3,723		10,556	
	10.31		4.23	

Interpretación: por cada 10 y 4 soles de deuda Real Plaza cuenta con 1 de fondos propios durante el 2017 y el 2018 respectivamente, es decir, por cada 10 Y 4 soles de financiación ajena en el 2017 y 2018 respectivamente, Real Plaza tiene 1 de financiación propia. El criterio generalmente aceptado es que el valor óptimo de la ratio de endeudamiento es el que está comprendido entre 0,40 y 0,60. Una ratio de endeudamiento superior a 0,60 implica que la empresa está excesivamente endeudada.

4. Rotación de Cuentas por Cobrar:

Fórmula: Ventas al Crédito / Cuentas por Cobrar

Reemplazando datos:

	<u>2017</u>		<u>2018</u>	
VENTAS AL CREDITO	99,853		105,046	
Cuentas X COBRAR	10,842	9.21	13,085	8.03

EMPEORÓ

Interpretación: La empresa en promedio cobra 9.21 y 8.03 veces al año durante el 2017 y 2018 respectivamente, lo que quiere decir que no lo hace ni siquiera una vez al mes. Tienen que mejorarse las políticas de ventas y cobranzas para incrementar vertiginosamente esta ratio, de modo que traiga ventajas para la empresa.

5. Periodo promedio de cobranza:

Fórmula: Días del año / Rotación de cuentas por cobrar

Reemplazando datos:

	<u>2017</u>		<u>2018</u>	
DIAS DEL AÑO	365		365	
ROTACIÓN DE CXC	9.21	39.63	8.03	45.47

EMPEORÓ

Interpretación: La empresa cobra cada 39 y 45 días durante el 2017 y 2018 respectivamente. Debe reducirse esta ratio mediante políticas adecuadas de ventas y cobranzas.

6. Rotación de Cuentas por Pagar:

Fórmula: Compras al Crédito / Cuentas por Pagar

Reemplazando datos:

	<u>2017</u>		<u>2018</u>		
COMPRAS AL CREDITO	113,850	5.02	105,540	4.65	EMPEORÓ
<hr/> CUENTAS POR PAGAR	22,683		22,683		

Interpretación: Las cuentas por pagar rotan 4.28 y 3.95 veces al año durante el 2017 y 2018 respectivamente. No siempre pagar menos veces es lo mejor. Mediante el pago oportuno la empresa genera confianza, por lo tanto, debe incrementarse el número de veces que se paga a los proveedores. Esto es incluso parte de la ética empresarial.

7. Período promedio de pagos:

Fórmula: Días del año / Rotación de cuentas por pagar

Reemplazando datos:

	<u>2017</u>		<u>2018</u>		
DIAS DEL AÑO	365	72.72	365	78.45	EMPEORÓ
<hr/> ROTACIÓN DE CXP	5.02		4.65		

Interpretación: La empresa cancela sus deudas cada 85 y 92 días durante el 2017 y 2018 respectivamente, para no considerarse un mal pagador, lo recomendable es que cancele sus deudas en un periodo de 30 a 60 días. Aun cuando debe analizarse como están pagando otras empresas del sector y manejarse con ese parámetro. En realidad, todo lo que haga la empresa debe hacerlo mirando al mercado.

Apéndice I: Estado del Resultado y Ratios

REAL PLAZA SRL
ESTADO DEL RESULTADO DEL PERÍODO
Del 1° de enero al 31 de diciembre del 2017 y 2018

	<i>2017</i>	<i>2018</i>
Ventas netas	157,198,000	166,474,000
(-) Costo de ventas	-119,439,000	-127,287,000
UTILIDAD BRUTA	37,759,000	39,187,000
(-) Gastos operativos	-36,938,000	-38,638,000
RESULTADO DE OPERACIÓN	821,000	549,000
(-) Ingresos y Gastos financieros	184,000	-214,000
RESULTADO ANTES DE PARTICIPACIONES E IMPUESTO	1,005,000	335,000
(-) Participaciones de trabajadores		
(-) Impuesto a la renta	-881,000	-102,000
RESULTADO DEL EJERCICIO	124,000	233,000

Fuente: Área de Finanzas de Real Plaza.

