

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

**MOROSIDAD Y SU RELACIÓN CON LA
RENTABILIDAD DE LA
EMPRESA ABC LIMA, 2021**

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

AUTOR:

**SALCEDO PINO, JESSICA CARLA
(ORCID: 0000-0002-3475-9694)**

ASESOR:

**MG. CASTILLO PEBES, ROBERTO
(ORCID: 0000-0003-2764-1898)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
TRIBUTACIÓN Y AUDITORÍA**

**LIMA – PERU
ABRIL, 2022**

Dedicatoria

A mi familia, por su apoyo permanente para lograr mi superación como profesional y principalmente como ser humano.

A la Universidad, por hacer de nosotros profesionales de excelencia.

Agradecimientos

A mi familia, por estar siempre a mi lado brindándome la fortaleza y perseverancia para enfrentar y disfrutar la vida con ellos.

A la Universidad, por dotarnos de las herramientas para alcanzar la excelencia profesional.

Resumen

La presente tesis denominada “Morosidad y su relación con la rentabilidad de la Empresa ABC Lima, 2021”, tuvo como objetivo general Identificar de qué manera la morosidad de las cuentas por cobrar se relaciona con la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021.

El instrumento fue validado por tres jueces expertos, se utilizó la escala de Likert, Metodológicamente el trabajo de investigación es un de enfoque cuantitativo, tipo básico, descriptivo correlacional, nivel fue no experimental de corte transversal. La población fue de 40 sujetos y la muestra de tipo no probalística de 15 personas se utilizó la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

La conclusión general fue que existe una correspondencia significativa positiva alta y directamente proporcional, entre la variable morosidad de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021.

Palabras clave: Morosidad, cuentas por cobrar, rentabilidad empresarial

Abstract

The general objective of this thesis called "Delinquency and its relationship with the profitability of the ABC Lima Company, 2021", was to identify how the delinquency of accounts receivable is related to the profitability of the ABC Lima company, 2021.

The instrument was validated by three expert judges, the Likert scale was used. Methodologically, the research work is a quantitative approach, basic type, descriptive correlational, level was non-experimental cross-sectional. The population was 40 subjects and the non-probabilist type sample of 15 people used the survey and the instrument was the questionnaire.

The general conclusion was that there is a high and directly proportional positive significant correspondence between the delinquency variable of accounts receivable and the profitability of the company ABC Lima, 2021.

Keywords: Delinquency, accounts receivable, business profitability

Tabla de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Tabla de contenidos	iv
Lista de tablas.....	vii
Lista de figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract	xi
Introducción	01
Capítulo I: Problema de investigación.....	03
1.1 Descripción de la realidad problemática	03
1.1.1 Formulación del problema general	04
1.1.2 Problemas específicos.....	04
1.2 Objetivos de la investigación	04
1.2.1 Objetivo general.....	04
1.2.2 Objetivos específicos	05
1.3 Justificación e importancia.....	05
Capitulo II: Marco Teórico	07
2.1 Antecedentes	07
2.1.1 Antecedentes internacionales	07
2.1.2 Antecedentes nacionales	10
2.2 Bases teóricas.....	15
2.2.1 Morosidad cuentas por cobrar.....	15
2.2.1.1 Cuentas por cobrar	15
2.2.1.2 Recuperación de créditos.....	16

2.2.1.3	Causas de morosidad en cuentas cobrables	16
2.2.1.4	Deuda o cartera vencida.....	17
2.2.1.5	Cartera de alto riesgo	18
2.2.1.6	Política de crédito	18
2.2.1.7	Gestión de política de cobranza.....	18
2.2.1.8	Liquidez	18
2.2.2	Rentabilidad empresarial.....	19
2.2.2.1	Rentabilidad económica.....	19
	Medición de la rentabilidad	19
	Indicadores de rentabilidad	20
	Rentabilidad en relación al mercado	20
	Seguimiento periódico de niveles	21
2.2.2.2	Rentabilidad financiera.....	21
	Determinación del mínimo	21
	Determinación del objetivo- valor presente.....	21
	Análisis financiero posterior al resultado	21
2.3	Definición de términos básicos	22
Capítulo III: Metodología de la investigación		24
3.1	Enfoque de la investigación	24
3.2	Variables	24
3.2.1	Operaciones de las variables.....	25
3.3	Hipótesis	26
3.3.1	Hipótesis general.....	26
3.3.2	Hipótesis específicas	26
3.4	Tipo de investigación	26

3.5 Diseño de investigación	27
3.6 Población y muestra	28
3.6.1 Población	28
3.6.2 Muestra	28
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
Capítulo IV: Presentación de resultados	32
4. Confiabilidad de instrumento	32
4.1 Presentación de resultados	33
4.1.1 Estadística inferencial	33
4.1.2 Contrastación de hipótesis.....	34
4.2 Discusión de resultados.....	39
Conclusiones	41
Recomendaciones.....	42
Aporte del investigador.....	43
Referencias.....	44
Anexos:	49
Anexo N° 1: Matriz de consistencia	
Anexo N° 2: Instrumentos	
- Instrumento morosidad	
- Instrumento rentabilidad	
Anexo N° 3: Validez de expertos	
Anexo N° 4: Resultados de encuesta	
Anexo N° 5: Confiabilidad de Alpha de Cronbach	
Anexo N° 6: Manual de políticas y cobranzas	

Índice de tablas

Tabla N° 01:	Operacionalización de variables	25
Tabla N° 02:	Validez de juicio de expertos	30
Tabla N° 03:	Valoración de fiabilidad según Coeficiente alfa de Cronbach	32
Tabla N° 04:	Prueba de normalidad	33
Tabla N° 05:	Interpretación de valores de los coeficientes de Rho de Spearman	34
Tabla N° 06:	Correlación morosidad cuentas por cobrar y rentabilidad	35
Tabla N° 07:	Correlación incumplimiento de pago y rentabilidad	36
Tabla N° 08:	Correlación deuda vencida y rentabilidad	37
Tabla N° 09:	Correlación cartera de alto riesgo y rentabilidad	38
Tabla N° 10:	Matriz de consistencia	50
Tabla N° 11:	Evaluación de política empresarial para otorgar créditos	56
Tabla N° 12:	Priorización de política de mercado incide en morosidad	57
Tabla N° 13:	Evaluación capacidad de pago en central de riesgo	58
Tabla N° 14:	Evaluación capacidad de pago de cliente	38
Tabla N° 15:	Consideración gestión de prevención	39
Tabla N° 16:	Gestión de prevención y uso de canales no presenciales	40
Tabla N° 17:	Gestión de cobro agresivo	41
Tabla N° 18:	Personal de cobranza capacitado	42
Tabla N° 19:	Morosidad en compromisos de pago	43
Tabla N° 20:	Capacidad conocimiento influencia morosidad en gestión	44
Tabla N° 21:	Importancia seguimiento gestión comercial	45
Tabla N° 22:	Crédito refinanciado	46
Tabla N° 23:	Devengados	47

Tabla N° 24:	Provisión mínimo	48
Tabla N° 25:	Control de indicadores de rentabilidad	49
Tabla N° 26:	Medición de indicadores de rentabilidad	50
Tabla N° 27:	Indicadores de rentabilidad sobre ventas y margen de utilidad	51
Tabla N° 28:	Visualización de valor para enfrentamiento de contingencia	52
Tabla N° 29:	Análisis de rentabilidad relacionada a mercado	53
Tabla N° 30:	Descuido de análisis de rentabilidad relacionada a mercado	54
Tabla N° 31:	Seguimiento periódico de niveles rentables y utilidades	55
Tabla N° 32:	Determinación nivel mínimo de rentabilidad	56
Tabla N° 33:	Falta de análisis de nivel mínimo de rentabilidad	57
Tabla N° 34:	Determinación del objetivo máximo	58
Tabla N° 35:	Análisis financiero posterior al resultado	59
Tabla N° 36:	Confiabilidad Alpha de Crombach	81

Índice de figuras

Figura N° 01: Evaluación de política empresarial para otorgar créditos	56
Figura N° 02: Priorización de política de mercado incide en morosidad	57
Figura N° 03: Evaluación capacidad de pago en central de riesgo	58
Figura N° 04: Evaluación capacidad de pago de cliente	59
Figura N° 05: Consideración gestión de prevención	60
Figura N° 06: Gestión de prevención y uso de canales no presenciales	61
Figura N° 07: Gestión de cobro agresivo	62
Figura N° 08: Personal de cobranza capacitado	63
Figura N° 09: Morosidad en compromisos de pago	64
Figura N° 10: Capacidad conocimiento influencia morosidad en gestión	65
Figura N° 11: Importancia seguimiento gestión comercial	66
Figura N° 12: Crédito refinanciado	67
Figura N° 13: Devengados	68
Figura N° 14: Provisión mínimo	69
Figura N° 15: Control de indicadores de rentabilidad	70
Figura N° 16: Medición de indicadores de rentabilidad	71
Figura N° 17: Indicadores de rentabilidad sobre ventas y margen de utilidad	72
Figura N° 18: Visualización de valor para enfrentamiento de contingencia	73
Figura N° 19: Análisis de rentabilidad relacionada a mercado	74
Figura N° 20: Descuido de análisis de rentabilidad relacionada a mercado	75
Figura N° 21: Seguimiento periódico de niveles rentables y utilidades	76
Figura N° 22: Determinación nivel mínimo de rentabilidad	77
Figura N° 23: Falta de análisis de nivel mínimo de rentabilidad	78
Figura N° 24: Determinación del objetivo máximo	79
Figura N° 25: Análisis financiero posterior al resultado	80

INTRODUCCIÓN

El presente texto describe y analiza críticamente los componentes más importantes de la morosidad y rentabilidad que presenta la empresa ABC Lima, en el año 2021.

Siendo su estudio de importancia considerando que la resistente desaceleración y las disposiciones para contener la pandemia del Covid 19, iniciada en marzo 2020, perjudicaron las labores y economía familiar así como la comercialización que efectúan las empresas, minimizando las intenciones de abono en dichos actores económicos (p.2). Por lo que la morosidad se incrementó significativamente afectando la rentabilidad de miles de empresas que se vieron obligadas a subsistir.

Teniendo en cuenta además que la rentabilidad es la relación que existe entre lo que es de provecho y la capitalización necesaria para alcanzar lo que se propone, ya que mide la eficiencia de la administración de la organización; mostrando que la empresa logra contar con una liquidez saneada mediante una rentabilidad económica y financiera correcta.

Todo lo cual se puede apreciar en los cuatro capítulos que posee este estudio. El primero de ellos denominado Problema de investigación, que contiene el planteamiento, la formulación del problema general y específicos, la justificación del estudio, y, los objetivos que nos propusimos hallar. El segundo punto Marco Teórico que contiene los antecedentes de investigación tanto nacionales como internacionales, las bases teóricas en que se fundamenta el estudio en cuanto las variables Morosidad y rentabilidad. El tercer capítulo llamado Metodología de la investigación comprende las Hipótesis o presupuestos a demostrar, las variables de estudio, el nivel y diseño de la investigación, la población y muestra con que se ha contado voluntariamente y las técnicas e instrumentos de recolección de datos, que se han considerado en su ejecución. Continuamos con el capítulo cuarto Presentación de resultados donde se analizan éstos; para finalmente considerar en el punto quinto se ha procedido a la

Discusión de resultados; para finalmente presentar las conclusiones y recomendaciones sobre el estudio realizado. Todo ello acompañado del aporte del investigador, las referencias bibliográficas tomadas en consulta y los anexos que contiene: la matriz de consistencia, instrumentos aplicados, la validez de expertos y la confiabilidad de Alpha de Cronbach.

CAPITULO I

Problema de investigación

1.1 Descripción de la realidad problemática

De acuerdo a Mafra, Gonzáles, Ricardo, & Wahrlich (2016), la utilidad hace apreciar las conquistas económicas que la entidad estima conveniente para efectivizar determinaciones respecto a las finanzas. Para Hernández citado por Aguirre y otros (2020) es un factor que afecta la organización de finanzas, la mezcla de adeudo y el caudal predispuesto a finanzas. De allí que es un elemento muy importante en la empresa, ya que evalúa la gestión de la empresa para convertir las ventas en ganancias (p.3). Complementando Arrieta (2019) en el sentido que es primordial en el juzgamiento de eficacia en la dirección de la empresa, dado que el proceder del efectivo, es lo que determinará que el ente comercial cuente con rentabilidad financiera comercial (p.11). Considerando los empresarios que con el mayor dinamismo económico del país, estarían en mejores condiciones de obtener igualmente mejor rentabilidad.

Ello considerando que en el Perú el crecimiento económico fue satisfactorio en el periodo 2010 – 2016, hecho que influyó para que las empresas vieran con optimismo su reflejo en la rentabilidad empresarial.

Sin embargo, las deudas de pagos que debieron efectuarse se vienen incrementando. En tal sentido, Heredia (2018) cita a Morales & Vargas, (2017), quien menciona que, en comparación al aumento de conformación de organizaciones empresariales en el país, ha aumentado la cantidad de ejecuciones mercantiles, así como los indicadores morosos, ocasionando demoras en cumplir deberes de abonos. El Ministerio de Relaciones Exteriores (2018), indico que en el periodo 2017 las finanzas del país crecieron en 2.5%. (p.31).

Este hecho viene siendo apreciado por el departamento contable de la empresa ABC Lima que efectúa la venta de sus productos tanto al contado como al crédito, tanto a instituciones públicas como privadas; en donde los créditos otorgados no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos (30, 60 y 90 días), ocasionando falta de liquidez y reducción en la efectividad de la cobranza; hecho que puede ocasionar un desequilibrio financiero. Por el contrario, fueron incrementándose la cantidad de montos a cobrar, pese a que la política crediticia viene siendo golpeada no solo a nivel local sino nacional; y, los índices de morosidad no son adecuadamente controlados.

Ante este panorama es que se considera con el apoyo de la empresa citada, llevar adelante esta investigación que plantea como problemas los siguientes:

1.1.1 Formulación del problema general

¿De qué manera la morosidad de las cuentas por cobrar se relaciona con la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021?

1.1.2 Problemas específicos

¿De qué manera el incumplimiento de pago se relaciona con la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021?

¿De qué manera la deuda vencida de las cuentas por cobrar se relaciona con la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021?

¿De qué manera la cartera de alto riesgo de las cuentas por cobrar se relaciona con la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Identificar de qué manera la morosidad de las cuentas por cobrar se relacionan con la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021.

1.2.2 Objetivos específicos

Determinar de qué manera el incumplimiento de pago de las cuentas por cobrar se relaciona con la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021.

Determinar de qué manera la deuda vencida de las cuentas por cobrar se relaciona con la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021

Determinar de qué manera la cartera de alto riesgo de las cuentas por cobrar se relaciona con la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021

1.3 Justificación e importancia.

1.3.1 Justificación teórica

Sabemos de acuerdo a la Cámara (2021) que el vigoroso retroceso y disposiciones para contener la epidemia iniciada en Marzo 2020, incidieron en el trabajo y economía de las familias y ofertas comerciales, minimizando la disponibilidad de abonos de dichos actores de la economía (p.2). Por lo que la morosidad se ha incrementado significativamente afectando la rentabilidad de miles de empresas que se han visto obligadas a subsistir.

1.3.2 Justificación practica

Según Delgado (2020). En los momentos actuales los países del mundo incluyendo al Perú, vienen siendo azotados por la pandemia Covid-19 que ha afectado primordialmente los sistemas de salud y ámbito económico financiero a nivel empresarial e individual; lo que se refleja en la pérdida de empleo, utilización y perdidas de ahorros, incapacidad de pago, e incremento de morosidad en las deudas, entre otros (p.10).

Siendo por ello necesario que las empresas tomen medidas que les lleve a conocer de manera real la morosidad en las cuentas por cobrar y la afectación que

producirá en la rentabilidad empresarial; a fin estén en capacidad de tomar las medidas que sean necesarias para su pronta recuperación.

Asimismo, se justifica porque en nuestra condición de futuros contadores estaremos en capacidad de brindar las informaciones contables necesarias a la gerencia de la empresa en momento oportuno.

1.3.3 Justificación metodológica

En el desarrollo de esta tesis se ha empleado la metodología científica disertada por una serie de estudiosos y Hernández y Baptista principalmente, lo que le brinda no solo calidad al estudio, sino que ha sido debidamente validada

CAPITULO II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Avelino (2017). En la tesis sustentada para optar el título de Ingeniero Contable y Auditor, sustentada en la Universidad laica “Vicente Rocafuerte de Guayaquil –Ecuador-, buscó Evaluar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda. En el mismo estableció las siguientes conclusiones: Se ha demostrado que la inapropiada forma de administrar las operaciones en cobranza, crean efectos en los montos dinerarios empresariales. Se apreció que la entidad comercial posee la capacidad de cumplimiento para el periodo 2018 de 1.86. Es decir, tiene montos dinerarios acreditados que respaldan sus deberes para con sus trabajadores y proveedores, los que una vez efectuados aun mantendrían un saldo a favor del 71%; hecho que debe mantenerse en la normatividad de las áreas competentes. Siendo la opinión defendible: “La evaluación de las cuentas por cobrar en la empresa permitirá mejorar la gestión de cobranza y la consecuencia de la liquidez e implantar una cultura de calidad, actualizando políticas y procedimientos, para la optimización de los recursos y su incidencia en los resultados financieros”. Si bien en la actualidad no hay dificultades se estima que la empresa debe tomar provisiones para enfrentar problemas de cualquier naturaleza en esta área.

Comentario: De todo lo cual se dilucida que esta empresa viene llevando su contabilidad de manera eficiente, al saber de manera certera la importancia de la conducción de los cálculos a recaudar de manera que no impacten en el flujo de caja; sin que ello signifique que no asuman medidas provisorias ante la presencia de cualquier elemento adverso.

Tomalá, (2018). En su estudio para optar la titulación de Licenciada Contable y auditor en la Universidad laica “Vicente Rocafuerte de Guayaquil –Ecuador-, fijó como objetivo

general: Evaluar las Cuentas por Cobrar, mediante la aplicación de indicadores financieros para la medición de la liquidez en la compañía de Transportes TRANSCISA S.A, Cantón Salinas año 2017. Se obtuvo como resultado que no cuentan con procedimientos para la recuperación de la cartera vencida y se determinó que en la cooperativa no existe un departamento de gestión de cobranza, lo cual influye en la liquidez de la empresa. La compañía no cuenta con políticas de cobro a los socios, por lo tanto esto afecta a las cuentas por cobrar en su recuperación y malestar en resultados obtenidos. Actualmente no se manejan indicadores financieros para analizar y evaluar las cuentas por cobrar y liquidez lo que influye en su estabilidad.

Comentario: Por lo que considero que en un corto plazo esta entidad tendrá problemas financieros que le pueden llevar a tener que liquidarse; siendo urgente que quienes la dirijan asuman la necesidad que exista un departamento de cobranza, que al cumplir su función revertirá la catástrofe que puede acaecer.

Pérez, (2018). En su investigación Importancia de las políticas de crédito y control financiero administrativo de los inventarios en el procesamiento de la información contable de la empresa Los Lirios S.A, durante el primer semestre del año 2017, efectuada en el Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, Medellín, Colombia. Menciona como objetivo: Analizar el impacto que tiene un recaudo oportuno de cartera por concepto de matrículas en la Corporación Universitaria Americana. Establecieron las siguientes conclusiones: Las cuentas por cobrar tiene gran incidencia en la liquidez de caja con la que cuenta la institución, ya que este activo en circulación por concepto de crédito es muy importante debido a que es con el que la institución cubre sus cuentas por pagar y cubre otros gastos mientras no está en periodo de matrícula. Se determinó que el rol que tiene la cartera es fundamental para la compañía, con los altos índices de morosidad de un 77%. Lo que permite determinar que el área de cartera no tiene una buena gestión de cobro, incumplimiento de las políticas y una mala estructuración; esto trayendo consigo una cartera altamente castigada y un

mal flujo de caja, ya que solo el 23% de sus deudores cumple con los pagos, es por esto que se debería aplicar la segmentación de los créditos.

