



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TESIS

“ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS Y LA RECUPERACIÓN DE LAS
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA INMOBILIARIA FAMILIA
FLORES S.A.C. DEL DISTRITO DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO-
2016”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

MILAGROS ORELLANA JIMENEZ

ASESOR

MG. LORENZO ZAVALA ORBEGOSO

LIMA, PERÚ, MARZO DE 2019

DEDICATORIA

A Dios, en quien siempre me he fortalecido y me ha generado la seguridad para seguir adelante en el alcance de este logro en mi vida.

A mi abuela, que siempre me apoya, fue y será el motor generador de impulso para mi desarrollo personal.

A mi padre que desde el cielo ilumina mi camino y sé que se sentiría muy orgulloso de mí.

A mi madre y hermanos por apoyarme en todo momento, por haberme dado la motivación a seguir estudiando y de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A la empresa Inmobiliaria Familia Flores S.A.C., por brindarnos la información necesaria para la elaboración de mi tesis.

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue establecer por escrito el proceso de otorgamiento del crédito y políticas de crédito que garanticen la recuperación de las cuentas por cobrar, el problema central está el hecho de que la organización no está aplicando adecuadamente un análisis de crédito a los clientes y se ve afectado con letras vencidas, creciente morosidad y baja liquidez, además, de incumplimiento de la empresa de pagos de las obligaciones corrientes. En tal sentido se determinó la relación existente entre el crédito y la recuperación de las cuentas por cobrar.

El diseño de nuestra investigación fue no experimental del tipo transeccional correlacional descriptivo, comparativo y explicativo, así como la relación de las variables crédito y cuentas por cobrar, y en qué circunstancias se desarrolló la situación en estudio. La unidad de análisis fueron los documentos tales como facturas, ventas al crédito, contratos con los clientes, cuentas por cobrar. La población fue 57 personas, la muestra de 42 personas, las técnicas utilizadas fueron observación, análisis documental y encuesta, los instrumentos utilizados fue la guía de observación, cuestionario y análisis a los estados financieros de la empresa.

Los datos obtenidos fueron confiables, el instrumento utilizado fue validado por tres expertos, los datos se analizaron con el alfa de Cronbach obteniendo una confiabilidad de 0.855 lo que significa una alta confiabilidad.

Finalmente, se concluyó que el crédito se relaciona significativamente con las cuentas por cobrar de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC, del distrito de Villa María del Triunfo.

Palabras clave: Análisis de crédito, cuentas por cobrar, ratios de rotación

ABSTRACT

The purpose of this research was to establish in writing the process of granting credit and credit policies to ensure recovery of accounts receivable, the central problem is the fact that the organization is not properly applying a credit analysis to customers and it is affected by overdue letters, increasing delinquency and low liquidity, in addition, by default of the payment of current obligations by the company. In this regard, the relationship between credit and the recovery of accounts receivable was determined.

The design of our research was not the transectional experimental descriptive, comparative and explanatory correlational, and the relationship of the variables credit and receivables, and under what circumstances the situation developed under study. The unit of analysis were the documents such as invoices, sales on credit, contracts with customers, accounts receivable. The population was 57 people, the sample of 42 people, the techniques used were observation, documentary analysis and survey, the instruments used was the observation guide, questionnaire and analysis of the company's financial statements.

The obtained data were reliable, the instrument used was validated by three experts, the data were analyzed with Cronbach obtaining a reliability of 0.855 which means high reliability.

Finally, it was concluded that the loan is significantly related to accounts receivable from Inmobiliaria Familia Flores SAC, from the district of Villa Maria del Triunfo.

Keywords: Credit analysis, accounts receivable, rotation ratios

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Realidad problemática 2

1.2 Justificación e importancia de la Investigación 5

1.2 Objetivos de la investigación 6

1.3 Limitaciones de la investigación 7

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación 10

2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado 15

2.3 Definición conceptual de la terminología empleada 58

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación 64

3.2 Población y muestra 65

3.3 Hipótesis de la investigación 67

3.4 Variables – Operacionalización de la investigación 67

3.5 Métodos y técnicas de investigación 68

3.6 Descripción de los instrumentos utilizados 69

3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos 69

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Validación del instrumento 72

4.2 Descripción de los resultados.....	74
4.3 Análisis descriptivo comparativo de morosidad 2016 y 2017	82
4.4 Análisis descriptivo de los ratios de rotación y liquidez	86
4.5 Resultados inferenciales	91

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.....	101
5.2 Recomendaciones.....	103

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Coste de la morosidad.....	19
Tabla 2	Elementos de análisis y ponderación	36
Tabla 3	Elementos y su grado de aceptación.....	36
Tabla 4	Evaluación del cliente	37
Tabla 5	Sistema general de cobranzas	45
Tabla 6	Población de estudio	66
Tabla 7	Rango de fiabilidad.....	70
Tabla 8	Resultado de validación del cuestionario.....	72
Tabla 9	Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach	72
Tabla 10	Alfa de Cronbach.....	73
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes de los créditos.....	74
Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes de las políticas de crédito ...	75
Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes del riesgo crediticio	76
Tabla 14	Distribución de frecuencias y porcentajes del proceso de crédito.....	77
Tabla 15	Distribución de frecuencias y porcentajes de cuentas por cobrar.....	78
Tabla 16	Distribución de frecuencias y porcentajes de políticas de cobranza	79
Tabla 17	Distribución de frecuencias y porcentajes de rotación	80
Tabla 18	Distribución de frecuencias y porcentajes de liquidez.....	81
Tabla 19	Indicadores de morosidad por programas de viviendas y años	82
Tabla 20	Ratios financieros de rotación de cuentas por cobrar y liquidez	84
Tabla 21	Nivel de significancia de los ratios financieros.....	85
Tabla 22	Prueba Anova de ratios financieros	85
Tabla 23	Prueba de normalidad	91
Tabla 24	Contrastación de hipótesis general.....	93
Tabla 25	Prueba Chi-cuadrado - hipótesis general	93
Tabla 26	Grado de relación de la hipótesis general.....	94
Tabla 27	Contrastación de hipótesis específica 1	95
Tabla 28	Prueba Chi-cuadrado - hipótesis específica 1	95
Tabla 29	Grado de relación de la hipótesis específica 1	95
Tabla 30	Contrastación de hipótesis específica 2	96
Tabla 31	Prueba Chi-cuadrado - hipótesis específica 2	97
Tabla 32	Grado de relación de la hipótesis específica 2	97

Tabla 33	Contrastación de hipótesis específica 3	98
Tabla 34	Prueba Chi-cuadrado - hipótesis específica 3	98
Tabla 35	Grado de relación de la hipótesis específica 3	99

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Proceso para otorgar crédito	24
Figura 2	Factores de conducta	28
Figura 3	Factores de capacidad de pago histórica	29
Figura 4	Factores de capacidad de endeudamiento.....	30
Figura 5	Condiciones macroeconómicas.....	31
Figura 6	Factores de capacidad	32
Figura 7	Distribución porcentual según nivel de la variable crédito	74
Figura 8	Distribución porcentual según nivel de las políticas de crédito.....	75
Figura 9	Distribución porcentual según nivel del riesgo crediticio	76
Figura 10	Distribución porcentual según nivel del proceso de crédito	77
Figura 11	Distribución porcentual según nivel de cuentas por cobrar	78
Figura 12	Distribución porcentual según nivel de políticas de cobranza	79
Figura 13	Distribución porcentual según nivel de rotación	80
Figura 14	Distribución porcentual según nivel de liquidez	81
Figura 15	Índice de morosidad de clientes - comparativos.....	83
Figura 16	Índice de morosidad por programas de viviendas	83
Figura 17	Ratio de periodo medio de cobranza.....	86
Figura 18	Ratio de rotación de cuentas por cobrar.....	86
Figura 19	Ratio de periodo medio de pago.....	87
Figura 20	Ratio de rotación de cuentas por pagar.....	87
Figura 21	Ratio de inmovilización de existencias	88
Figura 22	Ratio de rotación de existencias.....	88
Figura 23	Ratio de capital de trabajo	89
Figura 24	Ratio de liquidez absoluta	89
Figura 25	Ratio de prueba ácida	90
Figura 26	Ratio de prueba defensiva.....	90
Figura 27	Tabla cruzada - Chi-cuadrada	115
Figura 28	SPSS Correlación Chi-cuadrada – Phi y V de Cramer	116

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulado: “Análisis de los créditos y la recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC del distrito de Villa María del Triunfo - 2016” la situación problemática básicamente se refiere a los problemas de crédito, no existe una adecuada planificación de sus actividades y las cobranzas están experimentando un descenso hecho que hace que muchas veces no se puede atender las deudas de corto plazo.

Por ello, el presente trabajo se justifica por cuanto se mide la gestión del analista de créditos y las cuentas por cobrar para determinar la relación entre ambas variables. La hipótesis principal fue el crédito se relaciona significativamente con la recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC del distrito de Villa María del Triunfo. La presente investigación está estructurada de la siguiente manera:

El primer capítulo comprende el problema de investigación, el mismo que consta de la realidad problemática a nivel internacional y nacional, formulación del problema, justificación e importancia, el objetivo general y específicos, así como las limitaciones presentadas en la realización de esta investigación.

El segundo capítulo se refiere al marco teórico, el cual abarca los antecedentes de la investigación, el desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado, así como la definición conceptual de la terminología utilizada.

El tercer capítulo se refiere al marco metodológico, es decir, al tipo y diseño de investigación, la población y muestra, la hipótesis general y específica, las variables, los métodos, técnicas e instrumentos de investigación y el análisis estadístico de los datos.

El cuarto capítulo abarca el análisis e interpretación de los resultados a través de cuadros y gráficos, así como la prueba de hipótesis.

El quinto capítulo se refiere a la discusión de los resultados, así como las respectivas conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Finalmente se incluye las referencias bibliográficas utilizadas en la investigación, los anexos que muestran la matriz de consistencia, matriz de operacionalización de las variables, matriz de antecedentes internacionales y nacionales y los instrumentos de investigación aplicados en la investigación.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Realidad problemática

La crisis mundial del siglo XXI fue originada por varios factores, uno de ellos fue los créditos hipotecarios que ofrecían los bancos a clientes para la adquisición de viviendas en Estados Unidos, denominados créditos subprime. Las facilidades crediticias al financiamiento hipotecario a personas de ingresos más bajos y motivados por la reducción de las tasas de interés de 6% a 1%, en unos cuantos meses, los bancos y agentes hipotecarios iniciaron una agresiva expansión de crédito hipotecario.

Al respecto, Morales, A. y Morales, J. (2014) mencionan que estos créditos tenían un elevado riesgo porque los acreditados apenas podían pagar la mensualidad del crédito, los bancos aumentaron la cartera de clientes vencidos por la falta de pagos, la quiebra de instituciones financieras por incumplimiento de los clientes en sus pagos, estos problemas financieros afectaron primero a Estados Unidos y posteriormente a nivel mundial. En la misma investigación refiere que las causas de esta crisis se evidenciaron por la falta de cuidado en el proceso de otorgamiento de créditos. Este crecimiento de créditos alcanzó a personas a quienes realmente no debió alcanzar, la facilidad crediticia sin análisis de otorgamientos de créditos, clientes sin ingresos, activos ni empleo, que en realidad eran solo activos tóxicos, con alta probabilidad de no pago.

En el aspecto internacional la investigación de Fernández y Petit (2009) realizada en Venezuela, sostiene que la cuentas por cobrar debe ser tratado con sumo cuidado, dado que las ventas al crédito pendientes de cobro, derivan riesgo para la empresa y puede traer consecuencias financieras, como mayor gasto de cobranza e intereses, cuentas incobrables por insolvencia de parte del cliente, además, en la misma investigación los autores explican que los efectos financieros de una empresa es el resultado de una facilidad crediticia. El ciclo financiero que cumple el activo circulante es más largo, por lo que se recurre a un mayor empleo del capital de trabajo, retrasando el pago del pasivo circulante como exigiendo mayores plazos a los proveedores y en ocasiones haciendo uso de financiamiento externo como las entidades bancarias.

Ante esta situación, se cobra una mayor importancia al diseño y establecimiento de procedimientos, lineamientos y políticas que garanticen a nivel organizacional una gestión eficiente del analista de créditos y la recuperación de sus cuentas por cobrar. Esto sería posible a través del buen funcionamiento del análisis de crédito, para minimizar los posibles riesgos en cuanto a incumplimientos de pago acordado entre la empresa y el cliente.

Estos planteamientos deben ser contrastados en la práctica, por lo que Vera (2013) en su investigación realizada en la ciudad de Guayaquil, demuestra que el índice de morosidad de una institución financiera seleccionada es explicado por la deficiente evaluación económica y financiera del sujeto de crédito, de ser cierto esta afirmación las organizaciones deberían realizar una buena gestión del análisis de créditos antes de aceptar el otorgamiento de créditos a los clientes para poder minimizar los riesgos de impago en el futuro por parte de ellos.

Al respecto, a nivel nacional Lizárraga (2010) en su investigación explica que sin una buena política de créditos no será posible que una empresa alcance niveles de cuentas por cobrar razonables que favorezcan la rotación de las cuentas por cobrar y la asignación correcta del crédito. Por lo que coincide el autor con Vera (2013).

En este sentido, la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC es una empresa jurídica registrado con número de partida 12378826, dedicado al rubro de compra y venta de terrenos con experiencia en el mercado por más de ocho años, está ubicada en la Av. Lima 1973 José Gálvez, Villa María del Triunfo, del departamento de Lima – Perú. La organización realiza ventas al contado y crédito a clientes finales o directos; el principal problema es el inadecuado otorgamiento de crédito, afectando sus cuentas por cobrar, liquidez y morosidad. Las causas del problema se ven reflejados porque la empresa no ejecuta adecuadamente el análisis de créditos, políticas de crédito y políticas de cobranza, además, no se tiene información del cliente como antecedente, los créditos son aprobados a sola firma, tan solo solicitando fotocopia de DNI, copia de un servicio básico y el

pago de la primera letra del terreno, por último, no hay un análisis crediticio en ninguna central de riesgo antes de otorgar el crédito a los clientes.

Las consecuencias de no realizar de manera eficiente el análisis de crédito a los clientes se verá afectada por los retrasos de las cobranzas e incremento de letras vencidas, ocasionando para la empresa incumplimientos de pagos como impuestos, remuneraciones del personal, proveedores entre otros, así también, la empresa se verá en la obligación de solicitar créditos financieros pagando altos intereses, además, de incrementar los índices de morosidad de los clientes incumpliendo las fechas de pago establecidos según los contratos pactados afectando la liquidez general de la empresa.

Por tal motivo, si la empresa no hace nada por cambiar se vería afectada la liquidez de la organización ocasionando elevados índices de morosidad, retrasos de pagos de los clientes y consecuentemente el declive de nuestro capital de trabajo o en el futuro terminar con un fondo de maniobra negativo. Los problemas financieros de liquidez se deben solucionar en un corto plazo y evitar el incumplimiento en el pago a los proveedores, acreedores, empleados, entidades financieras, administraciones de impuestos, entre otros, que en la realidad obstaculizan la operación y el normal funcionamiento de la empresa. En tal sentido, surge el problema de investigación que se presenta a continuación:

1.1.1 Problema principal

¿De qué manera el otorgamiento de crédito se relaciona con las cuentas por cobrar de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC del distrito de Villa María del Triunfo 2016?

1.1.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera las políticas de crédito se relacionan con las políticas de cobranza de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC?

- ¿De qué manera el riesgo crediticio se relaciona con la gestión o rotación de cuentas por cobrar de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC?
- ¿Cómo se relaciona los procesos de crédito con la liquidez de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC?

1.2 Justificación e importancia de la Investigación

Justificación teórica

Carrasco (2007) afirma: “Se sustenta en que los resultados de la investigación podrán generalizarse e incorporarse al conocimiento científico y además sirvan para llenar vacíos o espacios cognoscitivos existentes” (p.119).

La presente investigación brindará soporte al marco teórico de la variable crédito y la variable cuentas por cobrar, es importante porque se revisó la literatura y se utilizó un marco teórico para un caso específico de la realidad. También esta investigación se realizó con el propósito de ampliar el conocimiento de la relación de las dos variables mencionadas, ya que se estaría demostrando la correlación existente entre ambas variables.

Justificación práctica

Nuestra investigación se justifica por cuanto busca resolver algunas interrogantes de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC, en las que se pretenden aportar con soluciones que servirán como apoyo para superar las diferencias existentes en cuanto al análisis de crédito, logrando obtener un nivel de funcionamiento adecuado de la empresa, de esta forma controlar y mejorar el análisis de créditos a los clientes; así como también a los clientes morosos.

También, son beneficiados los trabajadores de la empresa, al cobrar oportunamente a los clientes no habría demoras en los pagos mensuales de las planillas y los colaboradores aumentarían sus remuneraciones por incentivos.

Por otro lado, el estado se beneficia a través de los impuestos (ITAN) el aumento de la liquidez de la empresa se vería reflejado en las nuevas adquisiciones de bienes incrementando nuestros activos netos que estarían afectos a los impuestos.

Justificación metodológica

Nuestra investigación se justifica metodológicamente porque el procesamiento de los datos muestra validez interna y confiabilidad, así podrán ser utilizados en otras investigaciones que estén relacionados con nuestra variable crédito y cuentas por cobrar.

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Determinar la relación del otorgamiento de crédito y las cuentas por cobrar de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC del distrito de Villa María del Triunfo 2016.

1.2.2 Objetivos específicos

- Comparar la relación de las políticas de crédito con las políticas de cobranza de la empresa inmobiliaria Familia Flores SAC.
- Dar a conocer la relación entre el riesgo crediticio y la gestión o rotación de cuentas por cobrar de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC.
- Establecer la relación entre el proceso de crédito y la liquidez de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC.

1.3 Limitaciones de la investigación

Limitaciones bibliográficas

La bibliografía es moderadamente escasa, se encontraron pocos trabajos de investigación que correlacionan ambas variables: crédito y cuentas por cobrar.

Limitación teórica

La ausencia moderada de antecedentes de investigación relacionada a nuestra variable crédito y cuentas por cobrar, el diseño y tipo de investigación encontrada en los repositorios eran por lo general descriptivos y desfasado. También se encontró dificultades de la empresa para convencer a los altos directivos de proporcionar información de los estados financieros para el desarrollo de la investigación.

Limitación institucional

Las dificultades para el desarrollo de esta tesis fueron las limitaciones a la biblioteca de las universidades externas dado que había que presentar ciertos requisitos, la falta de apoyo de los maestros debido al poco tiempo del que disponen no permitía tener más horas para la elaboración de esta investigación.

Limitación temporal

Las dificultades del tiempo disponible del investigador para la realización de esta investigación dado que se laboraba en el día y se estudiaba en horario nocturno, además, de acceder a cursos extraordinarios los fines de semana de la carrera profesional de contabilidad, a esto se agrega las esquelas de observaciones de parte de la SUNAT, puesto que se requería más horas de trabajo para la presentación de los requerimientos.

Limitación económica

El financiamiento económico para la realización de esta investigación fue de 70% de aportes propios y 30% de financiamiento de parte de familiares.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Durán (2015) en su tesis “El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el Mundo Berrezueta Carmona y Cía., en el Cantón Camilo Ponce Enríquez” de la ciudad del Oro – Ecuador, presentada para obtener el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, ante la escuela de Ciencias Empresariales, Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Machala. Esta investigación planteó como objetivo general establecer un control interno de las cuentas por cobrar que permita aplicarse en el proceso económico contable de esta organización para obtener resultados confiables en la presentación de los estados financieros. La metodología utilizada fue de tipo exploratorio y descriptivo, con un enfoque cualitativo y cuantitativo, con una población de 52 personas quienes son encargados de llevar la respectiva contabilidad y operación de sus lugares de trabajo, de la empresa el Mundo Berrezueta Carmona y Cía, con una muestra aleatoria para 34 personas, la técnica utilizada para esta investigación fue la observación, encuesta y entrevista, los instrumentos alcanzados fueron la guía de observación y cuestionario, este tuvo como conclusión una vez realizada las operaciones de Ventas a crédito, la información adquirida de los clientes (los requisitos necesarios para obtener un crédito) no brinda las garantías necesarias para cubrir la rotación o control de la deuda efectuada.

Navarrete (2014) en su tesis “La gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Speedycom Cía. Ltda.” de la Ciudad de Ambato - Ecuador, presentada para obtener el título de Ingeniero en Finanzas, ante la escuela de Ingeniería Financiera, Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato. Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en la liquidez de la empresa para el logro de la sostenibilidad institucional, describir el proceso de la gestión de cobranza, analizar los índices de liquidez y proponer procedimientos y políticas para la gestión de cobranzas. La metodología de la investigación fue basada en un enfoque mixto, el diseño de la investigación fue de tipo no experimental transeccional descriptivo

correlacional, la población fueron los datos obtenidos por medio de los estados financieros, la muestra fue los datos obtenidos desde el segundo semestre del 2012 al segundo semestre del 2013, correspondientes de los estados financieros, la técnica de recolección de los datos fue bibliográfica documental. Para el estudio se aplicó el estadígrafo “z” (distribución normal), se pudo comprobar la hipótesis de investigación; es decir, se confirmó la correlación existente entre la gestión de cobranzas y la liquidez de la empresa Speedycom de la ciudad de Ambato, la empresa presente problemas de liquidez, no cuenta con capital de trabajo suficiente para realizar sus operaciones y altos índices de morosidad.

Vera (2013) en su tesis “Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha de la Ciudad de Guayaquil en el periodo 2011”, presentada para obtener el título de Ingeniera Comercial, de la Facultad de Administración y Ciencias de la Universidad Internacional del Ecuador. El objetivo de la investigación fue elaborar un modelo de gestión de cobro de cartera vencida para el Banco Pichincha, la metodología empleada fue de tipo aplicada descriptiva, la población fue de 1500,000 clientes del banco, su muestra fue de 150 clientes, el método utilizado fue inductivo-deductivo, analítico-sintético, histórico-lógico y descriptivo-sistémico, la técnica utilizada fue la observación directa, encuestas y entrevista, los instrumentos utilizados fueron la encuesta, entrevista y los file de crédito. Las conclusiones de la investigación fue la recuperación de la cartera de clientes del banco, incremento de los canales de comunicación con los clientes impactó en recuperar mayor cantidad de cartera adeudada y así se podría equilibrar el correcto manejo de la cartera por cobrar y se reduciría la provisión de cuentas incobrables del Banco Pichincha.

Barrazueta y Escobar (2012) en su tesis “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Cotopaxi Cacec de la ciudad de Latacunga durante el periodo 01 de enero al 31 de julio año 2010”, Latacunga - Ecuador, presentada para obtener el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., ante la escuela de Ciencias Administrativas y Humanísticas, Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Esta investigación planteó como objetivo mejorar las políticas de resguardo financiero que permitan minimizar o impedir posible

morosidad e incobrabilidad de créditos., la metodología que se utilizó fue de tipo aplicada, diseño no experimental descriptivo, con una población de 7 personas que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Cotopaxi CACEC, la muestra fue la misma población 7 personas, la técnica utilizada fue la observación, análisis documental y encuesta, los instrumentos utilizados fue guía de observación, cuestionario y documentos fuentes de la empresa, las conclusiones de la investigación fue la cartera de crédito vencida provoca un malestar generalizado por ser un factor negativo que pone en serios aprietos a la Cooperativa, ya que al no recibir el reembolso de los créditos otorgados puede causar la quiebra de la institución.

Mejía, Martínez y Alvarado (2011) en su tesis “Análisis financiero de las cuentas por cobrar y sus repercusiones en las evaluaciones de desempeño de liquidez y financiamiento de empresas dedicadas al rubro de restaurantes y suministro de banquetes del Municipio de San Salvador”, de la ciudad de San Salvador, El Salvador - Centro América, presentada para obtener el título de Licenciado en Contaduría Pública, de la escuela de Contaduría Pública, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador. Esta investigación planteó como objetivo evaluar la disponibilidad inmediata de la empresa sobre las cifras proyectadas de los estados financieros para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo, la metodología fue una investigación descriptiva, con una población de empresas dedicadas al rubro de restaurantes y suministro de banquetes del Municipio de San Salvador, su muestra fue la misma población, las técnicas utilizadas fueron la observación y análisis documental, con instrumentos de guías de observación y documentos de la empresa. Las conclusiones del estudio fue el hecho de abrirse al mercado del crédito implica también la adquisición de riesgos, que necesitan ser controlados financieramente fortaleciendo áreas específicas como las cuentas por cobrar, con el fin de garantizar que el ciclo de recuperación se complete, asegurando así un funcionamiento óptimo y saludable de sus finanzas.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Cabezas (2018) en su tesis “Administración de los créditos comerciales y su contribución en la liquidez de las empresas comerciales en el Cercado de Lima periodo 2017” de la ciudad de Lima – Perú, presentada para obtener el título de Contador Público, Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras de la Universidad de San Martín de Porres. Esta investigación planteó como objetivo determinar cómo la administración de los créditos comerciales contribuye en la liquidez de las empresas comerciales en el Cercado de Lima Periodo 2017, la metodología fue tipo aplicada y diseño no experimental transeccional, con una población de 14,145 personas entre gerentes, empresarios, contadores, etc., de las principales empresas comerciales mayoristas que operan en el Cercado de Lima, su muestreo fue probabilística para pruebas no paramétricas de 50 personas, se utilizó el método deductivo y la técnicas de encuesta con el instrumento de un cuestionario. La conclusión de esta investigación fue la aplicación razonable de la política de crédito en los plazos de cobro, aumentó las ventas al crédito garantizando el adecuado capital de trabajo en las empresas comerciales del Cercado de Lima 2017.

Nery, Tarazona y Vega (2017) en su tesis “Determinación del financiamiento óptimo de capital de trabajo para una mayor liquidez en la microempresa ADM Perú S.A.C periodo 2016” de la ciudad de Lima – Perú, presentada para obtener el título de Contador Público, Facultad de Administración y Negocios, Carrera de Contabilidad de la Universidad Tecnológica del Perú UTP. Esta investigación tuvo como objetivo determinar el financiamiento óptimo de capital de trabajo, para una mayor liquidez, la metodología utilizada fue diseño no experimental descriptivo, con una población constituido por todo el personal de la empresa ADM Perú S.A.C., el cual asciende a 09 personas y una muestra del área contable de la empresa ADM Perú S.A.C., el cual está compuesta por 03 personas, las técnicas utilizadas fueron la observación directa, análisis documental y encuesta, se utilizó como instrumentos las fichas textuales de resumen, cuestionario. Las conclusiones de esta investigación fue que las Mypes en nuestro país tienen como principal problema entre otros la falta de liquidez, debido al poco conocimiento de las opciones de financiamiento por parte de los responsables de dirigir estas empresas,

sin embargo, al conocerlos y aplicarlos de manera adecuada se obtienen beneficios y permiten mejorar la gestión financiera.

Monteagudo y Monzón (2016) en su tesis “El control interno en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Perufarma S.A., de la ciudad de Lima, periodo 2012-2015” de la ciudad de Callao – Perú, presentada para obtener el título de Contador Público, Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Contables, de la Universidad Nacional del Callao. Esta investigación tuvo como objetivo determinar de qué forma el control interno incide en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima., la metodología utilizada fue tipo aplicada y diseño no experimental longitudinal, con una población constituido por personal del departamento de Administración y Finanzas de la empresa Perufarma S.A., su muestra fue probabilística de 38 trabajadores, las técnicas utilizadas fue documentario, observación directa y encuesta, se utilizó como instrumentos los Estados financieros, guía de observación y cuestionario. Las conclusiones de esta investigación fue que la empresa no cuenta con un control interno efectivo y procedimientos de cobro adecuados, lo que genera pagos de intereses, ocasionado por no contar con un adecuado sistema de control interno que incida positivamente en la gestión de cuentas por cobrar.

Aguilar (2013) en su tesis “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. Año 2012” de la ciudad de Lima – Perú, presentada para obtener el título de Contador Público, Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras de la Universidad de San Martín de Porres. Esta investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa, la metodología utilizada fue tipo aplicada y diseño no experimental transeccional, con una población constituido por 63 sujetos de las áreas de administración, finanzas y contabilidad de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C y una muestra probabilística para pruebas no paramétricas 50 sujetos de las áreas administración, finanzas y contabilidad, las técnica utilizada fue la encuesta, se utilizó como instrumentos la estadística descriptiva y prueba estadística no paramétrica Chi-cuadrado. Las conclusiones de esta investigación fue que Corporación Petrolera SAC, no cuenta con una política

de cobranza consistente, pues el plazo establecido para el pago de los clientes es de 45 días de acuerdo a contrato. Esto en parte es en teoría pues en la práctica no se da y la empresa no cuenta con un plan de contingencia para cubrir los gastos en que incurre por la demora en la aprobación de facturas.

Lizárraga (2010) en su tesis “Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las Empresas de Fabricación de Plástico del distrito de Ate” de la ciudad de Lima – Perú, presentada para obtener el título de Contador Público, Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras de la Universidad de San Martín de Porres. Esta investigación tuvo como objetivo establecer como una buena gestión de cuentas por cobrar impacta favorablemente en la administración de capital de trabajo de las empresas, la metodología utilizada fue tipo aplicada, con una población constituida por 200 personas que conforman las empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate, la muestra fue aleatorio simple de 43 personas, las técnicas utilizadas fueron entrevista, encuesta y análisis documental, se utilizó como instrumentos la ficha bibliográfica, guía de entrevista y ficha de encuesta. Las conclusiones de esta investigación fue que una gestión eficiente de las cuentas por cobrar significa también estar integrada a una plataforma tecnológica bancaria, para poder acceder al financiamiento de las ventas y mejorar el aumento del efectivo y la rotación de las cuentas por cobrar.

2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1 Créditos

Definición de créditos

“Es el poder para obtener bienes y servicios por la promesa de pago en una fecha determinada a futuro” (Aguilar, 2013, p.27).