Es Estado de resultado presentado es el consolidado de todos los centros comerciales.

Ratios – Análisis de rentabilidad del Estado de Resultados 2018

(Expresado en miles S/ (000))

1. Rentabilidad del Activo:

Demuestra el rendimiento de los activos de una entidad dentro de un periodo.

Fórmula: Utilidad Neta / Activo Total

Reemplazando datos:

$$\frac{233}{55,230} = \mathbf{0.42\%}$$

Interpretación: Por cada S/1.00 del activo invertido, la entidad tiene la capacidad de sacarle un 0.42% de rendimiento. La empresa no está obteniendo una rentabilidad positiva dentro de lo óptimo.

2. Rentabilidad Patrimonial:

Indicador de rentabilidad que nos muestra sobre el retorno del patrimonio; es decir, el porcentaje de ganancia respecto al dinero aportado por los accionistas o socios de la compañía.

Fórmula: Utilidad Neta / Patrimonio

Reemplazando datos:

$$\frac{233}{10,556} = \mathbf{0.02}$$

Interpretación: El rendimiento del capital de la entidad es del 2%

3. Margen de Utilidad Bruta:

Es el margen de utilidad obtenida sobre el costo de ventas. Demostrando la ganancia disponible para hacer frente a los gastos de administración y costos de la entidad.

Fórmula: Utilidad Bruta / Ventas Netas

Reemplazando datos:

$$\frac{39,187}{166,474} = \mathbf{0.24}$$

Interpretación: La utilidad bruta de la entidad equivale al 24% de sus ventas para hacer frente a sus costos y gastos administrativos.

4. Margen de Utilidad Neta:

Nos muestra el porcentaje de utilidad obtenido con respecto a las ventas. Con esto conocemos la capacidad para distribuir dividendos entre los socios de la entidad.

Fórmula: Utilidad Neta / Ventas Netas

Reemplazando datos:

$$\frac{233}{166,474} = \mathbf{0.14\%}$$

Interpretación: La utilidad neta equivale al 0.14% de sus ventas para distribuir dividendos entre los socios de la entidad.

Apéndice J: Anexo Cuentas por Cobrar Comerciales (Neto)