Comentario: Apreciándose que el manejo económico financiero no es correcto al haber alcanzado un 77% de morosidad, lo que es bastante elevado repercutiendo negativamente en la rentabilidad que debe tener la entidad para afrontar sus gastos.

Zambrano (2018). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio caso de la empresa Pronaca Planta de aves Valle Hermoso, 2016. Universidad Tecnológica Equinoccial Ecuador para optar el título de Ingeniera en Finanzas y auditoria. Siendo su objetivo: Determinar la incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez de la empresa PRONACA planta de aves Valle Hermoso, 2016. Arribó a las siguientes conclusiones: Actualmente la empresa muestra una liquidez adecuada de \$1,18 en el 2015 y \$1,79 en el 2016, la rentabilidad del capital es del 10% en el 2015 y 12% en el 2016 existe una alta variación entre el margen bruto, operacional y DuPont de 4,6% en el 2015 y 5,7% en el 2016. Las políticas actuales de la empresa constan dentro de la planificación estratégica institucional, un descuento por pronto pago del 1% del valor de la factura de venta, además del pago de comisiones a cobradores basado en la antigüedad de las cuentas por cobrar recaudadas, las cuales son adecuadas para el crecimiento de la misma, lo que ayuda a evitar la morosidad en las cuentas de los clientes, crecer en el mercado, descuentos a los clientes mejorando su cartera vencida. Se establece que la Rotación de la Cartera en el 2015 es de 3.72 veces y en el 2016 es de 3.61 veces, una estrategia para mejorar el indicador anterior sería no otorgar crédito directo a clientes nuevos, de igual forma se debería establecer un descuento del 3% al valor de las facturas superiores a 180 días con valores superiores a \$5000.

Comentario: Por lo que considero que la empresa maneja de manera eficiente su contabilidad evitando de manera acertada la morosidad en sus clientes; si bien debe

implementar las recomendaciones que le han dado con relación a deudas de montos altos y tiempo prolongado para la recuperación.

Mera, (2017). En su tesis Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic & Services S.A.”, sustentada en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil, indica el interés de estudiar la dilación en la cartera de cuentas y cobros, empleando procedimientos informativos respecto a la veteranía de la clientela e índices de las finanzas, a fin de efectuar la medición del efectivo y rentas empresariales, vía estudios prácticos y teóricos, apoyados con entrevistas y exploraciones, que apoyaron el estudio efectuado, acorde a informes reunidos y estudiados de la temática, a fin de lograr el recupero de los montos dejados de percibir, mejorando los montos económicos, lo cual permitirá lograr una mejora sustancial en la liquidez y rentabilidad.

Comentario: Obteniéndose como conclusión que la Gerencia tiene conocimiento de la importancia de los créditos y cobros para su liquidez y rentabilidad; sin embargo, no ha decidido de modo oportuno el contar con un departamento de créditos y cobranzas, ni personal especializado para ocuparse de dicha función. Por su parte el contador ha informado el retraso en el cumplimiento de las obligaciones por no contar con solvencia por el retraso de pagos; hecho que es mayor por parte de clientes estatales comparativamente con los privados. Asimismo, se utiliza a personal no idóneo para cobranzas, las mismas que no realizan como debiera ser.

2.1.2 Nacionales

Burga, (2019). En su tesis señala como objetivo: Determinar la incidencia de las cuentas por cobrar en los indicadores de liquidez del Centro de Aplicación Imprenta Unión, periodos 2013-2017. Obteniendo como conclusiones: en los montos exigibles a deudores, la forma del proceso que se lleva a cabo para ello, tiene incidencia importante en los índices de liquidez y

ratio corriente, lo inverso acontece con la liquidez; de igual manera con la demora y montos incobrables que carecen de repercusión importante en los indicadores de liquidez de la institución durante el periodo 2013-2017. Respecto al proceso de cobro concluye que estos tienen significancia en el activo corriente y prueba ácida, por cuanto al instante de efectuar el convenio de comercio con los clientes relacionados con IASD los plazos se fijan en 180 días, motivando una elevada proporción de montos deudores, siendo riesgoso la demora en cumplir con los cargos financieros; a pesar de ello, la merma en la liquidez es mínima debido al cobro previo de las labores a efectuar de manera posterior, hecho que facilita poseer dinero en el tiempo en que no se hacen los cobros. Igualmente, en el aplazamiento en el pago no influye en demasía en los índices de liquidez, por la conexión mercantil con la Iglesia Adventista del Séptimo Día, a quien permite que establezca la cláusula y tiempo de abono, facilitándole que abone la deuda en el tiempo que establece. En cuanto a las deudas no cobrables, tampoco afectan a la liquidez, por cuanto los primordiales integran la misma entidad, lo que permite que al efectuar estas el término de pago cumplan con éstas en el tiempo que las fijaron, produciéndose así un mínimo monto por concepto de deuda no cobrada.

Comentario: Apreciándose en consecuencia que emplea dinero de otros rubros para afrontar sus pagos, mientras recibe los montos generados por cobranzas morosas.

Oyarce (2019). En su investigación menciona como objetivo: Implementar una adecuada Política Estratégica de Gestión en las Cuentas por Cobrar para mejorar favorablemente la liquidez de la Empresa Corporación koper SAC Periodo 2018. Arribando a las conclusiones: La puesta en práctica de tácticas en las deudas a cobrar influye positivamente en la rentabilidad de Corporación koper SAC. Siendo indispensable implantar criterios administrativos para aprobar los créditos a clientela de corporaciones a 60 días con la debida táctica para cobrar, sin afectar la relación comercial. Se requiere forjar una cultura de gestión de cobro, haciendo comprender a los trabajadores encargados del cobro la significación para la

organización de lograr la finalidad liquidataria. Igualmente se requiere fijar procesos analíticos de clientela probables de deudas, fijando proceso de cobros vía suscripción de acuerdos legales con la entidad.

Comentario: Habiendo el tesista logrado demostrar la necesidad que se apliquen estrategias adecuadas previas a la aprobación de líneas de crédito a clientes, máxime si estas son de un periodo mayor a los sesenta días.

Taco, (2018). En su investigación Cuentas por cobrar de una empresa comercial de envases industriales 2016 – 2017, para optar como Bachiller en Contabilidad y auditoría en la Universidad Norbert Wiener, Lima, efectuó la comparación de cuentas en dicho periodo. Estableciendo como conclusiones: El cotejo de los abonos del periodo 2016-2016 respecto bienes y servicios dio como consecuencia del estudio una diferencia de -20.33% debido a que la organización no efectuó análisis del perfil de los clientes, el comportamiento con otras entidades, la indagación del estado empresarial donde labora y su suficiencia para pagar. Hecho que origino la existencia de facturas por cobrar, las mismas que no se verificaron conforme a los estudios de saldos temporarios, tampoco se hizo el análisis del ciclo económico del novato cliente, ni se comprobó sus débitos, por el contrario se fue flexible en la cobranza perjudicando la rotación dineraria. Finalmente, la entidad no tuvo capacidad para responder ante la competencia al no poder proveer los montos necesarios. Por otro lado el comparativo efectuado mostro una variación del -56.93%, al no aplicarse eficientemente la gestión en los cobros, las ventas a plazos fueron erróneamente conducidos sin existencia administrativa en el manejo del flujo económico. Si bien del estudio se obtuvo que en el periodo 2016 no hay montos a cobrar; y, el ingreso incipiente del 2017 se utilizó en el mejoramiento económico empresarial; sin el cuidado de controlar la morosidad, sin la realización evaluativa en la concesión de créditos a clientes nuevos; si bien se cumplió con remitir y efectuar comunicaciones, no se continuo con

los procesos jurídicos. Por último, se tiene conocimiento del riesgo en ventas a crédito, máxime si no se controlan correctamente.

Comentario: Apreciándose en consecuencia que el manejo de la empresa es catastrófico y riesgoso, hay carencia administrativa financiera; considerando que la entidad se viene manejándose de manera empírica al no existir un control adecuado.

Solano, (2018). En su estudio Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018, para optar el título de Bachiller en Ciencias contables y financieras. Universidad Peruana Las Américas, Lima; especifica como conclusiones: los cargos a cobrar no son todavía deficientes y permite ejecutar lo dispuesto por la organización en la meta eficiente y eficaz en procesos y adquirir la fluidez económica que le permita el cumplimiento de sus deberes en plazos fijados. La empresa no toma precauciones avizorando riesgo financiero en la solvencia empresarial, minimizando demora en sus abonos. Siendo importante determinar trabajadores capaces en esta área, remitiendo prontamente la facturación, efectuando el seguimiento pormenorizado y actualizar las bases informativas para evitar todo riesgo económico.

Comentario: En consecuencia, si bien a la fecha la empresa no tiene ninguna dificultad para afrontar sus gastos, se aprecia que hay una alta probabilidad de inconvenientes económicos financieros de seguir manejando la empresa tal cual, ya que no da la importancia debida al cobro de deudas.

Rojas, (2018). En su tesis Gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa de transportes Moreno Huerta S.A. - Cátac, para optar la titulación como contable en la Universidad Cesar Vallejo –Lima-, menciona como objetivo: Fijar la influencia que ha tenido la forma de cobrar adeudos en la liquidez empresarial. Arribando como conclusiones: la Gestión de Cobranza incide en la Liquidez y no fue óptima. La diligencia en el cobro tiene incidencia en la reducción económica, al no aplicarse las medidas a los morosos para lograr los

debidos pagos, originándose dificultades administrativas en el área pertinente que no logra que estas deudas ingresen como líquidos. El facilitar créditos no permite que la empresa cumpla con sus obligaciones de corto plazo, al no contar con liquidez suficiente que le permita afrontar sus pagos internos y de producción al mismo tiempo. El proceso en los cobros no es adecuado al carecer de normas establecidas, sin contar con las herramientas que se requieren para efectuar en forma debida los cobros, lo que no solo hace que venga incumpliendo con sus deudas, sino que afronte el riesgo de inestabilidad general. También el hecho que no haya sido efectivo el empleo de recursos disponible incrementa el riesgo, por cuanto el tiempo de cobro es a 36 días, lo que llevo a que la entidad no pudiese afrontar los intereses generados en el mercado, así como carecer de dinero efectivo, ni hacer la reposición de créditos, lo que le viene orillando al riesgo.

Comentario: En consecuencia, considero que está debidamente probado el mal manejo que vienen efectuando en el área de cobro de créditos, que afecta considerablemente la liquidez de la empresa y el cumplimiento de sus obligaciones.

Valdivia, (2017). En su tesis: La morosidad y la rentabilidad en la financiera Confianza, Puerto Maldonado periodo – 2016. Universidad Andina del Cuzco –Cuzco-, para optar el título de Contador Público. Siendo su objetivo la determinación de la relación de las variables en la entidad. Mencionando como conclusiones: Se confirmó que la mora influye en la Rentabilidad del ente en análisis, en el caso del Análisis Estadístico Descriptivo, siendo de conocimiento de los trabajadores los índices moratorios que mantienen los clientes. 2. La demora de pagos incide en la utilidad empresarial, específicamente en la que deben brindar a los trabajadores. 3. Asimismo repercute en las pérdidas ocasionados. Por lo que se pronostica que si los deudores no abonan sus pagos originaran pérdidas en la financiera.

Comentario: Es decir, se ha confirmado que la morosidad es negativa para la rentabilidad empresarial, afectando de manera directa a la empresa ocasionándole pérdidas.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Morosidad cuentas por cobrar

2.2.1.1 Cuentas por cobrar.

Para Stevens (2020):

El activo indispensable es el efectivo para toda organización de rubro comercial. Las deudas a cobro se originan por adquisición de un bien o prestación de servicio, monto que será recuperado líquidamente en montos divididos en partes.

Si bien se crean en diversas formas, en todas quienes lo admiten origina un derecho a obligar a un tercero el abono de sumas dinerarias. En caso que no se cumpla con esta disposición la entidad cuenta con la potestad de recupero de lo otorgado a crédito.

Igualmente, para Naranjo, V (2012)

Los créditos que favorecen a las entidades son originados por la entidad que las otorga, debido a la venta a plazo si es un ente de comercio, industria o prestadora de servicios. Estos adeudos se respaldan en facturación, siendo de índole real y en consecuencia incursos en el Balance General (p.1).

Finalmente, Rodríguez (2020) manifiesta:

Es uno de los activos más importantes de una empresa por su naturaleza de representar las decisiones de concesión de crédito a corto plazo. El objetivo es conservar los clientes actuales y atraer nuevos clientes. Igualmente, son importantes para el buen manejo y control en las decisiones financieras y como instrumento que contribuye a elevar el volumen de ventas y a la generación de fondos para el financiamiento de las operaciones corrientes.

2.2.1.2 Recuperación de Créditos

Al respecto Paredes (2015) asume y refiere lo estipulado por Brachfield en el texto: “Gestión del Crédito y Cobro”, recomendando tres formas de prevención a asumir con el fin de rebajar cualquier riesgo de pago en la actividad comercial:

Al interior la totalidad de entes empresariales deben contar con procesos preventorios y gestión de riesgos, analizando a los futuros clientes, evaluando su liquidez, reduciendo el riesgo de manera individual, incrementando la legalidad crediticia, documentando la operatividad, suscribiendo documentación y otros.

Debe considerarse la naturaleza y garantía del futuro cobro, revalidar los derechos crediticios que facilite su reclamo en caso de demora o el poder resarcirse de los probables daños y perjuicios por el retraso en el recupero.

Otra forma es trasladando el riesgo a una entidad experta o mediante el uso de empresas tercerizadoras que faciliten el servicio de finanzas garantistas de cobro.

En el texto “Recobrar Impagados y Negociar con Morosos” Brachfield refiere que es importante el recuperar las deudas impagas debido a que en el proceso de otorgar el crédito intervienen tres áreas (p.33):

1. El prevenir riesgos del crédito a clientes o usuarios
2. Gestionar créditos comerciales y controlar riesgos de clientes.
3. El recobrar los montos adeudados y negociar con deudores.

2.2.1.3 Causas de morosidad en cuentas cobrables

Villar citado por Alva (2019), indica que la falta de pago por personas deudoras a las gestiones de cobro se debe a diferentes motivos: la deficiente labor de cobranza por carencia de planes por organizaciones que deben incentivar la cobranza de los servicios prestados. Asimismo, se encuentra la deficiente organización debida a la carencia de concertación de las variadas instancias o dependencias empresariales, de lo cual son beneficiados los deudores.

Igualmente se carece de una estructura de cobranza de las facturas incursas en los organismos institucionales, por cuanto no se elaboran para generar la reducción en la acumulación de morosos. Incrementado por el aspecto emocional que debe poseer al contender con los deudores, en consecuencia, se debe considerar valores y formas en instantes del cobro de deudas impagas (p.6).

Continúa manifestando que incide además la falta de personal capacitado en la planificación en la cobranza a los deudores, hecho que no es considerado. Asimismo, está la falta de programación informática originando la carencia de sistemas, lo que incrementa el caos básico de la organización. Finalmente, se puede mencionar la temporalidad, contraria a los intereses organizacionales, debido a que los deudores tienden a inclinarse por la condonación al traspasar en demasía los plazos temporales al declararse arruinados.

2.2.1.4 Deuda o cartera vencida

Según Fernández (2000) citado por Villamar (2021) refiere: “la porción de la cartera total de una institución cuyo plazo ha sido vencido sin que el acreedor haya recibido el pago correspondiente, al activo financiero por parte del deudor o garante mientras no se castiguen los activos por motivo del no pago del acreedor continuará devengándose intereses por concepto de mora sobre los pasivos vencidos.” (p.10).

Según Parra, Juana (2016) cita a Alarcón (2009) quien respecto a Cartera vencida nos dice:

Son aquellos créditos a favor de las entidades financieras que por estar vencidos e impagos deben traspasarse de cartera vigente a cartera vencida dentro del plazo no superior a 90 días desde su fecha de vencimiento. En el caso de créditos pagaderos en cuotas, se consideran en cartera vencida los montos de las cuotas impagas, dentro de los 90 días siguientes a las respectivas fechas de vencimiento, salvo el caso en que se ejercite la facultad de hacer exigible la totalidad del

crédito ,por el no pago de un determinado número de cuotas ,caso en el que deberá llevarse a cartera vencida el monto total de la operación. (p.15).

2.2.1.5 Cartera de alto riesgo

De acuerdo a Paredes (2015): “es el saldo de colocaciones que suma la cartera vencida, la cartera judicial y la cartera refinanciada. Porcentualmente, es el obtenido dividiendo la suma anterior entre el total de las colocaciones de la Entidad (p.34)”.

2.2.1.6 Política de crédito

Sánchez citado por Pérez (2017):

La táctica crediticia de empresas da el patrón para establecer el otorgamiento o negación de un crédito a clientes. La entidad debe hacerse cargo de los modelos crediticios, así como utilizarlos de manera eficaz asumiendo decisiones de otorgamiento de créditos desarrollando medios correctos informativos y procedimientos analíticos de créditos, incrementado por trabajadores que han sido capacitados especialmente para otorgar créditos y efectivizar cobros (p.5). Para un mejor efecto indica ESAN (2016), la organización debe aplicar herramientas correctas informáticas y sistemas analíticos para otorgar el crédito. Estos factores son indispensables para administrar exitosamente los montos adeudados a la empresa evitando dificultades futuras (p.1).

2.2.1.7 Gestión de Política de cobranza

Se denomina o conoce de esta manera a la aglomeración de procesos que una entidad emplea con la finalidad de garantizar el recupero de montos adeudados. Usualmente aplica los procesos de manera previa al uso de la vía judicial para tal recuperación.

2.2.1.8 Liquidez

La fluidez económica muestra la eficacia, rapidez y nivel de merma en la conversión de activos que transitan en tesorería. Explicándolo, la solvencia es una manifestación de la

medición que se hace a los activos con la finalidad de apreciar si se puede llevar a cabo en el corto plazo sin caer en pérdida. Hicks citado por Gutiérrez (2016, p. 10)

2.2.2 Rentabilidad empresarial

Lizcano, (2004) citado por Daza, J. (2016): afirma que la rentabilidad económica, es denominada también como la idoneidad empresarial para obtener excesos partiendo de inversiones realizadas. En consecuencia, podemos determinar que la rentabilidad es el logro generado a través de labores económicas, sean estas transformativas, productivas y/o de interrelación (p. 268).

Coronado y Gonzales (2015) consideran el beneficio económico como la correspondencia existente entre lo aprovechable y el capital que se requiere para lograr la meta propuesta, debido a que valora la capacidad administrativa organizacional en las operaciones comercializadoras y la orientación adquisitiva, el gobierno y normatividad de la política de transacción; determinando que estas formas eficaces devienen de la correcta administración en que se establecieron las financiamientos, las utilidades y gastos; es decir todo aquello que influirá positivamente para el logro de réditos. La liquidez se establece como una meta que activa toda una secuela de procesos organizativos de dinero, material básico y dinerario cuyo fin está encaminado al logro de las metas organizacionales (p. 15).

Sánchez citado por Alva (2019), asevera que el propósito de la rentabilidad económica es expresar la capacidad de la organización en el empleo de montos dinerarios que equipare indicadores positivos. El mismo autor considera que los ingresos económicos muestran el valor ideal de la empresa para generar bienestar en beneficio de los participantes. (p.7).

2.2.2.1 Rentabilidad económica

Medición de la rentabilidad

A efectos de llevar a cabo la medición rentable de una organización, es decir, la utilidad lograda en base a los montos invertidos, hay innumerables indicadores acordes al nivel de los

logros o etapas, sean estos de rendimiento, previos al pago de impuestos, de actividad, etc.), o bien como medida que represente la cantidad dineraria (capital, activos, montos directos o indirectos, etc.). Las ratios fundamentales son conocidos como el de rentabilidad económica o ROI (return on investment), y rentabilidad financiera o ROE (return on equity). Por tanto, los indicadores rentables son los empleados en la medición de cuan eficaz es la administración empresarial para el logro del equilibrio de ingresos y gastos, generando la conversión de las ventas en utilidad.