Al respecto, Pere (2009) define como “La posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro” (p.20). Razón por la que se hace necesario darles una mayor relevancia a las ventas en especial la gestión de ventas al crédito.

Funciones del crédito

El crédito tiene funciones básicas según Morales, A. y Morales, J., (2014) permiten obtener los siguientes beneficios:

- a) Incremento del consumo, de ciertos sectores de la población generalmente de bajos ingresos puedan acceder a adquirir bienes y servicios, que normalmente no pueden pagar al contado.
- b) Fomento de uso de todo tipo de bienes y servicios.
- c) Ampliación de nuevos mercados, al llegar a la población que por sus ingresos no pueden acceder al pago al contado.
- d) Efecto multiplicador en la economía, el aumento de consumo estimula la producción.
- e) Posibilidad de adquirir capitales. (pp.24-25).

Clasificación del crédito

De forma general, existe diversos criterios de clasificaciones de créditos, por su parte Morales, A. y Morales, J. (2014) presentan la siguiente clasificación:

- a) Crédito al detallista.
- b) Crédito de préstamos individuales.
- c) Crédito mercantil a corto plazo.
- d) Crédito comercial bancario.
- e) Crédito industrial a mediano plazo.
- f) Crédito a largo plazo.
 - a. Crédito no específico.
 - b. Crédito hipotecario.
 - c. Créditos para la vivienda familiar.
 - d. Créditos para la vivienda de interés social.
- g) Crédito de inversiones.
- h) Crédito de mercado abierto.

- i) Crédito agrícola.
- j) Crédito de exportación. (p.54).

Asimismo, Cole (citado por Morales, A. y Morales, J., 2014) explica que los créditos se clasifican de la siguiente manera:

- a) Crédito al consumidor.
- b) Mercancía (al consumidor).
- c) Servicio.
- d) Efectivo (bancos, compañías financieras, etcétera).
- e) Créditos a los negocios.
- f) Mercancías y servicios.
- g) Efectivo (financiero) (bancos, compañías financieras, factores, seguros).
- h) Crédito público (federal, estatal, y otras unidades de gobierno). (p.57).

Análisis del crédito

“Cuando se otorga un crédito, se realiza un análisis de la capacidad de pago del solicitante, el análisis incluye un perfil que permita apreciar que el crédito, con sus respectivos intereses (costo del crédito), se va a restituir en el tiempo pactado” (Morales, A. y Morales, J., 2014, p.25).

Políticas de crédito

Sánchez (2009) explica que las políticas de crédito se relacionan con la demanda de productos que tienen las organizaciones y con la capacidad financiera de esta para invertir en el otorgamiento de líneas de crédito.

Siendo así, toda empresa que decida otorgar líneas de crédito a sus clientes deberá definir límites máximos de créditos, garantías, descuentos, etcétera; además de implementar cobranzas de manera eficiente, sistemas de control, situación de pronto pago y las condiciones de deudas morosas.

Descuentos por pronto pago

Los descuentos por pronto pago son del tipo de políticas de crédito y cobro restrictivo, la misión de esta clase de políticas es conseguir el mayor nivel de liquidez para la empresa, que las cuentas por cobrar puedan generar el máximo flujo de caja posible y reducir el endeudamiento con financiamiento externo. (Pere, 2009, p.93).

En este sentido, la empresa puede motivar a los clientes con descuentos por cumplimiento de pagos en las fechas establecidas y evitar gastos innecesarios de cobro, intereses moratorios, entre otros; el autor de esta investigación sugiere que esta tasa de descuento se realice anualmente y debería estar contemplado en las políticas de crédito.

Tiempo de análisis de carpeta de clientes

En líneas bastantes generales, dependiendo de la naturaleza del negocio, y de los productos y/o servicios que se comercialicen, pueden definirse a los clientes no mayores de un año como clientes nuevos o niños. No todos los clientes que tengan una o pocas experiencias de compra, se quedarán en el negocio por más de un año, los que así lo hagan, pasan a integrar un segundo grupo, el cual puede denominarse como adolescentes (Morales, A. y Morales, J., 2014).

El tiempo de análisis de carpeta o cartera de clientes es muy importante porque el mercado es cambiante y cada vez los consumidores o usuarios solicitan trámites simplificados para la otorgación de créditos, esto dependerá de la naturaleza del negocio y de los productos y/o servicios que se comercialicen, pues no será igual una empresa del rubro de alimentos y una empresa del rubro de bienes raíces.

Índice de morosidad

Pere (2009) explica un método sencillo para el cálculo de forma aproximada los costos que provocan la morosidad, para ello propone una tasa de costo de morosidad de 6% anual, que puede estar sujeto a cambios por efectos de interés y de la inflación. Además, esa tasa de 6% se puede convertir en un 0,5% mensual, de este modo, se puede incrementar en 0.5% el valor de la factura impagada por cada mes de retraso, en otras palabras, se puede incrementar en un 0.5% el importe de la factura por cada 30 días que se transcurre sin poder cobrarla.

La fórmula para determinar el costo de la morosidad es la siguiente:

$$\text{Coste de morosidad} = \text{Importe de crédito} \times (\text{retraso pago en días}/360) \times \text{Tasa de morosidad}$$

Tabla 1

Coste de la morosidad en función de los días transcurridos

IMPORTE/DÍAS	30	60	90	120	150	180
100.00	0.50	1.00	1.50	2.00	2.50	3.00
500.00	2.50	5.00	7.50	10.00	12.50	15.00
1,000.00	5.00	10.00	15.00	20.00	25.00	30.00
2,000.00	10.00	20.00	30.00	40.00	50.00	60.00
5,000.00	25.00	50.00	75.00	100.00	125.00	150.00
10,000.00	50.00	100.00	150.00	200.00	250.00	300.00
25,000.00	125.00	250.00	375.00	500.00	625.00	750.00
50,000.00	250.00	500.00	750.00	1,000.00	1,250.00	1,500.00
100,000.00	500.00	1,000.00	1,500.00	2,000.00	2,500.00	3,000.00
250,000.00	1,250.00	2,500.00	3,750.00	5,000.00	6,250.00	7,500.00
500,000.00	2,500.00	5,000.00	7,500.00	10,000.00	12,500.00	15,000.00

Fuente: Pere (2009, p.56)

Riesgo crediticio

El riesgo crediticio está asociado con la imposibilidad de parte de la empresa en cobrar una parte de los créditos otorgados. “Para reducir este riesgo, se debe llevar a cabo una buena evaluación crediticia de los clientes y establecer una política de provisiones adecuada para registrar las malas deudas en el momento oportuno” (Forsyth, 2006, p.284).

Pere (2009) afirma: “Los determinantes básicos del riesgo de una transacción comercial con pago diferido son: a) el importe del crédito concedido, b) el plazo de pago acordado, c) la solvencia del cliente, d) el medio de pago escogido y e) el marco contractual de la operación” (p.41).

La relación de estos cinco factores influyentes en el riesgo crediticio comercial, tendrá la estimación del riesgo potencial de otorgamiento de crédito.

Riesgo inmediato de impago

Toda empresa está expuesta a diferentes riesgos que se visualiza cuando analizamos los estados financieros, por ello, tenemos que identificar hasta qué punto puede impactar en los negocios. Forsyth (2006) afirma: “Frente a cada riesgo, hay decisiones que se pueden tomar para minimizar o neutralizar su impacto” (p.281). De igual manera, Forsyth (2006) menciona algunos de los principales riesgos a los que está expuesta las empresas y estas son:

Riesgo propio de la empresa

Este tipo de riesgo se relaciona con la rentabilidad y todo tipo de riesgo asociado a ella, generalmente está reflejado en la desviación estándar.

Riesgo de apalancamiento

Se debe tener cuidado de no exceder los niveles de deudas razonables para evitar caer en insolvencia financiera

Riesgo de liquidez

Este riesgo está relacionado con la incapacidad de hacer líquido el activo cuando se requiera para poder asumir obligaciones. Se puede neutralizar este tipo de riesgo realizando una planificación financiera obteniendo una adecuada maduración de las inversiones con el del vencimiento de las obligaciones.

Riesgo de inventarios

Este riesgo puede impactar negativamente si bajan los precios de los productos que se tiene en la cuenta de inventarios. El inventario también puede deteriorarse o convertirse en obsoleto. Este riesgo se puede contrarrestar controlando mejor los pedidos y realizando un buen manejo de los inventarios

Riesgo tecnológico

Este tipo de riesgo puede afectar a la empresa cuando se dan cambios drásticos en la tecnología convirtiendo en obsoletos los activos existentes en la empresa. (pp.283-284).

Plazo de crédito acordado

“Es cuando la empresa mide el plazo del crédito acordado con los clientes, depende de la negociación por medio de un contrato establecido” (Pere, 2009, p.17).

Días de crédito vencido

“Cuando existen créditos impagos, el acuerdo no ha sido respetado. Puede haber diversas razones para esto, aunque a menudo puede deberse a rutinas internas de la compañía, que, por ende, causan que el cliente no pague en término” (Pere, 2009, p.17). En consecuencia, el plazo de crédito acordado mide la eficiencia al acordar los términos de crédito. Los créditos vencidos miden la eficiencia en hacer cumplir los términos de crédito acordados.

Límite máximo de crédito o línea de crédito

Sánchez (2009) afirma:

Línea de crédito es un límite máximo por sobre el cual no se permite que suba el saldo de la cuenta de un cliente en ningún momento. Representa la máxima exposición al riesgo que la empresa está dispuesta a afrontar respecto de un cliente determinado. La línea de crédito debe ser revisada periódicamente para mantenerla al día y evitar rebazar (sic) el límite establecido. (p.86).

Índice de comportamiento de pago

El comportamiento de nuestros clientes es el resultante de observar los movimientos de los clientes e identificar tendencias que pronostiquen un desenlace futuro, a no ser que se pueda efectuar una acción, ya sea esta para eliminar el efecto de la tendencia o bien suavizar su impacto.

Analizar 6 a 9 meses de comportamiento es un parámetro estándar y suficiente para obtener observaciones relevantes a la gestión de riesgo de crédito de clientes al día. Sin embargo, para hacer predicciones de fuga de clientes o bien para identificar ventanas donde un usuario está más dispuesto a aceptar una oferta, los datos de los últimos dos meses cobran mayor relevancia.

Para medir el comportamiento de pago tenemos que construir variables de comportamiento las cuales podemos categorizar en cuatro tipos:

Situación actual comprende días de atraso, saldo, antigüedad y edad.

Peor situación histórica a) Los días de atraso máximos en los últimos meses (podrían ser 2 a 9 meses), b) Cantidad de veces que el cliente llegó a mora avanzada en los últimos meses, c) Utilización más alta o más baja en un período dado y d) Número máximo de débitos adheridos a la tarjeta.

Promedios, el promedio de utilización de límite en los últimos meses (de 2 a 9 meses), promedio de pagos realizados en los últimos meses.

Comparativos consumos promedios de los últimos 3 meses/consumo promedio de los últimos 6 meses y cantidad de compras del mes/promedio de compras de los últimos 3 meses.

Proceso de crédito

Determinado los plazos máximos de venta al crédito se tendrá que analizar y evaluar la situación crediticia de los clientes, Sánchez (2009) menciona tres procedimientos de evaluación que son:

- a) Obtener información sobre el cliente
- b) Analizar esta información para determinar el valor del cliente como deudor
- c) Tomar la decisión de crédito; es decir, si se dará o no crédito al cliente y hasta qué monto.

Sin embargo, Morales, A. y Morales, J. (2014) explican que los procedimientos de evaluación son: a) Investigación, b) Análisis y c) Aceptación; al respecto estas definiciones son similares expuestas por ambos autores y se detalla lo expuesto por Sánchez (2009) lo que explica:

a) Proceso de fuentes de información

Se refiere que se podrá tomar uno o más de las fuentes de información descritas a continuación: a) Estados contables, b) Informes de agencia, c) Informes bancarios, d) Intercambio de información y e) Experiencia de la propia empresa.

Los estados contables, son los estados financieros que el proveedor puede pedir a sus clientes como el estado de situación financiera y el estado de resultados.

Los informes de agencia, son agencias especializadas que pueden brindar información de las compañías de todo el país, historia de la empresa, naturaleza

de la organización y el cumplimiento de sus obligaciones, entre estas agencias tenemos la central de riesgo Sentinel.

Los informes bancarios, son emitidos por los bancos por el departamento de crédito, como un servicio más brindan información de antecedentes de personas naturales y jurídicas.

Los intercambios de información, se realizan entre compañías que venden a un mismo cliente por medio de los ejecutivos de créditos y cobranzas.

Experiencia de la propia empresa, es el estudio propio de la compañía con relación a la puntualidad en los pagos, incluyendo posibles tendencias estacionales (Sánchez, 2009, pp.86-87).

b) Proceso de análisis de crédito



Figura 1. Proceso para otorgar un crédito. Fuente: (Morales, A., y Morales. J., 2014, p.102)

Después de haber recopilado toda la información posible, la organización deberá analizar si los hábitos de pago de los clientes son buenos o no, analizar el activo corriente con las obligaciones a corto plazo, grado de rentabilidad y análisis global económico y financiero de la empresa (Morales, A. y Morales, J., 2014, p.101).

En efecto, la compañía después del análisis podría tomar la decisión de aceptar el crédito, rechazar el crédito u obtener información adicional del cliente (Sánchez, 2009, p.87).

c) Proceso de decisión del crédito

El proceso para otorgarle el crédito considerado cliente final se presenta en la figura 1, así, Morales, A., y Morales, J. (2014) describen los procesos de negar o aceptar el crédito y estos son:

Solicitud de crédito, es un formato general donde se describe información relevante en cuanto a residencia, empleo, ingresos, garantías, otras cuentas corrientes.

Ambiente, se utiliza para medir que clase de persona es la que solicita el crédito, se puede calificar como descuidado, ordenado, pagador, parrandero, hombre de negocios, entre otros.

Entrevista, se pretende medir su sinceridad, apariencia y personalidad además de detectar si hay omisiones voluntarias o involuntarias, la entrevista ayuda a completar el perfil del solicitante para el analista de crédito.

Visita domiciliaria, se puede medir la personalidad y capacidad que refleja en el hogar, debe verse la proporcionalidad del ingreso con el gasto del alojamiento, si tiene casa propia o alojamiento amueblado, si la residencia es prolongada, contrato de luz o teléfono, tipo de negocio, ubicación y apariencia, etcétera.

Empleo, esta información con relación a la regularidad del ingreso, cantidad mensual o semanal, ingresos extras, seguridad en el trabajo, si está en planilla, permanencia en la empresa y si la compañía es de prestigio.

Cuentas bancarias, se refiere a las posibles cuentas bancarias que pueda tener, seguros de vida o contra accidentes, si es miembro de una asociación en concreto que refleje responsabilidad y estabilidad.

Bienes muebles e inmuebles, para informarse de la posición social y económica del solicitante del crédito, puede servir de garantía en caso sea necesario.

Fiadores y avalistas, para brindar la seguridad de pagar los adeudos por medio de garantías personales, estas garantías pueden considerarse fiadores.

Contrato de compra-venta registrado, Se obtiene una garantía por un corredor público e inscrito en el Registro Público de la Propiedad, si se trata de un bien inmueble. Puede hacerse con cláusula rescisoria y con reserva de dominio. En caso de que no pague el cliente, entonces se procede a la posesión del bien inmueble por parte de la empresa.

Ingresos, se debe de estudiar los porcentajes que se gasta en promedio de sus necesidades básicas que pagan los solicitantes del crédito.

Experiencia crediticia, se debe de investigar si el potencial cliente ha tenido historial crediticio y como los ha pagado, se revisa si es cumplido, pago con ligeros retrasos, retrasos a veces, mal pagador, etcétera.

Enganche, Si la política es de seguridad, el enganche debe ser grande, pero si la política de la empresa es correr riesgos altos y cubrir las pérdidas con un mayor volumen de ventas, el enganche será pequeño.

Abonos, Se divide el saldo neto del crédito entre el número de pagos que se haya fijado. El saldo neto es la diferencia entre el precio de venta y la cantidad de contado más el sobreprecio. Se entiende por sobreprecio al dinero integrado por los intereses y los gastos de manejo de las cuentas por cobrar. (pp.103-105).

Conocimiento del perfil del cliente

Es fundamental saber cuál es el perfil de consumidor del producto o innovación en estudio, ya que es hacia el que tengo que dirigir la investigación. La empresa debe considerar en quién debo centrar la investigación, a quién dirigir los esfuerzos para conocer la sensación que causa un determinado cambio en el producto. (Morales, A. y Morales, J., 2014)

De acuerdo con el autor, los pasos para determinar el perfil del cliente son:

- a) Identificar tipos de consumidores con características similares.
- b) Segmentar el mercado.
- c) Seleccionar entre los segmentos.
- d) Enfocar el estudio.
- e) Dirigir el producto o servicio.

Evaluación de las 5 c del crédito

Las organizaciones deben evaluar a sus clientes de manera detallada para poder minimizar los riesgos posibles de impago, además existe ciertas condiciones de análisis de crédito que mencionan diferentes autores, por lo que nos centralizaremos en Morales, A. y Morales, J. (2014), donde define específicamente las cinco c del crédito que debe considerar toda empresa antes de otorgar líneas de créditos a sus clientes.

Morales, A. y Morales, J. (2014) afirman “Las 5 c del crédito contemplan los factores de riesgo que deberán ser evaluados al realizar un análisis de crédito” (p.27). En este sentido, las 5 c para el análisis de crédito son: conducta, capacidad de pago histórica, capacidad de endeudamiento, condiciones macroeconómicas y capacidad de pago proyectada, a continuación, se definen las 5 c, según Morales, A. y Morales, J. (2014) y estos son:

Primera c: conducta

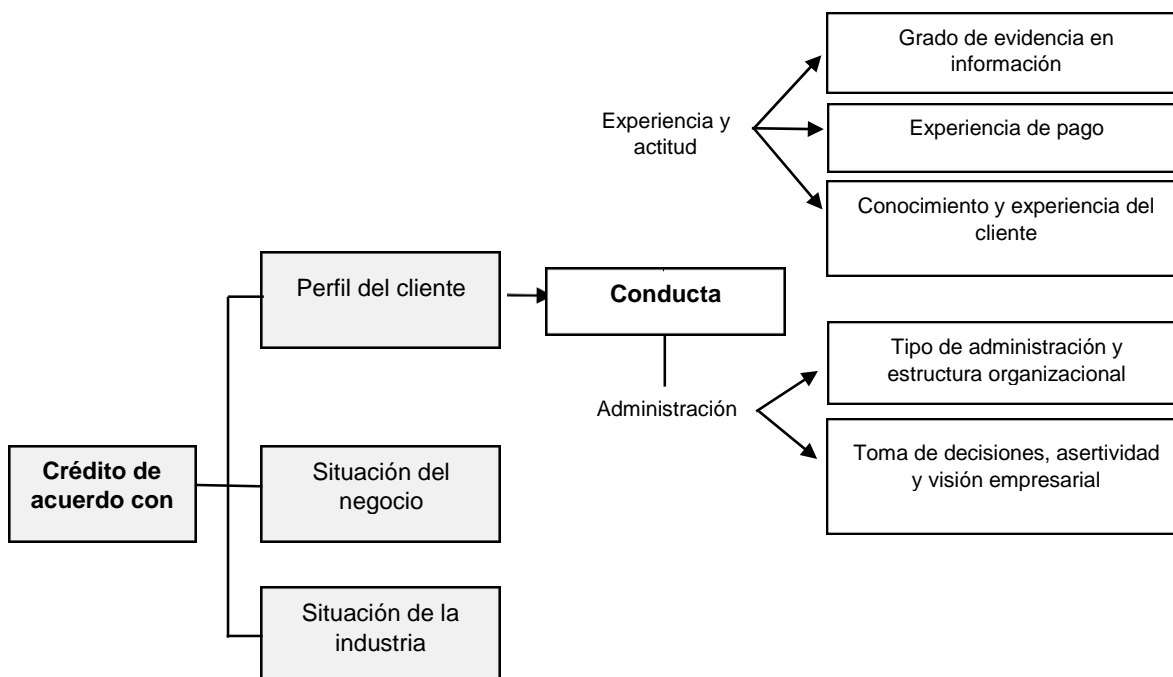


Figura 2. Factores de conducta. Fuente: Morales, A. y Morales, J. (2014).

La evaluación de la conducta del cliente se basa en la calidad moral y capacidad administrativa de los clientes, se pretende analizar el riesgo del deudor en cuanto a la veracidad de la información, desempeño del pago de sus obligaciones, conocimiento y experiencia del cliente, liderazgo y consecuencias en su operación.

Grado de evidencia en la información, evalúa la calidad de la información financiera del deudor, presentada a las entidades financieras donde solicita el crédito.

Experiencia de pago, evalúa el comportamiento del historial de pago del deudor, el cumplimiento del pago de sus obligaciones con los contratos de crédito, la información se puede obtener a través de centrales de riesgo como Sentinel.

Conocimiento y experiencia del cliente, comportamiento de pago del deudor con otras entidades financieras y proveedores, se evalúa el impacto de las demandas administrativas y judiciales en la operación de la empresa.

Tipo de administración y estructura organizacional, mediante este análisis se determina la capacidad que tiene el deudor para optimizar la operación de sus negocios. Se analiza la estructura organizacional de la empresa

Toma de decisiones, asertividad y visión empresarial, evalúa la capacidad empresarial que tiene el cliente en construir un historial exitoso de rentabilidad y una acertada administración de sus operaciones como conclusión exitosa de proyectos y capacidad de reacción al enfrentar cambios en gustos y preferencias del mercado competitivo.

Segunda c: capacidad de pago histórica

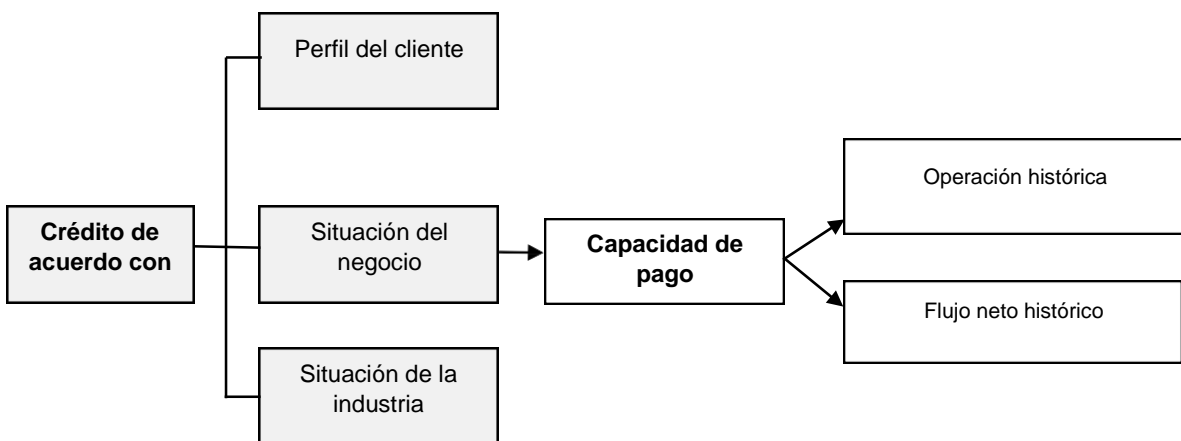


Figura 3. Factores de capacidad histórica. Fuente: Morales, A. y Morales, J. (2014).

El objetivo del análisis de la capacidad de pago histórica es la gestión del cliente de haber generado recursos suficientes para el cumplimiento de compromisos financieros, a través del análisis cuantitativo de su riesgo financiero. En lo referente a ingresos netos, beneficios obtenidos y generación de flujo para el cumplimiento de pago de intereses, capital, dividendos y tendencias.

Operación histórica, Este factor evalúa el comportamiento de las ventas y beneficios de los clientes a través del estado de resultados. Se puede analizar los estados financieros comprándolos con otros años, se sugiere utilizar la técnica de análisis vertical y horizontal de aumento y disminuciones.

Flujo neto histórico, se evalúa la capacidad de generar dinero que provienen de la actividad del negocio. Para este análisis se utiliza la evaluación del flujo de efectivo total del cliente.

Tercera c: capacidad de endeudamiento

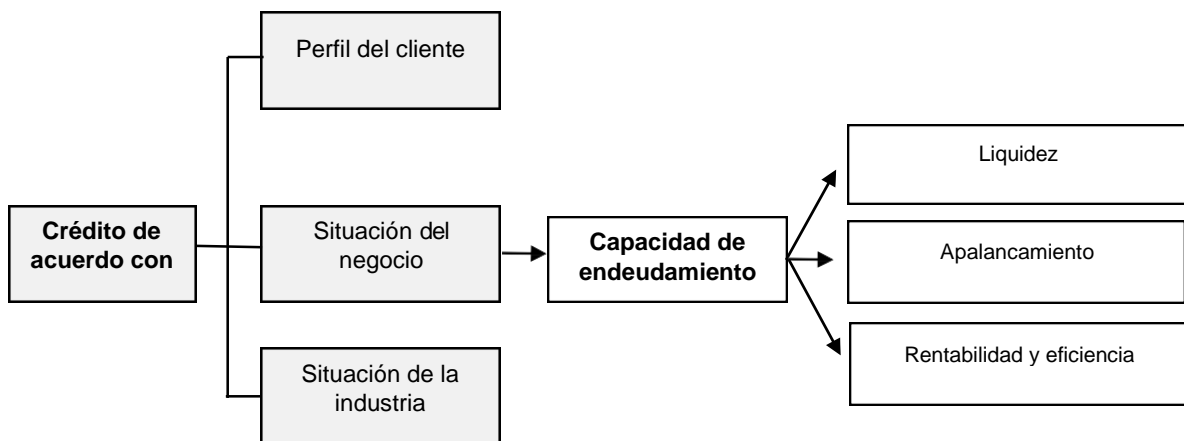


Figura 4. Factores de capacidad de endeudamiento. Fuente: Morales, A. y Morales, J. (2014).

El objetivo de este factor es analizar la solvencia de la empresa o solidez de la estructura financiera, a través de un análisis cuantitativo del riesgo financiero del deudor. Los indicadores que se pueden utilizar son los índices de liquidez, apalancamiento, rentabilidad y eficiencia.

Liquidez, este factor analiza la capacidad que tiene la empresa para afrontar sus obligaciones en el corto plazo. En la sección 2.2.2 se analizará al detalle, por ahora nombraremos los tipos de liquidez y son: capital de trabajo, índice de liquidez, índice de prueba ácida e índice de prueba defensiva. Asimismo, el análisis del uso de los activos evalúa la rotación de los inventarios, rotación de cuentas por cobrar y rotación de cuentas por pagar (ciclo económico).

Apalancamiento, se analiza la estructura financiera de la empresa, los recursos de capital y deuda utilizados para el funcionamiento de la empresa. La estructura se mide a través del análisis del estado actual y de la tendencia de las razones financieras de apalancamiento.

Rentabilidad y eficiencia, este factor analiza el flujo de actividades en los últimos dos años de operación del deudor, las razones financieras utilizadas son el ROA (rendimiento sobre el activo) y ROE (rendimiento sobre el patrimonio). De manera paralela se analiza el estado actual y de la tendencia de la eficiencia del deudor con la rentabilidad neta de ventas (utilidad neta / ventas netas).

Cuarta c: condiciones macroeconómicas

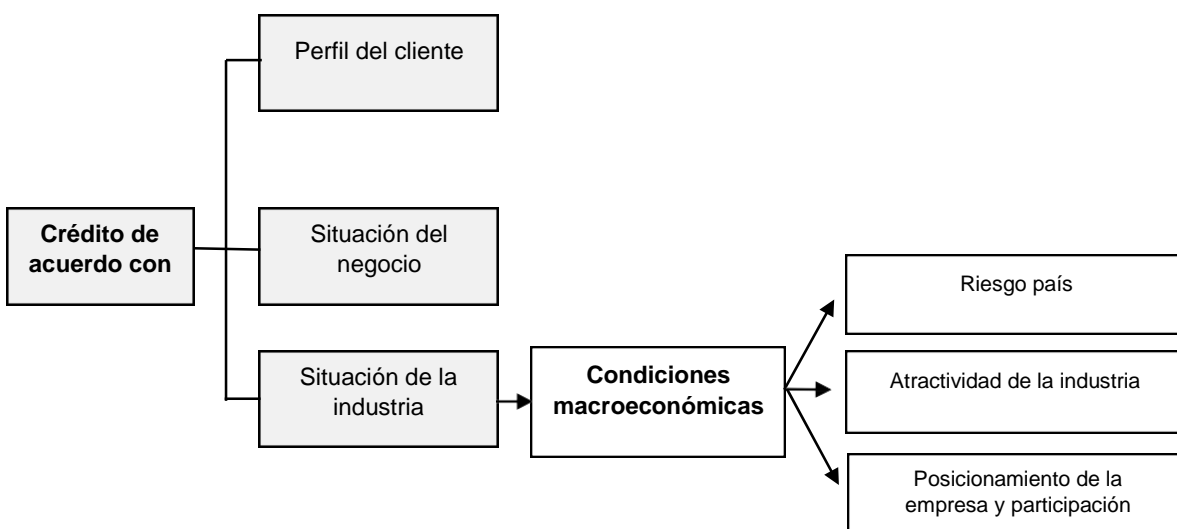


Figura 5. Condiciones macroeconómicas. Fuente: Morales, A. y Morales, J. (2014).

El objetivo de las condiciones macroeconómicas es determinar el comportamiento de la industria en su conjunto y analizar la influencia que tiene en capacidad y fortaleza financiera del deudor. Los factores de las condiciones macroeconómicas son riesgo país, atractividad de la industria o perspectiva de la industria y posicionamiento de la empresa y participación.