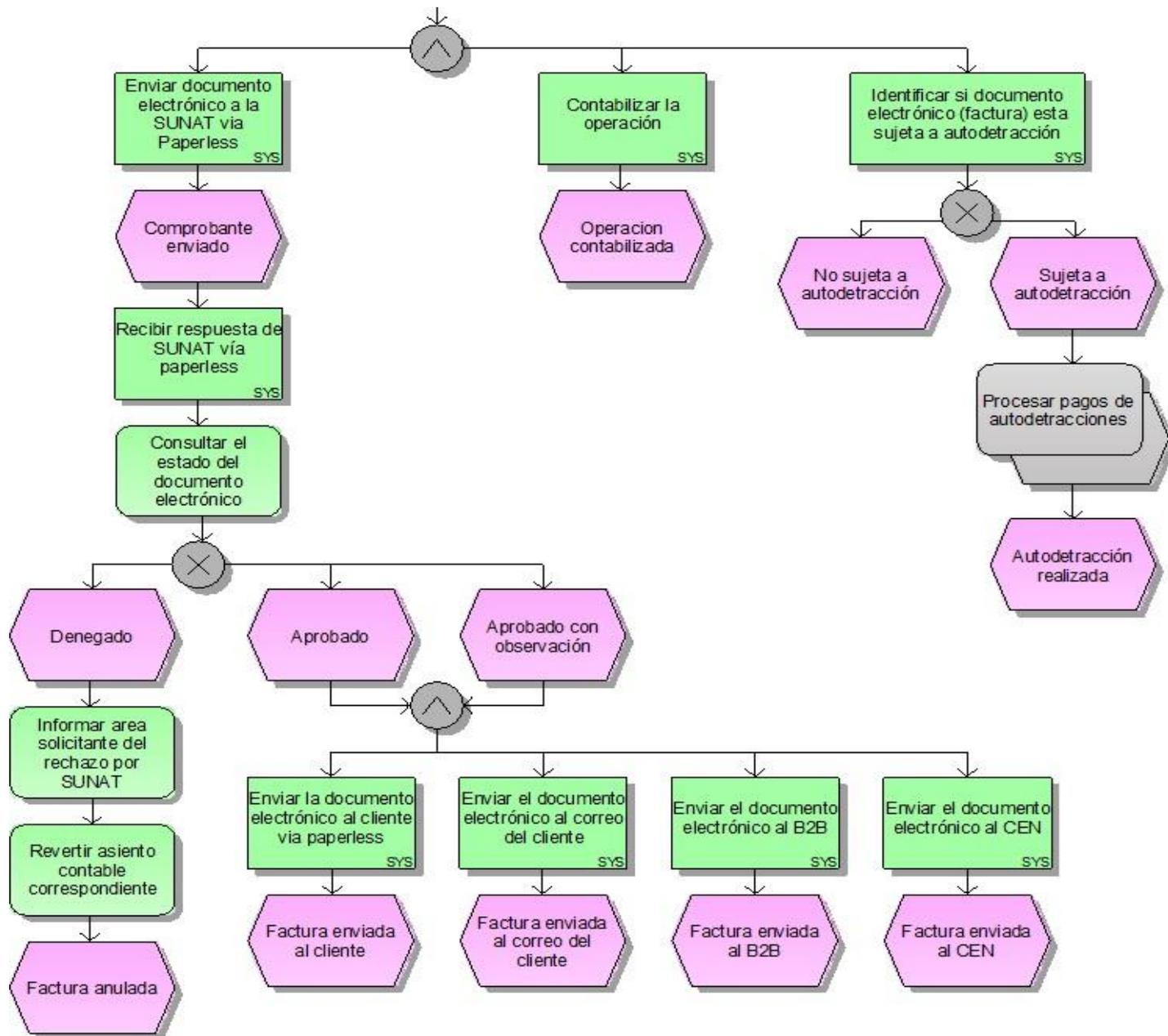
Cuenta Contable	Descripción de la Cuenta	Rubro	Saldo Final
1211100001	FACTURAS BOLETAS Y OTROS NO EMITIDAS TERCEROS MN	Provisión de ingresos no facturados	3,763,032.13
1213100001	FACTURAS POR COBRAR MN	Alquileres por cobrar	6,320,909.00
1219999999	DIF CAMBIO FACTURAS BOLETAS POR COBRAR TERC	Alquileres por cobrar	-3,017.92
1231100001	LETRAS POR COBRAR EN CARTERA TERCEROS	Otros	1,168,425.06
1239999999	DIF CAMBIO LETRAS POR COBRAR TERCEROS	Otros	40.82
1291100001	COBRANZA DUDOSA-FACTURAS Y BOLETAS MN	Cuentas de cobranza dudosa	5,502,243.76
1299999999	DIF CAMBIO COBRANZA DUDOSA TERCEROS	Cuentas de cobranza dudosa	5,726.16
1911100001	FACTURAS BOLETAS COMERCIALES TERCEROS COBR DUD	Provisión para cuentas de cobranza dudosa	-3,672,360.00
			13,084,999.01

Fuente: Área de Contabilidad de Real Plaza.

Para la elaboración de los EEFF Real Plaza realiza un raje en las cuentas por cobrar comerciales netos para poder mostrar cuanto se tiene como cobranza dudosa, debido a que su sistema no es eficiente para poder calcularlo de manera automática, lo que ocasiona que el control se lleve a través de hojas auxiliares y no de manera sistemática.