Indicadores de rentabilidad:

Índice de retorno sobre activos.

Andrade (2021): El ROA es un indicativo del rendimiento que expresa la nivelación de eficacia con la cual se disponen los activos empresariales, comparando la utilidad lograda por la organización en un periodo con la media de la totalidad de activos obtenidos durante los dos últimos periodos (p. 1).

Índice de retorno sobre patrimonio

Andrade (2021): El ROE constituye el indicativo rentable que visualiza el manejo que se ha efectivizado de los bienes que posee y respaldan a la entidad, comparando el nivel de utilidad lograda en un ejercicio contra el patrimonio promedio obtenido en dos últimos periodos (p. 3)

Margen de utilidad neto

Andrade (2021): la ganancia neta identifica la conexión de utilidad neta y nivel de ventas, facilitando la medición del impacto general de cada uno de los costos y gastos operativos en el resultado empresarial (p. 2)

Rentabilidad en relación al mercado

En toda actividad empresarial se considera por su importancia a la cuota de mercado. Mayoritariamente, las organizaciones que han logrado una participación significativa en los mercados donde se desenvuelven son notablemente más productivos que sus oponentes de

reducida performance. Asimismo, el dominio del mercado y la utilidad se encuentran interrelacionados.

Seguimiento periódico de niveles

El establecimiento de procedimientos de control o seguimiento periódico es una responsabilidad del gestor de la entidad, para alcanzar altos niveles de competitividad, por medio de la transparencia y la rendición de cuentas (p.11).

2.2.2.2 Rentabilidad financiera:

Determinación del mínimo

De acuerdo a Baca (2013) citado por Cruz (2018): es la tarifa de utilidad anual que requiere percibir el inversor para ejecutar y operar la organización. La TMAR es la tarifa de progresión de la entidad por encima del nivel inflacionario entendido como recompensa al riesgo, de manera que su valoración refleje la contingencia que atraviesa el inversor de no contar con la utilidad presagiada y que pueda generar su quiebra (p. 90).

Determinación del objetivo- valor presente

Es un proceso que facilita el cálculo de la valoración actual de una establecida cantidad de movimientos de caja futuras generadas por la financiación. El método se basa en disminuir en la actualidad la totalidad de balance de caja proyectada. A esta valoración se le disminuye los montos inversores iniciales, de manera que la valoración lograda es el importe obtenido del actual valor neto.

Análisis financiero posterior al resultado

Es una herramienta que facilita la medición de la temporalidad que se necesita de modo que la circulación de efectivos invertidos rescate su importe o financiación de inicio. Se recalca que si el costo de oportunidad es mayor, más demorará el tiempo para que se recupere.

A la valoración del retorno se le conoce como medida rentable generada por la reinversión de montos efectivos al interior de las actividades negociales que se viabilizan porcentualmente.

Es conocido usualmente con el nombre de Tasa crítica de rentabilidad comparativamente con la tasa de descuento a fin se efectivice una inversión determinada.

2.3 Definición de términos básicos

Transferencia de crédito

Concesión de precio, sea dinerario, de mercadería o servicios, en merito a la seguridad, a canje de una valoración semejante expectante venidero, pudiendo encontrarse complementariamente una tendencia concertada. (Del Valle, p.7).

Cuenta por cobrar

Constituye la contabilización del incremento y reducción ocasionados por la cesion de criterios variados a la comercialización o prestación de servicios, es decir debidos únicamente a créditos respaldados documentariamente. (Granados, citado por Bone, 2017, p. 3)

Cartera de alto riesgo

Constituye la acumulación de créditos que no han podido ser cobrados e ingresados al cobro mediante acción legal.

Deuda vencida

Son las obligaciones no cumplidas por dinero, mercancías o servicios recibidos mediante la adquisición o suscripción de un contrato. Siendo vencida cuando no se ha cumplido con su pago en la fecha pactada.

Desequilibrio financiero

Es la inestabilidad económica sea en favor o en contra en un tiempo determinado. Se les clasifica como de corto y largo plazo dependiendo del plazo de duración. (Dante, 2013, p.2).

Gestión de cartera de crédito

Procedimientos y disposición de recursos, con la finalidad de lograr objetivos en plazo determinado, dirigidos a minimizar riesgo crediticio, a fin de reducir morosidad en organizaciones de finanzas (Taipe, 2016, p. 2).

Incumplimiento de pago

La no realización del pago en las fechas fijadas entre el deudor y acreedor.

Índice de Morosidad (IMOR)

Proporción de cartera vencida respecto a la cartera total de un banco (Chavarin, 2013 p.2).

Morosidad

Demora para cumplir con una obligación previamente contraída en el plazo fijado. (Gonzales, sf, p.4)

Pérdida

Disminución o merma de efectos de un ente, afectando las actividades usuales. Estas son consideradas o deben visualizarse contablemente.

Riesgo de Liquidez

Posibilidad que la organización deba desprenderse de activos a un precio menor al adquirido o su costo en el mercado ante una situación difícil. (Ecured citado por Uriza, 2019)

Rentabilidad

Beneficio obtenido por la empresa producto de la actividad generada por el capital invertido en un tiempo limitado. Requiere comparar la renta y los medios empleados para tal logro, pudiendo efectuarse el análisis de manera previa o posterior a las mismas.

Recuperación de la cartera de crédito

Resultados obtenidos del cobro por bienes proporcionados o servicios prestados, que no fueron abonados en el plazo fijado.

Rentabilidad empresarial

Provecho logrado por la organización, gracias a las ventas efectuados o adquisición de recursos. (El economista, 2016).

CAPITULO III

Metodología de la investigación

3.1 Enfoque de la investigación

Constituye nuestro estudio un enfoque cuantitativo, que se caracteriza por utilizar procedimientos rigurosos, métodos experimentales y el uso de técnicas de recolección de datos estadísticos. De manera que se prueban las hipótesis y se miden las variables. Según Hernández (2016), este enfoque se caracteriza por mantener una secuencia y pudiendo probarse a través de datos numéricos respecto a la hipótesis planteada. En cuanto a no experimental, se denomina de tal manera al no manipularse las variables de modo deliberado sino observando y detallando estos.

3.2 Variables

3.2.1 Operaciones de las variables

V1: Morosidad

Incumplimiento en plazo aceptado de una obligación. Se le conoce como mora, en tal sentido se dice moroso a la persona que no ha efectuado el pago acordado.

Wicijowski y otros (2017, p.6)

V2: Rentabilidad

Según Daza (2016) es la precisión en el resultado contable en merito a una operación financiera sea transformativa, productiva y/o de intercambio (p. 268)

Tabla N° 01:
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIA BLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIO NES	INDICADORES	ITEMS	VALOR	ESCALA DE MEDI CION
Morosidad	Incumplimiento o retraso de pagos de créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el crecimiento y desarrollo de la empresa ABC de Lima. Díaz (2014).	Incumplimiento de pago. Insatisfacción de interés <u>negocial</u> . Vidal 2007, p.48	Política Empresarial Capacidad de pago Gestión de prevención Gestión de cobros	1° - 2° 3° - 4° 5° - 6° 7° - 8°	Nunca (1) Casi nunca (2) Regular (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Ordinal
		Deuda vencida Aquella en la que ha transcurrido el plazo fijado para su abono. Fernández 2016	Compromiso de pago Seguimiento gestión comercial	9° 10° 11°		
		Cartera de alto riesgo Es un indicador de calidad de cartera severo, incluye las colocaciones vencidas, en <u>cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas</u> . Paredes 2015. p. 21.	Crédito refinanciado Devengado Provisión	12° 13° 14°		
Rentabilidad	Relación que existe entre utilidad y la inversión necesaria para lograrla, esta mide la efectividad de una empresa, se dice que una empresa es rentable cuando genera suficiente utilidad o beneficio es decir cuando sus ingresos son mayores que sus gastos. Sánchez, J. (2002).	Económica Medición del retorno de los activos. Proviene de la relación entre la utilidad antes de impuestos y el total de activos. Ortega, 2021, p. 24.	Indicadores de rentabilidad Rentabilidad en relación a mercado Seguimiento periódico de niveles	15°,16° 17°, 18°. 19°, 20° 21°	Nunca (1) Casi nunca (2) Regular (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Ordinal
		Financiera Rendimiento obtenido por capitales propios, generalmente con independencia de distribución de resultado, y que se encuentra más cercana al retorno de los accionistas o propietarios después de pagar su deuda, durante un periodo determinado. Ortega, 2021, p.23	Determinación del mínimo Determinación del objetivo Análisis financiero posterior a resultado	22° 23° 24° 25°		

3.3 Hipótesis

3.3.1 General

La morosidad de las cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021

3.3.2 Especificas

El incumplimiento de pago de las cuentas por cobrar se relaciona significativamente en la rentabilidad económica de la empresa ABC Lima, 2021.

La deuda vencida de las cuentas por cobrar se relaciona significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa ABC Lima, 2021

La cartera de alto riesgo de las cuentas por cobrar se relaciona significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa ABC Lima, 2021.

3.4 Tipo investigación

El presente estudio constituye uno básico, el mismo que indica Alvitres (2000): es el estudio que se realiza en base a conocimientos y teorías. (p. 145)

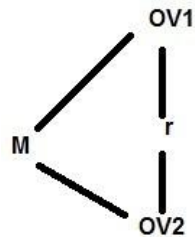
Siendo su nivel Descriptivo correlacional.

Conforme a Hernández (2016) *“los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”*. (p.78)

El método y enfoque es cuantitativo, ya que el mismo Hernández indica que se cataloga como tal al estudio

Secuencial y probatorio que busca analizar el estudio probando la hipótesis planteada a través de los datos obtenidos. La investigación es no experimental puesto que no hay manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos dados.

Siendo correlacional por cuanto busca encontrar si existe relación de la morosidad con la liquidez de la empresa, lo que se grafica esquemáticamente:



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: Morosidad de cuentas por cobrar

V2: rentabilidad empresarial

r: nivel relación o impacto entre las variables

3.5 Diseño de investigación

Su diseño es no experimental de corte transversal, correlacional. De acuerdo con Hernández (2016) se considera estudios científicos no experimentales aquellos “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente para después analizarlos”, (p.269).

Siendo de corte transversal por cuanto se llevará a cabo en un lapso de tiempo determinado, que en el presente estudio se ha señalado como el 2021.

Y correlacional, por cuanto se busca hallar la relación existente entre las dos variables propuestas.

3.6 Población y muestra

3.6.1 Población

Todos los trabajadores de empresa ABC en Lima, 2021, la misma que está conformada por 40 trabajadores.

3.6.2 Muestra

Nuestra muestra es no probabilística conformada por trabajadores del área de crédito de empresa ABC en Lima, 2021; los mismos que son 15 trabajadores.

A tal efecto se tiene lo manifestado por Otzen (2017) que expresa: en este tipo de muestreo, se toman en consideración determinadas características que ostentan los sujetos a estudiar (p.228).

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnicas

Las principales técnicas empleadas en esta investigación son:

Observación

La observación dice Campos (2012) es la técnica de mayor utilización por la facilidad en verificarse a través de la visualización; se aprecia la realidad a fin de detallarlo, evaluarlo o explicarlo de modo científico o que sea aceptado por la ciencia (p.49).

Encuesta

Según López y otros (2015) citado por Arias, J (2021): es un mecanismo utilizado a través de la aplicación de un cuestionario, permitiendo conocer a quienes lo contestan sus ideas, conductas o lo que perciben de algo. Sus resultados son descritos numéricamente o descriptivamente, gracias a las preguntas que mantienen una disposición preestablecida. Se le utilizaba

inicialmente en labores de ciencias sociales, que con el avance temporario se expandió a todo espacio científico. (p. 81)

Análisis Documental

Nos dice Sánchez et al., (2018), esta técnica se describe como el análisis de contenido que se presenta en las fuentes documentales, por medio del cual se extrae de un documento los aspectos de información de mayor relevancia, para ser ordenados, clasificados y analizados desde la visión de lo que persigue el investigador. Es una forma de organizar y agrupar la información que en verdad se requiere y con la que se puede desarrollar el informe final del estudio realizado (p.52)

3.7.2 Instrumento

El instrumento para la recolección de datos será el cuestionario el que según Arias (2021): Consiste en un conjunto de preguntas presentadas y enumeradas en una tabla y una serie de posibles respuestas que el encuestado debe responder. No existen respuestas correctas o incorrectas, todas las respuestas llevan a un resultado diferente y se aplican a una población conformada por personas (p. 21).

Para las variables morosidad de las cuentas por cobrar de la empresa se empleó los cuestionarios elaborados por la investigadora, el primero de ellos consta de 14 preguntas divididos en las dimensiones especificadas: incumplimiento de pago, deuda vencida y cartera de alto riesgo a los cuales les aplico las categorías de siempre, casi siempre, regular, casi nunca y nunca.

En cuanto la encuesta de la variable rentabilidad el mismo consta de 11 preguntas divididas en dos dimensiones: rentabilidad económica y financiera, también

empleando las mismas categorías siempre, casi siempre, regular, casi nunca y nunca.

Ambos instrumentos han alcanzado la validez y confiabilidad necesarias. La primera mediante el otorgamiento dado por el equipo de expertos y la segunda mediante el resultado obtenido de la aplicación del Alpha de Cronbach que arrojó .969 para la variable morosidad; y, .956 para la variable rentabilidad.

Tabla N° 2: Validez de Juicio de Expertos

N°	CRITERIOS	JUECES			TOTAL
		E1	E2	E3	
1	Claridad	5	4	5	14
2	Objetividad	5	4	4	13
3	Actualidad	4	4	5	13
4	Organización	5	4	4	13
5	Suficiencia	5	4	5	14
6	Pertinencia	5	4	5	14
7	Consistencia	4	4	4	12
8	Coherencia	5	4	5	14
9	Metodología	4	4	5	13
10	Aplicación	4	4	5	13
Totales puntajes de opinión		46	40	47	133

Fuente: Elaborado por investigadora.

Para determinar Validez se aplicó:

$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{\text{Sumatoria de Valores}}{\text{N}^{\circ}\text{C.} * \text{N}^{\circ}\text{J.} * \text{Punto máximo de respuestas}} = \frac{133}{10*3*5} = 0.89$$

Análisis

Aplicando la fórmula del coeficiente la validez del instrumento utilizado fue de 89%. Esto significa que el rango de validez es alto y podemos asegurar que el instrumento es viable para la aplicación.

CAPITULO IV: PRESENTACION DE RESULTADOS

4. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se obtuvo a través del Análisis de Alfa de Cronbach. Se muestra los intervalos para alcanzar un óptimo coeficiente de Alfa de Cronbach que tienen como valoración “Excelente”, “Bueno”, “Aceptable”, “Débil”, “Pobre” e “Inaceptable”, a continuación, se muestran los criterios:

Tabla N° 3:

Valoración de fiabilidad de ítems según coeficiente alfa de Cronbach (Chávez y Rodríguez, 2018)

Intervalo al que pertenece el coeficiente Alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0.0 - 0.5)	Inaceptable
[0.6 - 0.6)	Pobre
[0.6 - 0.7)	Débil
[0.7 - 0.8)	Aceptable
[0.8 - 0.9)	Bueno
[0.9 - 1.0)	Excelente

Análisis

El instrumento utilizado está conformado por dos variables, morosidad de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa. A efecto del cálculo este se materializo de forma individual, es decir conforme cada variable. Conteniendo la primera 14 ítems y la segunda 11 ítems.

Variable 1: morosidad cuentas por cobrar

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	14

Análisis

De acuerdo a la tabla se aprecia que se obtuvo ,969 representando que nuestra confiabilidad es excelente; y, en tal sentido se puede proceder a ejecutar la encuesta a la muestra determinada.

Variable 2: rentabilidad de la empresa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	11

Análisis

En este caso se observa el logro de ,956, siendo en consecuencia su valoración de excelente, ameritando también la realización de la encuesta.

4.1 Presentación de resultados

4.1.1 Estadística Inferencial

Tabla N° 04: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Morosidad cuentas por cobrar	,180	15	,200*	,961	15	,702
Rentabilidad de la empresa	,198	15	,119	,875	15	,040

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Apreciándose de la tabla que se trabajó con 15 datos, empleándose la prueba normalidad

Shapiro Wilk, a fin de determinar la existencia de una distribución paramétrica, lo que exigiría

el uso de la correlación de Pearson; y, si fuese no paramétrica el uso de la prueba de Rho Serman, la que finalmente se aplicó conforme a las correlaciones efectuadas en los puntos siguientes.

4.1.2 Contrastación de hipótesis

Tabla N° 5

Interpretación de valores de los coeficientes de Rho de Spearman

ESCALA	CATEGORIA	
$r = 1$	Correlación perfecta	CORRELACION POSITIVA
$0,81 \leq r \leq 0,99$	Correlación muy alta	
$0,70 \leq r \leq 0,80$	Correlación alta	
$0,41 \leq r \leq 0,69$	Correlación moderada	
$0,21 \leq r \leq 0,40$	Correlación baja	
$0,01 \leq r \leq 0,20$	Correlación muy baja	
$r = 0$	No hay correlación	
ESCALA	CATEGORIA	
$Rr = 0$	Correlación perfecta	CORRELACION NEGATIVA
$-0,01 \leq r \leq -0,20$	Correlación muy alta	
$-0,21 \leq r \leq -0,40$	Correlación alta	
$-0,41 \leq r \leq -0,69$	Correlación moderada	
$-0,70 \leq r \leq -0,80$	Correlación baja	
$-0,81 \leq r \leq -0,99$	Correlación muy baja	
$r = -1$	No hay correlación	

Fuente: Valderrama (2018)

Prueba de Hipótesis General

H0: La morosidad de las cuentas por cobrar no se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021

H1: La morosidad de las cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021

Regla de decisión: Si $p < 0,05$, entonces se aprueba la hipótesis nula.

Si $p > 0,05$, entonces se aprueba la hipótesis alterna.

Tabla 06

Correlación entre la morosidad de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021.

		Morosidad cuentas por cobrar		Rentabilidad de la empresa
Rho de Spearman	Morosidad cuentas por cobrar	Coefficiente de correlación	1,000	,874**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Rentabilidad de la empresa	Coefficiente de correlación	,874**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

** Correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la Tabla 06, se obtuvieron resultados mediante la aplicación del programa SPSS; mediante la cual el coeficiente de correlación de Spearman es ,874, significa que es positiva y alta entre las variables morosidad de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa ABC, Lima, 2021 y teniendo un valor de “P” = 000 que es menor que el valor de significancia de 0,05, por tanto, de acuerdo a resultados obtenidos

estadísticamente, se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa que afirma: la morosidad de las cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021.

Prueba de Hipótesis Específica 1

H0: El incumplimiento de pago de las cuentas por cobrar no se relaciona significativamente en la rentabilidad económica de la empresa ABC Lima, 2021.

H1: El incumplimiento de pago de las cuentas por cobrar se relaciona significativamente en la rentabilidad económica de la empresa ABC Lima, 2021.

Regla de decisión: Si $p < 0,05$, entonces se rechaza la hipótesis nula
Si $p > 0,05$, entonces se aprueba la hipótesis alterna.

Tabla 07

Correlación entre el incumplimiento de pago de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021.