El riesgo país, se refiere al riesgo que asumen las entidades financieras por el posible impago por operaciones comerciales o préstamos que realizan a los sectores públicos y privado de otro país. En esencia, es la posibilidad que un país pueda afrontar sus compromisos financieros internacionales, estos factores son no controlables para la empresa y representan una oportunidad o una amenaza para la empresa.

Perspectiva de la industria, este factor evalúa el crecimiento de la industria a la que pertenece, la calificación del riesgo sectorial de la industria resulta de la ponderación de calificaciones llevadas en los tres factores de riesgo: el económico, el portafolio y el financiero.

Posicionamiento de la empresa y participación, este factor es utilizado para evaluar la competitividad de la empresa en comparación con la competencia, se analiza las ventajas a nivel comparativo con otras organizaciones, como la asignación de precios, nivel tecnológico y tipo de organización industrial.

Quinta c: capacidad de pago proyectada

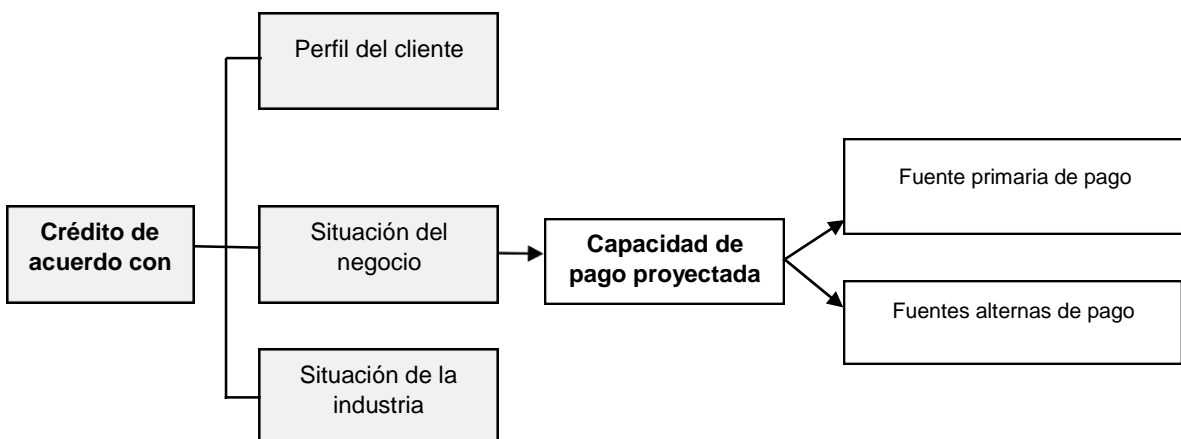


Figura 6. Factores de capacidad. Fuente: Morales, A. y Morales, J. (2014).

El factor de capacidad de pago proyectada analiza a un cliente en la razón de generar efectivo suficiente en el futuro, y cumplir sus compromisos financieros. Se deriva en fuente primaria de pago y fuentes alternas de pago.

La fuente primaria de pago, está ligada al destino que se le dará al crédito solicitado, el indicador más común es el estado de flujo de efectivo neto, que lleva proyecciones que incluyen escenarios desfavorables y promedios.

Las fuentes alternas de pago, son recursos adicionales para hacer frente a los compromisos en el supuesto que, la fuente primaria sea insuficiente. Se reconocen las fuentes alternas de pago a las fuentes de fondeo con otras instituciones financieras, fuente de fondeo con mercado de deuda, aportaciones de capital y operaciones de factoraje.

Gastos de departamento

Morales, A. y Morales, J., (2014) sostiene:

El departamento de créditos debe existir en las organizaciones independientemente del tamaño, sector y volumen de facturación de la empresa. [...], pero debido a que el tamaño de algunas organizaciones es pequeño, establecen esta función a través de una persona que dedica parte de sus jornadas al seguimiento y control de créditos y sus estatus de pago. [...]. Este departamento se divide principalmente en dos funciones básicas: 1) crédito y2) cobranza. (p.89).

De acuerdo con el autor, cuando la estructura de un departamento se encuentra mal diseñada incurrirá en riesgos de burocracia, pesadez, gastos del departamento como sueldos no recuperados, entre otros. Los departamentos pueden generar diversos gastos para la empresa, dentro del desarrollo de sus actividades, cada uno de estos gastos se añadirán dentro de la contabilidad general de la empresa

Al finalizar el ejercicio económico, se comparará los ingresos y gastos obtenidos por la empresa y se analizará si efectivamente se obtuvo una ganancia o una pérdida, a raíz de esto se evaluará la eficiencia de cada departamento.

Técnicas de análisis para la aceptación de crédito

No existe un esquema rígido de las técnicas a utilizar para la aceptación de un crédito, se debe tener mucha creatividad por parte del analista de crédito, para esta investigación usaremos las técnicas recomendadas por Morales, A. y Morales, J., (2014) entre las técnicas se encuentran:

- a) Historial de crédito
- b) Análisis financiero
- c) Análisis de las cuentas del balance
- d) Análisis de las cuentas del estado de resultados
- e) Análisis factorial
- f) CAMEL

Técnica de análisis financiero

El análisis financiero es el resultado de la eficiencia de las operaciones realizadas por la gestión de la administración para determinado periodo o ejercicio, en ella se muestra los detalles de la situación financiera y la rentabilidad de la empresa. El autor explica que existen tres métodos de análisis de la situación financiera: el método de análisis vertical, método de análisis horizontal y el método de análisis histórico.

Método de análisis vertical, es decir estático, se aplica para analizar un estado financiero a fecha fija o correspondiente a un periodo determinado.

Método de análisis horizontal, también llamado dinámico, se aplica para analizar dos estados financieros de la misma empresa a fechas distintas o correspondientes a dos periodos o ejercicios.

Método de análisis histórico, se aplica para analizar una serie de estados financieros de la misma empresa a fechas o periodos distintos. (pp. 123).

Técnica de análisis financiero por medio de razones financieras

Morales, A. y Morales, J. (2014) explican que las razones financieras o ratios financieros evalúan cuatro aspectos de estudio que son: 1) liquidez, 2) apalancamiento, 3) indicadores de ciclo o actividad e 4) indicadores de rentabilidad.

Técnica de análisis factorial

Morales, A. y Morales, J. (2014) sostienen:

Para la aceptación del crédito se recomienda utilizar el procedimiento de análisis factorial, que consiste en evaluar y ponderar cada factor de decisión para obtener el valor final del problema. El ejecutivo de crédito fijará el límite de aceptación, de acuerdo con el objetivo del departamento y con el riesgo que desee correr. Generalmente, este límite se encuentra entre 6 y 7 de calificación final. El análisis puede hacerlo una sola persona o un comité de analistas, formado por tres personas que evalúan independientemente y miden el grado de desacuerdo que puedan tener. En este caso, también se fija un límite máximo de desacuerdo para poder aceptar el crédito. Si los tres analistas dan calificaciones muy diferentes, significa que la información no es precisa y, por tanto, no debe aceptarse. Según este método los elementos que los analistas deben estudiar para conceder el crédito a un cliente y estos son:

Reputación, Comprende la imagen o renombre que tenga la persona o institución de cumplir con sus pagos.

Arraigo, El tiempo que se tiene en el domicilio, en el trabajo o con un negocio.

Garantía, El valor de los bienes muebles o inmuebles que aseguren o garanticen el cumplimiento de la deuda en caso de no pagarse en efectivo.

Solvencia, La capacidad de pago oportuno y suficiente del deudor.

A cada uno de estos elementos se le da un peso o ponderación que corresponde al valor de la importancia, por lo cual el ejecutivo podrá cambiar estos valores a su juicio. (pp. 126- 127).

Tabla 2

Elementos de análisis y ponderación

	Peso
Reputación	0.1
Arraigo	0.2
Garantía	0.3
Solvencia	0.4
Total	1.0

Fuente: Morales, A. y Morales, J. (2014, p.127).

Como se puede apreciar, en la tabla 2 se asigna un peso o ponderación a los criterios de evaluación con la técnica del análisis factorial, nótese que el total de la ponderación no debe sobrepasar el número 1, dado que representa el 100% para la obtención del valor final.

Tabla 3

Elementos y su grado de aceptación

	Valor
Elemento satisfactorio	1.0
Regular o limitado	0.6
No satisfactorio	0.3
Inexistencia o no conocido	0

Fuente: Morales, A. y Morales, J. (2014, p.128).

Como se puede apreciar en la tabla 3, se muestra los grados asignados para la aceptación de un crédito, cada elemento se analiza, y de manera estimativa se le da un grado de aceptación.

A continuación, se elabora un ejemplo de un analista de crédito a una solicitud presentada por un cliente, cabe señalar la aceptación mínima es de 60%:

Tabla 4

Evaluación del cliente

Elementos	Peso	1	2	3	4	Calificación ponderada
		1.0	0.6	0.3	0	
Reputación	0.1		x			0.06
Arraigo	0.2			x		0.06
Garantía	0.3	x				0.30
Solvencia	0.4	x				0.40
					Suma	0.82

Fuente: Morales, A. y Morales, J. (2014, p.128)

En este caso, se determinó el grado de calificación de cada elemento y el valor de cada uno lo multiplicó por su peso; con ello obtuvo la calificación ponderada. Al sumar estas calificaciones ponderadas de los elementos se obtuvieron el resultado final de 0.82, equivalente a 82%, en este caso en específico es mayor que 60, el cual se estableció como límite mínimo, por lo cual esta solicitud se acepta (Morales, A. y Morales, J., 2014).

Técnica CAMEL (Capital, Asset, Management, Earning and Liquidity)

“El método de evaluación denominada CAMEL consiste en medir y analizar cinco parámetros fundamentales: capital, activos, manejo corporativo, ingresos y liquidez” (Morales, A. y Morales, J., 2014, p.129). Este tipo de evaluación es principalmente para la medición de riesgo corporativo, para otorgar créditos de mediano y largo plazo. Se utiliza para evaluar la solidez financiera, así, como la revisión y calificación de cinco áreas de desempeño financiero y gerencial del capital idóneo, activos idóneos, eficiencia gerencial, estado de beneficios y liquidez de la institución.

2.2.2 Cuentas por cobrar

Definición de cuentas por cobrar

Flores (2012) sostiene: “Agrupa las subcuentas que representan los derechos de cobro a terceros que se derivan de las ventas de bienes y/o servicios que realiza la empresa en razón de su objeto de negocio” (p.85). Así, el autor clasifica la nomenclatura de las cuentas por cobrar en tres: a) Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar; b) Anticipos de clientes y c) Letras por cobrar.

Según el Boletín C-3 citado por Rodríguez (2012) afirma:

Estas representan derechos exigibles a terceros que provienen de haberles realizado una venta o prestado un servicio, y por los cuales el cliente no pago de inmediato o no dio un préstamo o alguna operación similar por esa transacción, pero que se pagarán en un futuro. (p.26).

En este sentido, estos derechos de cobro pueden ser de corto o largo plazo, Rodríguez (2012) explica que las cuentas por cobrar de corto plazo se cobrarán cuando sea menor a un año y los de largo plazo cuando sea mayor a un año, además, el autor refiere que las cuentas por cobrar a corto plazo deben clasificarse como activo circulante.

Por tal motivo, estas cuentas por cobrar son parte del activo corriente o activo circulante que se tendrán que convertir en efectivo en el plazo no mayor a un año, en consecuencia, “las cuentas por cobrar son el resultado del otorgamiento de un crédito a un cliente” (Sánchez, 2009, p.82).

Clasificación de cuentas por cobrar

Aguilar (2013) afirma: “Las cuentas por cobrar deben clasificarse como activos corrientes y presentarse en el Estado de Situación Financiera, atendiendo a su origen las cuentas por cobrar pueden clasificarse de la siguiente manera: Cuentas por cobrar comerciales y cuentas por cobrar diversas” (p.7).

Rodríguez (2012) señala: “Las cuentas por cobrar se pueden dividir de acuerdo con su origen (para así informarse en el balance general): a) a cargo de clientes y b) a cargo de otros deudores” (p.26).

Lo cierto, es que ambos autores coinciden que las cuentas por cobrar comerciales (Aguilar, 2013) y cargo de clientes (Rodríguez 2013) esta cuenta tiene su origen en el curso normal de sus operaciones, es decir, se derivan de las ventas o prestación de servicios que se les hace de los productos que provienen de las operaciones primarias, dicho de otra manera, en razón de su objeto de negocio. Por otro lado, las cuentas por cobrar diversas o cargo de otros deudores proceden de otras fuentes diferentes a las ventas, no son clientes objeto del negocio, que generalmente son provenientes de financiamientos de terceros, ventas de activo fijo entre otros.

Objetivos de cuentas por cobrar

Aguilar (2013) sostiene:

Consiste en registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes, a través de facturas, letras, pagarés u otros documentos por cobrar provenientes de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios, por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que estos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero. (pp.7-8).

Importancia de las cuentas por cobrar

Morales, A. y Morales, J. (2014) sostienen:

La ineficiencia de una empresa en la convertibilidad a efectivo de sus cuentas por cobrar puede conducirla a problemas financieros y, en casos extremos, a la quiebra; en ocasiones “muchos dueños de negocios se encuentran con que su capital se ha esfumado de la cuenta bancaria, sin estar siquiera representado por materiales o inventario listo para su venta, sino que simplemente constituye una cifra en el mayor de cuentas por cobrar. [...]. No obstante, en una pequeña compañía no siempre es eficaz la labor de cobranza realizada por el propietario. Estudios realizados sobre las causas del fracaso en los negocios revelaron debilidad en las políticas de cobro y, en ocasiones, ninguna política” (Villaseñor citado por Morales, A. y Morales, J., 2014, pp.144-145).

Entonces, cuando una organización prioriza las ventas puede correr el riesgo que no se les dé la debida importancia a las cuentas por cobrar, trayendo como consecuencia la falta de liquidez y atrasos en la partida de cuentas por cobrar (Morales, A. y Morales, J., 2014, p.145). En efecto, la eficiencia de las cuentas por cobrar podría determinar el éxito o fracaso de la compañía.

Funciones del departamento de crédito y cobranza

Morales, A. y Morales, J. (2014) manifiestan que las funciones genéricas del departamento de crédito y cobranza son:

- a) **Otorgamiento de los créditos.** Otorgar créditos a los clientes que deseen comprar mediante esta modalidad, en las condiciones que están establecidas por la empresa.
- b) **Estudio de los estados financieros e información anexa.** Para tener información financiera en la decisión de otorgar el crédito.
- c) **Gestión efectiva de la cobranza.** Las gestiones de cobranza deben enfocarse a los clientes difíciles en sus pagos, considerando el motivo de dicho atraso.
- d) **Informes a gerencia.** Deberá presentar informes referentes a los créditos solicitados, los montos, si fueron aprobados o no; así como el número de clientes que los solicitarán, y los movimientos de la cartera de clientes.
- e) **Control de personal a su cargo.** Como jefe del departamento de créditos y cobranzas, existe la obligación de supervisar al personal a su cargo.
- f) **Determinación de malas deudas.** El riesgo de otorgar créditos ha ocasionado malas deudas que escapan a cualquier control interno; es responsabilidad del jefe de créditos y cobranzas, identificar a los clientes con los que es inútil ejercitar acción alguna de cobranzas por considerarlos malos deudores.
- g) **Verificación de documentos.** Uno de los fundamentos del control interno dentro del departamento de cobranzas es verificar los documentos, para disminuir el riesgo de cartera vencida. La verificación se puede hacer sobre los documentos en los siguientes puntos:

- a. De facturas
- b. De letras en cartera
- c. De notas de cargo
- d. De letras protestadas
- e. De cheques sin fondos
- f. De documentos en poder del gestor judicial. (pp.90-91).

Gestión de cuentas por cobrar

Administrar o gestionar es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar un área, sección o departamento con el fin de lograr los objetivos generales de la empresa. Aguilar 2013 señala: “Los administradores deben considerar diversas variables controlables que pueden utilizar para alterar el nivel de las cuentas por cobrar, entre ellas, los procedimientos de crédito y cobranza” (p.8).

Sánchez (2009) explica los aspectos que toda organización debe considerar en la administración de cuentas por cobrar son:

- a) “Política de crédito
- b) Política de cobranza
- c) Procedimientos de crédito y cobranza” (p.85)

Ciclo operativo

Rodríguez (2012) afirma:

El ciclo operativo es el tiempo que transcurre desde que se compra la materia prima hasta que se cobra lo vendido, pasando por el almacenamiento de la materia prima, el proceso de producción, el almacenamiento del producto terminado, la venta y luego la cobranza. Al hacer el análisis del ciclo operativo y relacionarlo con la liquidez también debe considerarse el tiempo de crédito que dan los proveedores.

Entre más largo sea el ciclo de operación la empresa se tarda más en convertir sus recursos en dinero y aquí es donde el tiempo de este ciclo influye en la liquidez de la empresa. Los pagos a los acreedores deben hacerse en efectivo y mientras más tiempo necesite la empresa para convertir sus recursos en dinero afectará su liquidez. Las decisiones en este

ciclo operativo deben encaminarse a vender más rápido, cobrar también más pronto, y en cuanto al plazo de pago a proveedores incrementarlo lo más posible. (p.207).

En consecuencia, el ciclo operativo involucra el proceso de comprar, fabricar (empresa manufacturera), vender, cobrar y pagar. Es muy necesario conocer el ciclo operativo de un negocio, esta información permite prever y coordinar eficientemente los desembolsos y mantener un mejor desempeño financiero. Existen indicadores que miden la gestión de una organización llamados razones o ratios de gestión, operativos, actividad o rotación.

Políticas de cobranza

Sánchez (2009) sostiene: “La política general de cobranza de una empresa está determinada por los procedimientos de cobro que aplique” (p.86). Estos pueden comprender los siguientes:

- a) “Reclamos por correo (cartas de reclamo)
- b) Llamadas telefónicas (del Gerente de crédito)
- c) Visitas personales (de cobradores)
- d) Acciones legales (procedimientos coactivos)” (Sánchez, 2009, p.86).

Cobranza

“Gestionar y hacer el cobro de los créditos favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos” (Morales, A. y Morales, J., 2014, p.90).

En definitiva, las cobranzas son el eje principal de la liquidez de la empresa cuando se ejecuta de manera eficiente. Los mismos autores explican las principales actividades del área de cobranzas:

- a) Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y verificar su registro.
- b) Desarrollar estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar.

- c) Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables.
- d) Supervisar y validar las notas de crédito de acuerdo con la normatividad aplicable.
- e) Controlar y custodiar los documentos que correspondan al departamento.
- f) Informar a las áreas de ventas y distribución sobre el comportamiento del estatus de los clientes en el pago de sus créditos.
- g) Programar, controlar y supervisar las actividades de los cobradores adscritos al departamento.
- h) Llevar un control documental y electrónico de los clientes acreditados y concesionarios.
- i) Informar a las demás áreas de la empresa: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general y demás. (Morales, A. y Morales, J., 2014, p.90).

Plazo de cobranza

Por lo general, las empresas realizan el contrato de otorgamiento de créditos con pagos a cuenta de manera mensual, de cumplir con los pagos después de la fecha acordada se le denomina pagos retrasados, estos procesos que se sigue para la cobranza de pagos retrasados, según Morales, A. y Morales, J. (2014) afirman: “El proceso que se sigue:

- a) Identificación del problema
- b) Actividades de cobranza
 - a. Cartas de cobranza
 - b. Llamadas de cobranza
 - c. Conducta evasiva del deudor
 - d. Acciones de último esfuerzo
 - e. El paso final
- c) Negociación
- d) Acción judicial” (pp.154-155).

Recuperación de cuentas morosas

Las primeras etapas del sistema de cobranza tienen un costo muy bajo, y se trata a los clientes con mucha gentileza para poder conservar su buena voluntad, en comparación con las siguientes etapas las cobranzas son más incisivas, pueden ser más rápidas, por tanto, se clasifica al deudor que no quiere pagar y se toman acciones drásticas o legales. (Morales, A. y Morales, J., 2014, p.149)

De acuerdo con el autor, la primera etapa del sistema de cobranza es muy pasiva y cautelosa en los cobros a los clientes, sin embargo, de resistirse al pago se procedería con las siguientes etapas detalladas con las cuentas vencidas.

Carteras vencidas o cuentas vencidas

Morales, A. y Morales, J. (2014) sostiene:

Las cuentas vencidas y no pagadas ocurren por diversas razones, y éstas requieren diferentes procedimientos y técnicas. Según Robert H. Cole es posible dividir un sistema general de cobranzas en cuatro etapas, describiendo en cada etapa la clase de esfuerzo que se hace con el cliente para que cumpla con los pagos del crédito y que caracterizan a cada una, es así que puede establecerse:

Se establece las siguientes etapas:

- a) Etapa de rutina impersonal
- b) Etapa de exhortaciones impersonales
- c) Etapa de exhortaciones personales
- d) Etapa de acción drástica o legal. (p.149).

Ahora bien, se muestra en la tabla 5 el sistema general de cobranza y está comprendido en cuatro etapas del sistema, los medios de cobranza de que se dispone, deudores implicados y los tipos de clientes según Cole Citado por Morales, A. y Morales, J. (2014).

Tabla 5

Sistema general de cobranzas

Etapa del sistema	Medios de cobranza de que se dispone	Deudores implicados	Tipos de cliente
1. Exhortación impersonal	Estados 1°, 2°, 3°, etc Insertos y engomados en los estados. Avisos en los estados. Cartas de tipo recordatorio. (Nota: esto se refiere solamente a los medios que se usan después de que expira el periodo de crédito).	Para los que esperan aviso. Honestamente no les hacen caso. Con dificultades financieras temporales. Deudor descuidado o moroso	1. Clientes que malinterpretan las condiciones. 2. Clientes que pasan por alto sus cuentas por negligencia o métodos de trabajo deficientes.
2. Exhortaciones impersonales	Modelos de carta de exhortación a: Tono "algo equivocado". Tono "cuentenos su historia". Orgullo en la responsabilidad por el crédito. Sensación de proceder con lealtad. Se busca contestación por el deudor: ▪ Por teléfono. ▪ Por telégrafo ▪ Por cartas especiales - Certificadas. - De entrega especial. - Contestación de truco	Honestamente descuidado. Descuidado o moroso. Con dificultades temporales. Sobregirados. Accidente o infortunio. Cuenta objetada.	3. Clientes que descuidan las fechas de vencimiento por lo reducido de la cuenta. 4. Clientes que temporalmente se atrasan, pero generalmente pagan a tiempo. 5. Clientes que temporalmente se atrasan por las condiciones locales del negocio.
3. Exhortación personificada	Cobrador personal: ▪ Por teléfono. ▪ Por entrevista personal. ▪ Cartas personales a: - El deudor - El patrón - La agencia de crédito	Sobregirado. Eventualmente insolventes. Accidentes o infortunio. Fraudes-trata de no pagar. Cuenta objetada.	6. Clientes que siempre se atrasan. 7. Clientes que podrían pagar puntualmente pero descuidan las fechas de vencimiento porque piensan que es más provechoso para ellos utilizar el dinero del acreedor que el propio. 8. Clientes que se han sobreextendido a sí mismos.
4. Acción drástica o legal	Convenio de ampliación. Arreglo de composición. Asignación de cuentas por cobrar. Agencias de cobranzas. Embargo o asignación del salario. Reposesión. Abogado. Juicio. Otras acciones.	Los mismos que para los deudores que se presentan en la etapa de exhortación personalizada (todos debieran tener activos).	9. Clientes que tienen descuentos no ganados 10. Clientes que están al borde de la insolvencia o que son en realidad insolventes. 11. Clientes que deliberadamente cometen fraude.

Fuente: Elaborado con base en: Cole citado por Morales, A. y Morales, J. (2014, pp.149-150)

Gestión, rotación, operativos o actividad

Los ratios de gestión u operativos brindan información sobre la eficiencia de la empresa. “Estos son particularmente útiles para la proyección de estados financieros, ya que nos sirven de referencia para determinar el nivel de inversiones que se requerirá para soportar el nivel de operaciones” (Forsyth, 2006, p.268).

Estas miden, según diversos autores, con qué tanta eficiencia la empresa utiliza sus activos, estando directamente relacionados con el análisis de liquidez, a su vez, los ratios de gestión se dividen en: ratio de rotación de cobro, ratio de periodo de cobro, ratio de rotación por pagar, ratio de periodo de pagos, ratio de rotación de inventarios, ratio de activo y ratio de activo fijo.

Índice periodo medio de cobro

Según Forsyth (2006) sostiene: “El ratio período medio de cobro nos señala el plazo promedio de cobro de nuestras ventas” (p.268). Es decir, la rapidez con que estas cuentas pueden ser cobradas sirve de indicador a la empresa para determinar el manejo eficiente y eficaz del departamento de créditos, otros autores como Sánchez (2009) define: “El periodo medio de cobranza es una medida aproximada de la calidad general de las cuentas por cobrar y de la política crediticia de un negocio” (p.111). El resultado de esta razón indica el número de días que tarda la empresa en cobrar después de realizar la venta al crédito, se calcula de la siguiente manera:

$$\text{PERIODO MEDIO DE COBRANZA} = \frac{\text{CUENTAS POR COBRAR}}{\text{VENTAS AL CRÉDITO}} * 360$$

Índice de rotación de cuentas por cobrar

Sánchez (2009) explica que el índice de periodo medio de cobranza y el índice de rotación de cuentas por cobrar nos dicen exactamente lo mismo. Por su parte, Aguilar (2013) sostiene: “Es el indicador de eficiencia que muestra la forma cómo se está recuperando la cartera, de acuerdo con las políticas de crédito de la

Índice rotación de cuentas por pagar

Al igual que la rotación de cuentas por cobrar, este ratio nos indicará el número de veces que rota la cuentas por pagar en un período, vale decir el número de veces que se han efectivizado o pagado las deudas contraídas por la empresa en el desarrollo de su actividad.

$$\text{ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR} = \frac{360}{\text{PERIODO MEDIO DE PAGO}}$$

$$\text{ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR} = \frac{\text{COMPRAS AL CRÉDITO}}{\text{CUENTAS POR PAGAR}}$$

Como en los estados financieros no aparecen el total de las compras lo hallaremos con la fórmula del costo de ventas así:

$$\text{COSTO DE VENTAS} = \text{INVENTARIO INICIAL} + \text{COMPRAS} - \text{INVENTARIO FINAL}$$

Despejando las compras de la ecuación tendríamos;

$$\text{COMPRAS} = \left[\begin{array}{l} \text{COSTO DE VENTAS} \\ + \text{INVENTARIO FINAL} \end{array} \right] - \text{INVENTARIO INICIAL}$$

Índice de inmovilización de existencias o días promedio stock

Forsyth (2006) menciona: “El ratio días promedio stock nos indica el número de días que la mercadería permanece en promedio en los almacenes de la empresa” (p.268).

Situación está planteada por Sánchez (2007) cuando menciona que el índice de inmovilización de existencias muestra los días que las existencias permanecen sin movimiento en el periodo en estudio. Se calcula de la siguiente fórmula:

$$\text{INMOVILIZACIÓN DE EXISTENCIAS} = \frac{\text{INVENTARIO PROMEDIO}}{\text{COSTO DE VENTAS}} * 360$$

Índice de rotación de existencias

“Permite analizar el número de veces (rotación) que cambian las existencias en cada año o expresa la frecuencia con que el nivel promedio de inversión en existencias es recuperado o ha dado vuelta a través de las operaciones” (Sánchez, 2007, p.112). Se puede utilizar cualquiera de las dos fórmulas como se detalla a continuación:

$$\text{ROTACIÓN DE EXISTENCIAS} = \frac{360}{\text{INMOVILIZACIÓN DE EXISTENCIAS}}$$

$$\text{ROTACIÓN DE EXISTENCIAS} = \frac{\text{COSTO DE VENTAS}}{\text{INVENTARIO PROMEDIO}}$$

Liquidez

Forsyth (2006) señala:

Liquidez es un término financiero en el cual se hace referencia a la capacidad que tiene una empresa para obtener dinero en efectivo y hacer frente a sus necesidades y obligaciones. Es común que las empresas tengan su capital de trabajo invertido en distintos recursos, sin embargo, la liquidez se puede medir por la capacidad que se tenga para que éstos se conviertan en dinero en efectivo. De esta manera podemos decir que una empresa entre mayor liquidez tenga más rápido puede convertir sus activos en dinero sin que pierdan su valor. Además, la liquidez mide el riesgo de una empresa a permanecer solvente durante un periodo de crisis o incertidumbre. (p.191).

La liquidez es un término que se refiere a la solvencia de la posición financiera medible por la capacidad de una empresa para cancelar sus obligaciones a corto plazo, estas ratios evalúan la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, la liquidez mide la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas a corto plazo y por ende determina el dinero en efectivo de que se dispone, para cancelar las deudas. Felicitan examinar la situación financiera de la compañía frente a otras, en este caso las ratios se limitan al análisis del activo y pasivo.

El análisis de liquidez de una empresa es especialmente importante para los acreedores; dado que, si una compañía tiene una posición de liquidez deficiente, puede generar un riesgo de crédito, y quizá producir incapacidad de efectuar pagos importantes y periódicos de interés.

Importancia de la liquidez

Forsyth (2006) afirma:

La liquidez de un negocio es importante por muchas razones. Afecta directamente al atractivo de la empresa para los inversores. No obstante, la idoneidad de la liquidez de una empresa dependerá en gran medida del sector en el que se encuentra, pues tenemos sectores muy intensivos en capital que por el propio negocio la proporción de activos fijos sobre el total de activos será más amplia. En caso de disminución de los ingresos o de una recesión económica, una empresa muy poco líquida tendría que hacer frente a la venta o liquidación de activos fijos para cumplir sus obligaciones financieras. Esto podría significar la venta de propiedades o equipos que son esenciales para las operaciones diarias del negocio, limitando su capacidad de generar ingresos en el futuro. Una empresa con grandes cantidades de dinero en efectivo podría pagar fácilmente a los acreedores sin tener que liquidar activos fijos que son necesarios para mantener el negocio en funcionamiento. Aquí la banca puede suplir esta falta de efectivo, generando un plazo adecuado, en el crédito, para convertir los activos circulantes en efectivo y de esa manera poder honrar la deuda bancaria de manera oportuna. (p.127).