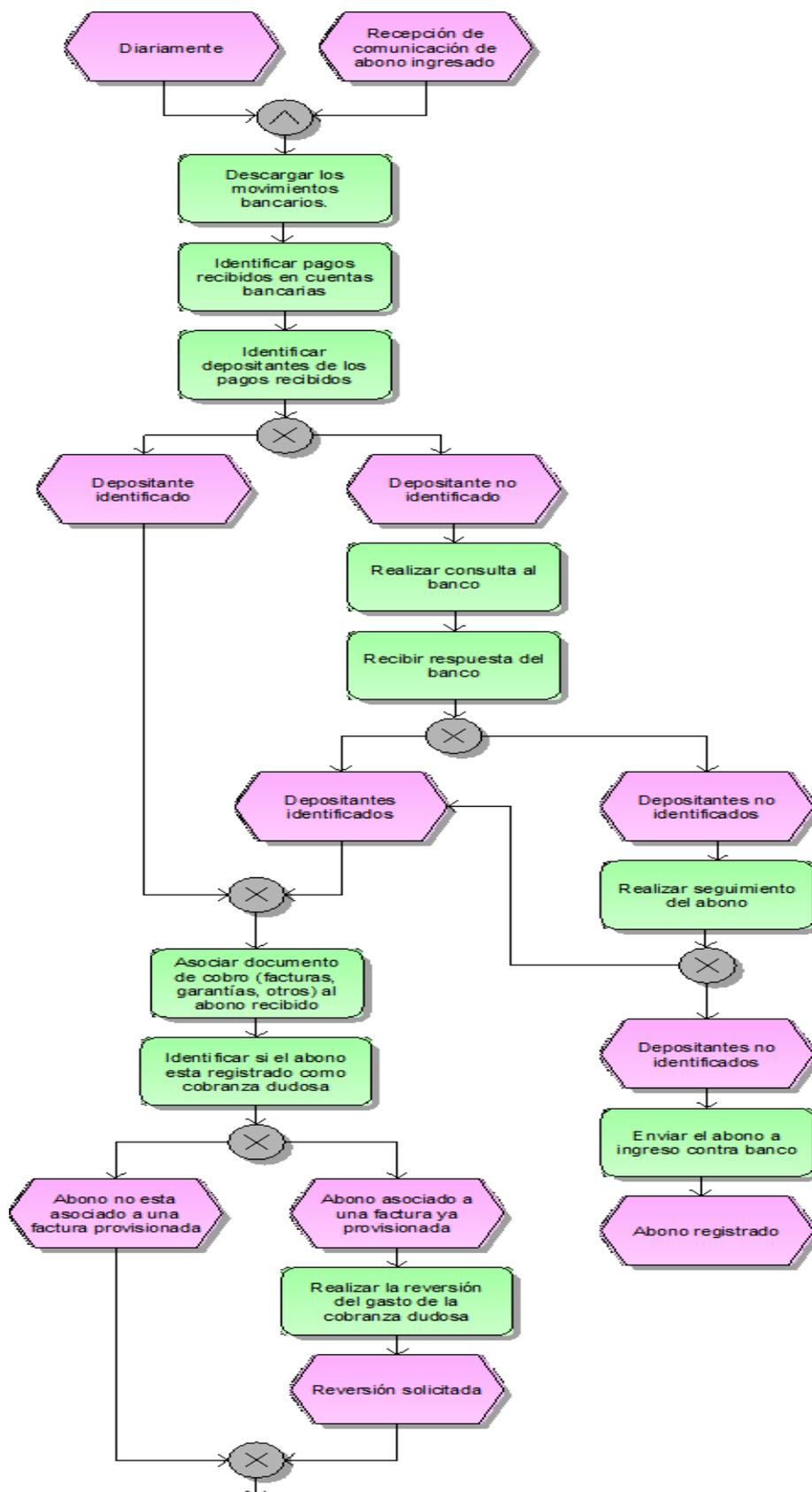
Se puede mostrar en el anexo que existe una gran cantidad de provisiones de ingresos no facturados, esto se debe a que existe muchos contratos vencidos a la fecha, incluso mayores a 1 año, se debe realizar una política de vencimientos de contratos que estén pendientes de facturar y más coordinaciones con el área comercial.

Apéndice K: Flujograma del proceso de las cuentas por cobrar



	Interfaz de proceso: Llamada desde o hacia un proceso		Actividad de Sistema		O: Se sigue uno o varios caminos		OR Exclusivo: Solo se sigue un camino
	Actividad Manual		Evento previo o posterior a una actividad		Y: Se siguen todos los caminos		

Fuente: Área de Cobranzas de Real Plaza.



Fuente: Área de Cobranzas de Real Plaza.