			Incumplimiento de pago	Rentabilidad de la empresa
Rho de Spearman	Incumplimiento de pago	Coefficiente de correlación	1,000	,784**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	15	15
	Rentabilidad de la empresa	Coefficiente de correlación	,784**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	15	15

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la Tabla 07, se obtuvo resultados mediante aplicación del programa SPSS; siendo el coeficiente de correlación de 784 significando ser positiva y alta entre variables incumplimiento de pago de las cuentas por cobrar y rentabilidad de la empresa ABC, teniendo un valor de "P" 0.01 menor que el valor de significancia de 0,05), por

tanto, de acuerdo a resultados obtenidos estadísticamente, se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Prueba de Hipótesis Específica 2

H0: La deuda vencida de las cuentas por cobrar no se relaciona significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa ABC Lima, 2021

H1: La deuda vencida de las cuentas por cobrar se relaciona significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa ABC Lima, 2021

Regla de decisión: Si $p < 0,05$, entonces se rechaza la hipótesis nula.

Si $p > 0,05$, entonces se aprueba la hipótesis alterna.

Tabla 08

Correlación entre la deuda vencida de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021.

			Deuda vencida	Rentabilidad de la empresa
Rho de Spearman	Deuda vencida	Coefficiente de correlación	1,000	,883**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Rentabilidad de la empresa	Coefficiente de correlación	,883**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la Tabla 08, se obtuvo resultados mediante aplicación del programa SPSS; apreciando que el coeficiente de correlación es 8.83 que significa ser positiva y alta entre las variables deuda vencida de las cuentas por cobrar y rentabilidad de la empresa ABC, siendo un valor de “P” 0.01 menor que el valor de significancia, por tanto, de acuerdo a los resultados obtenidos estadísticamente, se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Prueba de Hipótesis Específica 3

H0: La cartera de alto riesgo de las cuentas por cobrar no se relaciona significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa ABC Lima, 2021.

H1: La cartera de alto riesgo de las cuentas por cobrar se relaciona significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa ABC Lima, 2021.

Regla de decisión: Si $p < 0,05$, entonces se rechaza la hipótesis nula

Si $p > 0,05$, entonces se aprueba la hipótesis alterna.

Tabla 09

Correlación entre la cartera de alto riesgo de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021.

			Cartera de alto riesgo	Rentabilidad de la empresa
Rho de Spearman	Cartera de alto riesgo	Coefficiente de correlación	1,000	,918**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Rentabilidad de la empresa	Coefficiente de correlación	,918**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la Tabla 09, se obtuvo resultados mediante aplicación del programa SPSS; visualizando el coeficiente de correlación en ,918 significativo de ser positiva y alta entre variables cartera de alto riesgo de las cuentas por cobrar y rentabilidad de la empresa ABC, y teniendo un valor de 0.01 menor que el valor de significancia, por tanto, de acuerdo a resultados obtenidos estadísticamente, se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

En la presente investigación cuyo título es: “Morosidad y su relación con la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021” se concluyó de acuerdo a los resultados obtenidos que existe relación positiva alta entre las variables de estudio como son la morosidad de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021; obteniéndose un Rho de Spearman igual a 0,874, y con un nivel de significancia p de 0,000 lo cual es menor a 0,05 con lo cual se confirma estadísticamente la relación.

Teóricamente los resultados que se han obtenido de alguna manera se apoyan en otras investigaciones que tratan también la relación entre ambas variables.

Arana A., & López C., en su tesis titulado “La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la agencia financiera confianza de la provincia de Otuzco - La Libertad, año 2016-2017”; llegó a las siguientes conclusiones: Conforme a los resultados de la aplicación del cuestionario se aprecia que la entidad no tiene personal idóneo para el cumplimiento de los procedimientos de cobros; tampoco efectúa capacitación que permita dar solución a esta falencia en el área encargada; demostrándose que la morosidad tiene incidencia negativa en la rentabilidad, lo cual se refleja en la cartera provisionada del año 2016 en S/.50.250,00 soles y de S/.160.250,00 soles para el periodo 2017, existe pues, un incremento porcentual de 218.91% para ambos periodos afectando el resultado del ejercicio. Se determina en base al estudio de las partidas de la entidad que hay una rentabilidad por morosidad de .06 % para el año 2016 y de 0.10 % para el año 2017, lo cual incide en la reducción de colocaciones dado el incremento de morosidad.

Valdivia Y., (2017); en la investigación: “La morosidad y la rentabilidad en la financiera confianza, Puerto Maldonado periodo – 2016”; llegó a las siguientes conclusiones: Se aprecia una relación positiva y moderada entre variable Morosidad y Rentabilidad de Financiera Confianza de Puerto Maldonado Periodo – 2016, dado que obtuvo un coeficiente de correlación

de 0.620 determinándose que la morosidad influye en la Rentabilidad de la Entidad Financiera. Respecto a la percepción que tienen los trabajadores destaca la escala Siempre con 55 % de los encuestados, es decir estos tienen conocimiento de los índices de morosidad de clientes. Existe una relación positiva y moderada de Morosidad y Utilidad en la organización estudiada en el año 2016, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación del 0.620 lo que permite aseverar que la Morosidad influye en las utilidades de la Entidad Financiera. Respecto al estudio de la dimensión utilidad en el caso de los trabajadores destaca como resultado la escala Casi siempre y Regular ambos con el 35% por lo que la percepción es regular. En cuanto Morosidad y pérdida también muestra una relación positiva y moderada al haber obtenido un coeficiente de correlación de 0.547 con lo cual confirma que la Morosidad de clientes respecto a sus acreencias repercute en pérdida para Financiera Confianza. Finalmente, respecto a la Dimensión Pérdida destaca como resultado la escala Siempre con 55%, es decir los trabajadores asumen que el incumplimiento de pago genera pérdidas en la organización donde laboran.

CONCLUSIONES

1. Teniendo en cuenta el objetivo general y de acuerdo con los resultados obtenidos, se ha comprobado que existe una correspondencia significativa positiva alta y directamente proporcional, entre la variable morosidad de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021. Toda vez que si los clientes dejan de abonar sus créditos incrementándose las cuentas por cobrar disminuye la rentabilidad empresarial, poniendo en riesgo los abonos que debe efectuar tanto al Estado como a privados.
2. En la investigación de acuerdo con el primer objetivo específico se ha comprobado que existe correspondencia entre la dimensión incumplimiento de pago de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021. Ya que al no honrar los compromisos de pago generan inestabilidad rentable a la organización.
3. Teniendo en cuenta el objetivo específico 2 y de acuerdo con los resultados obtenidos, se ha probado que existe correspondencia, entre la dimensión deuda vencida de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021. Ello por cuanto al no ingresar los montos al activo financiero siguen generando intereses por mora en los pasivos.
4. Teniendo en cuenta el objetivo específico 3 y de acuerdo con los resultados obtenidos, se ha comprobado que hay correspondencia, entre la dimensión cartera de alto riesgo de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021. Debido a que no existe equivalencia de la cartera vencida, cartera judicial y refinanciada con las colocaciones que ha efectuado ABC Lima.

RECOMENDACIONES

1. En primer lugar modificar las políticas de crédito ya que una buena política permite al gerente financiero el uso de lineamientos técnicos para otorgar facilidades de pago a determinados clientes; al tiempo que implica la determinación de la selección de crédito, normas y condiciones del crédito. Lo que de hecho orientará en la determinación si debe concederse o no el crédito, así como su monto. Es decir empleará no solo los estándares de crédito sino utilizará métodos de análisis de los mismos de manera eficiente.
2. Establecer procedimientos de cobranza correctos, con ello la empresa ABC Lima no solo contara con los recaudos necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones, sino que efectuará una correcta toma de decisiones que redundara en los beneficios empresariales.
3. Se recomienda programas de capacitación a los trabajadores de la empresa ABC, con la finalidad de mejorar sus conocimientos sobre los temas de Morosidad y Rentabilidad.
4. La empresa ABC, debe reforzar a través de políticas mejor diseñadas su plan de recuperación de créditos vencidos, con el propósito de reducir la morosidad, en el cual se puedan brindar las facilidades de pago a los clientes que mantienen deudas pendientes como campañas de disminución de interés y gasto de mora para créditos que se encuentran en la etapa de cobranza judicial; castigados y créditos que son difíciles de recuperar; este plan debe involucrar asesores que tienen en su cartera a dichos clientes lo cual repercutirá en utilidades para la entidad financiera.
5. Se recomienda realizar capacitaciones a los asesores de negocio con la finalidad de que mejoren su cartera de clientes y realicen una evaluación eficiente al momento de brindar un crédito para evitar que estos ingresen a la cartera morosa ya que dicha acción repercute en una pérdida para la entidad financiera.

APORTE DEL INVESTIGADOR

De acuerdo con la investigación efectuada se considera la necesidad implementar un Manual de Política de Créditos y cobranzas, que permita a la empresa ABC Lima, contar con un documento guía y rector que le evite problemas relacionados con el riesgo de incobrables y pérdida de clientes. Así mismo, obtener los recursos provenientes de facturas u otros documentos por cobrar en las fechas de vencimiento. El mismo que debe estar dirigido al área comercial, financiero de la empresa.

El mismo determinará a los responsables, y el procedimiento que debe tenerse tanto con clientes nuevos como con clientes antiguos. Asimismo, de las condiciones o forma de pago que se establecerá tanto a organismos públicos, grandes empresas, medianas y pequeñas empresas. No debiendo en modo alguno ser la condición de pago mayor a 60 días; y mucho menos en caso de que el cliente mantiene morosidad o no se cuente con un compromiso de pago. Cualquier tipo de excepción debe estar autorizadas por el Jefe de Finanzas, previo informe Crediticio.

Es de importancia que el Analista de Cobranza realice una reunión semanal con el Jefe de Finanzas. Así como se efectuó una reunión mensual entre Jefe de Finanzas, Analista de Cobranza, Área Comercial y Servicios para revisar los clientes más críticos. Debiendo el asistente de cobranza deberá revisar semanalmente que no existan facturas pendientes de pago cuya condición de venta haya sido efectivo, cheque, tarjeta de crédito y transferencia bancaria. De esta manera la empresa ABC Lima, mantendrá una rentabilidad saneada y libre de morosidad.

Referencias Bibliográficas

- Aguirre y otros (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial. *Revista Valor Contable*, Vol. 7, Núm. 1, 2020 (50-64). file:///C:/Users/Victor/Downloads/1396-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2334-1-10-20201214.pdf
- Avelino Mónica 2017. Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda. Universidad laica “Vicente Rocafuerte de Guayaquil. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1299/1/T-ULVR-1390.pdf>
- Alva (2019). Morosidad en las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC 2018. (Tesis). Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39819/Alva_FU-Rufino_EEI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Andrade (2021). Análisis del ROA, ROE y ROI. *Gaceta Jurídica*. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/608313/Art%C3%ADculo%20%20Noviembre%202011%20An%C3%A1lisis%20del%20ROA%20ROE%20y%20ROI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL. file:///C:/Users/Victor/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodología_de_la_investigacion.pdf
- Andrade (2021). Análisis de los ratios de Rentabilidad. *Gaceta Jurídica*. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/609170/Art%C3%ADculo%201%C2%B0%20Marzo%202012%20An%C3%A1lisis%20de%20los%20ratios%20de%20rentabilidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Burga, Heyner (2019). Cuentas por cobrar y su incidencia en los Indicadores de liquidez del Centro de Aplicación Imprenta Unión, Lima, Periodos 2013-2017 (Tesis): Universidad Peruana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1659/Heyner_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=5
- Bone (2017). Análisis de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito afro ecuatoriana de la pequeña empresa correspondiente al periodo 2016 (tesis). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1385/1/REYES%20BONE%20ELIZABETH%20.pdf>

- Coronado, E., Bejarano, V., & Gonzales, J. (2015). Análisis de estados financieros individuales y consolidados. Madrid: UNED.
- Cruz (2018). Proyecto de factibilidad de una mipyme de planificación y organización de eventos en la ciudad y puerto de Altamira. Instituto Tecnológico de ciudad Madero. México. <http://repositorio.tecnm.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/365/1/PROYECTO%20DE%20FACTIBILIDAD%20DE%20UNA%20MIPYME%20DE%20PLANIFICACI%C3%93N%20Y%20ORGANIZACI%C3%93N%20DE%20EVENTOS%20EN%20LA%20CIUDAD%20Y%20PUERTO%20DE%20ALTAMIRA.pdf>
- Cámara (2021). Créditos y morosidad en tiempos de pandemia. Instituto de economía y desarrollo empresarial. <https://www.camaralima.org.pe/wp-content/uploads/2021/01/pdf.pdf>
- Chavarin, (2013). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. Revista Mexicana de Economía y Finanzas. Nueva Época / México. <https://www.redalyc.org/pdf/4237/423739513004.pdf>
- Del Valle (sf). Crédito y cobranza. Universidad nacional autónoma de México. http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- Dante (2013). Los desequilibrios financieros en la administración pública nacional. Su trascendencia en la gestión. Universidad Nacional del Sur Bahía Blanca – República Argentina. <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/4597/3/Los%20desequilibrios%20financieros.pdf>
- Daza, J. (2016). Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileño. Contaduría y administración. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0186104215001278?token=D0CF63143427DAB7B0F87ABCBC1787CE0AF7265E46D03F390747C740CB4747A47965430BCBF9B1F24F78783FF29B22AC&originRegion=us-east-1&originCreation=20220226013140>
- Delgado (2020). La covid-19 en el Perú: una pequeña tecnocracia enfrentándose a las consecuencias de la desigualdad. Análisis Carolina. <https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2020/05/AC-26.-2020.pdf>
- Fernández, (2016). ¿Qué requisitos debe cumplir una deuda para poder reclamarla?. Anfixblog. <https://www.anfix.com/blog/que-requisitos-debe-cumplir-una-deuda-para-poder-reclamarla>
- Gonzales (sf). La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días. http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf

- Gutiérrez (2016). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. *Revista Valor Contable*, Vol. 3, Núm. 1. file:///C:/Users/Victor/Downloads/Liquidez_y_rentabilidad_Una_revision_conceptual_y_.pdf
- Heredia, F (2018). Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja de ahorro y crédito de José Leonardo Ortiz – 2018. *Rev. Tzhoecoen abriljunio 2019 VOL 11 / N° 2*, ISSN: 1997-8731. Disponible en: file:///C:/Users/Victor/Downloads/1067-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3634-1-10-20190628.pdf
- Hernández (2016). *Metodología de la Investigación Científica*. Edit. Mc.GrawHill. España.
- Mera, Johanna (2017). *Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A.* (Tesis). Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1948/1/T-ULVR-1754.pdf>
- Mafra, Gonzáles, Ricardo, & Wahrlich (2016).
- Ministerio de Relaciones Exteriores (2018). *Guía de negocios e inversión en el Perú 2018-2019*. EY Building a better working world. <https://asep.pe/wp-content/uploads/2019/06/Gu%C3%ADa-de-Negocios-e-Inversi%C3%B3n-2018-2019-EY-Gobierno-del-Per%C3%BA.pdf>
- Naranjo, Viviana. (2012). *Cuentas por cobrar*. Academia. https://www.academia.edu/18045643/TEMA_12_CUENTAS_POR_COBRAR
- Oyarce, Ángela. 2019. *Implementación de estrategias para la mejora de la gestión de cuentas por cobrar con incidencia en la liquidez de la empresa corporación koper SAC, en el distrito de Lima, periodo 2018*. Universidad Ricardo Palma. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2757/CONT_T030_10140799_T%20%2020OYARCE%20SILVA%20ANGELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Otzen, T (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232, 2017. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Ortega, C (2021). *Crecimiento Empresarial y su Influencia sobre la Rentabilidad en las Empresas de la Cámara de Industria de Huaycán Perú*. Diagnostico Fácil empresarial. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/522/5222333002/5222333002.pdf>
- Pérez, Arley (2018). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la corporación universitaria americana*. (Tesis). Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, Medellín, Colombia. <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/409/La%20cuentas%20por%20cobrar%20y%20su%20incidencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, Elieth (2017). *Importancia de las políticas de crédito y control financiero administrativo de los inventarios en el procesamiento de la información contable de la empresa Los*

- Lirios S.A, durante el primer semestre del año 2017. <https://repositorio.unan.edu.ni/9547/1/18902.pdf>
- Paredes, Miriam (2015). Factores que influyen en el nivel de morosidad de la cartera de créditos en una caja municipal del Perú. (Tesis). Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10970/Paredes%20Le%C3%B3n%20Miriam%20-%20Ugarte%20Vargas%20Silvia.pdf?sequence=1>
- Parra, Juana (2016). La cartera vencida y el impacto en el flujo de liquidez en la Unidad Educativa Indoamérica. (Tesis). Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/21758/1/T3559M.pdf>
- Rojas, Jenss (2018). Gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa de transportes Moreno Huerta S.A. - Cátac, 2018, (Tesis) Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26250/Rojas_MJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez (2020). Partidas por cobrar. <http://rome.coolpage.biz/files/PRESENTACION%20PARTIDAS%20POR%20COBRAR.pdf>
- Solano, Luisa (2018). Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018 (Tesis). Universidad Peruana Las Américas. [http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/537/CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/537/CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20)
- Stevens, (2020). ¿Qué son las cuentas por cobrar y cuál es su importancia? Rankia. <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>
- Sánchez, H.; Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma Departamento de Investigación.
- Tomalá, Génesis (2018). Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de Transportes Transcisa S.A., Cantón Salinas, provincia de Santa Elena. Año 2017. Universidad laica “Vicente Rocafuerte de Guayaquil <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4647/1/UPSE-TCA-2019-0004.pdf>
- Taipe (2016). Gestión de la cartera de crédito en Mi Banco, Agencia Satipo 2015. (Tesis). Universidad Nacional del Centro del Perú. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3309>

- Taco, Eli (2018). Cuentas por cobrar de una empresa comercial de envases industriales 2016 – 2017 (Tesis). Universidad Norbert Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2451/TESIS%20Taco%20Eli.pdf?sequence=1&isAllowed=>
- Uriza (2019). Gestión el riesgo de liquidez y su impacto en la gestión integral de la empresa. Universidad Católica de Colombia. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23640/1/GESTI%C3%93N%20DEL%20RIESGO%20DE%20LIQUIDEZ%20Y%20SU%20IMPACTO%20EN%20LA%20GESTI%C3%93N%20INTEGRAL%20DE%20LA%20EMPRESA.pdf>
- Valdivia Ore (2017). La morosidad y la rentabilidad en la financiera Confianza, Puerto Maldonado periodo – 2016 (Tesis). Universidad Andina del Cuzco. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/1897/Yurico_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villamar, Diana (2021). Cobro de los créditos a los socios de la cooperativa San Antonio S.A. Ltda. sucursal mata de cacao (Tesis). Universidad técnica de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/9725/E-UTB-FAFI-ICA-000509.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vidal, Alvaro (2007). Cumplimiento e Incumplimiento Contractual en el Código Civil. Una perspectiva más realista. Revista Chilena de Derecho, vol. 34, núm. 1, enero-abril, 2007, pp. 41-59. Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago, Chile.
- Wicijowski y otros (2017). La morosidad: definición y algunas referencias. https://www.bsm.upf.edu/documents/mmf/07_03_preencion_morosidad.pdf
- Zambrano Jenny 2018. Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio caso de la empresa Pronaca planta de aves Valle Hermoso, 2016. Universidad tecnológica equinoccial ecuador. http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/19870/1/9686_1.JENNY%20ZAMBRANO.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Tabla 10: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Presentación problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1 Morosidad cuentas por cobrar	Enfoque Cuantitativo
¿De qué manera la morosidad de las cuentas por cobrar se relaciona en la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021?	Identificar de qué manera la morosidad de las cuentas por cobrar se relaciona con la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021	La morosidad de las cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021	Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de pago • Deuda vencida • Cartera de alto riesgo 	Tipo de investigación Básico.
Problemas específicos ¿De qué manera el incumplimiento de pago se relaciona con la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021? ¿De qué manera la deuda vencida de las cuentas por cobrar se relaciona con la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021? ¿De qué manera la cartera de alto riesgo de las cuentas por cobrar se relaciona con la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021?	Objetivos específicos Determinar de qué manera el incumplimiento de pago de las cuentas por cobrar se relaciona con la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021. Determinar de qué manera la deuda vencida de las cuentas por cobrar se relaciona con la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021 Determinar de qué manera la cartera de alto riesgo de las cuentas por cobrar se relaciona con la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021	Hipótesis específicas El incumplimiento de pago de las cuentas por cobrar se relaciona significativamente en la rentabilidad económica de la empresa ABC Lima, 2021. La deuda vencida de las cuentas por cobrar se relaciona significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa ABC Lima, 2021 La cartera de alto riesgo de las cuentas por cobrar se relaciona significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa ABC Lima, 2021.	Variable 2 Rentabilidad de la empresa Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> • Económica • Financiera 	Diseño de la investigación No experimental transversal Escala Ordinal Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario Población 15 trabajadores del área de crédito de la empresa ABC Lima 2021. Muestra 15 trabajadores del área de crédito.