Liquidez financiera

Forsyth (2006) define:

La liquidez financiera de una empresa es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo. Hay que recordar que, en términos económicos, la liquidez representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. De tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero se dice que es más líquido. (p.97).

Podemos añadir, que pueden encontrarse diferentes tipologías de activos. Los principales son el activo corriente o activo circulante, los que pueden venderse siempre y cuando no generen un costo negativo.

Por supuesto, el activo más líquido es el dinero en efectivo, pero también lo son, por ejemplo, bonos de ahorro y certificados de depósito; inversiones materiales, por ejemplo, artículos de colección y los bienes raíces.

No hay que confundir la liquidez financiera con la solvencia de una empresa, que es la capacidad de un negocio para generar fondos con los que hacer frente a sus obligaciones de pago en las condiciones y plazos pactados con terceros.

Riesgo de liquidez

Se define como riesgo de liquidez la contingencia de que la entidad incurra en pérdidas excesivas por la enajenación de activos a descuentos inusuales y significativos, con el fin de disponer rápidamente de los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones contractuales. Por lo anterior, la gestión del riesgo de liquidez contempla el análisis integral de la estructura de activos, pasivos y posiciones fuera de balance, estimando y controlando los eventuales cambios que ocasionen pérdidas en los estados financieros.

El riesgo de liquidez implica determinar el impacto en los resultados operacionales y en el patrimonio cuando la institución no se encuentra en capacidad de cumplir con sus obligaciones con los activos líquidos que posee al momento, obligándose a incurrir en pérdidas para liquidar activos.

El riesgo de liquidez revela la falta de capacidad de la operativa para reconocer cambios en el entorno que puedan modificar sus fuentes habituales de captación o los cambios en las condiciones de mercado que afectan la capacidad de liquidar activos de manera oportuna procurando la menor pérdida.

Una primera definición corta sería la incapacidad para una organización de disponer de los fondos necesarios para hacer frente a sus obligaciones tanto en el corto plazo como en el mediano/largo plazo. Esta definición tiene la ventaja de reflejar fácilmente la idea de que se trate de una incapacidad en un momento dado, lo que no quiere decir que esa empresa sea insolvente, es decir que tenga un capital insuficiente para hacer frente a sus compromisos.

Lo que sucede es que la empresa en un momento dado “esta ilíquida” o corre el riesgo de estarlo, aunque sea rentable, y tenga relativamente pocas deudas. Por ello se oye muchas veces decir: “es un problema de liquidez temporal, la empresa está sólida”. El problema es que, si esto dura demasiado, igual una empresa puede quebrar, entonces la diferencia con la insolvencia es poco obvia.

Muchas veces, a esta definición se le añade la idea de costo adicional y de pérdidas. No necesariamente la empresa se encontrará en situación de no disponer de los fondos necesarios, pero los tendrá por ejemplo pagando tasas de interés mucho elevadas, o teniendo que vender activos a precios inferiores a su costo, es decir que tendrá sobrecostos o pérdidas por ello. Tenemos entonces que el riesgo de liquidez, no necesariamente significa quedarse sin fondos, sino perder dinero para evitar encontrarse en esa situación.

A partir de estas situaciones, se pondría decir que el riesgo de liquidez puede presentarse de dos maneras:

a) Por el lado de los activos

Al no disponer de activos financieros líquidos, es decir que puedan realizarse o cederse fácilmente a un precio normal en caso de necesidad; ello no incluye a los activos de largo plazo esenciales para la organización, que por definición no deberían cederse, salvo situaciones extremas.

b) Por el lado de los pasivos

Al tener vencimientos de deudas y otros compromisos que son excesivamente de corto plazo; y/o no disponer de suficientes fuentes de financiamiento o tener dificultades de acceso al financiamiento; esto pone a una organización constantemente bajo presión de encontrar fondos para funcionar en el día a día y hacer frente a sus obligaciones.

No es difícil de entender que, en realidad, rara vez uno de estos dos tipos de riesgo de liquidez se presenta solo. En realidad, es necesario analizarlos en conjunto. Por ello se suele usar la expresión de “riesgo estructural de balance”, que incluye tanto el activo como el pasivo, y del cual el riesgo de liquidez es un componente esencial.

Finalmente, en el marco de riesgo de liquidez se suele también distinguir, aunque en realidad no estén completamente separados, entre:

El riesgo de tesorería, más ligado al corto plazo, que se analiza primero observando a detalle el flujo de caja actual y previsional, antes de operaciones de financiación, para tener una visión fina de los excedentes y brechas.

El riesgo de financiamiento, y de refinanciación; que es el de no poder renovar/reemplazar financiamientos existentes y el de no poder encontrar nuevos financiamientos en caso de necesidad la llamada “pérdida de acceso a las fuentes de financiamiento”. Hay autores que tratan de este último como de un riesgo específico y separado, sobre todo al analizar la estructura de pasivos de mediano y largo plazo.

Ratios de liquidez

Relaciona los activos corrientes frente a los pasivos de la misma naturaleza, es decir, indica el grado de cobertura que tienen los activos de mayor liquidez sobre las obligaciones de menor vencimiento o mayor exigibilidad. Se le conoce también como razón circulante, liquidez corriente.

Una razón de liquidez general mayor a uno indica que parte de los activos circulantes de la empresa están siendo financiados con capitales de largo plazo. Por lo tanto, cuanto más alto sea el coeficiente, la empresa tendrá mayores posibilidades de satisfacer las deudas de corto plazo. Sin embargo, la presencia de índices de liquidez demasiado alto también puede indicar una ineficiencia en la gestión de los activos corrientes y pasivos corrientes de la empresa, causada entre otros, por un exceso de inversión que afecta a la rentabilidad del negocio.

Es importante mencionar que los índices de liquidez deben interpretarse en relación con el tipo de negocio y las condiciones económicas generales. En las empresas con flujo de fondos provenientes de operaciones relativamente estables, es aceptable una razón de liquidez más baja que en aquellas empresas que tienen flujos de fondos con mayor incertidumbre. Por esto, una razón circulante menor que uno no necesariamente refleja un alto nivel de riesgo, sino que podría indicar una buena administración financiera.

Según Rodríguez (2012) define: “El ratio de liquidez mide la capacidad de una empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto y poder alertarnos sobre posibles problemas de cash flow” (p.79). El autor lo divide en cuatro y estos son:

a) Fondo de Maniobra o Capital Circulante-Trabajo

Resulta útil considerar en el análisis de las ratios de liquidez, el cálculo del capital del trabajo para la empresa. Si bien este dato no constituye en el sentido estricto un índice financiero, su inclusión resulta sumamente útil para el presente análisis.

El capital de trabajo se define como la diferencia entre el valor del activo corriente menos el valor del pasivo corriente, por lo que está definido en una unidad monetaria, lo que no permite efectuar una comparación significativa entre empresas de diferente tamaño. Conceptualmente, el capital de trabajo se refiere a que nivel de activos y pasivos relacionados con las actividades a corto plazo del negocio. La determinación de los niveles apropiados de capitales de trabajo, o sea, de los activos corrientes y pasivos corrientes, por lo tanto, involucra decisiones fundamentales respecto a la liquidez de la empresa y a la composición de los vencimientos de sus pasivos, decisiones muy relacionadas con la rentabilidad y el riesgo de la empresa.

Este indicador es muy utilizado por las instituciones financieras para evaluar la concesión de créditos a sus clientes. Inclusive, se suele establecer una cláusula sobre montos mínimos de capital de trabajo para proteger la posición corriente de la empresa y por lo tanto, su capacidad para cancelar los préstamos obtenidos.

Mide el importe que la empresa tendría disponible, después de pagar las deudas a corto plazo. Un fondo de maniobra negativo no implica el fin de la empresa, pero si nos indica problemas futuros de liquidez. A veces un fondo de maniobra negativo se equilibra refinanciando la deuda a corto y pasándola a largo, todo esto hay que tenerlo en cuenta a la hora de valorar éste ratio. Su fórmula es:

$$\text{Fondo de Maniobra} = \text{Activo Circulante} - \text{Pasivo Circulante.}$$

El resultante será un número absoluto, expresado en la moneda del balance.

b) Ratio de liquidez absoluta

Nos dice la cantidad de las deudas a corto plazo que se pueden cubrir con partidas del activo. Su fórmula es:

$$\text{Ratio de liquidez absoluta} = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo corriente}$$

El resultado no es un porcentaje, sino un número que nos indica la rotación o veces que podríamos cubrir dichas deudas.

Se puede interpretar que cuanto más alto el ratio es mejor, no obstante, esto podría significar un exceso de inversión propia y una mala gestión del efectivo, se estima que un ratio adecuado (y esto lo decimos con sumo cuidado porque depende de la empresa y del sector), estaría entre uno punto cinco (1,5) y dos (2).

Como decíamos al principio hemos de confiar en los datos que nos aporta la empresa dado que no estamos dentro de la misma para poder analizar confiablemente.

c) Ratio de prueba ácida

Representa la suficiencia o insuficiencia de la empresa para cubrir los pasivos a corto plazo mediante sus activos de inmediata realización, es decir, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo.

Nos dice la capacidad que tiene una empresa para afrontar el pago de las deudas a corto plazo, con el activo corriente. Este ratio define más fielmente la capacidad de afrontar las deudas a corto plazo porque se descuentan los inventarios, en un supuesto de quiebra, estos inventarios son los más difíciles de convertir en líquidos. Su fórmula es:

$$\text{Prueba ácida} = (\text{Activo corriente} - \text{Inventario}) / \text{Pasivo Corriente}$$

Como en el anterior, el resultado es un número que expresa rotación o veces.

d) Ratio de prueba defensiva

Es un índice que pretende ser más exigente y desea medir la capacidad efectiva de pago de las empresas en relación con su pasivo corriente en el muy corto plazo, se considera únicamente a los activos mantenidos en caja y bancos y

valores negociables o aquellos de realización inmediata; no tomando en cuenta la influencia de la variable tiempo y la incertidumbre de las demás cuentas del activo corriente a esta se la denomina prueba defensiva, por lo tanto, este índice refiere el período durante el cual la empresa puede apelar con sus activos muy líquidos, sin recurrir a sus flujos de venta, la realización de existencias o a la cobranza de cuentas pendientes. La prueba defensiva mide la capacidad de la compañía para operar con sus activos en el corto plazo, su fórmula es:

$$\text{Defensiva} = (\text{Caja y bancos} / \text{Pasivo Corriente})$$

NIC1 Presentación de estados financieros

Abanto (2012) afirma:

Esta norma establece las bases para la presentación de los estados financieros de propósito general, para asegurar que los mismos sean comparables tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores. [...] esta norma establece requerimientos generales para la presentación de estados financieros, guías para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido.

Para cumplir con este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de una entidad:

- a) Activos;
- b) Pasivos;
- c) Patrimonio;
- d) Ingresos y gastos, en la que se incluye las ganancias y pérdidas;
- e) Aportaciones de los propietarios y distribuciones a los mismos en su condición de tales;
- f) Flujo de efectivo.

Esta información junto con la contenida en las notas ayuda a los usuarios a predecir los flujos de efectivo futuro de la entidad. [...]

Conjunto completo de estados financieros

Un juego completo de estados financieros comprende:

- a) Un estado de situación financiera al final del periodo;
- b) Un estado de resultado integral del periodo;
- c) Un estado de cambio del patrimonio del periodo;
- d) Un estado de flujo de efectivo del periodo;
- e) Notas, que incluyan un resumen de las políticas contables más significativa y otra información explicativa. (pp.21-23).

2.3 Definición conceptual de la terminología empleada.

Activo

Conjunto de bienes y derechos sobre bienes que posee una empresa, que tenga valor en dinero y que sean de su propiedad. (Sánchez, 2009, p.6)

Activo corriente

Son las partidas que representan el efectivo o que se espera que, en forma razonable, se conviertan en efectivo, normalmente para ser usadas o vendidas en el plazo de un año (Forsyth, 2006, p.236).

Activo no corriente

Aquellos activos cuya realización o el ciclo de operaciones exceda de un año, deben consignar la correspondiente aclaración y estimar el monto no realizable dentro de este periodo y excluirlo del activo corriente (Sánchez, 2009, p.7).

Análisis financiero

El análisis de los estados financieros nos permite evaluar la situación financiera de la empresa, tomando como base la información contable histórica, así como información complementaria (Forsyth, 2006, p.235).

Capital

El capital está conformado por los recursos permanentes que se requieren para financiar las operaciones de la empresa. Se incluyen todas las cuentas del lado derecho del Balance (pasivo y patrimonio), con excepción de los pasivos que se generan en forma espontánea como consecuencia de las operaciones del negocio (Forsyth, 2006, pp.105-106).

Capital de trabajo

Se define como el total del activo corriente menos el total del pasivo corriente (Sánchez, 2007, p.82).

Ciclo de cobro

El tiempo que tarda la empresa en coleccionar sus cuentas por cobrar después de realizar sus ventas a crédito. El proceso de cobranza es la parte que asegura las entradas de efectivo provenientes de las operaciones fundamentales (Sánchez, 2007, p. 85).

Clasificación de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar deben clasificarse como activos corrientes y presentarse en el estado de situación financiera. Atendiendo a su origen las cuentas por cobrar pueden clasificarse de la siguiente manera: cuentas por cobrar comerciales y cuentas por cobrar diversas (Aguilar, 2013, p.7).

Crédito

Es el poder para obtener bienes y servicios por la promesa de pago en una fecha determinada a futuro (Aguilar, 2013, p.27).

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son el resultado del otorgamiento de un crédito a un cliente. En muchas empresas, los saldos de cuentas por cobrar representan un nivel apreciable de inversión dentro del activo corriente, que no se pueden utilizar mientras no se cobren (Sánchez, 2007, p.82)

Estado de situación financiera

El balance general es un estado financiero que expresa la situación financiera de una empresa a una fecha dada; o dicho de otro modo, el balance general es un estado en el que se exhiben el activo, el pasivo y el patrimonio neto de un negocio, a una fecha determinada (Sánchez, 2007, p.82).

Estado de resultados

Estado financiero que muestra los resultados de una empresa durante un periodo específico de tiempo, generalmente un año. Muestra, en términos contables, todos los ingresos, costos y gastos, impuestos y utilidades (o pérdidas) (Sánchez, 2007, p.82).

Financiamiento

La obtención de recursos o medios de pago, que se destinan a la adquisición de los bienes de capital que la empresa necesita para el cumplimiento de sus fines (Flores, 2012, p.26).

Flujo de efectivo

Es el estado que informa sobre la utilización de los activos monetarios representativos de efectivo y otros activos líquidos equivalentes clasificando los movimientos por actividades e indicando la variación neta de dicha magnitud en el ejercicio (Sánchez, 2007, p.18).

Gastos

Disminuciones en los beneficios económicos, producidos en el periodo contable, en forma de salidas o disminuciones del valor de los activos, o bien originados en una obligación o aumento de los pasivos, que dan como resultado disminuciones en el patrimonio neto, y no están relacionados con las distribuciones realizadas a los propietarios de este patrimonio (Flores, 2012, p.19).

Gestión de cobranza

El proceso de la cobranza inicia después de que se ha otorgado el crédito y el cliente debe pagarlo; entonces, puede ocurrir lo siguiente: El acreditado comienza a pagar en tiempo y forma o el acreditado incumple. En ese sentido, el análisis de la cobranza comienza con el procedimiento de reembolso (Morales, A. y Morales, J., 2014, p.144).

Indicadores de liquidez

Son aquellos que miden la capacidad de la empresa para hacer frente a sus compromisos (obligaciones) de corto plazo. Los principales son los siguientes: liquidez general, prueba ácida y prueba defensiva (Sánchez, 2007, pp.105-107).

Ingresos

Son los incrementos en los beneficios económicos, producidos durante el periodo contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como disminuciones de las obligaciones, que resultan en aumentos del patrimonio neto, y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios a este patrimonio (Flores, 2012, p.19).

Leasing

Es una operación mediante la cual se entrega a título de arrendamiento bienes muebles (como maquinaria y equipos) o inmuebles de arrendamiento, financiando su uso y goce a cambio de pagos periódicos durante un plazo determinado, pudiendo el arrendatario, al final del periodo, ejercer la opción de compra del bien que le fue arrendado y que tuvo en uso (Sánchez, 2009, p.207).

Línea de crédito

La línea de crédito es un convenio informal entre un banco y un cliente con respecto a una suma total de crédito que el banco le permitirá tener a la empresa en cualquier momento (Sánchez, 2009, p.203).

Los estados financieros

El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, desempeño y cambios en la situación financiera para asistir a una amplia gama de usuarios en la toma de decisiones económicas (Flores, 2012, p.16).

Rentabilidad

La rentabilidad del negocio está directamente relacionada con las utilidades que se obtienen de las ventas (Sánchez, 2007, p.82).

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación. El tipo de investigación que se realizó fue aplicada, Carrasco (2007) afirma: “Esta investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad” (p.43).

El método de investigación utilizada fue cuantitativo. La investigación cuantitativa debe ser lo más “objetiva” posible. Los fenómenos que se observan o miden no deben ser afectados por el investigador, quien debe evitar en lo posible que sus temores, creencias, deseos y tendencias influyan en los resultados del estudio o interfieran en los procesos y que tampoco sean alterados por las tendencias de otros. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

Esta investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, ya que combina la indagación contable de carácter documental, con la investigación contable de campo y se tiene acceso a toda la información. El presente informe fue desarrollado respaldándose en conocimientos contables, experiencia profesional, aplicación de un cuestionario y recolección de información dentro de las instalaciones de la Empresa Inmobiliaria Familia Flores S.A.C - 2016.

3.1.2 Diseño de investigación

Este trabajo fue de un diseño no experimental transeccional, específicamente es del tipo correlacional descriptivo y comparativo, explicativo por tratarse del estudio de una empresa específica del sector de bienes y raíces, por proporcionarnos información actualizada acerca de un conjunto de muestras para la presente investigación.

Se escogió este tipo de diseño esencialmente porque se tuvo acceso a la información documentaria, y porque en este diseño no se permite manipular o

modificar las variables de investigación. Los diseños de investigación transeccional o transversal, consiste en la recolección de datos, su propósito fue describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández et al., 2010). Los diseños descriptivos se utilizan para el análisis de las características, rasgos, propiedades de una variable, es la fotografía de un fenómeno de la realidad (Carrasco, 2007).

La Investigación es del tipo Explicativa, dado que sirve para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno natural y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Carrasco (2007) afirma: “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (pp.236-237).

La población está compuesta por 57 personas entre directorio, accionistas, gerencia, administración, ventas, finanzas, contabilidad, área técnica y operarios de la empresa Inmobiliaria Familia flores S.A.C.

A continuación, se muestra en la siguiente tabla el personal que labora en las diferentes áreas de la empresa en estudio como el total de la población.

Tabla 6

Población de estudio

Área	N° de Personas
Accionistas	2
Directorio	2
Gerencia	5
Administración	8
Ventas	11
Finanzas	2
Contabilidad	6
Área técnica	6
Operarios	15
Total	57

3.2.2 Muestra

Carrasco (2007) explica que las muestras no probabilísticas por conveniencia o intencionadas son aquellas que se selecciona según su propio criterio del investigador, es decir, que la muestra sea lo más representativa posible, conociendo las características de la población en estudio.

En consecuencia, el tipo de muestreo utilizado es, no probabilístico por conveniencia, porque no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación, para nuestro estudio se tomaron parte de la población elegidos convenientemente, es decir, se eligió cuarenta y dos (42) personas entre directorio, accionistas, gerencia, administración, ventas, finanzas, contabilidad y área técnica de la empresa Inmobiliaria Familia flores S.A.C.

3.3 Hipótesis de la investigación

3.3.1 Hipótesis General

El otorgamiento del crédito se relaciona significativamente con las cuentas por cobrar de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC del distrito de Villa María del Triunfo 2016.

3.3.2 Hipótesis Específicas

- Las políticas de crédito se relacionan significativamente con las políticas de cobranza de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC.
- Existe una relación significativa entre el riesgo crediticio y la gestión o rotación de cuentas por cobrar de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC.
- Los procesos de crédito se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC.

3.4 Variables – Operacionalización de la investigación

Las variables de estudio son crédito y cuentas por cobrar, la cual se determinó la relación existente entre ellas. Las dimensiones de la variable crédito fueron: Políticas de crédito, riesgo crediticio y proceso de crédito y las dimensiones de la variable cuentas por cobrar fueron: Política de cobranza, gestión o rotación y Liquidez.

3.4.1 Variable: Créditos

Los indicadores para medir el crédito se utilizó formatos de evaluación del conocimiento del crédito, 5 c del crédito, técnica de análisis, límites de crédito, comportamiento de pago, porcentaje de descuento por pronto pago, tiempo máximo de análisis de carpeta e indicadores de morosidad.

3.4.2 Variable: Cuentas por cobrar

Los indicadores para medir la variable cuentas por cobrar fueron a través de indicadores de actividad u operativos, indicadores de liquidez y la técnica de aumentos y disminuciones de los estados financieros, estos son: índice periodo medio de cobro, índice de rotación de cuentas por cobrar, índice periodo medio de pago, índice de rotación de cuentas por pagar, índice de inmovilización de existencias y el índice de rotación de existencias; así como también, para el análisis de la liquidez fueron: índice de liquidez, índice de prueba ácida, índice de prueba defensiva, indicador de capital de trabajo, análisis de estados financieros vertical y horizontal.

3.5 Métodos y técnicas de investigación

3.5.1 Métodos

Bernal (2010) sostiene:

Método cuantitativo o método tradicional se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas en forma deductiva. (p. 60).

De lo expuesto por el autor, nuestra investigación utilizó el método cuantitativo porque, buscó relacionar la variable créditos y cuentas por cobrar de la empresa en estudio.

3.5.2 Técnicas de Investigación

Información Indirecta

Recopilación de la información existente en fuentes bibliográficas (para analizar temas generales sobre la investigación a realizar), hemerográficas y estadísticas; recurriendo a las fuentes originales en lo posible: éstas fueron libros, revistas especializadas, periódicos escritos por autores expertos y páginas web de Internet.

Información Directa

Este tipo de información se obtendrá mediante la aplicación de encuestas, cuya muestra fue no probabilística por conveniencia y se seleccionaron cuarenta y dos (42) personas de la población; al mismo tiempo, se aplicó la técnica de observación y la técnica de análisis documental analizando con razones financieras de gestión o rotación y liquidez.

3.6 Descripción de los instrumentos utilizados

Instrumentos:

Todo instrumento para recabar información debe tener dos requisitos fundamentales validez y confiabilidad. Para nuestra investigación se utilizó los siguientes instrumentos:

- Cuestionario
- Análisis documental (inventario)
- Análisis de estados financieros

3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos

Esta medida nos permite comprobar la consistencia interna de todos los indicadores al medir el concepto, es decir, evaluamos con qué rigurosidad las variables observables se correlacionan entre sí (créditos y cuentas por cobrar).

Cualquier cuestionario, compuesto por varios ítems o enunciados, debe permitir la evaluación de un constructo o realidad global desde múltiples perspectivas o puntos de vista, que son los que recogen las diversas dimensiones o indicadores del mismo a través de los enunciados de los ítems. Así, el procedimiento de análisis de consistencia interna detecta hasta qué punto es fiable la realidad evaluada con el cuestionario utilizado.

Este tipo de análisis indica el grado en que distintos ítems son coherentes entre sí, midiendo de esta forma la misma variable o una misma magnitud (Forsyth, 2006). Se trata de una medida de homogeneidad, donde el estadístico más popular para evaluar esta dimensión de confiabilidad es el coeficiente alfa de Cronbach, que refleja el grado de co-variación de los ítems. Su valor puede variar entre cero y uno, si bien es posible la existencia de valores negativos, lo que indicaría que en la escala hay algunos ítems que miden lo opuesto a lo que miden los demás. Por tanto, si los ítems covarían fuertemente asumirá un valor cercano a uno, mientras que, si los ítems son linealmente independientes, asumirá valores cercanos a cero (Carrasco, 2007).

Nunnally (1978) estableció un rango de puntuaciones basándose en el grado de co-variación de los ítems, permitiendo así comprobar si los resultados de las escalas poseen la consistencia interna necesaria para considerarla como de evaluación fiable.

Tabla 7

Rango de fiabilidad

RANGO	ESTADO
>0.9	Excelente
0.8-0.9	Bueno
0.7-0.8	Aceptable
0.6-0.7	Débil
0.5-0.6	Mediocre

Fuente: Nunnally (1978)

Se observa en la tabla 7 las categorías según los intervalos para medir la fiabilidad de los datos analizados, donde se muestra los rangos y el estado.

CAPÍTULO IV

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS**

4.1 Validación del instrumento

Validez del instrumento de las variables créditos y cuentas por cobrar

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 8

Resultados de la validación del cuestionario créditos y cuentas por cobrar

Validador	Experto	Aplicabilidad
Ademar Vargas	Metodológico	Aplicable
Lorenzo Zabaleta Orbegoso	Temático	Aplicable
Wilber H. Flores Vilca	Estadístico	Aplicable

Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

Análisis de fiabilidad

“La confiabilidad varía de acuerdo con el número de ítems que incluya el instrumento de medición. Cuantos más ítems haya, mayor será ésta” (Hernández et al., 2010, p.208).

De acuerdo con el autor, para el cuestionario análisis del crédito y cuentas por cobrar, se procedió a ejecutar el método de consistencia interna, por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach de los 20 ítems que compone el instrumento, obteniendo un valor de (0,855), lo cual indica que se presenta una alta confiabilidad, como se presenta a continuación:

Tabla 9

Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,855	20

Como se puede apreciar, el resultado tiene un valor α de 0.855, lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos, tal como se muestra en la tabla 8.

Tabla 10

Alfa de Cronbach

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Descuento por pronto pago	87,88	30,644	,743	,837
Tiempo de análisis de carpeta	88,02	31,292	,612	,842
Índice de morosidad	87,86	31,833	,553	,845
Riesgo inmediato de impago	87,95	31,851	,488	,847
Límite máximo de crédito	87,90	32,918	,368	,852
Índice de comportamiento de pago	88,07	33,336	,250	,858
Conocimiento de perfil del cliente	87,93	33,239	,316	,854
Evaluación de las 5 c del crédito	87,67	33,837	,426	,851
Gastos de departamento	87,81	33,377	,355	,852
Técnica de análisis de crédito	87,79	32,563	,461	,848
Plazo de cobranza	87,86	32,272	,531	,846
Recuperación de cuentas morosas	88,02	31,292	,612	,842
Carteras vencidas	87,86	31,833	,553	,845
Periodo medio de cobro	87,98	31,487	,503	,846
Periodo medio de pago	87,88	33,034	,355	,852
Inmovilización de existencias	88,00	32,878	,336	,854
Capital de trabajo	87,98	33,195	,318	,854
Índice de liquidez	87,74	33,661	,336	,853
Índice de prueba ácida	87,83	33,167	,383	,851
Índice de prueba defensiva	87,93	31,922	,418	,851

4.2 Descripción de los resultados

4.2.1 Descripción del nivel de créditos en la Empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC, 2016

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes de los otorgamientos de créditos.

Niveles	<i>f_i</i>	%
Malo	9	21.4
Regular	21	50.0
Bueno	12	28.6
Total	42	100.0

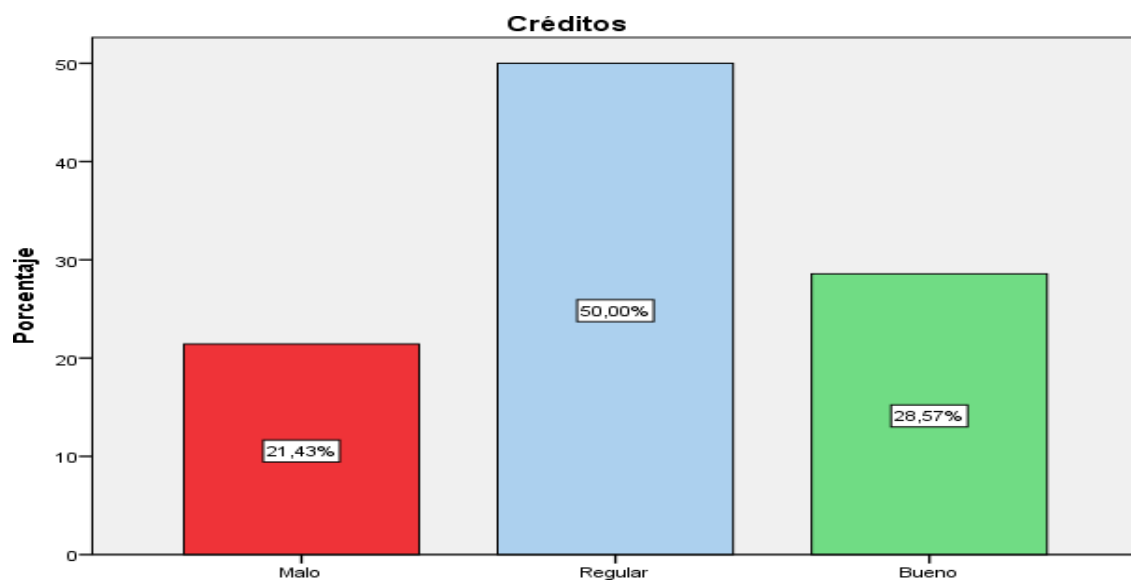


Figura 7. Distribución porcentual según nivel de la variable crédito.