Apéndice L: Proceso de cálculo de provisión mensual

1. Extracción CxC de Sap al cierre de mes.
2. Se calcula los días de demora tras vencimiento.
3. Se calcula los tramos:

Días Demora	Tramo_prov
DD<0	No vencido
1<=DD<=90	De 1 a 90
91<=DD<=120	De 91 a 120
121<=DD<=180	De 121 a 180
181<=DD<=270	De 181 a 270
270<DD	Más de 270

4. Se revisa según tipo de documento que se provisiona:

Observación(filtros)	Provisiona
Boletas	No
No es Tercero	No
Saldos Negativos	No
Provisiona	Si

5. Se calcula el factor provisión que es el porcentaje del monto neto a provisionar:

Tramo_prov	Factor de Provisión
No vencido	0%
De 1 a 90	0%
De 91 a 120	25%
De 121 a 180	50%
De 181 a 270	75%
Más de 270	100%

Fuente: Área de Cobranzas de Real Plaza.

Real Plaza actualmente no realiza estimación de cobranza dudosa en base a las Normas Internacionales de la NIIF 9, lo que le puede traer impacto en los resultados a la hora de realizar el ajuste; A partir del 2018 es Obligatoria realizar la provisión en base a los criterios de la norma antes mencionada.

Apéndice M: Tratamiento Contable de las cuentas por cobrar, provisiones y castigos

Registro de la facturación de una Cuenta por Cobrar:

REGISTRO DE FACTURA CXC	121	CxC Comerciales	1,000.00	x			Registro de las cuentas por cobrar comerciales en Real Plaza SRL.
	401	IGV Ventas			152.54		
	701	Rentas		x	847.46		

Colocándonos en la figura de que la factura no se ha cobrado al 100%, se procede al total de la provisión:

BASE PARA LA PROVISION DE CXC DUDOSA	129	CxC Dudosa	1,000.00	x			Asiento de la base para el cálculo de la provisión de cobranza dudosa, actualmente Real Plaza no realiza este registro ya que su sistema tiene inconsistencias, lo que puede generar incidencias en las auditorias y/o análisis financiero.
	121	CxC Comerciales			1,000.00		

Registro de la provisión de la cobranza dudosa al gasto

PROVISIÓN DEL GASTO DE LA CXC DUDOSA	681	Provisión de CxC	1,000.00	x			Registro de la provisión de la cuenta por cobrar dudosa al gasto y el nacimiento de la cuenta contable "19" cobranzas dudosas.
	191	Cobranza Dudosa			1,000.00		

Colocándonos en la figura de que la factura se cobre en su totalidad o un %, se debe realizar el siguiente registro:

PROVISIÓN DE RECUPERO DE CXC DUDOSA	191 Cobranza Dudosa	<u>1,000.00</u>	x	<u> </u>	➔ Registro del recuperado de una CxC dudosa, la cual debe ir al ingreso cuando el recuperado sea de un año anterior del ejercicio. Actualmente Real Plaza no registra el recuperado en una cuenta de ingreso, sino en el gasto, ello es deficiencia en el control de esta cuenta.
	751 Recuperado		x	<u>1,000.00</u>	

REGISTRO DEL INGRESO EN BANCOS POR LA CXC DUDOSA	104 Caja y Bancos	<u>1,000.00</u>	x	<u> </u>	➔ Registro del ingreso en caja de la CxC dudosa. Actualmente Real Plaza registra en ingreso directamente con la factura ya que su sistema no le permite realizar el proceso de la cta. 12 a la 129.
	129 CxC Dudosa		x	<u>1,000.00</u>	

Colocándonos en la figura del castigo de la cobranza dudosa:

PROVISIÓN DEL CASTIGO DE CXC DUDOSA	191 Cobranza Dudosa	<u>1,000.00</u>	x	<u> </u>	➔ Registro del Castigo de una cuenta por cobrar que no se recuperará, habiendo agotado los medios judiciales.
	129 CxC Dudosa		x	<u>1,000.00</u>	

Apéndice N: Análisis de Riesgos

RIESGO

Posibilidad de que un evento desfavorable pueda afectar negativamente la habilidad de la organización para el logro de sus objetivos

Para una empresa, un riesgo puede ser perder a sus clientes principales, tener problemas con los proveedores, recibir una multa significativa, tener problemas de financiación, ocurrir un accidente grave, entre muchos otros. En general, cualquier evento posible que pusiera en riesgo su supervivencia, su línea de negocio o su viabilidad.