ANEXO N° 2

Tabla N° 11: CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA ABC, LIMA, 2021.

Estimado Sr(a);

La presenta encuesta forma parte de un estudio de investigación, acerca de la morosidad y la rentabilidad. Es muy importante que usted conteste de manera sincera, precisa y lo más completamente posible las afirmaciones que a continuación se presenta. Toda información que usted nos brinda será absolutamente confidencial, lea detenidamente las proporciones de las siguientes páginas por favor contéstelas todas, marcando con una (X) la casilla que mejor indique su lección, conforme a la siguiente escala:

Escala de valoración

Nunca	Casi nunca	Regular	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad:

Tiempo de servicio:

Variable 1: Morosidad

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿Evalúa usted la política empresarial para otorgar un crédito?					
2	¿Considera usted que la política empresarial prioriza la política de mercado incidiendo en la morosidad del cliente?					
3	¿Para dar un crédito usted evalúa la capacidad de pago considerado en el registro del cliente en la central de riesgo?					
4	¿Para evaluar un préstamo usted evalúa la capacidad de pago del cliente?					
5	¿Considera usted que la gestión de prevención está bien definida?					
6	¿Estima que la gestión de prevención utiliza adecuadamente canales no presenciales?					
7	¿Considera que la gestión de cobros debe ser más agresiva con los clientes morosos?					
8	¿Considera que el área de gestión de cobros debe contar con personal de cobranza con mayor capacitación?					
9	¿Está informado para saber cómo influye la morosidad en los compromisos de pago?					
10	¿Considera usted que ha sido capacitado para saber cómo influye la morosidad en el seguimiento de gestión comercial?					
11	¿Considera importante los contenidos del seguimiento de gestión comercial?					
12	¿Conoce usted que es un crédito refinanciado?					
13	¿Está informado que es un devengado?					
14	¿Considera que el porcentaje de provisión es mínimo?					

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL AREA COMERCIAL
DE LA EMPRESA ABC, LIMA, 2021.**

Estimado Sr(a);

La presenta encuesta forma parte de un estudio de investigación, acerca de la morosidad y la rentabilidad. Es muy importante que usted conteste de manera sincera, precisa y lo más completamente posible las afirmaciones que a continuación se presenta. Toda información que usted nos brinda será absolutamente confidencial, lea detenidamente las proporciones de las siguientes páginas por favor contéstelas todas, marcando con una (X) la casilla que mejor indique su lección, conforme a la siguiente escala:

Escala de valoración

Nunca	Casi nunca	Regular	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad:

Tiempo de servicio:

Variable 2: Rentabilidad

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
15	¿La empresa ABC mantiene control en los Indicadores de rentabilidad?					
16	¿Considera que la empresa mide constantemente con indicadores de rentabilidad la productividad del capital total?					
17	¿Los indicadores de rentabilidad sobre las ventas de la empresa permiten un margen mayor en la utilidad?					
18	¿Considera que Indicadores de rentabilidad sobre la inversión de la empresa ABC muestran el valor suficiente para enfrentar cualquier contingencia?					
19	¿La empresa analiza constantemente la rentabilidad económica con relación al mercado?					
20	¿La empresa descuida analizar constantemente la rentabilidad económica con relación al mercado?					
21	¿El seguimiento periódico de niveles de rentabilidad asegura utilidades a la empresa?					
22	¿La empresa determina constantemente el nivel mínimo de rentabilidad financiera?					
23	¿La empresa obvia analizar el nivel mínimo de rentabilidad financiera?					
24	¿La empresa determina constantemente el objetivo máximo a conseguir?					
25	¿El análisis financiero posterior al resultado es positivo en la empresa?					

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

ANEXO N° 3

VALIDACION CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Tema: El título de la investigación es: Morosidad y su relación con la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021

Tesista: JESSICA CARLA SALCEDO PINO

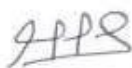
JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con aspa "X" dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión para el cuestionario.

1: Muy Malo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno

N°	CRITERIOS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Claridad Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4	Organización Presentación Ordenada					X
5	Suficiencia Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	Pertinencia Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	Coherencia Hay coherencia entre las variables indicadores y ítems					X
9	Metodología La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	Aplicación Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

El instrumento está aprobado con 46 puntos.



DNI 25406615

Apellidos y nombres del Experto: César Enrique Loli Bonilla

Grado del Experto: Maestro

Especialidad: Auditor Contador

Lugar de trabajo Universidad Peruana de la Américas

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

TEMA: MOROSIDAD Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ABC LIMA, 2021

BACHILLER:

JESSICA CARLA SALCEDO PINO

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con una "X" dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión para el cuestionario.

- 1: Muy Malo
- 2: Malo
- 3: Regular
- 4: Bueno
- 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	Objetividad Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad Adaptado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4	Organización Presentación Ordenada				X	
5	Suficiencia Cubre todos los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	Pertinencia Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	Consistencia Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	Coherencia Hay coherencia entre las variables indicadores y items				X	
9	Metodología La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	Aplicación Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

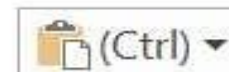
Apellidos y Nombres del juez experto: Castillo Pebeo, Roberto

Especialidad del juez experto: Auditoría Financiera, Contabilidad, Control Interno

Grado del juez experto: Magister

Roberto Castillo P.

Firma y Nombre del Juez experto



VALIDACION CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

TEMA: MOROSIDAD Y SU RELACION CON LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ABC
LIMA, 2021

Bachiller: SALCEDO PINO, JESSICA CARLA

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con aspa "X" dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión para el cuestionario.

1: Nunca 2: Casi nunca 3: Regular 4: Casi siempre 5: Siempre

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4	Organización Presentación Ordenada				X	
5	Suficiencia Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	Pertinencia Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	Coherencia Hay coherencia entre las variables indicadores y ítems					X
9	Metodología La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Ponce de León Muñoz Jaime Modesto

Especialidad de Juez Experto: Finanzas

Grado del Juez experto: Magister

PONCE DE LEÓN MUÑOZ JAIME MODESTO
Firma del Juez Experto

Anexo 4: Resultados de encuesta

Tabla 11

¿Evalúa usted la política empresarial para otorgar un crédito?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6,7
Casi nunca	1	6,7
Regular	4	26,7
Casi siempre	7	46,7
Siempre	2	13,3
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de crédito de la empresa ABC.

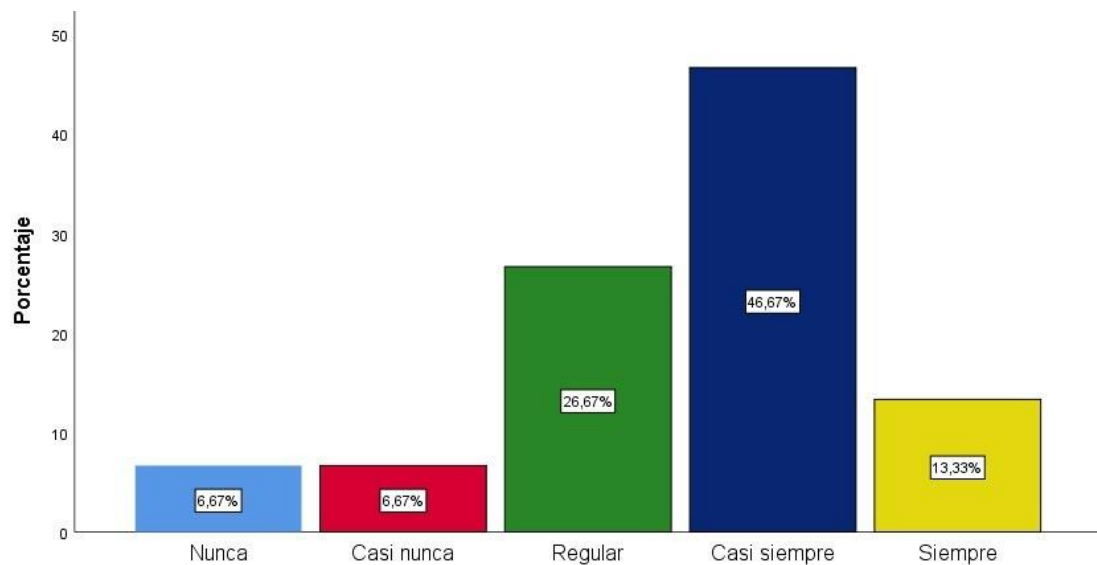


Figura 1: *¿Evalúa usted la política empresarial para otorgar un crédito?*

Comentario: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, existe un 6.7% del personal del área de crédito que considera que nunca evalúa la política empresarial para otorgar un crédito, mientras que el 6.7% casi nunca, el 26.7% que lo hace regularmente, en tanto que el 46.7% lo hace casi siempre y el 13.3% siempre.

Tabla 12

¿Considera usted que la política empresarial prioriza la política de mercado incidiendo en la morosidad del cliente?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6,7
Casi nunca	2	13,3
Regular	6	40,0
Casi siempre	5	33,3
Siempre	1	6,7
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de crédito de la empresa ABC.

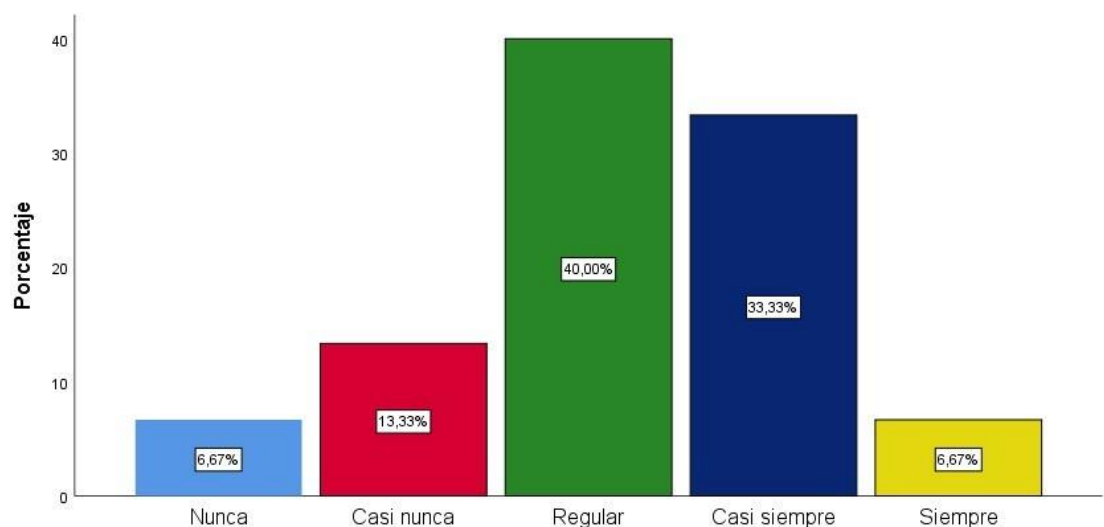


Figura 2: *¿Considera usted que la política empresarial prioriza la política de mercado incidiendo en la morosidad del cliente?*

Comentario: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, existe un 6.7% del personal del área de crédito que nunca considera que la política empresarial prioriza la política de mercado incidiendo en la morosidad del cliente, mientras que el 13.3% casi nunca, el 40% regular, en tanto que el 33.3% casi siempre y el 6.7% siempre.

Tabla 13

¿Para dar un crédito usted evalúa la capacidad de pago considerado en el registro del cliente en la central de riesgo?

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	6,7
Regular	4	26,7
Casi siempre	7	46,7
Siempre	3	20,0
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de crédito de la empresa ABC.

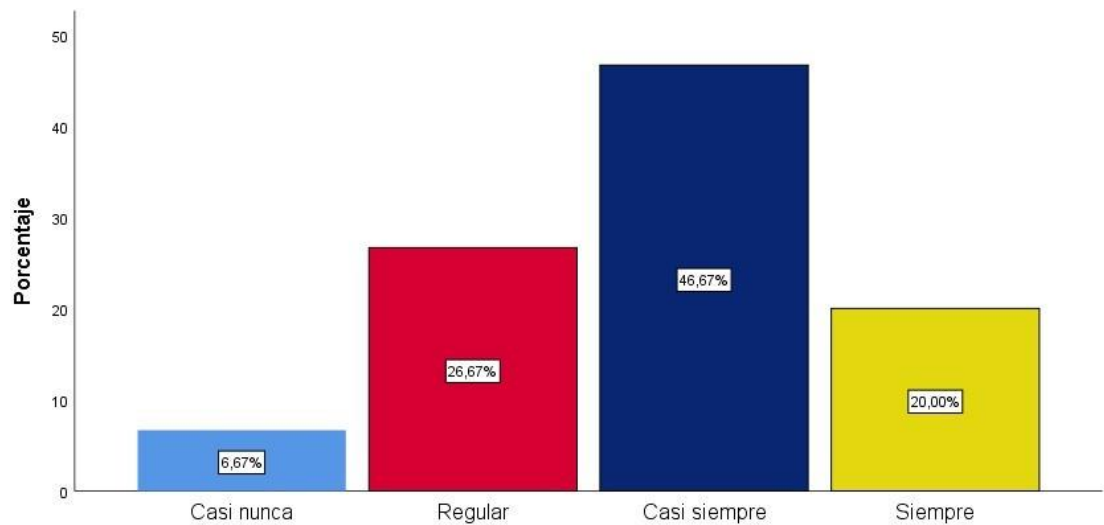


Figura 3: *¿Para dar un crédito usted evalúa la capacidad de pago considerado en el registro del cliente en la central de riesgo?*

Comentario: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, existe un 6.7% del personal del área de crédito que nunca considera que para dar un crédito evalúa la capacidad de pago considerado en el registro del cliente en la central de riesgo, mientras que el 26.7% regularmente, en tanto que el 46.7% casi siempre y el 20% siempre.

Tabla 14

¿Para evaluar un préstamo usted evalúa la capacidad de pago del cliente?

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	4	26,7
Casi siempre	9	60,0
Siempre	2	13,3
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de crédito de la empresa ABC.

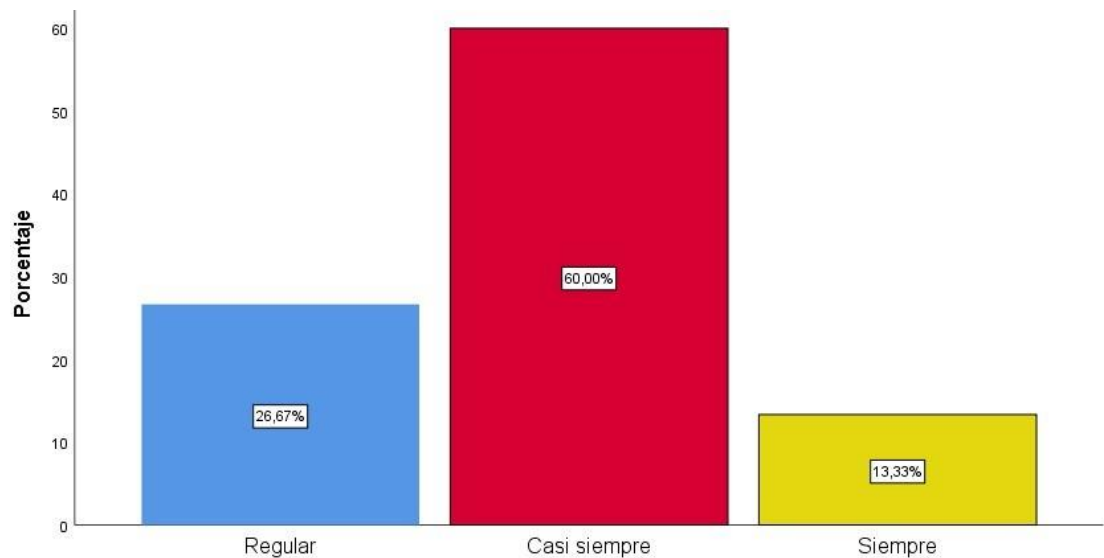


Figura 4: *¿Para evaluar un préstamo usted evalúa la capacidad de pago del cliente?*

Comentario: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, existe un 26.7% del personal del área de crédito que considera que regularmente para evaluar un préstamo, evalúa la capacidad de pago del cliente, mientras que el 60% casi siempre y el 13.3% siempre.

Tabla 15

¿Considera usted que la gestión de prevención está bien definida?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6,7
Casi nunca	3	20,0
Regular	9	60,0
Casi siempre	2	13,3
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de crédito de la empresa ABC.

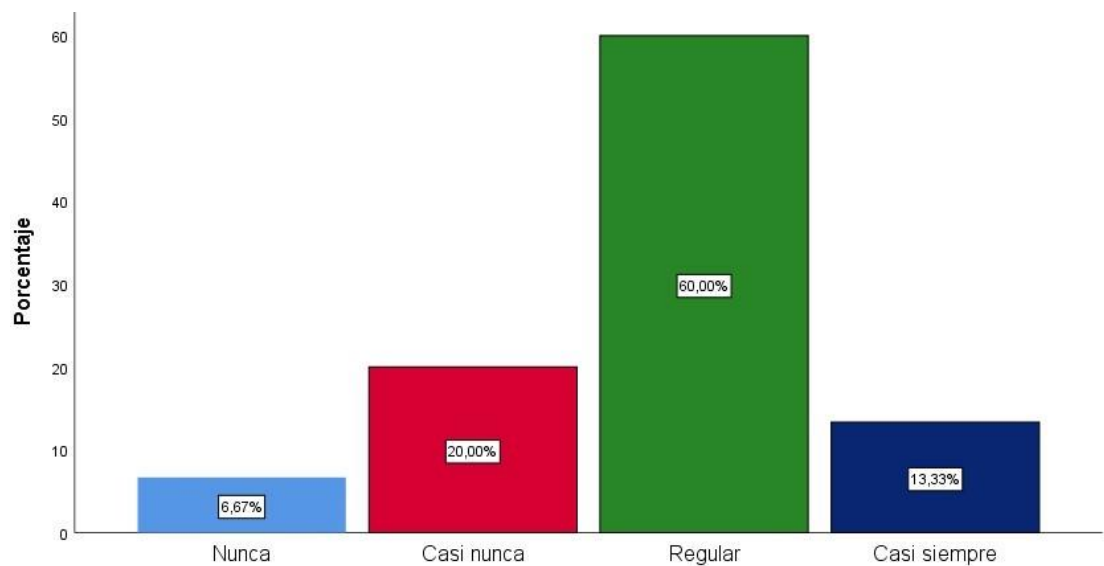


Figura 5: *¿Considera usted que la gestión de prevención está bien definida?*

Comentario: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, existe un 6.7% del personal del área de crédito que nunca considera que la gestión de prevención está bien definida, mientras que el 20% casi nunca, el 60% regular, en tanto que el 13.3% casi siempre.

Tabla 16

¿Estima que la gestión de prevención utiliza adecuadamente canales no presenciales?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	13,3
Casi nunca	5	33,3
Regular	4	26,7
Casi siempre	3	20,0
Siempre	1	6,7
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de crédito de la empresa ABC.