Se observa en el gráfico que, del total de encuestados, es decir, 42 personas, el 50% representados por 21 personas respondieron que los otorgamientos de los créditos de la empresa son regulares, el 28.57% representados por 12 personas respondieron que son buenos y el 21.43% representados por 9 personas respondieron que son malos, con relación al análisis de la variable crédito. De tal manera, podemos afirmar que las respuestas tienen una mayor inclinación que los créditos de la empresa son regulares.

4.2.1.1 Descripción del nivel de políticas de crédito en la Empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC, 2016.

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes de las políticas de crédito.

Niveles	<i>f_i</i>	%
Malo	7	16.7
Regular	13	31.0
Bueno	22	52.4
Total	42	100.0

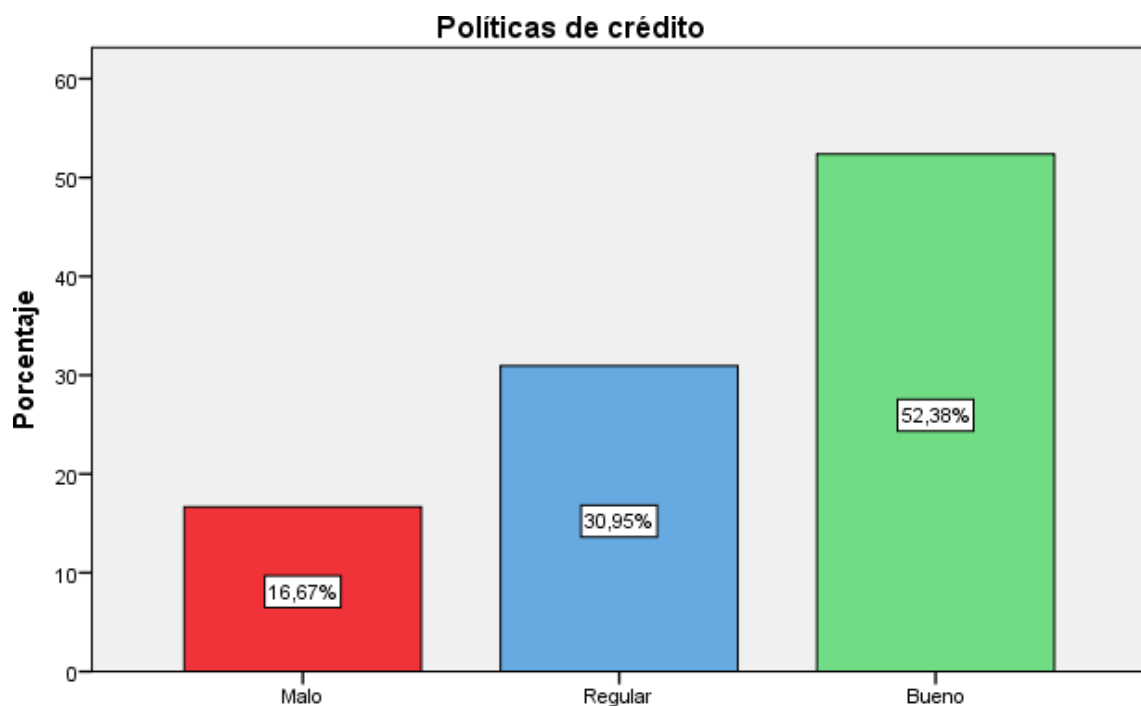


Figura 8. Distribución porcentual según nivel de las políticas de crédito.

Se observa en el gráfico que, del total de encuestados, es decir, 42 personas, el 52,38% representados por 22 personas respondieron que las políticas de crédito de la empresa son buenos, el 30,95% representados por 13 personas respondieron que son regulares y el 16,67% representados por 7 personas respondieron que son malos, con relación al análisis de la variable políticas de crédito, se concluye que de las personas encuestadas cree en mayor proporción que las políticas de crédito de la empresa son buenas.

4.2.1.2 Descripción del nivel del riesgo crediticio en la Empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC, 2016.

Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes del riesgo crediticio.

Niveles	<i>f_i</i>	%
Malo	5	11.9
Regular	24	57.1
Bueno	13	31.0
Total	42	100.0

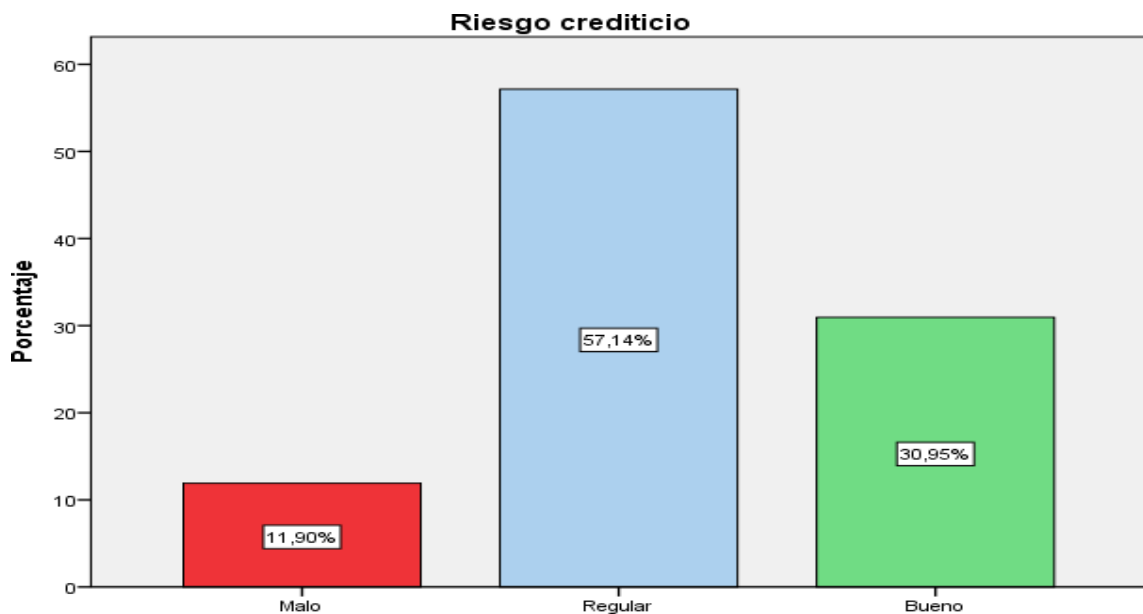


Figura 9. Distribución porcentual según nivel del riesgo crediticio.

En la figura 9 se observa que del total de encuestados, es decir, 42 personas, el 57,14% representados por 24 personas respondieron que las riesgo crediticio de la empresa son regulares, el 30.95% representados por 13 personas respondieron que son buenos y el 11.90% representados por 5 personas respondieron que son malos, con relación al análisis de la variable riesgo crediticio, se concluye que de las personas encuestadas, creen en mayor proporción que el riesgo crediticio de la empresa son regulares, esto se debería a que no se está evaluando con profundidad el riesgo crediticio otorgados a los clientes.

4.2.1.3 Descripción del nivel de proceso de crédito en la Empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC, 2016.

Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes del proceso de crédito.

Niveles	<i>f_i</i>	%
Malo	7	16.7
Regular	15	35.7
Bueno	20	47.6
Total	42	100.0

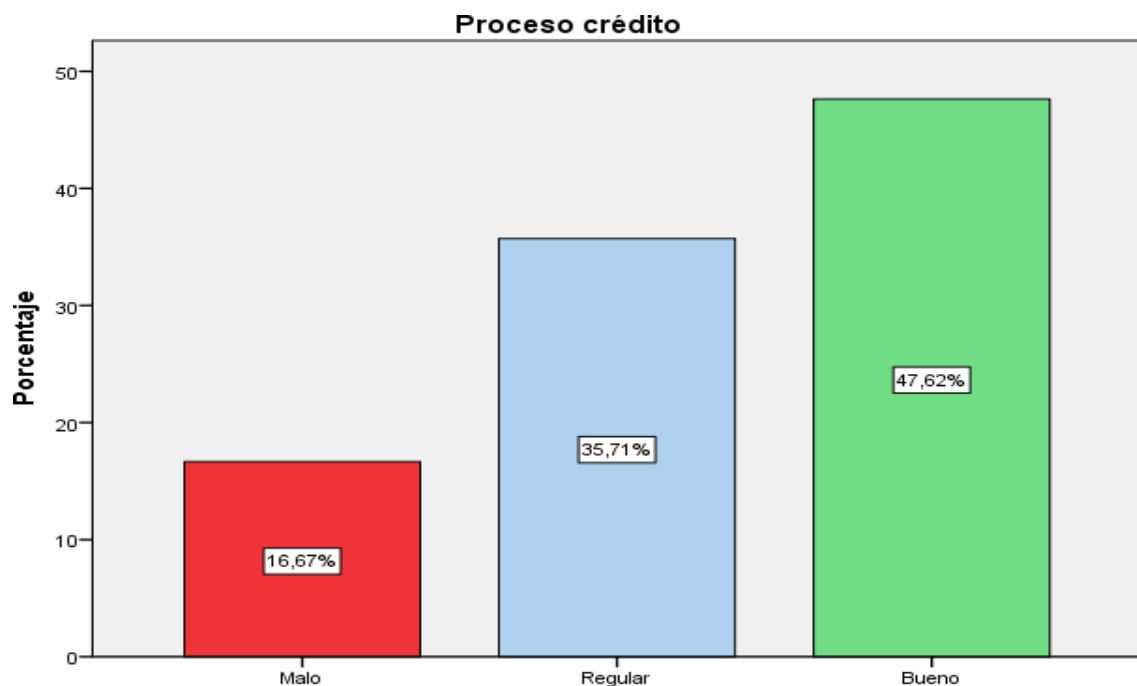


Figura 10. Distribución porcentual según nivel del proceso de crédito.

En la figura 10 se observa que del total de encuestados, es decir, 42 personas, el 47,62% representados por 20 personas respondieron que el proceso de crédito de la empresa son buenos, el 35,71% representados por 15 personas respondieron que son regulares y el 16,67% representados por 7 personas respondieron que son malos, con relación al análisis de la variable proceso de crédito, se concluye que de las personas encuestadas, creen en mayor proporción que el proceso de crédito de la empresa son buenos en términos generales.

4.2.2 Descripción del nivel de cuentas por cobrar en la Empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC, 2016

Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes de cuentas por cobrar.

Niveles	<i>f_i</i>	%
Peor	8	19.0
Igual	23	54.8
Mejor	11	26.2
Total	42	100.0

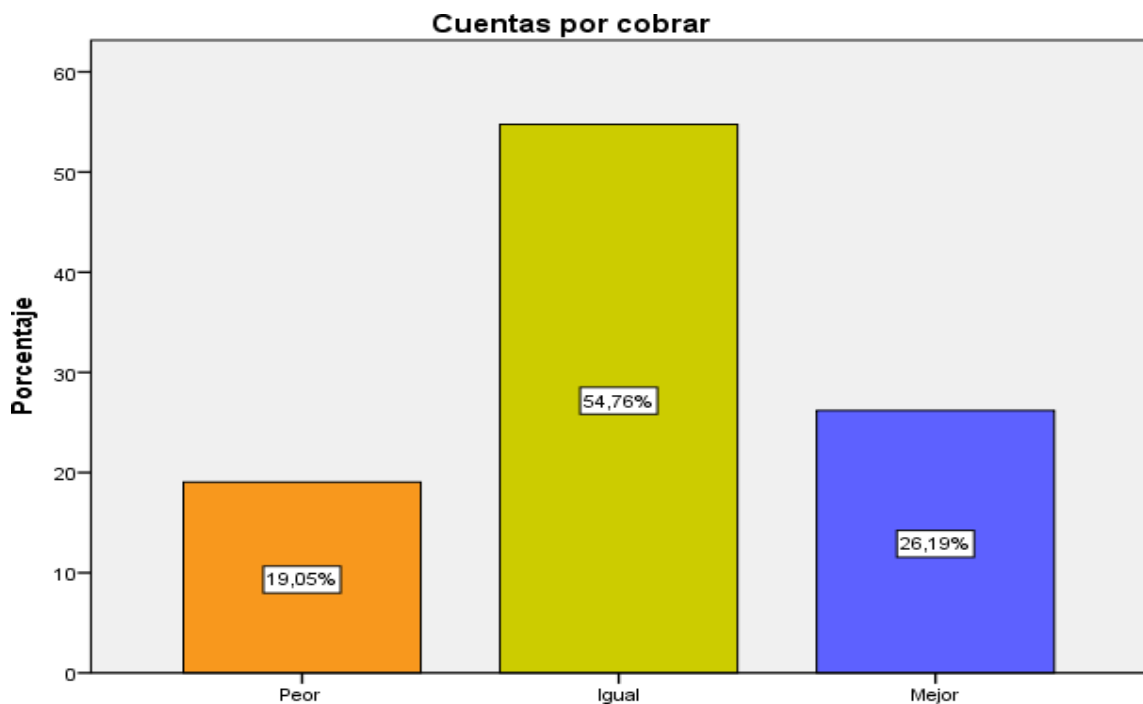


Figura 11. Distribución porcentual según nivel de cuentas por cobrar.

Se observa en el gráfico que, del total de encuestados, es decir, 42 personas, el 54.76% representados por 23 personas respondieron que las cuentas por cobrar de la empresa se mantienen iguales, el 26.19% representados por 11 personas respondieron que ha mejorado las cuentas por cobrar y el 19.05% representados por 8 personas respondieron que están peor que antes. De tal manera, podemos afirmar que las respuestas tienen una mayor inclinación que las cuentas por cobrar de la empresa se mantienen iguales.

4.2.2.1 Descripción del nivel de políticas de cobranza en la Empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC, 2016.

Tabla 16

Distribución de frecuencias y porcentajes de políticas de cobranza.

Niveles	<i>f_i</i>	%
Peor	7	16.7
Igual	13	31.0
Mejor	22	52.4
Total	42	100.0

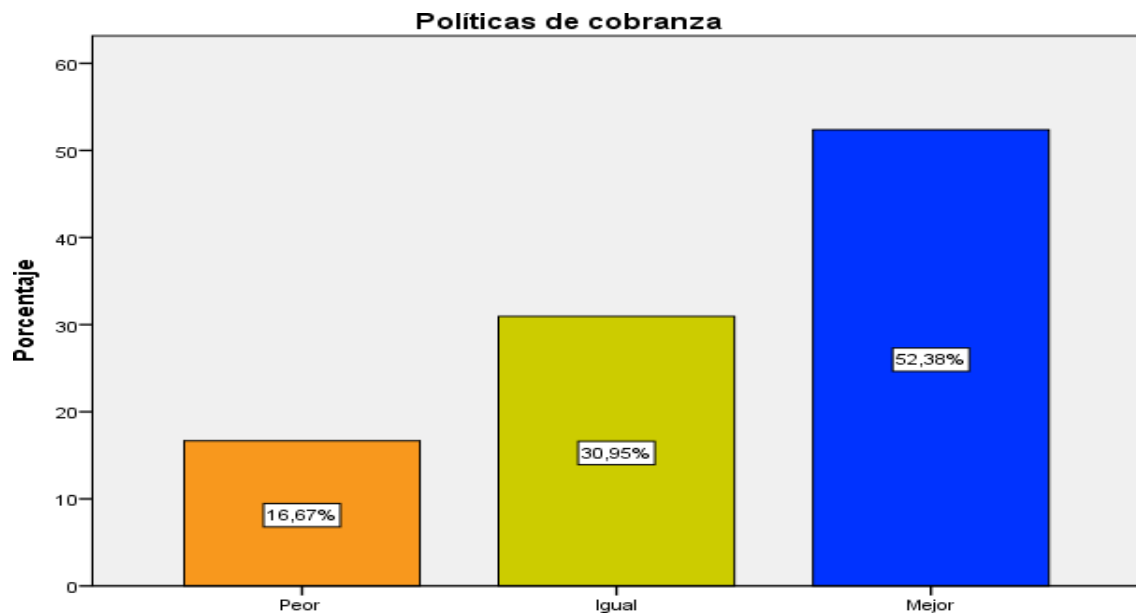


Figura 12. Distribución porcentual según nivel de políticas de cobranza.

Se observa en el gráfico que, del total de encuestados, es decir, 42 personas, el 52,38% representados por 22 personas respondieron que las políticas de cobranza de la empresa están mejor, el 30,95% representados por 13 personas respondieron que se mantienen igual y el 16,67% representados por 7 personas respondieron que las políticas de cobranza están peor, con relación al análisis de la variable políticas de cobranza, se concluye que de las personas encuestadas cree en mayor proporción que la presente dimensión en análisis, encuentran mejor que antes, evidenciándose gráficamente.

4.2.2.2 Descripción del nivel de rotación en la Empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC, 2016.

Tabla 17

Distribución de frecuencias y porcentajes de rotación.

Niveles	<i>f_i</i>	%
Peor	7	16.7
Igual	19	45.2
Mejor	16	38.1
Total	42	100.0

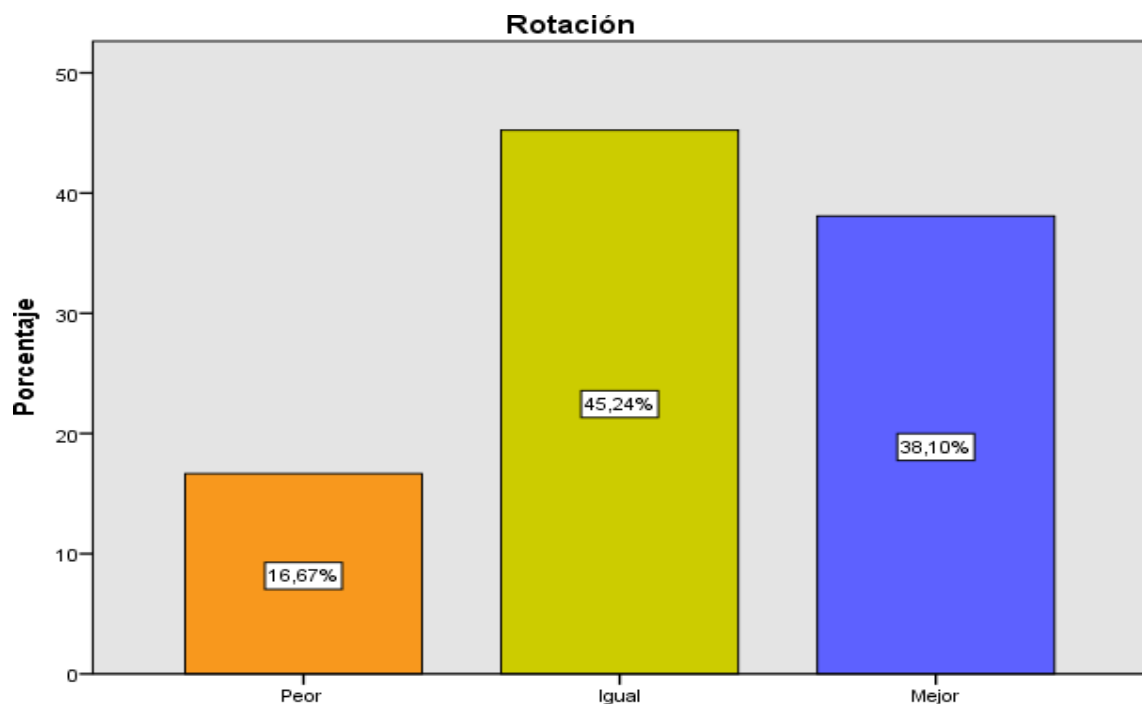


Figura 13. Distribución porcentual según nivel de rotación.

En la figura 13 se observa que del total de encuestados, es decir, 42 personas, el 45,24% representados por 19 personas respondieron que la rotación de la empresa se mantienen igual, el 38.10% representados por 16 personas respondieron que están mejor que antes y el 16.67% representados por 7 personas respondieron que la rotación se encuentra peor que antes, por tanto, con relación al análisis de la variable rotación concluimos que de las personas encuestadas, creen en mayor proporción que la rotación de la empresa se mantienen igual.

4.2.2.3 Descripción del nivel de liquidez en la Empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC, 2016.

Tabla 18

Distribución de frecuencias y porcentajes de liquidez.

Niveles	<i>f_i</i>	%
Peor	9	21.4
Igual	16	38.1
Mejor	17	40.5
Total	42	100.0

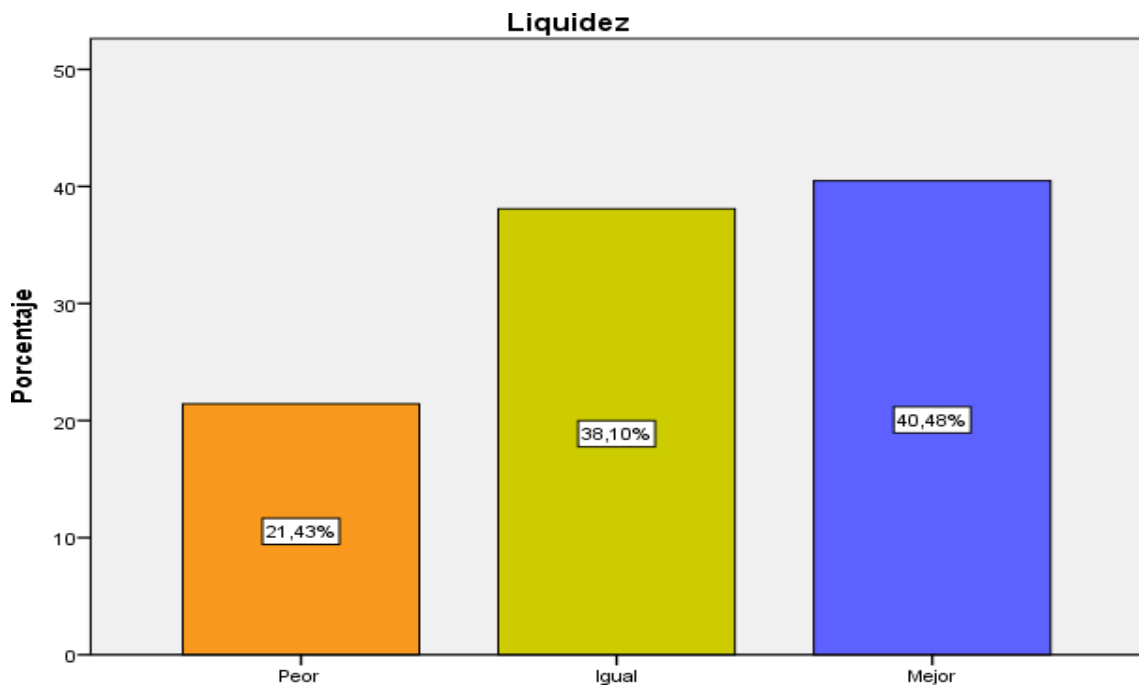


Figura 14. Distribución porcentual según nivel de liquidez.

En la figura 14 se observa que del total de encuestados, es decir, 42 personas, el 40,48% representados por 17 personas respondieron que la liquidez de la empresa se encuentran mejor que antes, el 38.10% representados por 16 personas respondieron que se encuentran igual que antes y el 21.43% representados por 9 personas respondieron que la liquidez están peor que antes, se concluye que de las personas encuestadas, creen en mayor proporción que la liquidez de la empresa se encuentran mejor que antes, sustentados con la gráfica.

4.3 Análisis descriptivo comparativo de morosidad 2016 y 2017

Tabla 19

Indicadores de morosidad por programas de viviendas y años

Estadísticos descriptivos						
PROG.VIV		N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
BOSQUE I	MOROSIDAD2016	1	7002	7002	7002,00	.
	MOROSIDAD2017	1	6142	6142	6142,00	.
	N válido (por lista)	1				
BOSQUE II	MOROSIDAD2016	1	3589	3589	3589,00	.
	MOROSIDAD2017	1	582	582	582,00	.
	N válido (por lista)	1				
BOSQUE III	MOROSIDAD2016	1	66338	66338	66338,00	.
	MOROSIDAD2017	1	8671	8671	8671,00	.
	N válido (por lista)	1				
BOSQUE IV	MOROSIDAD2016	1	104425	104425	104425,00	.
	MOROSIDAD2017	1	101682	101682	101682,00	.
	N válido (por lista)	1				
DPTOS.VILLA POETA	MOROSIDAD2016	1	0	0	,00	.
	MOROSIDAD2017	1	2190	2190	2190,00	.
	N válido (por lista)	1				
EL MIRADOR	MOROSIDAD2016	1	33103	33103	33103,00	.
	MOROSIDAD2017	1	41979	41979	41979,00	.
	N válido (por lista)	1				
JARDINES I	MOROSIDAD2016	1	1236	1236	1236,00	.
	MOROSIDAD2017	1	163249	163249	163249,00	.
	N válido (por lista)	1				
JARDINES II	MOROSIDAD2016	1	150948	150948	150948,00	.
	MOROSIDAD2017	1	1194	1194	1194,00	.
	N válido (por lista)	1				
MANZANOS	MOROSIDAD2016	1	24672	24672	24672,00	.
	MOROSIDAD2017	1	10366	10366	10366,00	.
	N válido (por lista)	1				
VILLA EL SOL ii	MOROSIDAD2016	1	42424	42424	42424,00	.
	MOROSIDAD2017	1	29952	29952	29952,00	.
	N válido (por lista)	1				
VILLA TISHELL	MOROSIDAD2016	1	94354	94354	94354,00	.
	MOROSIDAD2017	1	115903	115903	115903,00	.
	N válido (por lista)	1				

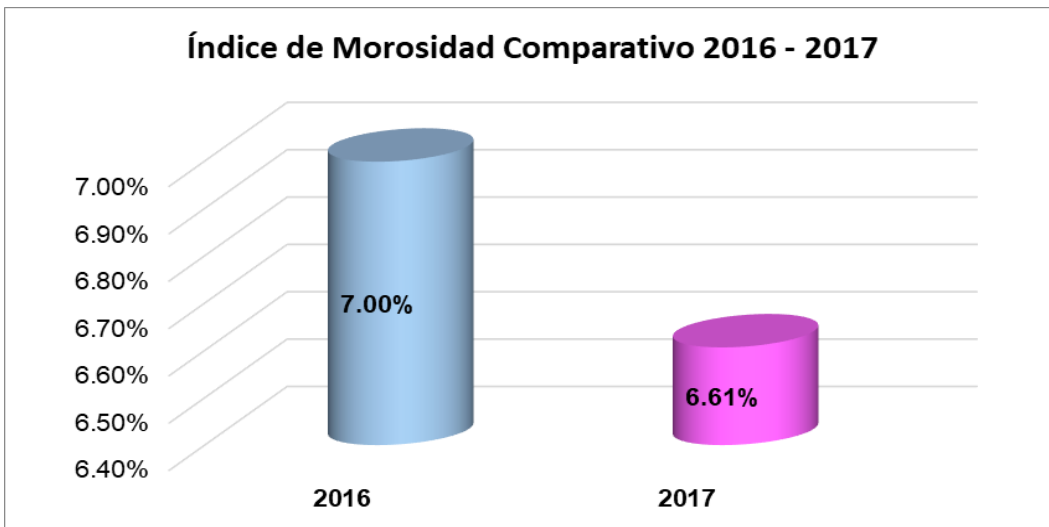


Figura 15. Índice de morosidad de clientes - comparativos

Según la figura N° 15, se observa que el índice de morosidad del ejercicio 2016 fue de 7% del total de ventas al crédito y para el ejercicio 2017 se obtuvo una disminución a 6.61%, existiendo una diferencia de 0.39 puntos porcentuales, cabe señalar que la empresa se encuentra en un proceso de implementación de las políticas de crédito y cobranza.