TIPOS DE RIESGO

Según su origen, pueden ser riesgos internos o externos (dependiendo si su causa viene de la propia organización, o de fuera de ella).

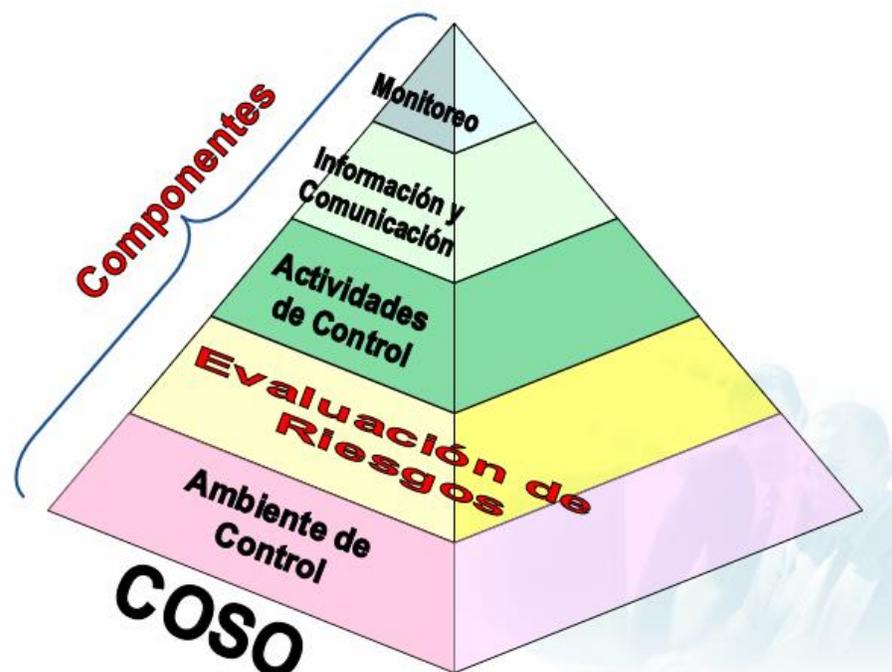
Según su causa, pueden ser riesgos de acciones fortuitas (por ejemplo, un desastre natural), o de acciones intencionadas (como por ejemplo de que un empleado descontento haga una acción indeseada).

Según su ámbito, pueden ser riesgos estratégicos (pérdida de clientes, problemas con proveedores...), riesgos del mercado (aparición de competidores), etc.

EVALUACIÓN DE RIESGO

Proceso que permite valorar el nivel, grado y gravedad de los peligros proporcionando la información necesaria para que la empresa se encuentre en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la oportunidad, prioridad y tipo de acciones preventivas que debe adoptar.

COSO COMPONENTES



Dentro de la investigación se hallaron varias deficiencias en el área de cobranzas y contabilidad con respecto al manejo de las provisiones de cobranza dudosa

Para el siguiente trabajo de investigación se realizará el componente de evaluación de riesgos para identificar los diferentes peligros existentes y poder determinar el grado probabilidad y severidad de los mismos.

VALORACIÓN DE LOS RIESGOS

[6 – 9]	Alta probabilidad con alto impacto
[3 – 6>	Mediana probabilidad con mediano impacto
[0 – 3>	Baja probabilidad con bajo impacto