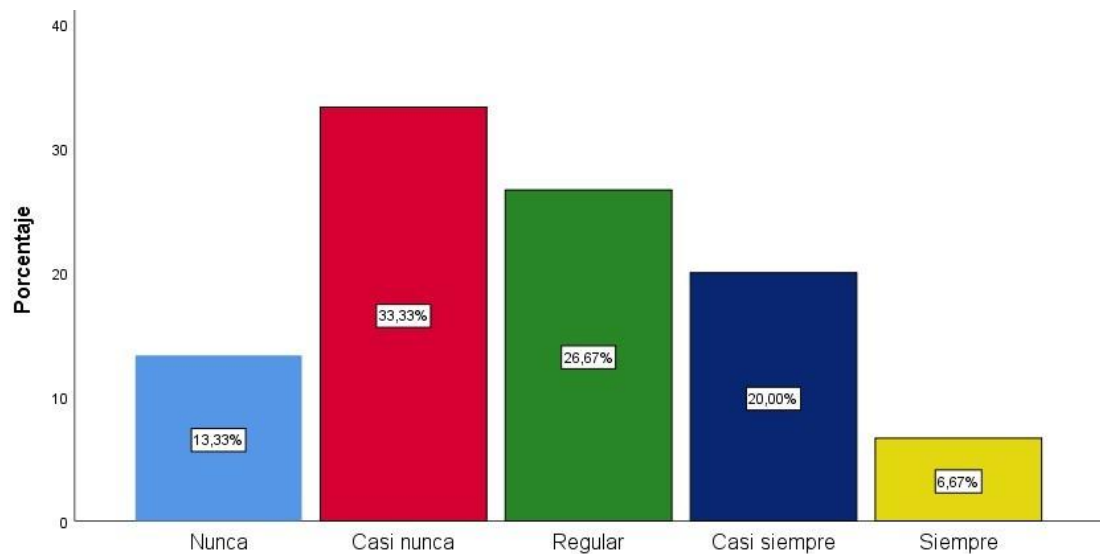


Figura 6: *¿Estima que la gestión de prevención utiliza adecuadamente canales no presenciales?*

Comentario: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, existe un 13.3% del personal del área de crédito que nunca estima que la gestión de prevención utiliza adecuadamente canales no presenciales, mientras que el 33.3% casi nunca, el 26.7% regular, en tanto que el 20% casi siempre y el 6.7% siempre.

Tabla 17

¿Considera que la gestión de cobros debe ser más agresiva con los clientes morosos?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	13,3
Casi nunca	3	20,0
Regular	4	26,7
Casi siempre	4	26,7
Siempre	2	13,3
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de crédito de la empresa ABC.

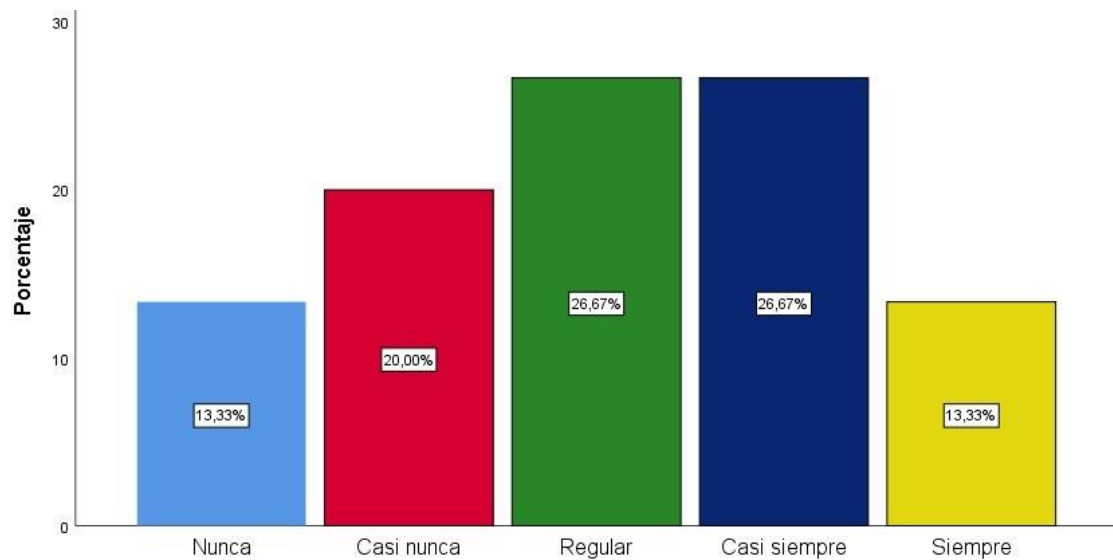


Figura 7: *¿Considera que la gestión de cobros debe ser más agresiva con los clientes morosos?*

Comentario: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, existe un 13.3% del personal del área de crédito que nunca considera que la gestión de cobros debe ser más agresiva con los clientes morosos, mientras que el 20% casi nunca, el 26.7% regular, en tanto que el 26.7% casi siempre y el 13.3% siempre.

Tabla 18

¿Considera que el área de gestión de cobros debe contar con personal de cobranza con mayor capacitación?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6,7
Casi nunca	4	26,7
Regular	3	20,0
Casi siempre	4	26,7
Siempre	3	20,0
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de crédito de la empresa ABC.

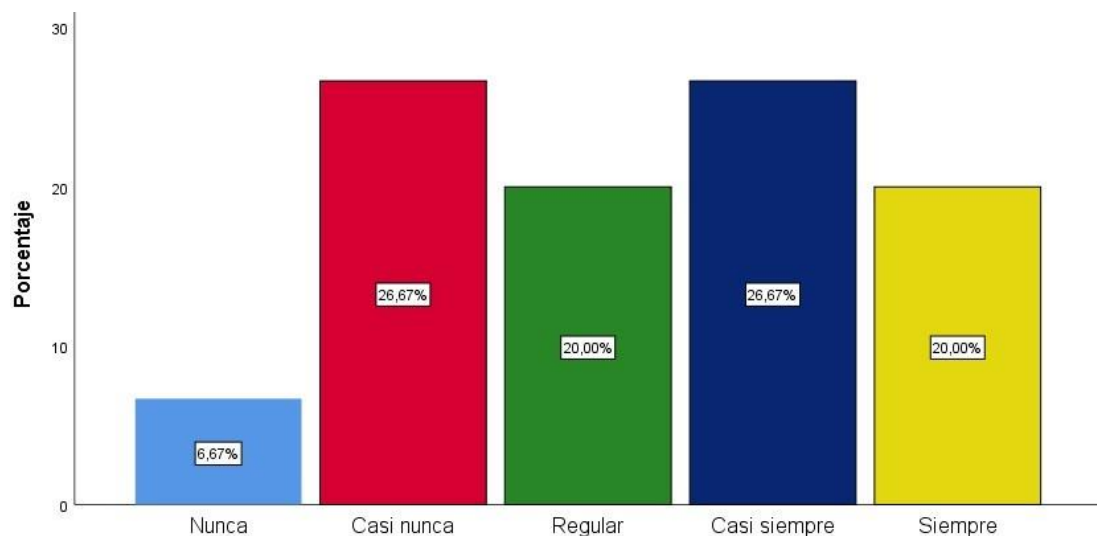


Figura 8: *¿Considera que el área de gestión de cobros debe contar con personal de cobranza con mayor capacitación?*

Comentario: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, existe un 6.7% del personal del área de crédito que nunca considera que el área de gestión de cobros debe contar con personal de cobranza con mayor capacitación, mientras que el 26.7% casi nunca, el 20% regular, en tanto que el 26.7% casi siempre y el 20% siempre.

Tabla 19

¿Está informado para saber cómo influye la morosidad en los compromisos de pago?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	13,3
Casi nunca	5	33,3
Regular	4	26,7
Casi siempre	3	20,0
Siempre	1	6,7
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de crédito de la empresa ABC.

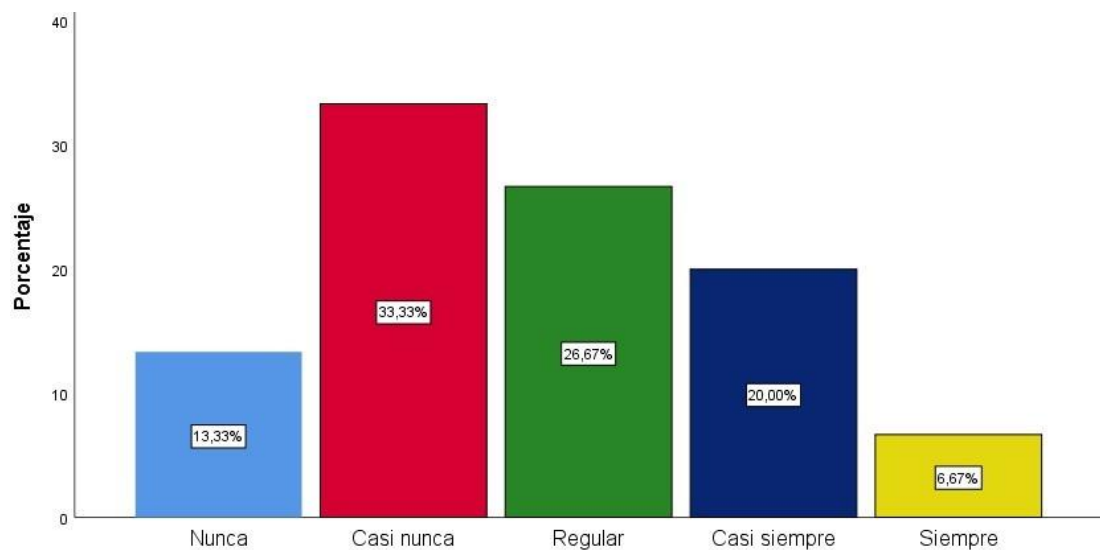


Figura 9: *¿Está informado para saber cómo influye la morosidad en los compromisos de pago?*

Comentario: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, existe un 13.3% del personal del área de crédito que nunca está informado para saber cómo influye la morosidad en los compromisos de pago, mientras que el 33.3% casi nunca, el 26.7% regular, en tanto que el 20% casi siempre y el 6.7% siempre.

Tabla 20

¿Considera usted que ha sido capacitado para saber cómo influye la morosidad en el seguimiento de gestión comercial?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	13,3
Casi nunca	6	40,0
Regular	3	20,0
Casi siempre	3	20,0
Siempre	1	6,7
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de crédito de la empresa ABC.

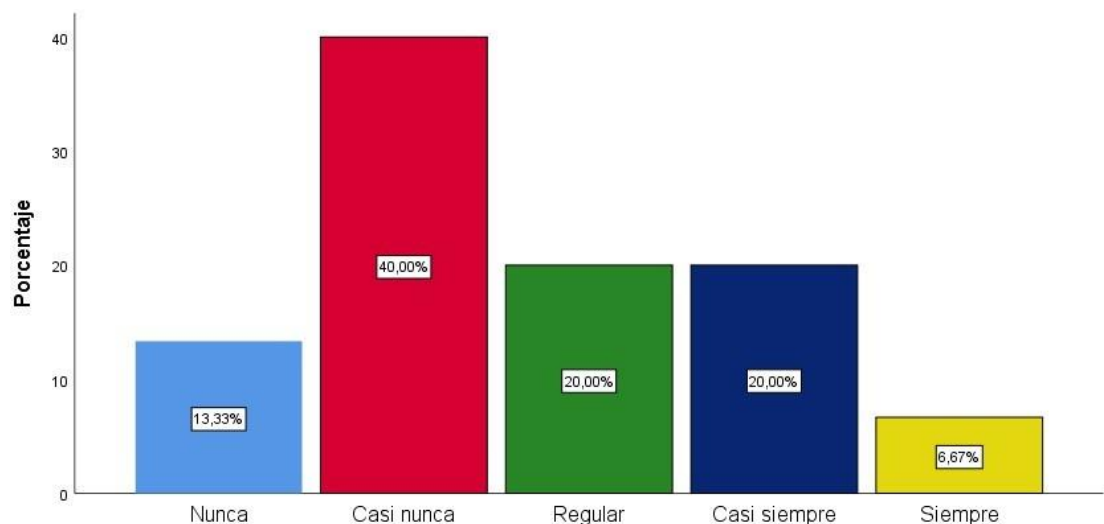


Figura 10: *¿Considera usted que ha sido capacitado para saber cómo influye la morosidad en el seguimiento de gestión comercial?*

Comentario: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, existe un 13.3% del personal del área de crédito que nunca considera que ha sido capacitado para saber cómo influye la morosidad en el seguimiento de gestión comercial, mientras que el 40% casi nunca, el 20% regular, en tanto que el 20% casi siempre y el 6.7% siempre.

Tabla 21

¿Considera importante los contenidos del seguimiento de gestión comercial?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	20,0
Casi nunca	3	20,0
Regular	3	20,0
Casi siempre	5	33,3
Siempre	1	6,7
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de crédito de la empresa ABC.

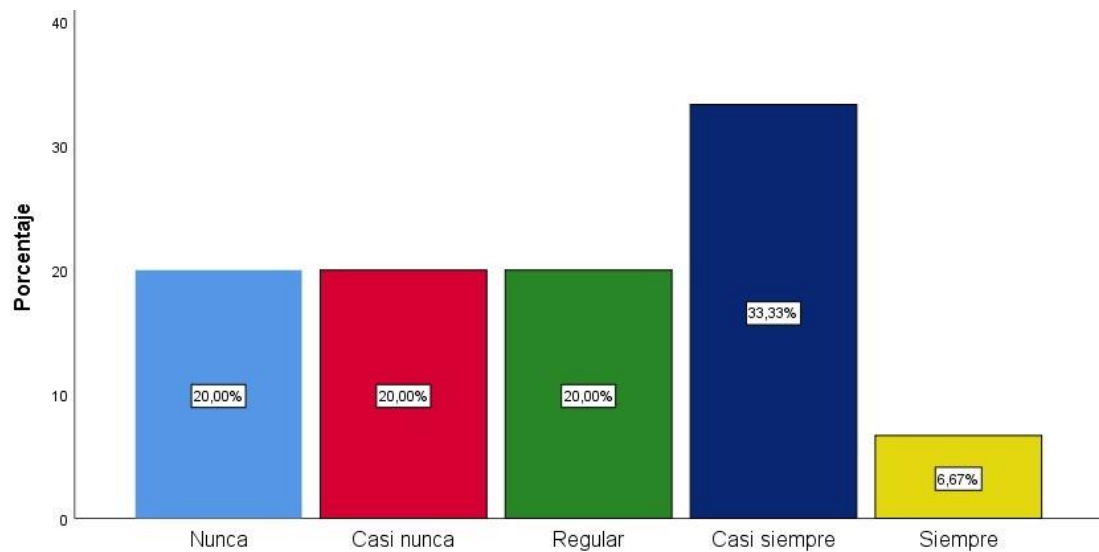


Figura 11: *¿Considera importante los contenidos del seguimiento de gestión comercial?*

Comentario: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, existe un 20% del personal del área de crédito que nunca considera importante los contenidos del seguimiento de gestión comercial, mientras que el 20% casi nunca, el 20% regular, en tanto que el 33.3% casi siempre y el 6.7% siempre.

Tabla 22

¿Conoce usted que es un crédito refinanciado?

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	6	40,0
Casi siempre	7	46,7
Siempre	2	13,3
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de crédito de la empresa ABC.

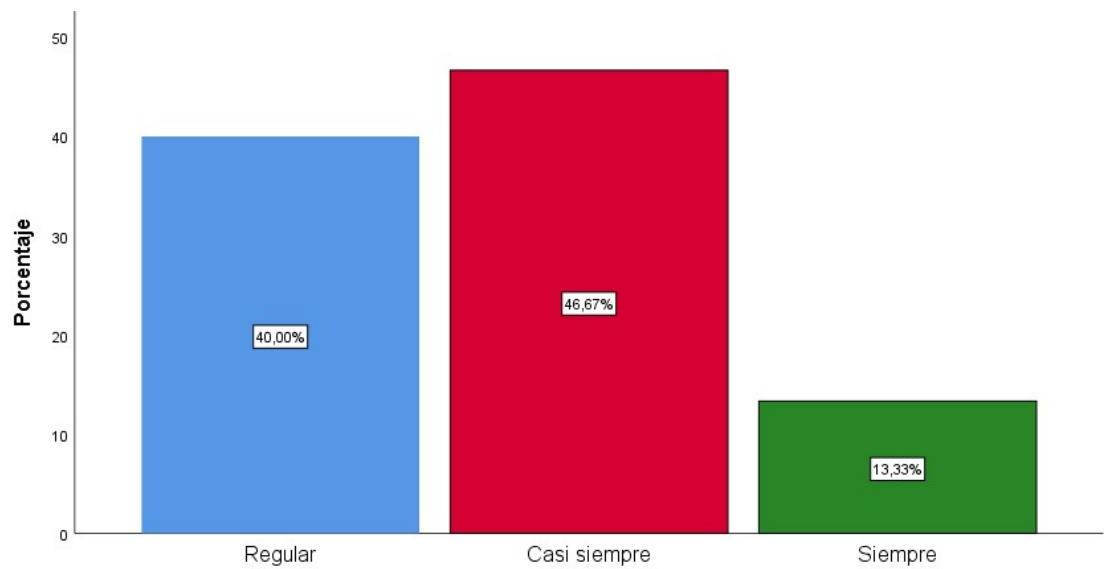


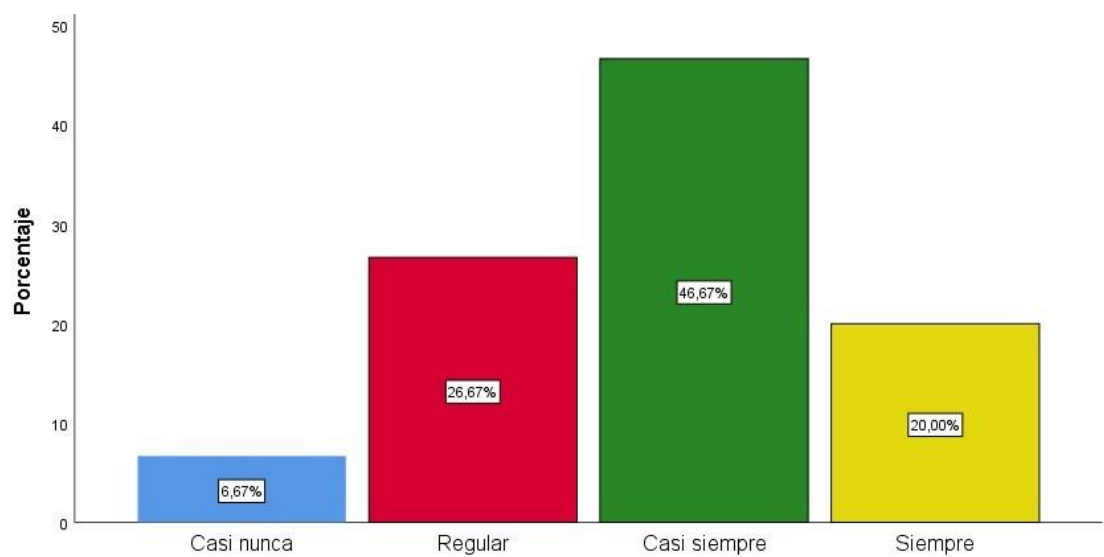
Figura 12: *¿Conoce usted que es un crédito refinanciado?*

Comentario: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, existe un 40% del personal del área de crédito que regularmente conoce que es un crédito refinanciado, mientras que el 46.7% casi siempre y el 13.3% siempre.

Tabla 23*¿Está informado que es un devengado?*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	6,7
Regular	4	26,7
Casi siempre	7	46,7
Siempre	3	20,0
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de crédito de la empresa ABC.

**Figura 13:** *¿Está informado que es un devengado?*

Comentario: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, existe un 6.7% del personal del área de crédito que casi nunca está informado que es un devengado, mientras que el 26.7% regularmente, en tanto que el 26.7% casi siempre y el 20% siempre.