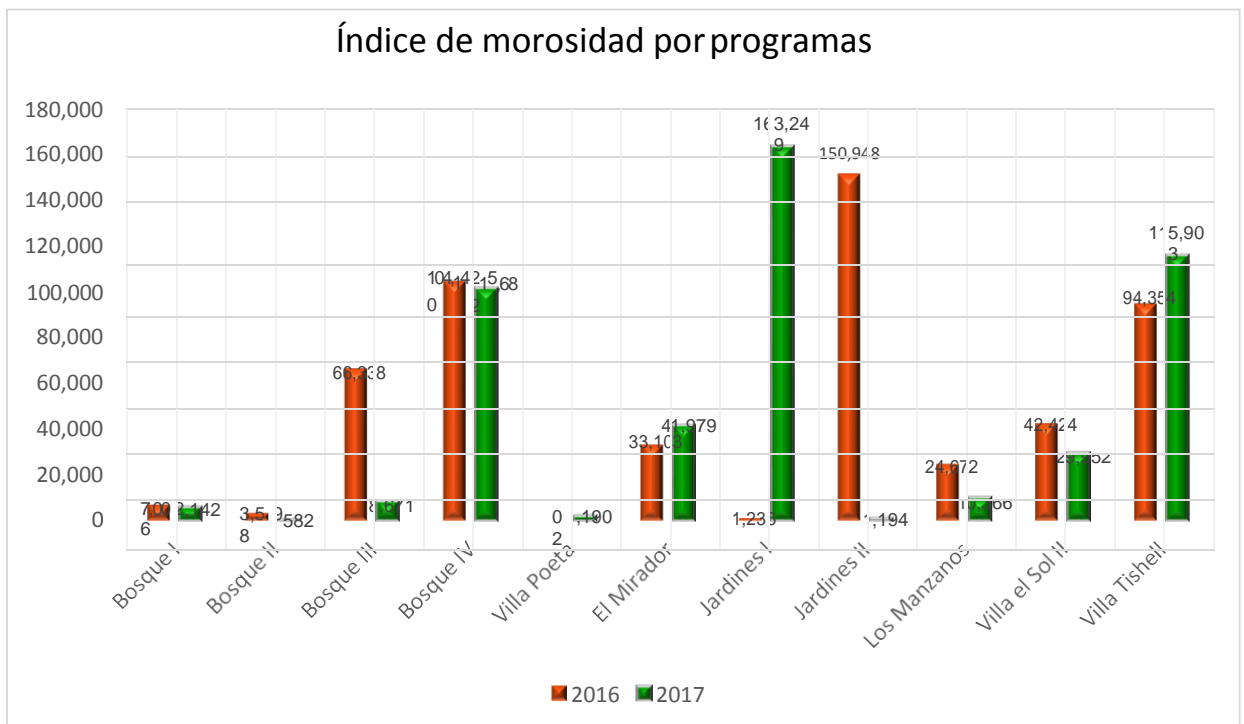


Figura 16. Índice de morosidad por programas de viviendas

Tabla 20

Ratios financieros de rotación de cuentas por cobrar y liquidez

RATIO	Descriptivos							
	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
PERIODO MEDIO DE COBRANZA	2	54,2950	5,49422	3,88500	4,9314	103,6586	50,41	58,18
ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR	2	6,6650	,67175	,47500	,6296	12,7004	6,19	7,14
PERIODO MEDIO DE PAGO	2	30,8550	21,95567	15,52500	-166,4088	228,1188	15,33	46,38
ROTACION DE CUENTAS POR PAGAR	2	15,6200	11,11572	7,86000	-84,2508	115,4908	7,76	23,48
INMOVILIZACIÓN DE EXISTENCIAS	2	603,5700	136,42918	96,47000	-622,1976	1829,3376	507,10	700,04
ROTACION EXISTENCIAS	2	,6100	,14142	,10000	-,6606	1,8806	,51	,71
CAPITAL DE TRABAJO	2	34626315,50	1016465,291	718749,5000	25493737,20	43758893,80	3,39E+7	3,53E+7
LIQUIDEZ ABSOLUTA	2	95,9900	1,96576	1,39000	78,3284	113,6516	94,60	97,38
PRUEBA ACIDA	2	72,3950	1,74655	1,23500	56,7028	88,0872	71,16	73,63
PRUEBA DEFENSIVA	2	-,6650	,00707	,00500	-,7285	-,6015	-,67	-,66
Total	20	3462719,484	10660275,81	2383710,138	-1526443,17	8451882,141	-,67	3,53E+7

Tabla 21

Nivel de significancia de los ratios financieros

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		
		RATIO
N		20
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3462719,484
	Desv. Desviación	10660275,81
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,527
	Positivo	,527
	Negativo	-,373
Estadístico de prueba		,527
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Tabla 22

Prueba Anova de ratios financieros

ANOVA					
RATIO					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	2,158E+15	9	2,398E+14	2320,892	,000
Dentro de grupos	1,033E+12	10	1,033E+11		
Total	2,159E+15	19			

4.4 Análisis descriptivo de los ratios de rotación y liquidez

Análisis de razones financieras de gestión o rotación

A continuación, se realiza un análisis comparativo de los ratios financieros de la variable cuentas por cobrar.

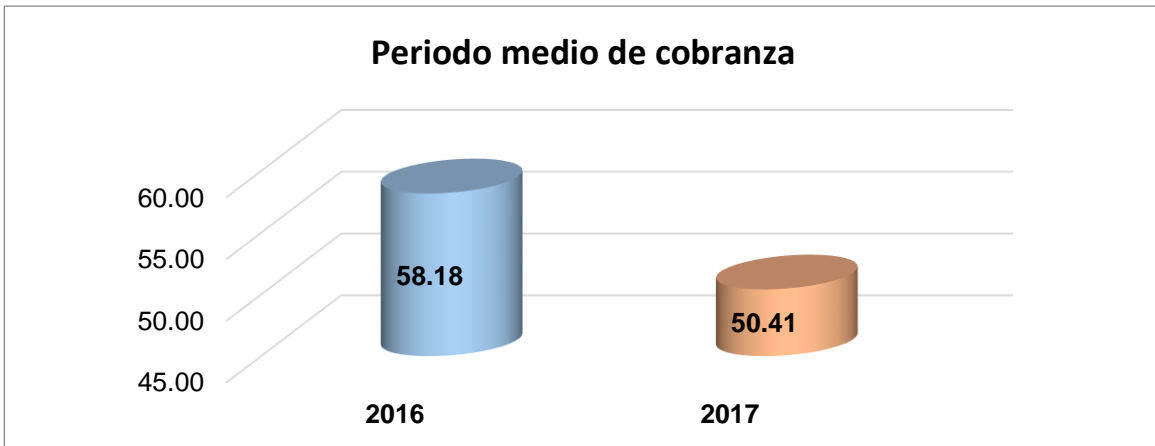


Figura 17. Ratio de periodo medio de cobranza

Se tiene que en el periodo 2016 se tardan en cobrar en promedio de 58 días, claramente se ve una mejora en el periodo 2017, pues en ese periodo se tardan 50 días aproximadamente, significando una reducción de tiempo de cobro de 8 días.

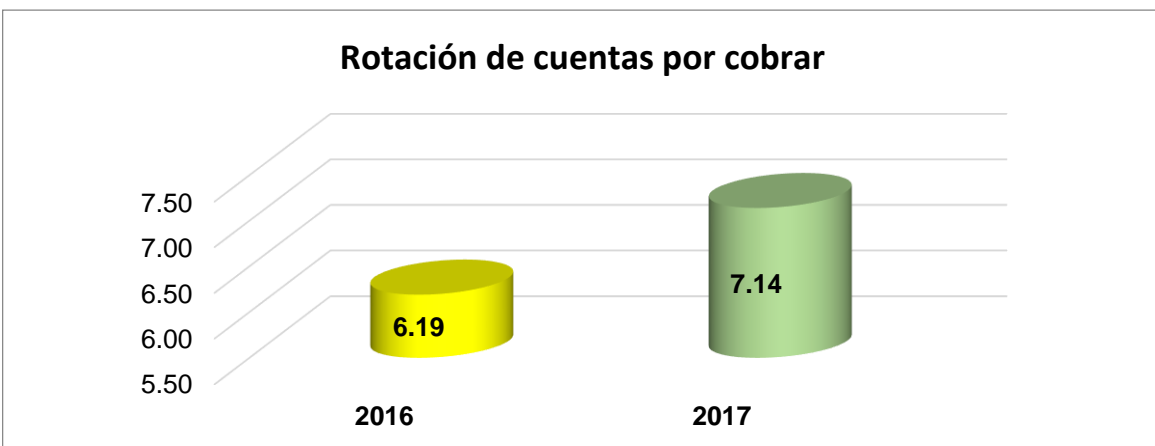


Figura 18. Ratio de rotación de cuentas por cobrar

Durante el periodo 2017 las cuentas por cobrar se renovaron 7.14 veces al año, esto significa que hubo una leve mejora pues en el periodo 2016 se renovaron 6.19 veces al año.

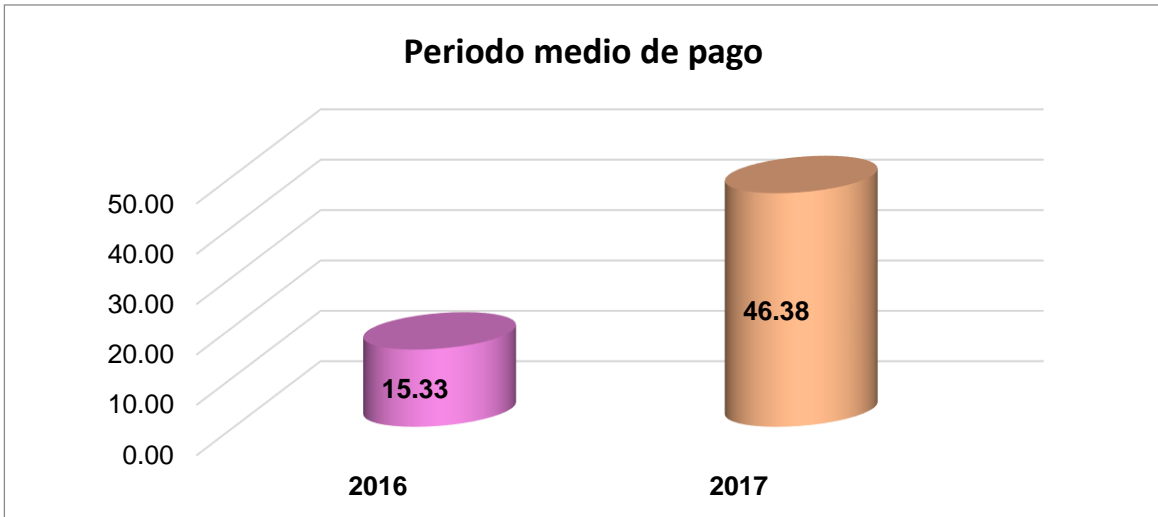


Figura 19. Ratio de periodo medio de pago

El Promedio de pago del año 2017 fue de 46.38 días que comparado con el año 2016 de 15.33 días mejoró significativamente al conseguir mayor plazo de financiación de los proveedores.

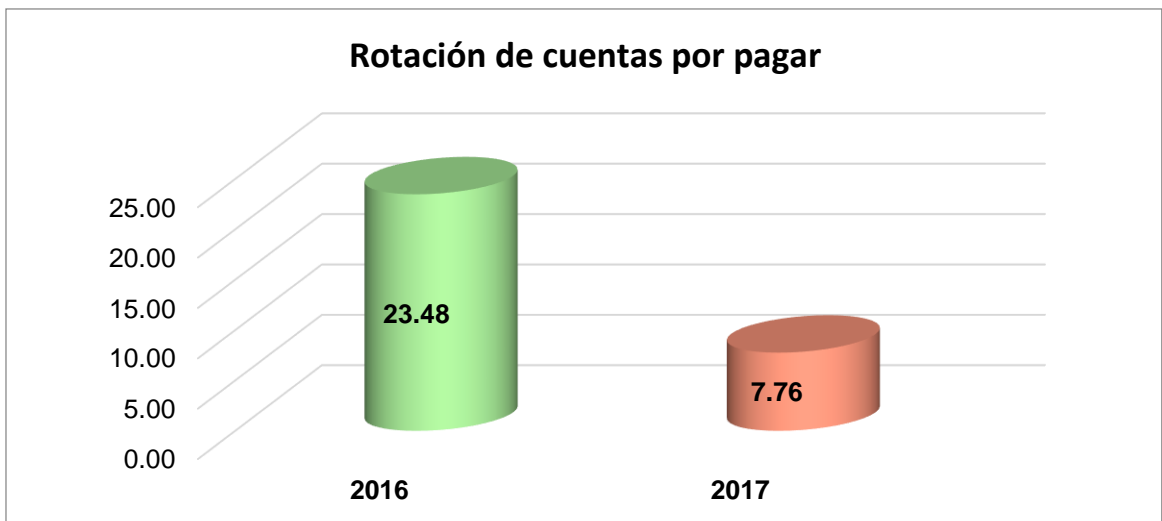


Figura 20. Ratio de rotación de cuentas por pagar

La Rotación de Cuentas por pagar del periodo 2017 es 7.76 veces, fue significativamente inferior al del periodo 2016 pues fue 23.48 veces, se aprecia que hubo un significativo mejoramiento, pues se consiguió pagar menos veces debido a la negociación de financiamiento con nuestros acreedores.

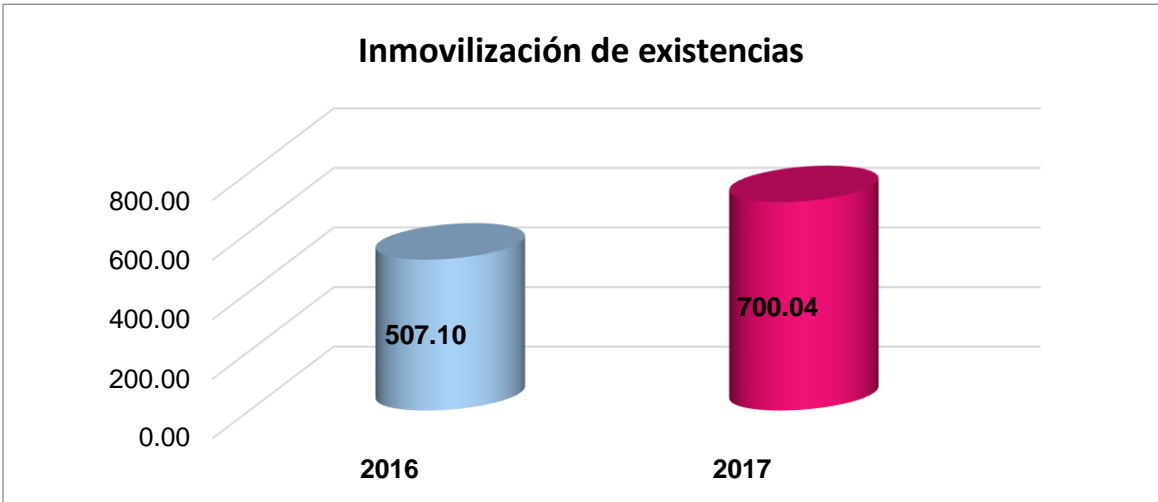


Figura 21. Ratio de inmovilización de existencias

En el periodo 2017 las mercaderías tardaron en ser vendidas 700.04 días, mientras que en periodo 2016 se tardó en vender 507.10 días, se aprecia que en el 2017 hubo atraso en las ventas pues tardaron 193 más en vender las existencias con respecto al año 2016.

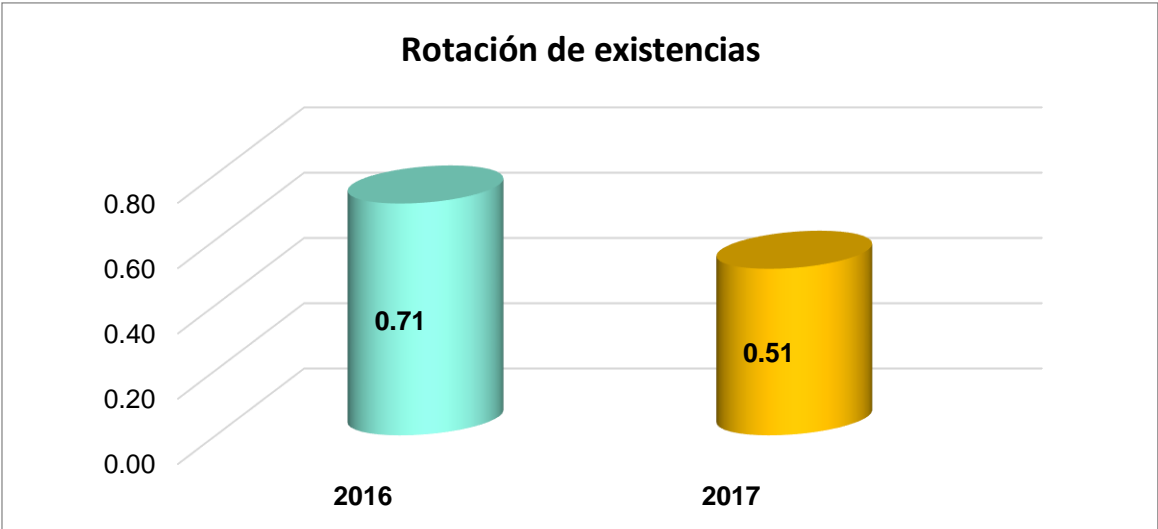


Figura 22. Ratio de rotación de existencias

Se tiene que en el periodo 2017 las existencias rotaron 0.51 veces al año, mientras que en el periodo 2016 hubo mayores veces de rotación pues rotaron 0.71 veces al año.

Análisis de razones financieras de liquidez

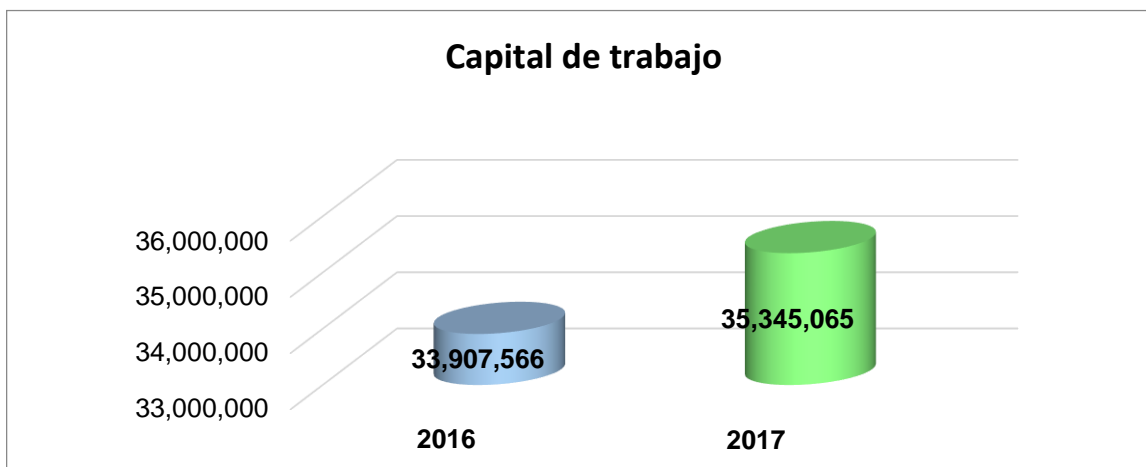


Figura 23. Ratio de capital de trabajo

En el periodo 2017 se tiene un capital de trabajo de 35,345.06, en el 2016 se puede observar que se cuenta con menor capital de trabajo representado por 33,907.56.

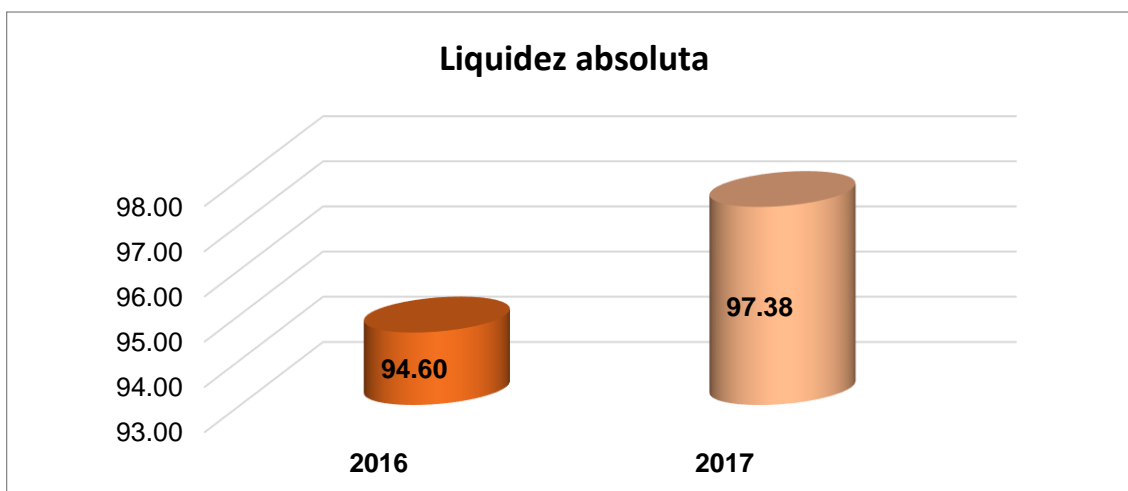


Figura 24. Ratio de liquidez absoluta

En el periodo 2017 se cuenta con S/.97.38 por cada 1 sol por pagar, se tiene una leve mejora respecto al periodo 2016 que cuenta con s/. 94.60 considerando el total activo corriente para pagar cada S/.1 de pasivo corriente

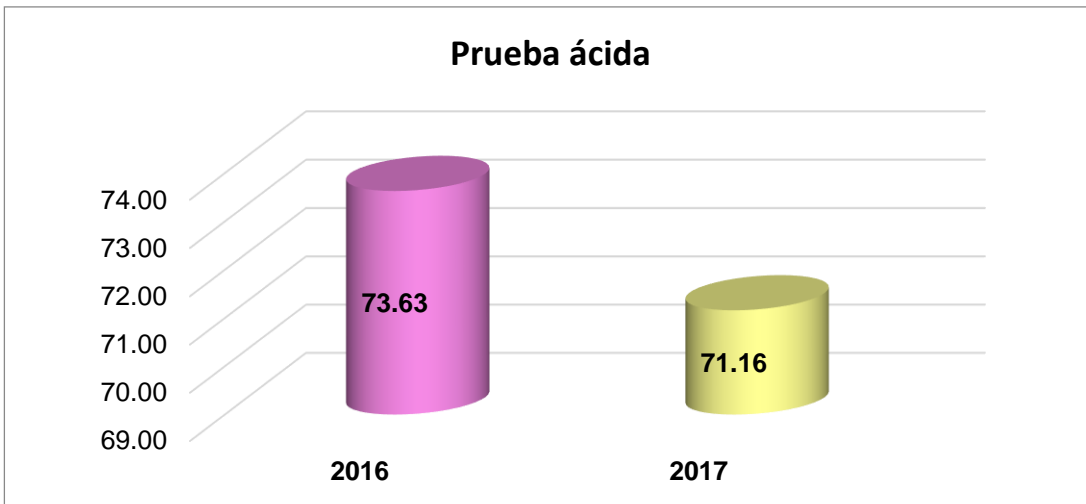


Figura 25. Ratio de prueba ácida

En el periodo 2017 se cuenta con S/. 71.16 contado con total activo menos el inventario, para pagar cada S/.1 de pasivo corriente, se observa una leve disminución con respecto al periodo 2016 ya que en este periodo se contaba con S/.73.63 para cubrir cada S/.1 de pasivo corriente.

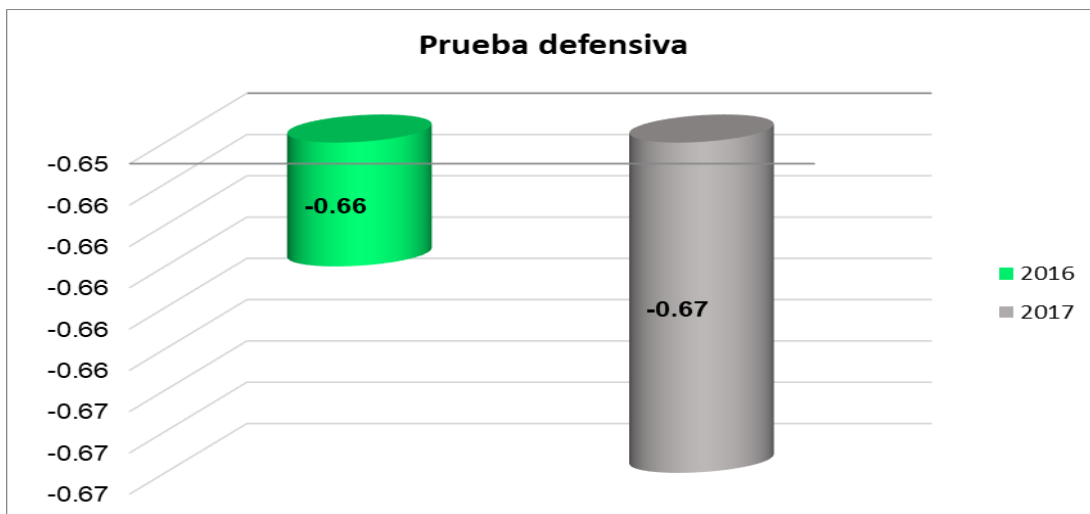


Figura 26. Ratio de prueba defensiva

Según el ratio de prueba defensiva, la empresa no puede afrontar sus obligaciones en el corto plazo considerando solo la cuenta efectivo y equivalente de efectivo, se muestra los resultados de -0.66 y -0.67 para el año 2016 y 2017 respectivamente.

4.5 Resultados inferenciales

4.5.1 Prueba de la normalidad

En su texto, Hernández et al. (2010) explican, para poder probar la hipótesis hay dos tipos de análisis estadístico la paramétrica y la no paramétrica. Para el análisis paramétrico la distribución de los datos debe ser normal.

Tabla 23

Prueba de normalidad

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra							
		Polit_credito	Riesgo_credito	Proceso_credito	Creditos	Polit_cobranza	Rotacion	Liquidez	Ctasxcobrar
N		42	42	42	42	42	42	42	42
Parámetros normales ^{a,b}	Media	13,81	13,64	18,90	46,36	13,83	13,71	18,62	46,17
	Desviación estándar	1,518	1,411	1,340	3,059	1,395	1,436	1,607	3,091
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,307	,205	,269	,168	,322	,222	,237	,128
	Positivo	,216	,168	,207	,117	,202	,185	,195	,107
	Negativo	-,307	-,205	-,269	-,168	-,322	-,222	-,237	-,128
Estadístico de prueba		,307	,205	,269	,168	,322	,222	,237	,128
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,004 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,080 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Además, para las pruebas de normalidad existen dos estadísticos: Kolmogorov-Smirnov para muestras grandes (> 30 individuos) y Shapiro Wilk para muestras pequeñas (<30 individuos). Por tanto, nuestra muestra son 42 encuestados y se utilizará la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, se puede observar que el nivel de significancia es menor al p valor ($p < 0,05$), de tal manera, que se deberá aplicar la estadística **no paramétrica** para su análisis.

Prueba chi-cuadrado

Para la prueba estadística no paramétrica Hernández et al. (2010) afirman: “Existen tres tipos pruebas más utilizadas que son: a) La prueba chi-cuadrada, b) Los coeficientes de correlación e independencia para tabulaciones cruzadas y c) Los coeficientes de correlación por rangos ordenados de Spearman y Kendall” (p.327).

La presente investigación se utilizó la prueba chi-cuadrada, dado que, dentro de las características, aceptan distribuciones no normales, las variables a analizar deben ser categóricas, generalmente nominales, aunque se usa también para el análisis de una variable ordinal y otra nominal, según Hernández et al. (2010) afirman: “Es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación ente dos variables categóricas” (p.327).

Por lo tanto, la relación entre la variable créditos y la variable cuentas por cobrar se utilizó el estadístico chi-cuadrado, donde, el valor de la significancia o el p-valor debe ser menor a 0,05 para que exista relación, en otras palabras, se acepta un error del 5% y un 95% de confiabilidad.

De igual manera, para medir el grado de relación de la chi-cuadrado, se elige uno de los dos estadísticos: Phi y V de Cramer, el estadístico Phi se utiliza para categorías dicotómicas, es decir no más de dos categorías y la V de Cramer se utiliza para más categorías. Nuestra investigación, utilizó el estadístico V de Cramer para medir el grado de correlación entre las dos variables, sin embargo, las categorías utilizadas en este trabajo de investigación fueron de tres, cabe mencionar que se utilizó la escala de Likert de cinco categorías reduciéndose a tres categorías con la agrupación visual del programa SPSS.

4.5.2 Prueba de hipótesis general

H_0 = El otorgamiento del crédito no se relaciona significativamente con las cuentas por cobrar.

H_A = El otorgamiento del crédito se relaciona significativamente con las cuentas por cobrar.

$\alpha = 0.05 = 5\%$

Tabla 24

Contrastación de hipótesis general

		Cuentas por cobrar			Total	
		Peor	Igual	Mejor		
Créditos	Malo	Recuento	7	2	0	9
		% dentro de Creditos	77,8	22,2	0,0%	100,0%
			%	%		
	Regular	Recuento	1	19	1	21
		% dentro de Creditos	4,8%	90,5	4,8%	100,0%
			%	%		
	Bueno	Recuento	0	2	10	12
		% dentro de Creditos	0,0%	16,7	83,3	100,0%
			%	%	%	
Total		Recuento	8	23	11	42
		% dentro de Creditos	19,0	54,8	26,2	100,0%
			%	%	%	

Tabla 25

Prueba Chi-cuadrado - hipótesis general

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	51,645	4	,000
	a		
Razón de verosimilitud	47,377	4	,000
Asociación lineal por lineal	29,585	1	,000
N de casos válidos	42		

a 6 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.71.

Tabla 26

Grado de relación de la hipótesis general

		Valor	Significación aproximada
Nominal por	Phi	1,109	,000
Nominal	V de Cramer	,784	,000
N de casos válidos		42	

Interpretación

Al aplicar la prueba de hipótesis de correlación entre la variable crédito y la variable cuentas por cobrar, se observa relación con un chi cuadrado con 4 grados de libertad y para una muestra de 42 casos, obtenemos un valor de 51,645 con un p-valor = 0,000. Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Asimismo, el indicador Phi es utilizado para encontrar la relación cuando las dos variables son dicotómicas y la V de Cramer lo usamos en todos los demás casos, por lo tanto, para nuestra investigación se utilizó la V de Cramer donde nos señala que existe correlación positiva muy fuerte (0,784), porque, es mayor a 0.75 y menor a 0.90 (Hernández et al., 2010).

4.5.3 Prueba de hipótesis específica 1

H₀ = Las políticas de crédito no se relacionan significativamente con las políticas de cobranza.

H_A = Las políticas de crédito se relacionan significativamente con las políticas de cobranza.

Alfa = 0.05 = 5%

Tabla 27

Contrastación de hipótesis específica 1

			Política de cobranza			Total
			Peor	Igual	Mejor	
Política de crédito	Malo	Recuento	6	1	0	7
		% dentro de Polit_cre	85,7%	14,3%	0,0%	100,0%
Política de crédito	Regular	Recuento	1	12	0	13
		% dentro de Polit_cre	7,7%	92,3%	0,0%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	0	22	22
		% dentro de Polit_cre	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total	Recuento		7	13	22	42
	% dentro de Polit_cre		16,7%	31,0%	52,4%	100,0%

Tabla 28

Prueba Chi-cuadrado - hipótesis específica 1

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	67,567	4	,000
	a		
Razón de verosimilitud	71,234	4	,000
Asociación lineal por lineal	37,605	1	,000
N de casos válidos	42		

a 6 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.17.