VALORACIÓN DE LOS RIESGOS

RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	¿Qué es lo que puede ocurrir?
AUSENCIA DEL ÁREA DE COBRANZA COACTIVA	MEDIA	GRAVE	Ante alguna contingencia y necesidad en las cobranzas con clientes morosos no se tiene un área que de soporte ante situaciones de riesgo de incobrabilidad y en el que se tengan que tomar medidas legales y judiciales.
AUSENCIA DEL CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE COBRANZAS	MEDIA	GRAVE	Al no tener un área de control interno no se puede medir los procedimientos, objetivos y metas del área, pudiéndose crear deficiencias en las actividades.
NO APLICACIÓN DE LA NIIF 9 PARA EL CALCULO DE LOS INCOBRABLES	MEDIA	GRAVE	El no aplicar las consideraciones para el cálculo de la cobranza según la NIIF 9, no se estaría mostrando información de acuerdo a las Normas Internacionales, lo cual puede perjudicar en las auditorias y tener un impacto en el estado de resultados.
SOFTWARE DEFICIENTE EN LA CONTABILIZACIÓN DE LOS INCOBRABLES	BAJA	GRAVE	No realizar la correcta contabilización de las provisiones puede traer consecuencias con auditoria, mostrar información no fiable para los EEFF y para la toma de decisiones.
PROCEDIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LOS COBROS MUY OPERATIVO	BAJA	MODERADA	El no aplicar las cobranzas dentro del tiempo oportuno puede traer consecuencias como no mostrar una caja positiva y no tener la información fiable y actualizada para la toma de decisiones.
ALTA ROTACIÓN DE PERSONAL	BAJA	MODERADA	La rotación de personal puede traer retrasos en los procesos, al tener personal nuevo se debe tener un tiempo esperado de que se familiaricen con los procedimientos y demás.

RIESGO	TOMA DE MEDIDAS
AUSENCIA DEL AREA DE COBRANZA COACTIVA	SE DEBE CREAR UN AREA DE COBRANZAS COACTIVAS QUE PUEDA ATENDER CUALQUIER EVENTO EN EL QUE SE TENGA QUE TOMAR MEDIDAS LEGALES Y JUDICIALES POR LA GRAN CARTERA PESADA QUE SE MANEJA ACTUALMENTE.
AUSENCIA DEL CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE COBRANZAS	CREAR UN AREA DE CONTROL INTERNO AYUDARIA A CONTROLAR TODOS LOS PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN EL MANEJO DE LA CARTERA, BRINDANDO MEJORAS A LAS FUNCIONES Y CREANDO EFICIENCIAS EN LOS PROCESOS.
NO APLICACIÓN DE LA NIIF 9 PARA EL CALCULO DE LOS INCOBRABLES	SE DEBE REALIZAR UN ESTUDIO TECNICO SOBRE LAS CONSIDERACIONES A TOMAR SOBRE LAS NIIF 9 PARA LA APLICACIÓN OBLIGATORIA DESDE EL 2018 Y REALIZAR EL AJUSTE EN LA CONTABILIDAD PARA MEDIR EL EFECTO EN EL ESTADO DE RESULTADOS.
SOFTWARE DEFICIENTE EN LA CONTABILIZACIÓN DE LOS INCOBRABLES	SE DEBE ACTUAR Y REALIZAR UN PROYECTO QUE MEJORE EL PROCESO DE LA PROVISIÓN DE LA COBRANZA DUDOSA EN SISTEMA UTILIZADO, DE ESA MANERA SE PODRA CONTROLAR DE MANERA SISTEMATICA TODO EL DETALLE CONSIDERADO Y EVITAR FUTURAS CONTINGENCIAS ANTE AUDITORIAS O ANALISIS.
PROCEDIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LOS COBROS MUY OPERATIVO	SE DEBE MEJORAR EL PROCESO DE LAS APLICACIONES DE LAS COBRANZAS, DESARROLLAR PROYECTOS EN EL SISTEMA UTILIZADO QUE AYUDE A REALIZAR COBROS DE MANERA MÁS AUTOMATICAS Y QUE PUEDAN PERMITIR REALIZAR LOS COBROS EN EL SISTEMA DE MANERA OPORTUNA PARA PODER MANEJAR INFORMACION ACTUALIZADA CUANDO SE REQUIERA TENER UN FLUJO E CAJA.
ALTA ROTACIÓN DE PERSONAL	SE DEBE EVALUAR EL PORQUE SE REALIZA UNA ALTA ROTACION DE PERSONAL, LA MISMA PUEDE PERJUDICAR EN LOS PROCESOS DEL AREA O EN LOS PROYECTOS A REALIZAR YA QUE AL NO TENER PERSONAL PREPARADO O EMPAPADO CON LOS MOVIMIENTOS DE LA EMPRESA PUEDE ATRAZAR PERJUDICAR LOS PROYECTOS QUE SE QUIERAN REALIZAR.