Tabla 24

¿Considera que el porcentaje de provisión es mínimo?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	13,3
Casi nunca	2	13,3
Regular	4	26,7
Casi siempre	5	33,3
Siempre	2	13,3
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de crédito de la empresa ABC.

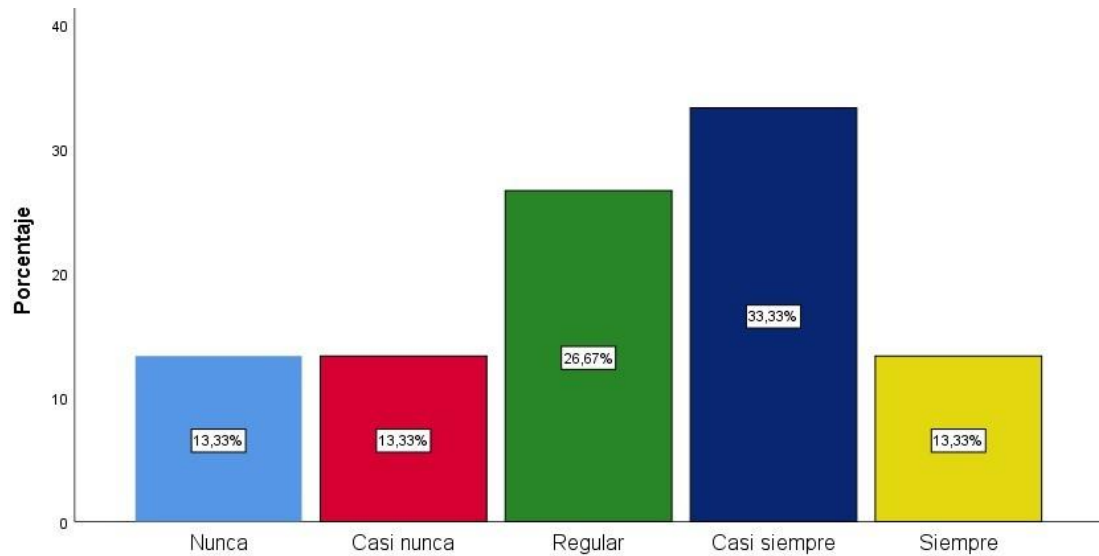


Figura 14: *¿Considera que el porcentaje de provisión es mínimo?*

Comentario: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, existe un 13.36% del personal del área de crédito que nunca considera que el porcentaje de provisión es mínimo, mientras que el 13.3% casi nunca, el 26.7% regular, en tanto que el 33.3% casi siempre y el 13.3% siempre.

Tabla 25

¿La empresa ABC mantiene control en los Indicadores de rentabilidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6,7
Casi nunca	4	26,7
Regular	4	26,7
Casi siempre	4	26,7
Siempre	2	13,3
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de crédito de la empresa ABC.

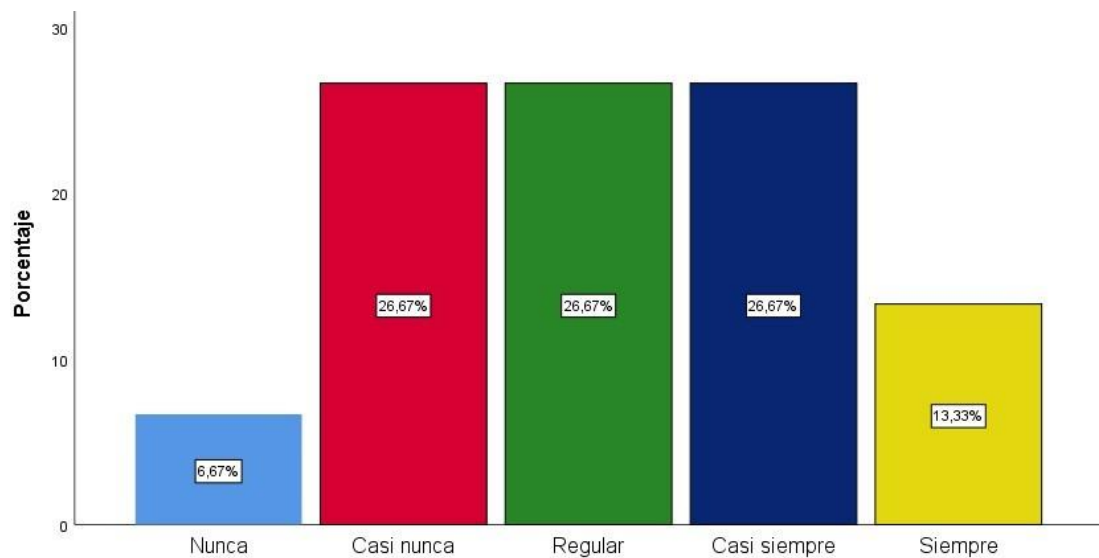


Figura 15: *¿La empresa ABC mantiene control en los Indicadores de rentabilidad?*

Comentario: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, existe un 6.7% del personal del área de crédito que nunca considera que la empresa ABC mantiene control en los indicadores de rentabilidad, mientras que el 26.7% casi nunca, el 26.7% regular, en tanto que el 26.7% casi siempre y el 13.3% siempre.

Tabla 26

¿Considera que la empresa mide constantemente con indicadores de rentabilidad la productividad del capital total?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6,7
Casi nunca	4	26,7
Regular	3	20,0
Casi siempre	5	33,3
Siempre	2	13,3
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de crédito de la empresa ABC.

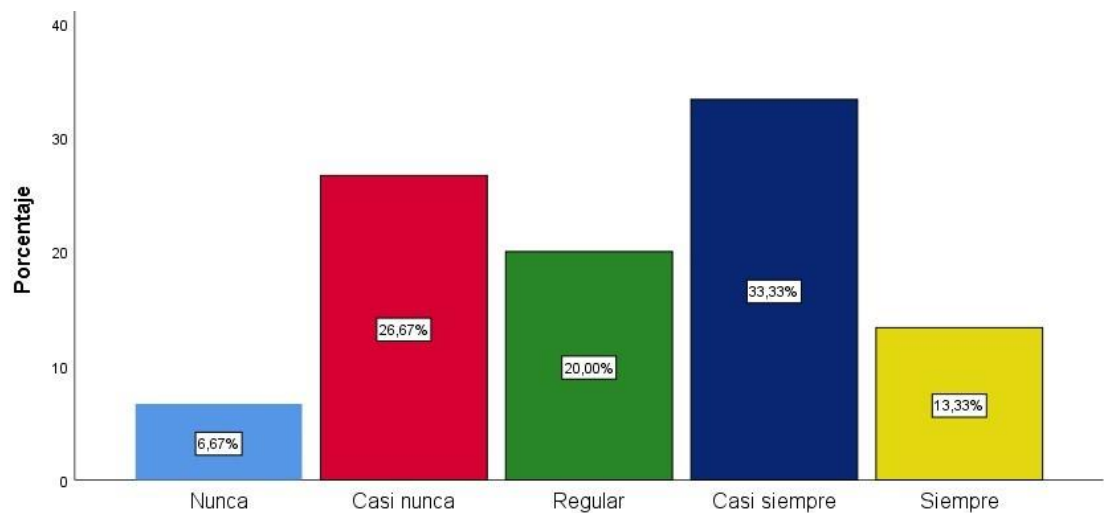


Figura 16: *¿Considera que la empresa mide constantemente con indicadores de rentabilidad la productividad del capital total?*

Comentario: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, existe un 6.7% del personal del área de crédito que nunca considera que la empresa mide constantemente con indicadores de rentabilidad la productividad del capital total, mientras que el 26.7% casi nunca, el 20% regularmente, en tanto que el 33.3% casi siempre y el 13.3% siempre.

Tabla 27

¿Los indicadores de rentabilidad sobre las ventas de la empresa permiten un margen mayor en la utilidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	3	20,0
Casi siempre	10	66,7
Siempre	2	13,3
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de crédito de la empresa ABC.

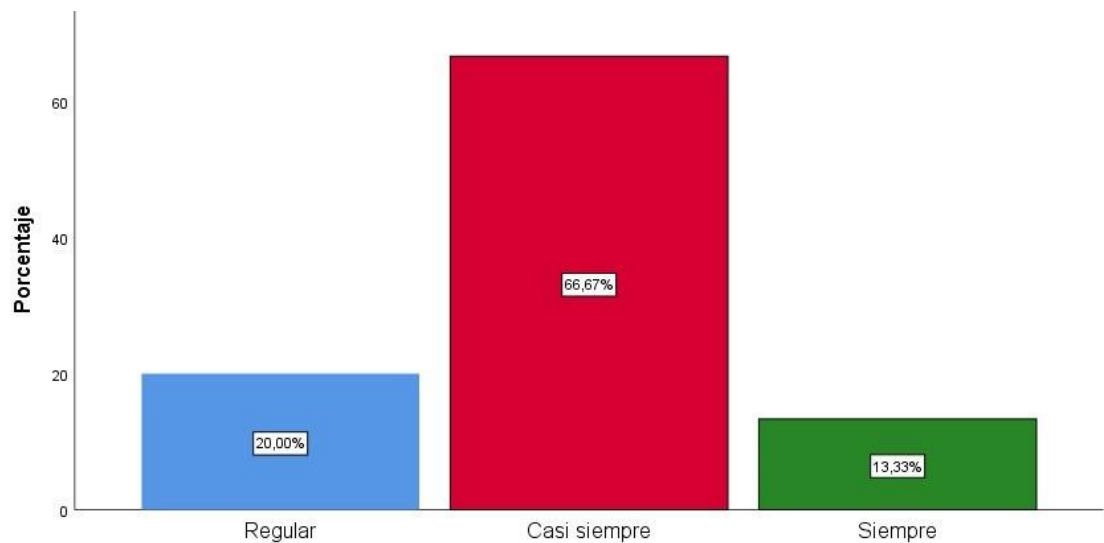


Figura 17: *¿Los indicadores de rentabilidad sobre las ventas de la empresa permiten un margen mayor en la utilidad?*

Comentario: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, existe un 20% del personal del área de crédito que regularmente los indicadores de rentabilidad sobre las ventas de la empresa permiten un margen mayor en la utilidad, mientras que el 66.7% casi siempre y el 13.3% siempre.

Tabla 28

¿Considera que Indicadores de rentabilidad sobre la inversión de la empresa ABC muestran el valor suficiente para enfrentar cualquier contingencia?

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	3	20,0
Regular	4	26,7
Casi siempre	7	46,7
Siempre	1	6,7
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de crédito de la empresa ABC.

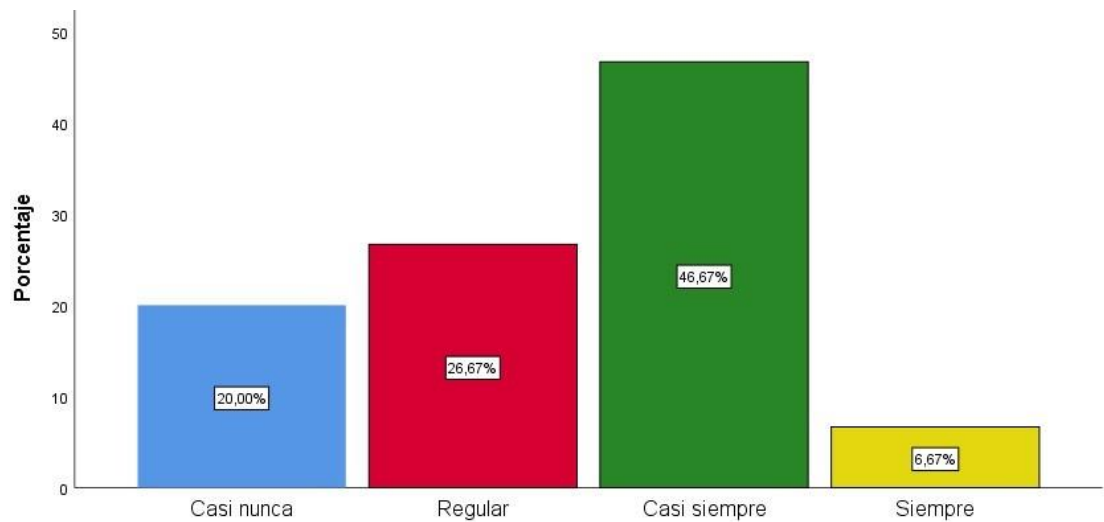


Figura 18: *¿Considera que Indicadores de rentabilidad sobre la inversión de la empresa ABC muestran el valor suficiente para enfrentar cualquier contingencia?*

Comentario: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, existe un 20% del personal del área de crédito que nunca considera que los indicadores de rentabilidad sobre la inversión de la empresa ABC muestran el valor suficiente para enfrentar cualquier contingencia, mientras que el 26.7% regularmente, en tanto que el 46.7% casi siempre y el 6.7% siempre.

Tabla 29

¿La empresa analiza constantemente la rentabilidad económica con relación al mercado?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6,7
Casi nunca	2	13,3
Regular	3	20,0
Casi siempre	7	46,7
Siempre	2	13,3
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de crédito de la empresa ABC.

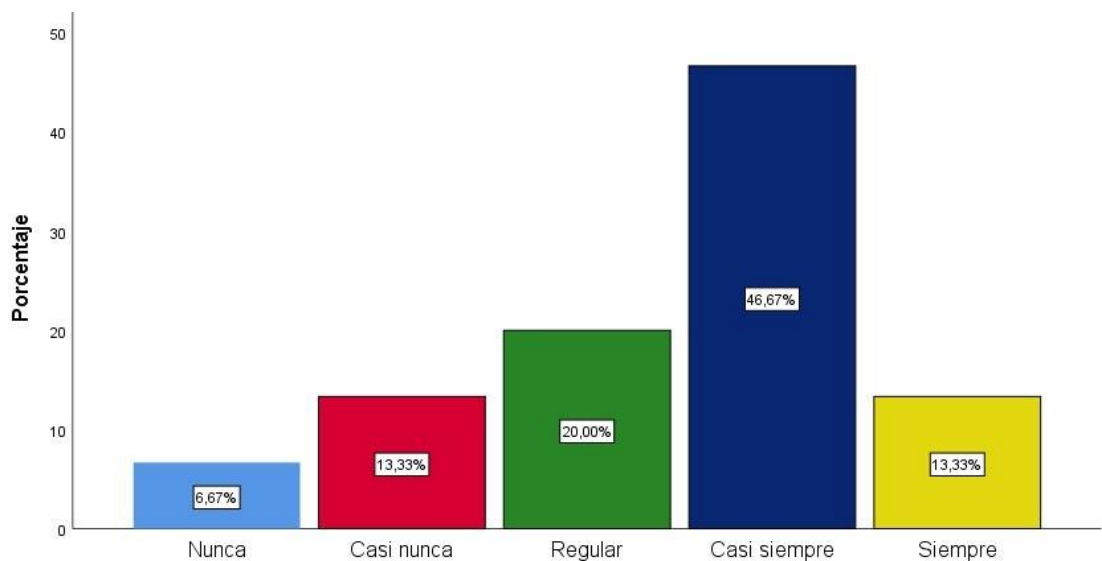


Figura 19: *¿La empresa analiza constantemente la rentabilidad económica con relación al mercado?*

Comentario: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, existe un 6.7% del personal del área de crédito que nunca la empresa analiza constantemente la rentabilidad económica con relación al mercado, mientras que el 13.3% casi nunca, el 20% regular, en tanto que el 46.7% casi siempre y el 13.3% siempre.

Tabla 30

¿La empresa descuida analizar constantemente la rentabilidad económica con relación al mercado?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	13,3
Casi nunca	5	33,3
Regular	3	20,0
Casi siempre	4	26,7
Siempre	1	6,7
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de crédito de la empresa ABC.

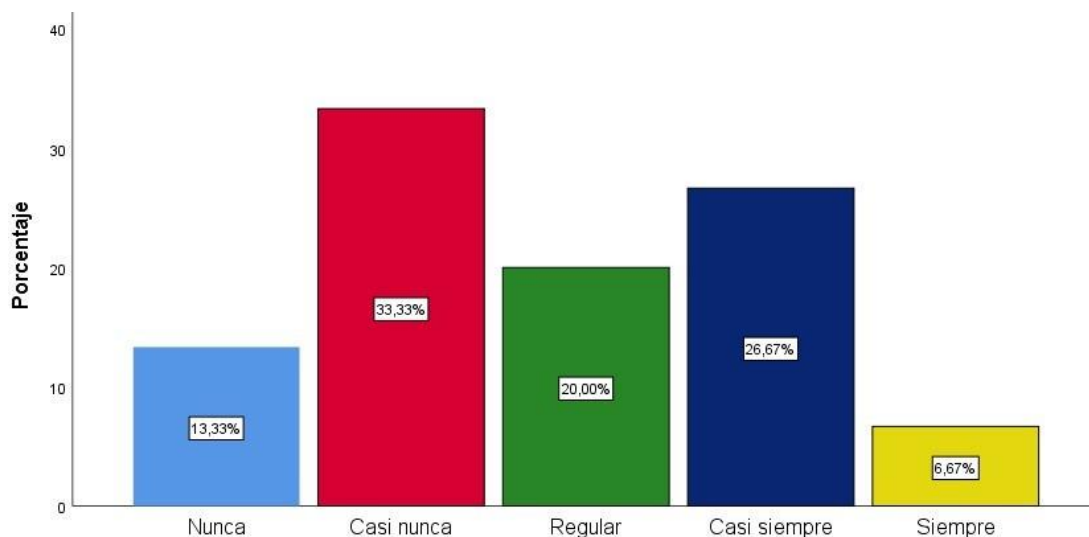


Figura 20: *¿La empresa descuida analizar constantemente la rentabilidad económica con relación al mercado?*

Comentario: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, existe un 13.3% del personal del área de crédito que nunca la empresa descuida analizar constantemente la rentabilidad económica con relación al mercado, mientras que el 33.3% casi nunca, el 20% regular, en tanto que el 26.7% casi siempre y el 6.7% siempre.

Tabla 31

¿El seguimiento periódico de niveles de rentabilidad asegura utilidades a la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	13,3
Casi nunca	4	26,7
Regular	2	13,3
Casi siempre	5	33,3
Siempre	2	13,3
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de crédito de la empresa ABC.

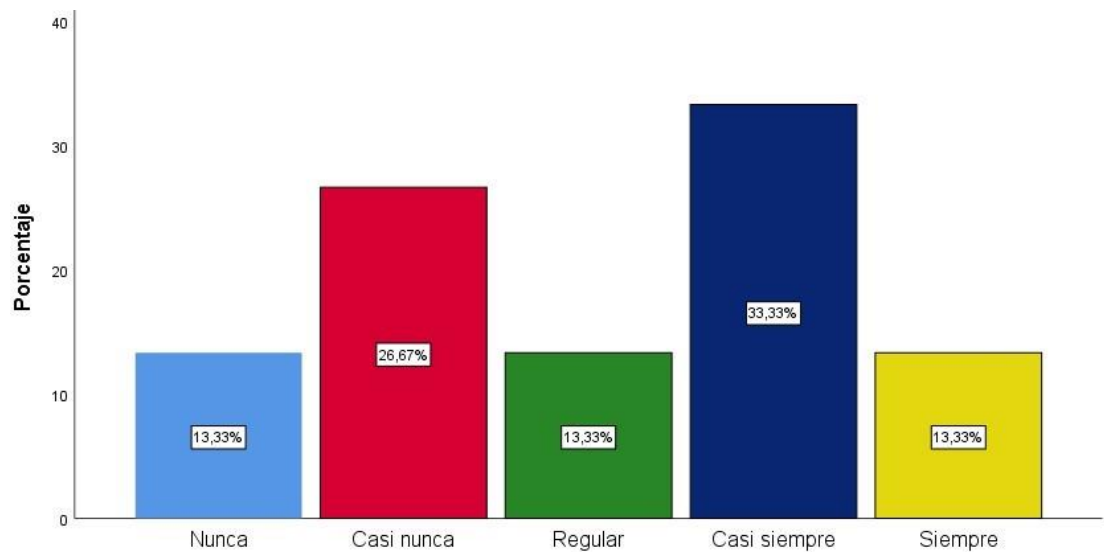


Figura 21: *¿El seguimiento periódico de niveles de rentabilidad asegura utilidades a la empresa?*

Comentario: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, existe un 13.3% del personal del área de crédito que nunca considera que el seguimiento periódico de niveles de rentabilidad asegura utilidades a la empresa, mientras que el 26.7% casi nunca, el 13.3% regular, en tanto que el 33.3% casi siempre y el 13.3% siempre.