Tabla 29

Grado de relación de la hipótesis específica 1

		Valor	Significación aproximada
Nominal por	Phi	1,268	,000
Nominal	V de Cramer	,897	,000
N de casos válidos		42	

Interpretación

Al aplicar la prueba de hipótesis de correlación entre las dimensiones política de crédito (variable crédito) y la dimensión política de cobranza (variable cuentas por cobrar), se observa que las variables están relacionadas, con un chi cuadrado con 4 grados de libertad y para una muestra de 42 casos, obtenemos un valor de

65,567 con un p-valor = 0,000 y es menor a 0,05; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna de nuestra investigación.

De igual forma, lo escrito líneas arriba para medir el grado de correlación se utilizó el indicador V de Cramer = 0,897 donde nos señala, que existe correlación positiva muy fuerte, porque, es mayor a 0.75 y menor a 0.90.

4.5.4 Prueba de hipótesis específica 2

H₀ = No existe una relación significativa entre el riesgo crediticio y la gestión o rotación de cuentas por cobrar.

H_A = Existe una relación significativa entre el riesgo crediticio y la gestión o rotación de cuentas por cobrar

Alfa = 0.05 = 5%

Tabla 30

Contrastación de hipótesis específica 2

		Rotación			Total
		Peor	Igual	Mejor	
Malo	Recuento	5	0	0	5
	Riesgo % dentro de Riesgo_c	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Regular	Recuento	2	16	6	24
	Riesgo_c % dentro de Riesgo_c	8,3%	66,7%	25,0%	100,0%
Bueno	Recuento	0	3	10	13
	Riesgo_c % dentro de Riesgo_c	0,0%	23,1%	76,9%	100,0%
Total	Recuento	7	19	16	42
	Riesgo_c % dentro de Riesgo_c	16,7%	45,2%	38,1%	100,0%

Tabla 31

Prueba Chi-cuadrado - hipótesis específica 2

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38,239a	4	,000
Razón de verosimilitud	32,515	4	,000
Asociación lineal por lineal	20,845	1	,000
N de casos válidos	42		

a 6 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .83.

Tabla 32

Grado de relación de la hipótesis específica 2

		Valor	Significación aproximada
Nominal por	Phi	,954	,000
Nominal	V de Cramer	,675	,000
N de casos válidos		42	

Interpretación

Al aplicar la prueba de hipótesis de correlación entre las dimensiones riesgo crediticio (variable crédito) y la dimensión rotación (variable cuentas por cobrar), se observa que las variables están relacionadas, con un chi cuadrado con 4 grados de libertad y para una muestra de 42 casos, obtenemos un valor de 38,239 con un p-valor = 0,000 y es menor a 0,05; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna de nuestra investigación.

Asimismo, para medir el grado de correlación se utilizó el indicador V de Cramer = 0,675 donde nos señala, que existe correlación positiva media, porque, es mayor a 0.50 y menor a 0.75.

4.5.5 Prueba de hipótesis específica 3

H_0 = Los procesos de crédito no se relacionan significativamente con la liquidez

H_A = Los procesos de crédito se relacionan significativamente con la liquidez.

Alfa = 0.05 = 5%

Tabla 33

Contrastación de hipótesis específica 3

			Liquidez			Total
			Peor	Igual	Mejor	
Proceso de crédito	Malo	Recuento	7	0	0	7
		% dentro de	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	0	15	0	15
		% dentro de Proceso_	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	Bueno	Recuento	2	1	17	20
		% dentro de Proceso_	10,0%	5,0%	85,0%	100,0%
Total	Recuento	9	16	17	42	
	% dentro de Proceso_	21,4%	38,1%	40,5%	100,0%	

Tabla 34

Prueba Chi-cuadrado hipótesis específica 3

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	66,806	4	,000
a			
Razón de verosimilitud	68,635	4	,000
Asociación lineal por lineal	27,790	1	,000
N de casos válidos	42		

a 5 casillas (55.6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.50.

Tabla 35

Grado de relación de la hipótesis específica 3

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por	Phi	1,261	,000
Nominal	V de Cramer	,892	,000
N de casos válidos		42	

Interpretación

Al aplicar la prueba de hipótesis de correlación entre las dimensiones proceso de crédito (variable crédito) y la dimensión liquidez (variable cuentas por cobrar), se observa que las variables están correlacionadas, con un chi cuadrado con 4 grados de libertad y para una muestra de 42 casos, obtenemos un valor de 66,806 con un p-valor = 0,000 y es menor a 0,05; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna de nuestra investigación.

De igual forma, para medir el grado de correlación se utilizó el indicador V de Cramer = 0,892 donde nos señala, que existe correlación positiva muy fuerte, porque, es mayor a 0.75 y menor a 0.90.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Se determinó la relación significativa entre el crédito y las cuentas por cobrar de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC del distrito de Villa María del Triunfo, el indicador V de Cramer muestra una correlación de 0.784 (78.4%) con un nivel de significancia de 0,000. Por lo tanto, existe una correlación positiva muy fuerte, Asimismo, se ha determinado que la empresa ha tenido una morosidad para el año 2016 de 7% y la morosidad para el año 2017 fue de 6.61% de la cartera total de ventas al crédito, por lo cual los retrasos disminuyeron ligeramente.

Las políticas de crédito se relacionan significativamente con las políticas de cobranza de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC del distrito de Villa María del Triunfo, el indicador V de Cramer muestra una correlación de 0.897 (89.7%) con un valor calculado para $p = 0.000$, lo cual indica que la correlación es positiva muy fuerte, esto debido a que la compañía es una empresa que empieza a tomar cambios en referencia al previo análisis del otorgamiento de los créditos en el sector de las construcciones y en la actividad del mercado inmobiliario.

Se conoció cuantitativamente la relación significativamente entre el riesgo crediticio y la rotación de cuentas por cobrar de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC del distrito de Villa María del Triunfo, el indicador V de Cramer muestra una correlación de 0,675 (67.5%) con un valor calculado para $p = 0.000$ (margen de error) lo cual indica una correlación positiva considerable, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna de nuestra investigación. Por otro lado, el análisis del riesgo de los clientes mejoró los días de rotación de las cuentas por cobrar, el periodo medio de cobro disminuyó de 58 días a 50 días, así como también se incrementó la rotación de las cuentas por pagar a nuestros proveedores, el periodo medio de pago se incrementó de 15 días a 46 días, mejorando de manera positiva el ciclo económico de la empresa en estudio.

Se estableció la relación significativa de los procesos de crédito y la liquidez de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC, el indicador V de Cramer muestra una correlación de 0,892 con un valor calculado para $p = 0.000$ lo cual indica una correlación positiva muy fuerte. El análisis de liquidez general indica un incremento de 94.60 a 97.38, esto es en razón a los activos corrientes y pasivos corrientes, sin embargo, la liquidez de prueba ácida obtuvo un decremento de 73.63 a 71.16, esto se debió a la consideración de solo los activos más líquidos como los efectivos y equivalentes de efectivos y las cuentas por cobrar no considerando los inventarios; por último la liquidez de prueba defensiva se mantuvo de -0.66 para el 2016 a -0.67 para el 2017, esto refleja que la empresa incurre en sobregiros bancarios y no puede afrontar sus obligaciones, se puede llegar a la conclusión que la empresa tiene la mayor proporción de sus activos corrientes en la partida de cuentas por cobrar.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda a la empresa inmobiliaria Familia Flores SAC, la implementación y reestructuración total del área de créditos y cobranzas que se sugieren para el otorgamiento del crédito realizadas en esta investigación, así como también, analizar su información financiera con cierta frecuencia, se recomienda de manera mensual la evaluación de los índices de morosidad de los clientes.

La organización debería establecer por escrito el proceso del otorgamiento del crédito y políticas de crédito, además, se debe consignar las políticas de cobranza, hacer cumplir las etapas del proceso de cobranza desde las llamadas, bloqueo de cuentas, cartas notariales, conciliación y disolución de contrato.

Para otorgar el crédito se recomienda utilizar el criterio de evaluación del flujo de caja, tres últimos PDT y revisión de los estados financieros, de esta manera poder minimizar el riesgo crediticio (persona jurídica), de la misma manera, recomendamos contratar una central de riesgo crediticio (SENTINEL), y poder obtener información del historial crediticio de los clientes. También recomendamos la evaluación periódica por lo menos una vez al año de los indicadores de rotación, como el promedio de cobranzas, promedio de pagos, inmovilización de existencias.

La compañía debe capacitar a su personal del área de proceso de crédito y cobranza, estos procesos están definidos, de esta manera, obtener mejores resultados a la hora de gestionar el proceso de crédito y aumentar la liquidez de la empresa en estudio. Por último, recomendamos la evaluación constante de los indicadores de liquidez dado que la empresa no está familiarizada con estos indicadores de capital de trabajo, liquidez general, prueba ácida y prueba defensiva, y poder lograr un mejor control e identificación de los problemas líquidos de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

Abanto, M. (2011). *Normas internacionales de contabilidad 2012. NIC, NIIF, SIC, CINIIF*. Lima, Perú: El Búho.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.

Carrasco Díaz, S. (2007). *Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

Flores, J. (2012). *Plan Contable General Empresarial: Teoría y Práctica* (3ª ed.). Lima, Perú: Gráfica Santo Domingo.

Forsyth, J. (2006). *Finanzas empresariales: rentabilidad y valor*. Lima, Perú: Registro del proyecto editorial: 10701001200132.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.

Morales, A. y Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Patria.

Pere, B. (2009). *Gestión del crédito y cobro. Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados*. Barcelona, España: Profit Editorial.

Rodríguez, L. (2012). *Análisis de Estados Financieros: Un enfoque en la toma de decisiones*. México: McGraw-Hill.

Sánchez, F. (2009). *Dirección y Administración Empresarial: El éxito de una empresa depende de la sabiduría de su administración. Tomo 4*. Lima, Perú: World Wide International.

Tesis

Aguilar, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. Año 2012* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilar_vh.pdf

Barrazueta, S., y Escobar, B. (2012). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Cotopaxi Cacec, de la ciudad de Latacunga durante el periodo 01 de enero al 31 de julio año 2010* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://181.112.224.103/bitstream/27000/1140/1/T-UTC-0798.pdf>

Cabezas, L. (2018). *Administración de los créditos comerciales y su contribución en la liquidez de las empresas comerciales en el Cercado de Lima periodo 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3842/1/cabezas_ola.pdf

Durán, J. (2015). *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el Mundo Berrezueta Carmona y Cía., en el Cantón Camilo Ponce Enríquez* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4621/1/TUAC E-2015-CA-CD00006.pdf>

Lizárraga, K. (2010). *Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/360/1/lizarraga_ke.pdf

Mejía, H., Martínez, R. y Alvarado, J. (2011). *Análisis financiero de las cuentas por cobrar y sus repercusiones en las evaluaciones de desempeño de liquidez y financiamiento de empresas dedicadas al rubro de restaurantes y suministro de banquetes del Municipio de San Salvador* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://ri.ues.edu.sv/1073/1/Trabajo_de_graduaci%C3%B3n_F - 242.pdf

Monteagudo, K. y Monzón, M. (2016). *El control interno en la gestión de cuentas por cobrar de la Empresa Perufarma S.A., de la ciudad de Lima, periodo 2012-2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1754>

Navarrete, J. (2014). *La gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Speedycom Cía. Ltda. De la Ciudad de Ambato* (Tesis de pregrado). Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20848/1/T2774i.pdf>

Nery, M., Tarazona, A. y Vega, H. (2017). *Determinación del financiamiento óptimo de capital de trabajo para una mayor liquidez en la microempresa ADM Perú S.A.C periodo 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1162/1/Melisa%20Nery_Hugo%20Vega_Abraham%20Tarazona_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2017.pdf

Vera, E. (2013). *Gestión de Crédito y Cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha de la Ciudad de Guayaquil en el Periodo 2011* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1560/1/T -UIDE- 094.pdf>

Artículo

Altuve, G., J. (2014). Rentabilidad de la variable activo corriente o circulante. *Actualidad contable Faces*, 17 (29), 5-17. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/257/25732868002/>

Fernández, N. y Petit, A. (2009). Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de construcción de la industria petrolera. *Revista electrónica de Gerencia Empresarial*. Recuperado de <http://revencyt.ula.ve/storage/repo/ArchivoDocumento/coeptum/v1n1/art1.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tema: Análisis de los créditos y la recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa Inmobiliaria Familia Flores S.A.C del distrito de Villa María del Triunfo-2016

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿De qué manera el otorgamiento de crédito se relaciona con las cuentas por cobrar de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC del distrito de Villa María del Triunfo 2016?	Determinar la relación del otorgamiento de crédito y las cuentas por cobrar de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC del distrito de Villa María del Triunfo 2016.	El otorgamiento del crédito se relaciona significativamente con las cuentas por cobrar de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC del distrito de Villa María del Triunfo 2016.	Créditos	Políticas de crédito	* Descuentos por pronto pago * Tiempo de análisis de carpeta de clientes * Índice de morosidad	<p>Diseño de la Investigación:</p> <p>NO EXPERIMENTAL TRANSECCIONAL CORRELACIONAL- DESCRIPTIVO</p> <p>Técnicas: Cuestionario, documentario y observación</p>
				Riesgo crediticio	* Riesgo inmediato de impago * Límites máximo de crédito * Índice de comportamiento de pago	
				Proceso de crédito	* Conocimiento del perfil del cliente * Evaluación de las 5 c del crédito * Gastos de departamento * Técnica de análisis de crédito	
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	
¿De qué manera las políticas de crédito se relacionan con las políticas de cobranza de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC?	Comparar la relación de las políticas de crédito con las políticas de cobranza de la empresa inmobiliaria Familia Flores SAC.	Las políticas de crédito se relacionan significativamente con las políticas de cobranza de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC.	Cuentas por cobrar	Políticas de cobranza	* Plazos de cobranzas * Recuperación de cuentas morosas * Carteras vencidas	<p>Muestra: 42 PERSONAS</p>
¿De qué manera el riesgo crediticio se relaciona con la gestión o rotación de cuentas por cobrar de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC?	Dar a conocer la relación entre el riesgo crediticio y la gestión o rotación de cuentas por cobrar de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC.	Existe una relación significativa entre el riesgo crediticio y la gestión o rotación de cuentas por cobrar de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC.		Gestión o rotación	* Periodo medio de cobro * Rotación de cuentas por cobrar * Periodo medio de pago * Rotación de cuentas por pagar * Inmovilización de existencias * Rotación de existencias	
¿Cómo se relaciona los procesos de crédito con la liquidez de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC?	Establecer la relación entre el proceso de crédito y la liquidez de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC.	Los procesos de crédito se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC.		Liquidez	* Capital de trabajo * Índice de liquidez * Índice de prueba ácida * Índice de prueba defensiva	

Anexo 2: Matriz de operacionalización – variable créditos

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	ESCALA DE LIKERT
Créditos	Pere (2009): "La posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro" (p.20).	Los indicadores para medir el crédito se utilizó formatos de evaluación del conocimiento del crédito, 5 c del crédito, técnica de análisis, límites de crédito, comportamiento de pago, porcentaje de descuento por pronto pago, tiempo máximo de análisis de carpeta e indicadores de morosidad.	Políticas de crédito	* Descuentos por pronto pago	¿Está usted de acuerdo que los descuentos por pronto pago es uno de los factores determinantes para minimizar los plazos de cobranza?	5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo
				* Tiempo de análisis de carpeta	¿Está usted de acuerdo que el tiempo de dos días invertidos para el análisis de la carpeta del cliente es prudente y aceptable?	5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo
				* Índice de morosidad	¿Está usted de acuerdo que los índices de morosidad disminuyen con la eficiente aplicación de las políticas de crédito y cobranza?	5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo
			Riesgo crediticio	* Riesgo inmediato de impago	¿Está usted de acuerdo que las probabilidades de impago disminuyen con la aplicación previa del análisis del riesgo de los clientes?	5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo
				* Límite máximo de crédito	¿Está usted de acuerdo que la empresa no debe sobrepasar los límites máximos de otorgamiento de crédito?	5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo
				* Índice de comportamiento de pago	¿Está usted de acuerdo que el comportamiento de pago de los clientes mejora con la prevención del riesgo crediticio?	5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo
			Proceso del crédito	* Conocimiento de perfil del cliente	¿Está usted de acuerdo que evaluar las cualidades personales de los clientes antes de la decisión de otorgamiento del crédito incrementa el capital de trabajo de la empresa?	5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo
				* Evaluación de las 5 c del crédito	¿Está usted de acuerdo que la empresa de evaluar a los clientes respecto a conducta, capacidad de pago histórica, capacidad de endeudamiento, capacidad financiera y capacidad proyectada incrementa la liquidez general de la empresa?	5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo
				* Gastos de departamento	¿Está usted de acuerdo que los gastos del departamento de credito compensan la recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa?	5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo
				* Técnica de análisis de crédito	¿Está usted de acuerdo que la técnica de análisis de los estados financieros incide en la cuenta efectivo y equivalente de efectivo?	5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo

Anexo 3: Matriz de operacionalización – variable cuentas por cobrar

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	ESCALA DE LIKERT
Cuentas por cobrar	Morales, A. y Morales, J. (2014): "Una actividad fundamental es la prevención, a través del conocimiento mejor de los clientes, y teniendo cuidado especial en el otorgamiento de créditos, para que la administración de la cobranza sea eficiente" (p.145).	Los indicadores para medir la variable cuentas por cobrar fueron a través de indicadores de actividad u operativos, indicadores de liquidez y la técnica de aumentos y disminuciones de los estados financieros, estos son: índice periodo medio de cobro, índice periodo medio de pago, índice de inmovilización de existencias ; así como también, para el análisis de la liquidez fueron: índice de liquidez, prueba ácida, prueba defensiva, capital de trabajo, análisis de estados financieros vertical y horizontal.	Políticas de cobranza	* Plazo de cobranza	¿Está usted de acuerdo que los plazos de cobranzas establecidos en las políticas de créditos son razonables?	5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo
				* Recuperación de cuentas morosas	¿Está usted de acuerdo que el monto de crédito de clientes morosos se recupera con las acciones de cobranza administrativa, prejudicial o judicial?	5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo
				* Carteras vencidas	¿Está usted de acuerdo que la empresa minimiza sus carteras vencidas al analizar el riesgo de morosidad de los clientes?	5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo
			Gestión o rotación	* Periodo medio de cobro * Rotación de cuentas por cobrar	¿Está usted de acuerdo que el periodo medio de cobro disminuye con el previo análisis de crédito de los clientes solicitantes?	5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo
				* Periodo medio de pago * Rotación de cuentas por pagar	¿Está usted de acuerdo que el periodo medio de pago se incrementa a efectos de la renegociación de fechas de pago con los proveedores?	5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo
				* Inmovilización de existencias * Rotación de existencias	¿Está usted de acuerdo que los días de inmovilización de las existencias en los almacenes se incrementa por los clientes que no son aceptados en el otorgamiento del crédito?	5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo
				* Capital de trabajo	¿Está usted de acuerdo que el incremento del capital de trabajo minimiza las obligaciones en el corto plazo?	5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo
			Liquidez	* Índice de liquidez	¿Está usted de acuerdo que la liquidez de la empresa mejora con la ejecución del análisis de crédito para los clientes solicitantes?	5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo
				* Índice de prueba ácida	¿Está usted de acuerdo que la cuenta efectivo, equivalente de efectivo y cuentas por cobrar son suficientes para cubrir las obligaciones en el corto plazo?	5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo
				* Índice de prueba defensiva	¿Está usted de acuerdo que los ingresos se encuentran en los niveles previstos por la gerencia de la empresa?	5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo

Anexo 4: Matriz de antecedentes internacionales

Descripción	Durán (2015)	Navarrete (2014)	Vera (2013)	Barrazueta y Escobar (2012)	Mejía, Martínez y Alvarado (2011)
Título	El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el Mundo Berrezueta Carmona y Cía., en el Cantón Camilo Ponce Enríquez.	La gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Speedycom Cía. Ltda. De la Ciudad de Ambato.	Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha de la Ciudad de Guayaquil en el Periodo 2011.	Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Cotopaxi Cacec de la ciudad de Latacunga durante el periodo 01 de enero al 31 de julio año 2010.	Análisis financiero de las cuentas por cobrar y sus repercusiones en las evaluaciones de desempeño de liquidez y financiamiento de empresas dedicadas al rubro de restaurantes y suministro de banquetes del Municipio de San Salvador
Ciudad	Machala - El Oro - Ecuador	Ambato - Ecuador	Guayaquil - Ecuador	Latacunga - Ecuador	San Salvador - El Salvador - Centro América
Objetivo	Establecer un Control Interno de las Cuentas por Cobrar que permita aplicarse en el proceso económico contable de esta organización para obtener resultados confiables en la presentación de los Estados Financieros.	Determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en la liquidez de la empresa SPEEDYCOM de la ciudad de Ambato para el logro de la sostenibilidad institucional.	Elaborar un modelo de gestión de cobro de cartera vencida para el BANCO PICHINCHA.	Mejorar las políticas de resguardo financiero que permitan minimizar o impedir posible morosidad e incobrabilidad de créditos.	Evaluar la disponibilidad inmediata de la empresa sobre las cifras proyectadas de los estados financieros para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo
Tipo y diseño	Tipo exploratorio y descriptivo, enfoque cualitativo y cuantitativo	Enfoque mixto y diseño no experimental transeccional correlacional descriptiva	Método mixto, Tipo aplicada, descriptiva	Tipo aplicada, diseño no experimental descriptivo	Descriptivo
Población	52 personas quienes son encargados de llevar la respectiva contabilidad y operación de sus lugares de trabajo, de la empresa el Mundo Berrezueta Carmona y Cía.	Datos obtenidos por medio de los estados financieros, reportes de cobros.	1,5 millones clientes del Banco	7 personas que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Cotopaxi CACEC	Empresas dedicadas al rubro de restaurantes y suministro de banquetes del Municipio de San Salvador
Muestra	Muestra aleatoria para 34 personas	Datos obtenidos desde el segundo semestre del 2012 al segundo semestres del 2013	150 clientes del Banco	Totalidad de la población 7 personas	La misma población empresas dedicadas al rubro de restaurantes y suministro de banquetes del Municipio de San Salvador
Técnicas	Observación, encuesta y entrevista	Observación, análisis documental	Observación directa, encuesta y entrevista	Observación, análisis documental y encuesta	Observación, análisis documental
Instrumentos	Guía de observación y cuestionario	Guía de observación, estados financieros, indicadores de gestión	Encuestas, entrevistas, files de crédito	Guía de observación, cuestionario y documentos fuentes de la empresa	Guía de observación y documentos de la empresa
Conclusiones	Una vez realizada las operaciones de ventas a crédito, la información adquirida de los clientes (los requisitos necesarios para obtener un crédito) no brinda las garantías necesarias para cubrir la rotación o control de la deuda efectuada.	Por medio de la aplicación del estadígrafo Z (distribución normal), se pudo comprobar la hipótesis de investigación; es decir, se confirmó la correlación existente entre la gestión de cobranzas y la liquidez de la empresa Speedycom de la ciudad de Ambato.	La cartera vencida del BANCO PICHINCHA se incrementa mes a mes; lo que obliga a la oficina de Pague-Ya a aplicar el modelo de gestión de cobros de cartera vencida propuesto, lo que probabilísticamente haría recuperar mayor cantidad de cartera adeudada	La cartera de crédito vencida provoca un malestar generalizado por ser un factor negativo que pone en serios aprietos a la Cooperativa, dado que al no recibir el reembolso de los créditos otorgados puede causar la quiebra de la institución.	El hecho de abrirse al mercado del crédito implica también la adquisición de riesgos, que necesitan ser controlados financieramente fortaleciendo áreas específicas como las cuentas por cobrar, con el fin de garantizar que el ciclo de recuperación se complete, asegurando así un funcionamiento óptimo y saludable de sus finanzas.

Anexo 5: Matriz de antecedentes nacionales

Descripción	Cabezas (2018)	Nery, Tarazona y Vega (2017)	Monteagudo y Monzón (2016)	Aguilar (2013)	Lizárraga (2010)
Título	Administración de los créditos comerciales y su contribución en la liquidez de las empresas comerciales en el Cercado de Lima periodo 2017	Determinación del financiamiento óptimo de capital de trabajo para una mayor liquidez en la microempresa ADM Perú S.A.C periodo 2016	El control interno en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Perufarma S.A., de la ciudad de Lima, periodo 2012-2015.	Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. Año 2012	Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las Empresas de Fabricación de Plástico del distrito de Ate
Ciudad	Lima - Perú	Lima - Perú	Callao - Perú	Lima - Perú	Lima - Perú
Objetivo	Determinar cómo la administración de los créditos comerciales contribuye en la liquidez de las empresas comerciales en el Cercado de Lima. Periodo 2017.	Determinar el financiamiento óptimo de capital de trabajo, para una mayor liquidez.	Determinar de qué forma el control interno incide en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.	Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C.	Establecer como una buena gestión de cuentas por cobrar impacta favorablemente en la administración de capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate.
Tipo y diseño	Tipo aplicada y diseño no experimental transeccional	Diseño no experimental descriptivo	Tipo aplicada y diseño no experimental longitudinal	Tipo aplicada y diseño no experimental transeccional	Tipo aplicada
Población	Población de 14,145 gerentes, empresarios, contadores, etcétera, de las principales empresas comerciales mayoristas que operan en el Cercado de Lima	Población constituido por todo el personal de la empresa ADM PERU S.A.C., el cual asciende a 09 personas	Personal del departamento de Administración y Finanzas de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima	63 sujetos de las áreas de administración, finanzas y contabilidad de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C.	200 personas que conforman las empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate.
Muestra	Probabilística para pruebas no paramétricas de 50 personas	Área contable de la empresa ADM PERU S.A.C., el cual está compuesta por 03 personas.	Probabilística de 38 trabajadores de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima	Probabilística para pruebas no paramétricas 50 sujetos de las áreas administración, finanzas y contabilidad	Muestreo aleatorio simple de 43 personas
Técnicas	Método deductivo y técnica de encuesta	Observación directa, análisis documental y encuesta	Documentario, observación directa y encuesta	Encuesta	Entrevista, encuesta y análisis documental
Instrumentos	Cuestionario	Fichas textuales de resumen y cuestionario	Estados financieros, guía de observación y cuestionario	Estadística descriptiva, prueba estadística no paramétrica Chi-cuadrado	Ficha bivlográfica, guía de entrevista y ficha de encuesta
Conclusiones	La aplicación razonable de la política de crédito en los plazos de cobro, aumentará las ventas al crédito garantizando el adecuado capital de trabajo en las empresas comerciales del Cercado de Lima. Periodo 2017.	Las Mypes en nuestro país tienen como principal problema entre otros la falta de liquidez, debido al poco conocimiento de las opciones de financiamiento por parte de los responsables de dirigir estas empresas, sin embargo, al conocerlos y aplicarlos de manera adecuada se obtienen beneficios y permiten mejorar la gestión financiera.	La empresa no cuenta con un control interno efectivo y procedimientos de cobro adecuados, lo que genera pagos de intereses, ocasionado por no contar con un adecuado sistema de control interno que incida positivamente en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Perufarma S.A	Corporación Petrolera SAC, no cuenta con una política de cobranza consistente, pues el plazo establecido para el pago de los clientes es de 45 días de acuerdo a contrato. Esto en parte es en teoría pues en la práctica no se da y la empresa no cuenta con un plan de contingencia para cubrir los gastos en que incurre por la demora en la aprobación de facturas.	Una gestión eficiente de las cuentas por cobrar significa también estar integrada a una plataforma tecnológica bancaria, para poder acceder al financiamiento de las ventas y mejorar el aumento del efectivo y la rotación de las cuentas por cobrar

Anexo 6: Proceso de análisis con tablas cruzadas – Chi-cuadrada

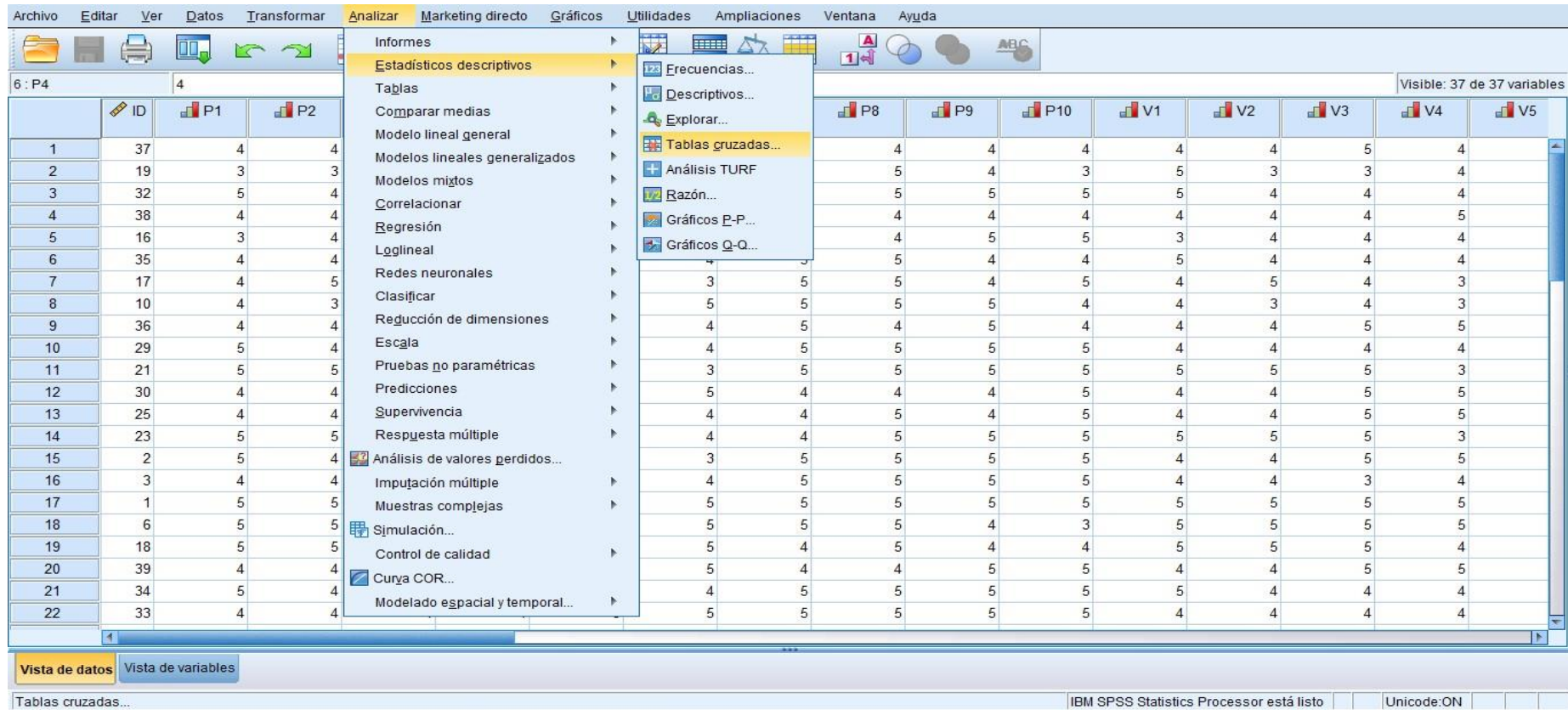


Figura 27. Tabla cruzada - Chi cuadrada.