Tabla 32

¿La empresa determina constantemente el nivel mínimo de rentabilidad financiera?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	20,0
Casi nunca	3	20,0
Regular	1	6,7
Casi siempre	6	40,0
Siempre	2	13,3
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de crédito de la empresa ABC.

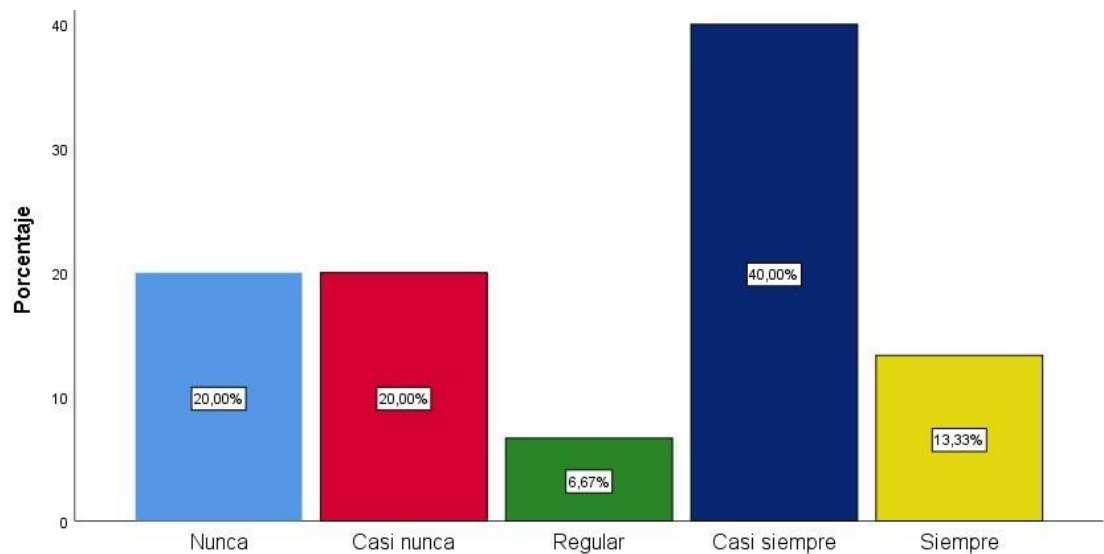


Figura 22: *¿La empresa determina constantemente el nivel mínimo de rentabilidad financiera?*

Comentario: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, existe un 20% del personal del área de crédito que nunca la empresa determina constantemente un nivel mínimo de rentabilidad financiera, mientras que el 20% casi nunca, el 6.7% regularmente, en tanto que el 40% casi siempre y el 13.3% siempre.

Tabla 33

¿La empresa obvia analizar el nivel mínimo de rentabilidad financiera?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	13,3
Casi nunca	3	20,0
Regular	6	40,0
Casi siempre	4	26,7
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de crédito de la empresa ABC.

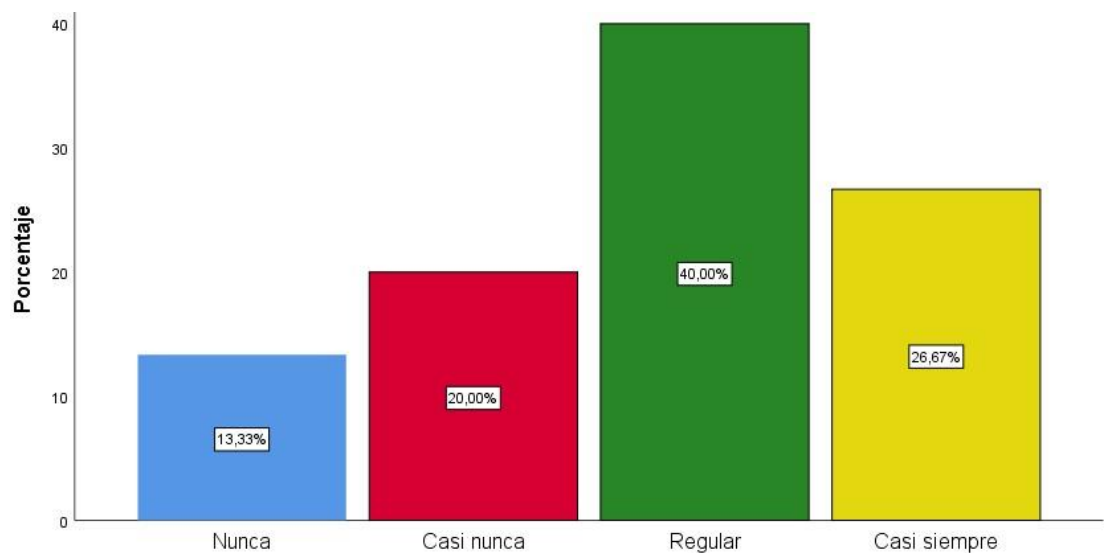


Figura 23: *¿La empresa obvia analizar el nivel mínimo de rentabilidad financiera?*

Comentario: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, existe un 13.3% del personal del área de crédito que nunca la empresa obvia analizar el nivel mínimo de rentabilidad financiera, mientras que el 20% casi nunca, el 40% regularmente, en tanto que el 26.7% casi siempre.

Tabla 34

¿La empresa determina constantemente el objetivo máximo a conseguir?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	20,0
Casi nunca	3	20,0
Regular	5	33,3
Casi siempre	3	20,0
Siempre	1	6,7
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de crédito de la empresa ABC.

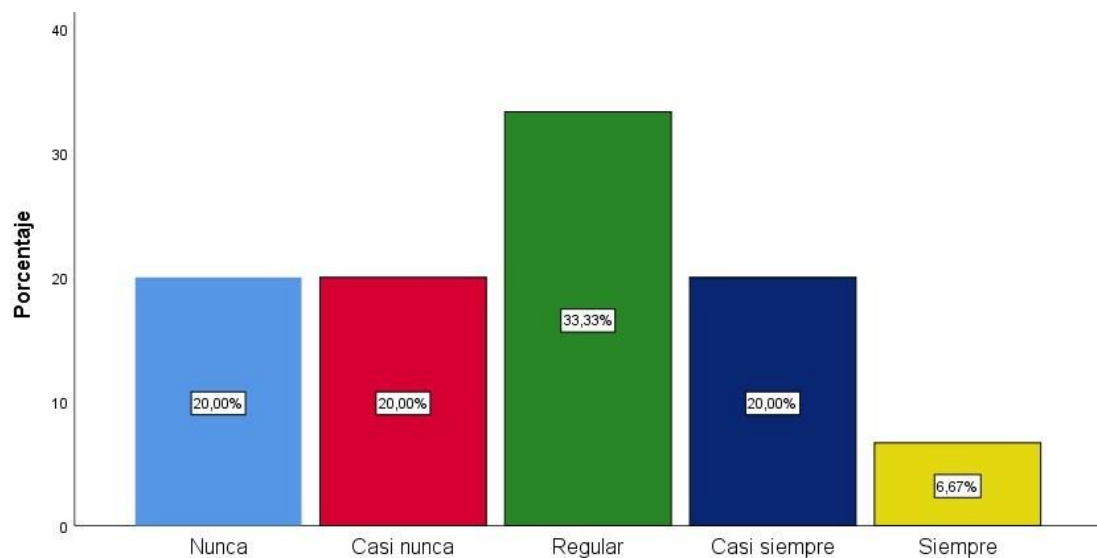


Figura 24: *¿La empresa determina constantemente el objetivo máximo a conseguir?*

Comentario: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, existe un 20% del personal del área de crédito que nunca la empresa determina constantemente el objetivo máximo a conseguir, mientras que el 20% casi nunca, el 33.3% regular, en tanto que el 20% casi siempre y el 6.7% siempre.

Tabla 35

¿El análisis financiero posterior al resultado es positivo en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	13,3
Casi nunca	3	20,0
Regular	5	33,3
Casi siempre	4	26,7
Siempre	1	6,7
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del área de crédito de la empresa ABC.

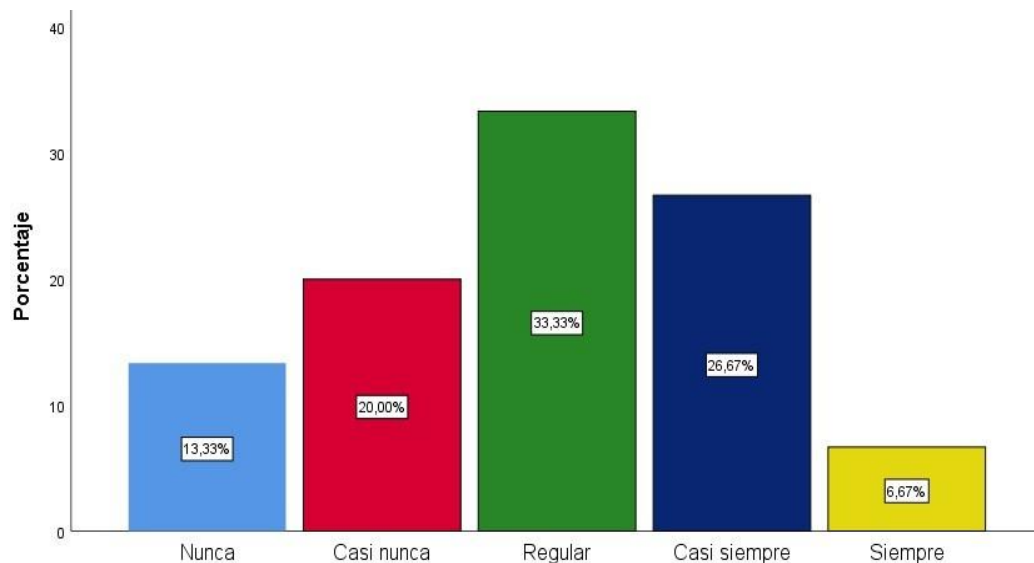


Figura 25: *¿El análisis financiero posterior al resultado es positivo en la empresa?*

Comentario: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, existe un 13.3% del personal del área de crédito que nunca considera que el análisis financiero posterior al resultado es positivo en la empresa, mientras que el 20% casi nunca, el 33.3% regular, en tanto que el 26.7% casi siempre y el 6.7% siempre.

Anexo 5:

Tabla N° 36: Confiabilidad de Alpha de Cronbach

SUJETOS	Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Preg. 14	SUMA ÍTEMS
1	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	52
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	54
3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	5	4	50
4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	51
5	4	3	4	4	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	41
6	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	37
7	4	4	4	4	2	2	3	3	2	3	4	4	4	4	47
8	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	59
9	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	66
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	56
11	4	3	4	4	3	4	4	5	3	3	2	4	4	3	50
12	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	4	2	37
13	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	31
14	3	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	3	1	26
15	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	22
SUMATORI DE Xi	53	48	57	58	42	41	46	49	41	40	43	56	57	48	679
VARIANZA Si2	1.05	0.96	0.69	0.38	0.56	1.26	1.53	1.53	1.26	1.29	1.58	0.46	0.69	1.49	147.13

Alfa	0.969
K(número de items)	14
Vi(Varianza de cada item)	14.75
Vt(Varianza total)	147.13

SUMA DE VARIANZA	14.75
------------------	-------

St2	147.13
-----	--------

ALFA DE CRONBACH	0.969
------------------	-------

91%

Respuesta positiva alta, por lo tanto, si es confiable

SUJETOS	Preg.1 5	Preg.1 6	Preg.1 7	Preg.1 8	Preg.1 9	Preg.2 0	Preg.2 1	Preg.2 2	Preg.2 3	Preg.2 4	Preg.2 5	SUMA ÍTEMS
1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
2	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	3	42
3	5	5	5	4	4	4	3	5	3	3	3	44
4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	43
5	3	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	38
6	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	32
7	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	37
8	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	43
9	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	48
10	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	44
11	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	23
12	2	2	4	3	3	2	1	1	2	1	3	24
13	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	20
14	2	1	4	3	3	2	2	1	2	1	1	22
15	2	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	17
SUMATORIO DE Xi	47	48	59	51	52	42	46	46	42	41	44	518
VARIANZA Si2	1.32	1.36	0.33	0.77	1.18	1.36	1.66	1.93	0.96	1.40	1.26	103.05

SUMA DE VARIANZA	13.53
------------------	-------

St2	103.05
-----	--------

ALFA DE CRONBACH	0.956
------------------	-------

91%

Respuesta positiva alta, por lo tanto, si es confiable

Alfa	0.956
K(número de ítems)	11
Vi(Varianza de cada ítem)	13.53
Vt(Varianza total)	103.05

EMPRESA ABC



Anexo N° 6

MANUAL DE POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

1. OBJETIVOS

El siguiente manual tiene como objetivo disponer de una adecuada política de créditos y cobranzas, con el fin de evitar problemas relacionados con el riesgo de incobrables y pérdida de clientes. Así mismo, obtener los recursos provenientes de facturas u otros documentos por cobrar en las fechas de vencimiento.

2. ALCANCE

Este procedimiento está dirigido al área Comercial y Finanzas.

3. RESPONSABILIDADES

Analista de Cobranza: Responsable de controlar la deuda clientes y mantener al día la información de estos, en lo que respecta a facturas de cobro, cheques a fecha, transferencias u otro documento de pago.

Solicitar y recopilar antecedentes para gestionar las evaluaciones de créditos.

Asistente de Cobranza: Responsable de aplicar las notas de crédito y pagos solicitados por los del área comercial y procesar los pagos.

Control de los depósitos de documentos en cartera.

Área Comercial: Solicitar y entregar toda la información o antecedentes del cliente para un eficiente otorgamiento de crédito. Entregar información de cada cartera asociada de la ejecutiva comercial, identificando clientes especiales, clientes complejos, información relevante para la gestión eficiente de cobro.

4. POLITICA DE CREDITO

4.1 Clientes Nuevos

Las solicitudes de crédito de clientes nuevos deben ser enviadas por el Área Comercial al Analista de Cobranza vía correo electrónico. Los antecedentes a presentar son los siguientes:

- Formulario Solicitud de Crédito.
- Carpeta Tributaria 12 meses.
- Antecedentes de los dueños, RUT personal y RUT Jurídico.

En el caso de profesionales dentistas independientes los documentos a solicitar serían los siguientes:

- Ultima declaración de Impuesto a la Renta.

Para el caso de clientes nuevos que su condición de pago sea cheque, deberá ser informado antes de la venta al ejecutivo de cobranzas para validar la información en la plataforma comercial.

El Analista de Cobranza dispondrá de 2 días hábiles para realizar la evaluación y entregar una respuesta al Área Comercial vía correo electrónico.

El Analista de Cobranza mantendrá una carpeta con los antecedentes y evaluación de crédito de cada cliente.

Se determinará una línea de crédito inicial para los clientes nuevos de S/. 300.000. En caso de requerir aumento de línea de crédito, deberá contar con un historial de pago de al menos 6 meses, posterior a ello y luego de la debida evaluación, podrá aumentar su cupo.

4.2 Clientes Antiguos

Se entenderán por clientes antiguos aquellos clientes que tienen a la fecha más de 4 compras realizadas en un periodo de 6 meses.

La venta al crédito para los clientes antiguos será evaluada por el Analista de Cobranza, considerando la siguiente información:

- Situación morosa actual.
- Comportamiento histórico de pago
- Informe de Infocorp.

4.3 Condiciones de crédito establecidas para clientes: Forma de pago según el tipo de cliente.

ENTIDAD	FORMA DE PAGO
Organismos Públicos	Condición 30-60 días OC
Clientes Privados (Grandes Clientes)	Condición 30-60 días OC/ Req. Cheques 3 cheques
Clientes Privados (Pequeños Clientes)	Condición 3 cheques Tarjeta de Crédito (máximo 6 cuotas sin intereses)

4.4 Consideraciones Generales:

- Se deberá poner especial cuidado con las Órdenes de Compra, en cuanto al plazo de crédito y al tiempo de despacho que sea la misma que la solicitud/cotización.

- No se aprobarán nuevas Órdenes de Compra, si el cliente tiene morosidad o si no existe un compromiso por escrito del pago moroso, luego de todas las gestiones realizadas por el analista de cobranza.
- Cualquier solicitud de forma de pago requerida por el cliente al ejecutivo comercial, debe ser primeramente revisada por el Analista de Cobranza.
- Existirá financiamiento especial para ciertos clientes, con relación a los volúmenes de compras.
- Se le informara al ejecutivo comercial si la forma de pago queda rechazada o aceptada.

4.5 Rangos de aprobación para créditos a clientes y formas de pago:

- Monto de Venta desde S/. 500 hasta S/. 1000 puede calificar previa aprobación a 3 cheques.
- Monto de Venta mayor a S/. 1,000 se va a evaluación por cada caso presentado.
- Ventas menores de S/. 1,000 deberán ser ofrecidas con Tarjeta 6 cuotas sin intereses y/o Transferencias Bancarias, Cheques al día y Efectivo.

Todas las excepciones deben estar autorizadas por el jefe de Finanzas, previo informe crediticio.

5. SISTEMA DE EVALUACIÓN

El proceso comienza con identificar los datos básicos del cliente, los socios y comportamiento de pago. Así mismo, revisar si el cliente tiene alguna observación en Infocorp.

Por otro lado, identificar en términos generales a los socios de la compañía y la capacidad de pago a través del análisis de los antecedentes financieros solicitados.

Se analiza la información financiera y tributaria de los clientes.

7. POLITICA DE COBRANZA

Toda cobranza, tendrá por objeto proveer a la compañía de los recursos necesarios, que le permitan responder a sus obligaciones tanto de corto como de largo plazo.

La Analista de Cobranza realizará una reunión semanal con el jefe de Finanzas.

Se realizará además una reunión mensual entre jefe de Finanzas, Analista de Cobranza, Área Comercial y Servicios para revisar los clientes más críticos.

El asistente de cobranza deberá revisar semanalmente que no existan facturas pendientes de pago cuya condición de venta haya sido efectivo, cheque, tarjeta de crédito y transferencia bancaria.

7.1 Etapas de Cobranza

- Cobranza Preventiva: Morosidad hasta 30 días
 - a. Confirmación de recepción conforme de productos.
 - b. Confirmación de contabilización (factura) por parte del cliente.
 - c. Instalación y/o capacitación por parte del Depto. Servicio Técnico y Comercial

Los respaldos asociados a la finalización de estas operaciones serán informados al Analista de Cobranza.

- Morosidad Superior a 30 días e inferior a 60 días.

- Se enviará un listado mensual con el detalle de los clientes al Área Comercial, informando los casos complejos con el fin de recabar mayor información o contacto con el cliente.

Dentro de las gestiones se recomienda realizar visitas al cliente por parte del Analista de Cobranza o jefe de Finanzas según amerite el caso.

Este proceder se realizará al no ser efectivas las negociaciones con el cliente en relación a no tener respuestas formales.

- Morosidad Superior a 60 días e inferior a 90 días.

a. Cliente bloqueado en sistema.

- Morosidad superior a 90 días

Todos aquellos clientes que figuran en este rango de deuda se procederán a entregar información a la empresa de cobranza externa para comenzar el proceso de cobranza extrajudicial y posteriormente luego de agotadas las gestiones extrajudiciales, comenzar con el proceso de cobranza judicial.