Anexo 8: Análisis de razones financiera de liquidez y gestión

Indice	Formula	Valores	Resultado	Valores	Resultado	Interpretacion
INDICES DE GESTIÓN O ROTACIÓN		2016		2017		INTERPRETACION : GESTIÓN O ROTACIÓN
PERIODO MEDIO DE COBRANZA	= $\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas al crédito}} * 360$	6,096,959.00 37,727,881.75	= 58.18	5,106,807.00 36,473,040.00	= 50.41	Se tiene que en el periodo 2016 se tardan en cobrar en promedio de 58 días, claramente se ve una mejora en el periodo 2017, pues en ese periodo se tardan 50 días aproximadamente, significando una reduccion de tiempo de cobro de 8 días.
ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR	= $\frac{360}{\text{Periodo medio de cobranza}}$	360.00 58.18	= 6.19 Veces	360.00 50.41	= 7.14 Veces	Durante el periodo 2017 las cuentas por cobrar se renovaron 7.14 veces al año, esto significa que hubo una leve mejora pues en el periodo 2016 se renovaron 6.19 veces al año.
PERIODO MEDIO DE PAGO	= $\frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Compras al crédito}} * 360$	45,076.00 1,058,556.00	= 15.33	84,263.00 654,000.00	= 46.38	El Promedio de pago del año 2017 fue de 46.38 días que comparado con el año 2016 de 15.33 días mejoró significativamente al conseguir mayor plazo de financiación de los proveedores.
ROTACION DE CUENTAS POR PAGAR	= $\frac{360}{\text{Periodo medio de pago}}$	360.00 15.33	= 23.48 Veces	360.00 46.38	= 7.76 Veces	La Rotacion de Cuentas por pagar del periodo 2017 es 7.76 veces, fue significativamente inferior al del periodo 2016 pues fue 23.48 veces, se aprecia que hubo un significativo mejoramiento, pues se consiguio pagar menos veces debido a la negociacion de financiamiento con nuestros acreedores.
INMOVILIZACIÓN DE EXISTENCIAS	= $\frac{\text{Inventario promedio}}{\text{Costo de ventas}} * 360$	6,111,450.85 4,338,608.00	= 507.10	8,607,646.00 4,426,565.00	= 700.04	En el periodo 2017 las mercaderias tardaron en ser vendidas 700.04 días, mientras que en periodo 2016 se tardo en vender 507.10 días, se aprecia que en el 2017 hubo atraso en las ventas pues tardaron 193 mas en vender las existencias con respecto al año 2016.
ROTACION EXISTENCIAS	= $\frac{360}{\text{Inmovilización de existencias}}$	360.00 507.10	= 0.71 Veces	360.00 700.04	= 0.51 Veces	Se tiene que en el periodo 2017 las existencias rotaron 0.51 veces al año, mientras que en el periodo 2016 hubo mayor veces de rotacion pues rotaron 0.71 veces al año.
INDICES DE LIQUIDEZ		2016		2017		INTERPRETACION : INDICES DE LIQUIDEZ
CAPITAL NETO DE TRABAJO	= $\frac{\text{Total Activo Corriente} - \text{Total Pasivo Corriente}}$	34,269,824.00 362,258.00	= 33,907,566	35,711,789.00 366,724.00	= 35,345,065	En el periodo 2017 se tiene un capital de trabajo de 35,345.06, en el 2016 se puede observar que se cuenta con menor capital de trabajo representado por 33,907.56
LIQUIDEZ ABSOLUTA	= $\frac{\text{Total Activo Corriente}}{\text{Total Pasivo Corriente}}$	34,269,824.00 362,258.00	= 94.60	35,711,789.00 366,724.00	= 97.38	En el periodo 2017 se cuenta con S/. 97.38 por cada 1 sol por pagar, se tiene una leve mejora respecto al periodo 2016 que cuenta con s/. 94.60 considerando el total activo corriente para pagar cada S/.1 de pasivo corriente
PRUEBA ÁCIDA	= $\frac{\text{Activos Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Total Pasivo Corriente}}$	26,671,272.00 362,258.00	= 73.63	26,095,049.00 366,724.00	= 71.16	En el periodo 2017 se cuenta con S/. 71.16 contado con total activo menos el inventario, para pagar cada S/.1. de pasivo corriente, se observa una leve disminucion con respecto al periodo 2016 ya que en este periodo se contaba con S/.73.63 para cubrir cada S/.1. de pasivo corriente.
PRUEBA DEFENSIVA	= $\frac{\text{Caja y bancos}}{\text{Total Pasivo Corriente}}$	-238,187.00 362,258.00	= -0.66	-245,083.00 366,724.00	= -0.67	Según el ratio de prueba defensiva la empresa no puede afrontar sus obligaciones en el corto plazo considerando solo la cuenta efectivo y equivalente de efectivo, se muestra los resultados de -0.66 y -0.67 para el año 2016 y 2017 respectivamente.

Anexo 9: Cuadro de índice de morosidad – 2016

Suma de TOTAL SOLES PROG.DE VIV.	Nº DE LE	1	2	3	4	5	6	9	10 Total general	Índice de morosidad
BOSQUE I	2,852		4,150						7,002	
BOSQUE II	3,589								3,589	
BOSQUE III	18,889	23,453	15,866						8,131	66,338
BOSQUE IV	17,865	34,104	16,471				35,986			104,425
EL MIRADOR	18,725	9,983	4,395							33,103
JARDINES I	568	669								1,236
JARDIN II	39,815	34,099	48,679	3,978	15,305	9,072				150,948
MANZANOS	6,481	4,160		14,031						24,672
VILLA EL SOL II	8,588	12,487	12,496		8,854					42,424
VILLA TISHELL	28,088	26,806	29,877	9,583						94,354
Total general	145,460	145,759	131,933	27,592	24,158	9,072	35,986	8,131	528,092	7.00%

Nota:

1 = Vencimiento de 1 mes de retraso.

2 = Vencimiento de 2 meses de retraso.

3 = Vencimiento de 3 meses de retraso.

4 = Vencimiento de 4 meses de retraso.

5 = Vencimiento de 5 meses de retraso.

6 = Vencimiento de 6 meses de retraso.

9 = Vencimiento de 9 meses de retraso.

10 = Vencimiento de 10 meses de retraso.

Anexo 10: Cuadro de índice de morosidad - 2017

Suma de TOTAL SOLE PROG.DE VIV.	Nº DE LE	1	2	3	4	5	7	8 Total general	Índice de morosidad
BOSQUE I	126	6,016						6,142	
BOSQUE II	582							582	
BOSQUE III	2,551	6,120						8,671	
BOSQUE IV	19,378	29,241	27,765	7,139	7,337		10,822	101,682	
DPTOS.VILLA POETA	2,190							2,190	
EL MIRADOR	17,370	16,506	8,103					41,979	
JARDIN II	42,527	49,959	32,180	21,910	6,763	9,910		163,249	
JARDINES I	548	646						1,194	
MANZANOS	7,644		2,723					10,366	
VILLA EL SOL II	4,562	8,263	11,400	5,727				29,952	
VILLA TISHELL	16,429	52,253	27,521		19,700			115,903	
Total general	113,908	169,003	109,691	34,777	33,800	9,910	10,822	481,910	6.61%

Nota:

- 1 = Vencimiento de 1 mes de retraso.
- 2 = Vencimiento de 2 meses de retraso.
- 3 = Vencimiento de 3 meses de retraso.
- 4 = Vencimiento de 4 meses de retraso.
- 5 = Vencimiento de 5 meses de retraso.
- 7 = Vencimiento de 7 meses de retraso.
- 8 = Vencimiento de 8 meses de retraso.

Anexo 11: Encuesta

Gracias por responder el cuestionario, como parte de mi tesis en la Facultad de Ciencias de Gestión, Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Autónoma del Perú, estamos realizando una investigación acerca de la relación existente entre: **El crédito y las cuentas por cobrar de la empresa Inmobiliaria Familia Flores SAC en el distrito de Villa María del Triunfo 2016.**

Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima. Por favor marcar con una (X) la que corresponde con su opinión aplicando la siguiente valoración.

Variable crédito

Políticas de crédito

1. ¿Está usted de acuerdo que los descuentos por pronto pago es uno de los factores determinantes para minimizar los plazos de cobranza?
 - Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - Desacuerdo
 - Muy en desacuerdo

2. ¿Está usted de acuerdo que el tiempo de dos días invertidos para el análisis de la carpeta del cliente es prudente y aceptable?
 - Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - Desacuerdo
 - Muy en desacuerdo

3. ¿Está usted de acuerdo que los índices de morosidad disminuyen con la eficiente aplicación de las políticas de crédito y cobranza?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Riesgo crediticio

4. ¿Está usted de acuerdo que las probabilidades de impago disminuyen con la aplicación previa del análisis del riesgo de los clientes?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Muy en desacuerdo

5. ¿Está usted de acuerdo que la empresa no debe sobrepasar los límites máximos de otorgamiento de crédito?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Muy en desacuerdo

6. ¿Está usted de acuerdo que el comportamiento de pago de los clientes mejora con la prevención del riesgo crediticio?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Proceso de crédito

7. ¿Está usted de acuerdo que evaluar las cualidades personales de los clientes antes de la decisión de otorgamiento del crédito incrementa el capital de trabajo de la empresa?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Muy en desacuerdo

8. ¿Está usted de acuerdo que la empresa de evaluar a los clientes respecto a conducta, capacidad de pago histórica, capacidad de endeudamiento, capacidad financiera y capacidad proyectada incrementa la liquidez general de la empresa?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Muy en desacuerdo

9. ¿Está usted de acuerdo que los gastos del departamento de crédito compensan la recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Muy en desacuerdo

10. ¿Está usted de acuerdo que la técnica de análisis de los estados financieros incide en la cuenta efectivo y equivalente de efectivo?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Variable cuentas por cobrar

Políticas de cobranza

11. ¿Está usted de acuerdo que los plazos de cobranzas establecidos en las políticas de créditos son razonables?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Muy en desacuerdo

12. ¿Está usted de acuerdo que el monto de crédito de clientes morosos se recupera con las acciones de cobranza administrativa, prejudicial o judicial?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Muy en desacuerdo

13. ¿Está usted de acuerdo que la empresa minimiza sus carteras vencidas al analizar el riesgo de morosidad de los clientes?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Gestión o rotación

14. ¿Está usted de acuerdo que el periodo medio de cobro disminuye con el previo análisis de crédito de los clientes solicitantes?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Muy en desacuerdo

15. ¿Está usted de acuerdo que el periodo medio de pago se incrementa a efectos de la renegociación de fechas de pago con los proveedores?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Muy en desacuerdo

16. ¿Está usted de acuerdo que los días de inmovilización de las existencias en los almacenes se incrementa por los clientes que no son aceptados en el otorgamiento del crédito?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Liquidez

17. ¿Está usted de acuerdo que el incremento del capital de trabajo minimiza las obligaciones en el corto plazo?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Muy en desacuerdo

18. ¿Está usted de acuerdo que la liquidez de la empresa mejora con la ejecución del análisis de crédito para los clientes solicitantes?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Muy en desacuerdo

19. ¿Está usted de acuerdo que la cuenta efectivo, equivalente de efectivo y cuentas por cobrar son suficientes para cubrir las obligaciones en el corto plazo?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Muy en desacuerdo

20. ¿Está usted de acuerdo que los ingresos se encuentran en los niveles previstos por la gerencia de la empresa?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Anexo 12: Análisis vertical estado de situación financiera 2016

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016
(Expresado en Nuevos Soles)



ACTIVO	Totales 2016		PASIVO Y PATRIMONIO	Totales 2016	
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>			<u>PASIVO CORRIENTE</u>		
Caja/Bancos	16,524.00	0.05%	Sobregiros Bancarios	254,711.00	0.72%
Cuentas por Cobrar Comerciales	25,969,590.00	72.95%	Tributos por Pagar	12,990.00	0.04%
Cuentas por Cobrar a partes relacionadas	33,510.00	0.09%	Remuneraciones por pagar	49,481.00	0.14%
Otras Cuentas por Cobrar	35,520.00	0.10%	Proveedores (Ctas x Pagar Comerciales)	45,076.00	0.13%
Existencias	7,598,552.00	21.34%	Ctas. por pagar diversas	6,266,551.00	17.60%
Suministros Diversos	7,990.00	0.02%			
Crédito Fiscal	593,138.00	1.67%			
Gastos Pagados por Anticipado	15,000.00	0.04%			
TOT ACTIVO CORRIENTE	<u>34,269,824.00</u>	96.27%	TOTAL PASIVO CORRIENTE	<u>6,628,809.00</u>	18.62%
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>			<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>		
Inmuebles Maquinaria y Equipos (neto)	1,673,221.00	4.70%	Deudas a Largo Plazo	5,308,901.00	14.91%
(-) Depreciacion y Amort. Acumul	-344,181.00	-0.97%	Diferidas	20,519,550.00	57.64%
TOT ACTIVO NO CORRIENTE	<u>1,329,040.00</u>	3.73%	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	<u>25,828,451.00</u>	72.55%
			<u>PATRIMONIO</u>		
			Capital Social	2,292,200.00	6.44%
			Resultados Acumulados	264,489.00	0.74%
			Resultados del Periodo	584,915.00	1.64%
			TOTAL PATRIMONIO	<u>3,141,604.00</u>	8.83%
TOTAL ACTIVO	<u>S/.35,598,864.00</u>	100.00%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	<u>S/.35,598,864.00</u>	100.00%

Anexo 13: Análisis vertical estado de situación financiera 2017

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

(Expresado en Nuevos Soles)



	<u>Totales</u> 2017	%		<u>Totales</u> 2017	%
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>			<u>PASIVO Y PATRIMONIO</u>		
Caja/Bancos	7,050	0.02%	<u>PASIVO CORRIENTE</u>		
Cuentas por Cobrar Comerciales	25,098,480.00	68.31%	Sobregiros Bancarios	252,133.00	0.69%
Cuentas por Cobrar a partes relacionadas	0.00	0.00%	Tributos por Pagar	11,257.00	0.03%
Otras Cuentas por Cobrar	79,760.00	0.22%	Remuneraciones por pagar	19,071.00	0.05%
Existencias	9,616,740.00	26.17%	Proveedores (Ctas x Pagar Comerciales)	78,889.00	0.21%
Suministros Diversos	0.00	0.00%	Ctas. por pagar diversas	264,974.00	0.72%
Crédito Fiscal	889,850.00	2.42%	TOTAL PASIVO CORRIENTE	626,324.00	1.70%
Gastos Pagados por Anticipado	19,909.00	0.05%			
TOT ACTIVO CORRIENTE	35,711,789.00	97.19%	<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>		
			Deudas a Largo Plazo	5,451,686.00	14.84%
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>			Diferidas	21,453,494.00	58.39%
Inmuebles Maquinaria y Equipos (neto)	1,706,913.00	4.65%	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	26,905,180.00	73.22%
(-) Depreciacion y Amort. Acumul	-675,241.00	-1.84%			
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,031,672.00	2.81%	<u>PATRIMONIO</u>		
			Capital Social	8,502,520.00	23.14%
TOTAL ACTIVO	36,743,461.00	100.00%	Resultados Acumulados	242,734.00	0.66%
			Resultados del Periodo	424,549.00	1.16%
			Reserva Legal	42,154.00	0.11%
			TOTAL PATRIMONIO	9,211,957.00	25.07%
			TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/.36,743,461.00	100.00%

Anexo 14: Análisis comparativo estado de situación financiera 2016 - 2017

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016 - 2017

(Expresado en Nuevos Soles)



ACTIVO	Totales 2017	Totales 2016	Valor Absoluto	%	PASIVO Y PATRIMONIO	Totales 2017	Totales 2016	Valor Absoluto	%
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>					<u>PASIVO CORRIENTE</u>				
Caja/Bancos	7,050	16,524.00	-9,474.0	-0.6	Sobregiros Bancarios	252,133.00	254,711.00	-2,578.00	-1.01%
Cuentas por Cobrar Comerciales	25,098,480.00	25,969,590.00	-871,110.0	0.0	Tributos por Pagar	11,257.00	12,990.00	-1,733.00	-13.34%
Cuentas por Cobrar a partes relacio	0.00	33,510.00	-33,510.0	-1.0	Remuneraciones por pagar	19,071.00	49,481.00	-30,410.00	-61.46%
Otras Cuentas por Cobrar	79,760.00	35,520.00	44,240.0	1.2	Proveedores (Ctas x Pagar Comerciales	78,889.00	45,076.00	33,813.00	75.01%
Existencias	9,616,740.00	7,598,552.00	2,018,188.0	0.3	Ctas. por pagar diversas	264,974.00	6,266,551.00	-6,001,577.00	-95.77%
Suministros Diversos	0.00	7,990.00	-7,990.0	-1.0					
Crédito Fiscal	889,850.00	593,138.00	296,712.0	0.5	TOTAL PASIVO CORRIENTE	<u>626,324.00</u>	<u>6,628,809.00</u>	-6,002,485.00	-90.55%
Gastos Pagados por Anticipado	19,909.00	15,000.00	4,909.0	0.3					
TOT ACTIVO CORRIENTE	<u>35,711,789.00</u>	<u>34,269,824.00</u>	1,441,965.0	0.0	<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>				
					Deudas a Largo Plazo	5,451,686.00	5,308,901.00	142,785.00	2.69%
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>					Diferidas	21,453,494.00	20,519,550.00	933,944.00	4.55%
Inmuebles Maquinaria y Equipos(ne	1,706,913.00	1,673,221.00	33,692.0	0.0					
(-) Depreciacion y Amort. Acumul	-675,241.00	-344,181.00	-331,060.0	1.0	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	<u>26,905,180.00</u>	<u>25,828,451.00</u>	1,076,729.00	4.17%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	<u>1,031,672.00</u>	<u>1,329,040.00</u>	-297,368.0	-0.2	<u>PATRIMONIO</u>				
					Capital Social	8,502,520.00	2,292,200.00	6,210,320.00	270.93%
					Resultados Acumulados	242,734.00	264,489.00	-21,755.00	-8.23%
					Resultados del Periodo	424,549.00	584,915.00	-160,366.00	-27.42%
					Reserva Legal	42,154.00	0.00	42,154.00	-
					TOTAL PATRIMONIO	<u>9,211,957.00</u>	<u>3,141,604.00</u>	6,070,353.00	193.22%
TOTAL ACTIVO	<u>36,743,461.00</u>	<u>35,598,864.00</u>	1,144,597.0	0.0	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	<u>36,743,461.00</u>	<u>35,598,864.00</u>	1,144,597.00	3.22%

Anexo 15: Análisis vertical estado de resultados 2016-2017



ESTADO DE RESULTADO al 31 de Diciembre 2017-2016 (Expresado en Soles)

	2017 S/	%	2016 S/	%
<u>VENTAS AL CRÉDITO</u>				
Jardine I	8,879	0.1%	9,633	0.1%
Bosque I	32,498	0.4%	97,982	1.2%
Bosque II	22,653	0.3%	57,842	0.7%
Bosque III	348,589	4.5%	1,025,085	12.1%
Jardines II	2,123,274	27.3%	2,214,230	26.0%
Manzanos	246,701	3.2%	403,127	4.7%
Bosque IV	1,477,145	19.0%	1,354,601	15.9%
Villa el Sol II	442,838	5.7%	461,651	5.4%
Villa Poeta	307,792	4.0%	59,158	0.7%
Villa Tishell	1,245,177	16.0%	1,203,206	14.1%
Mirador	1,039,062	13.4%	659,060	7.7%
SUBTOTAL	7,294,608	93.7%	7,545,576	88.7%
<u>VENTAS AL CONTADO</u>				
Jardines II	0		102,450	
Bosque IV	173,865	2.2%	0	0.0%
Villa el Sol II	0		109,340	
Villa Tishell	0		109,989	
Mirador	97,965	1.3%	78,841	0.9%
SUBTOTAL	271,830	3.5%	400,620	4.7%
SERVICIOS	129,655	1.7%	424,119	5.0%
OTROS INGRESOS	86,159	1.1%	135,424	1.6%
TOTAL VENTAS	7,782,252	100.0%	8,505,739	100.0%
Costo Ventas Jardines I	1,862	0.0%	36,114	0.4%
Costo Ventas Bosque I	7,430	0.1%	10,225	0.1%
Costo Ventas Bosque II	5,940	0.1%	5,565	0.1%
Costo Ventas Bosque III	140,339	1.8%	329,888	3.9%
Costo Ventas Jardines II	743,951	9.6%	1,168,053	13.7%
Costo Ventas Manzanos	205,560	2.6%	307,756	3.6%
Costo Ventas Bosque IV	1,316,365	16.9%	804,045	9.5%
Costo Ventas Villa Sol II	330,637	4.2%	367,585	4.3%
Costo Ventas Villa Poeta	225,625	2.9%	0	0.0%
Costo Ventas Villa Tishell	1,018,224	13.1%	1,139,734	13.4%
Costo Ventas Mirador	430,632	5.5%	169,643	2.0%
TOTAL COSTOS	4,426,565	56.9%	4,338,608	51.0%
<u>GASTOS ADMINISTRATIVOS</u>				
Planilla, Essalud y dieta			247,616	
Honorarios	185,799	2.4%	289,446	3.4%
Notarias	258,727	3.3%	29,158	0.3%
Alquileres-Oficina -almacen	12,906	0.2%	86,406	1.0%
Alcabala	88,274	1.1%	0	0.0%
Energia electric/telef-sedapal	8,805	0.1%	21,061	0.2%
Mantto de Oficina	2,466	0.0%	877	0.0%
Mantto de Maquinarias ,equipos diversos y	129,300	1.7%	310,361	3.6%
Sunarp/gto.bco/utiles / otros	307,086	3.9%	421,198	5.0%
Depreciaciones/muebles/enseres/equip div	331,060	4.3%	244,786	2.9%
TOTAL GASTOS ADMINISTRACION	1,324,423	17.0%	1,650,909	19.4%
<u>GASTOS VENTAS</u>				
Planilla y Essalud	449,954	5.8%	464,801	5.5%
Alquileres	0	0.0%	10,028	0.1%
Energia electric/telef-sedapal	17,113	0.2%	6,779	0.1%
Mantto de programas	100,536	1.3%	341,868	4.0%
Electrif.	156,996	2.0%	0	0.0%
Publicidad	174,613	2.2%	25,962	0.3%
Atencion a clientes y TV	59,276	0.8%	119,575	1.4%
Sunarp/gto.bco/utiles / otros	11,674	0.2%	0	0.0%
TOTAL GASTOS DE VENTAS	970,162	12.5%	969,013	11.4%
GASTO FINANC(dscto de letras)	263,201	3.4%	271,886	3.2%
UTILIDAD	S/ 797,901	10.3%	S/ 1,275,324	15.0%
DIFERENCIA DE CAMBIO	373,352	4.8%	690,409	8.1%
UTILIDAD	S/ 424,549	5.5%	S/ 584,915	6.9%
IMPUESTO A LA RENTA	S/ 125,242	1.6%	S/ 175,474	2.1%
UTILIDAD DESPUES DE IR	S/ 299,307	3.8%	S/ 409,440	4.8%

Anexo 16: Análisis horizontal estado de resultados 2017-2016



ESTADO DE RESULTADO al 31 de Diciembre 2017-2016 (Expresado en Soles)

	<u>2017</u> S/	<u>2016</u> S/	VALOR ABSOLUTO	%
<u>VENTAS AL CRÉDITO</u>				
Jardine I	8,879	9,633	-754	-7.8%
Bosque I	32,498	97,982	-65,484	-66.8%
Bosque II	22,653	57,842	-35,189	-60.8%
Bosque III	348,589	1,025,085	-676,496	-66.0%
Jardines II	2,123,274	2,214,230	-90,956	-4.1%
Manzanos	246,701	403,127	-156,426	-38.8%
Bosque IV	1,477,145	1,354,601	122,544	9.0%
Villa el Sol II	442,838	461,651	-18,813	-4.1%
Villa Poeta	307,792	59,158	248,634	420.3%
Villa Tishell	1,245,177	1,203,206	41,971	3.5%
Mirador	1,039,062	659,060	380,002	57.7%
SUBTOTAL	7,294,608	7,545,576	-250,968	-3.3%
<u>VENTAS AL CONTADO</u>				
Jardines II	0	102,450		
Bosque IV	173,865	0		
Villa el Sol II	0	109,340		
Villa Tishell	0	109,989		
Mirador	97,965	78,841	19,124	24.3%
SUBTOTAL	271,830	400,620	-128,790	-32.1%
SERVICIOS	129,655	424,119	-294,464	-69.4%
OTROS INGRESOS	86,159	135,424	-49,265	-36.4%
TOTAL VENTAS	7,782,252	8,505,739	-723,487	-8.5%
Costo Ventas Jardines I	1,862	36,114	-34,252	-94.8%
Costo Ventas Bosque I	7,430	10,225	-2,795	-27.3%
Costo Ventas Bosque II	5,940	5,565	375	6.7%
Costo Ventas Bosque III	140,339	329,888	-189,549	-57.5%
Costo Ventas Jardines II	743,951	1,168,053	-424,102	-36.3%
Costo Ventas Manzanos	205,560	307,756	-102,196	-33.2%
Costo Ventas Bosque IV	1,316,365	804,045	512,320	63.7%
Costo Ventas Villa Sol II	330,637	367,585	-36,948	-10.1%
Costo Ventas Villa Poeta	225,625	0	225,625	
Costo Ventas Villa Tishell	1,018,224	1,139,734	-121,510	-10.7%
Costo Ventas Mirador	430,632	169,643	260,989	153.8%
TOTAL COSTOS	4,426,565	4,338,608	87,957	2.0%
<u>GASTOS ADMINISTRATIVOS</u>				
Planilla, Essalud y dieta		247,616	-247,616	-100.0%
Honorarios	185,799	289,446	-103,647	-35.8%
Notarias	258,727	29,158	229,569	787.3%
Alquileres-Oficina -almacen	12,906	86,406	-73,500	-85.1%
Alcabala	88,274	0	88,274	
Energia electric/telef-sedapal	8,805	21,061	-12,256	-58.2%
Mantto de Oficina	2,466	877	1,589	181.3%
Mantto de Maquinarias ,equipos diversos y	129,300	310,361	-181,061	-58.3%
Sunarp/gto.bco/utiles / otros	307,086	421,198	-114,112	-27.1%
Depreciaciones/muebles/enseres/equip div	331,060	244,786	86,274	35.2%
TOTAL GASTOS ADMINISTRACION	1,324,423	1,650,909	-326,486	-19.8%
<u>GASTOS VENTAS</u>				
Planilla y Essalud	449,954	464,801	-14,847	-3.2%
Alquileres	0	10,028	-10,028	-100.0%
Energia electric/telef-sedapal	17,113	6,779	10,334	152.4%
Mantto de programas	100,536	341,868	-241,332	-70.6%
Electrif.	156,996	0	156,996	
Publicidad	174,613	25,962	148,651	572.6%
Atencion a clientes y TV	59,276	119,575	-60,299	-50.4%
Sunarp/gto.bco/utiles / otros	11,674	0	11,674	
TOTAL GASTOS DE VENTAS	970,162	969,013	1,149	0.1%
GASTO FINANCIERO(dscto de letras)	263,201	271,886	-8,685	-3.2%
UTILIDAD	S/ 797,901	1,275,324	-477,423	-37.4%
DIFERENCIA DE CAMBIO				
	373,352	690,409	-317,057	-45.9%
UTILIDAD	S/ 424,549	584,915	-160,366	-27.4%
IMPUESTO A LA RENTA				
	125,242	175,474	-50,232	-28.6%
UTILIDAD DESPUES DE IR	S/ 299,307	409,440	-110,133	-26.9%

Anexo 17: Flujo de caja mensual – 2016 soles

INGRESOS						
INGRESOS DE EFECTICO- CUENTAS POR COBRAR	ENE A AGO	SEPTIEM B	OCTUBR	NOVIEMB	DICIEMB	Total
DINERO SALDO INICIAL	0					
CUENTAS POR COBRAR-JARDINES II	2,296	287	287	287	287	3,444
CUENTAS POR COBRAR-BOSQUE I	28,855	2,145	1,923	1,943	1,467	36,333
CUENTAS POR COBRAR-BOSQUE II	17,220	1,450	1,237	869	869	21,645
CUENTAS POR COBRAR-BOSQUE III	278,353	27,586	27,319	27,045	27,019	387,322
CUENTAS POR COBRAR-JARDINES II	509,447	62,726	62,750	60,573	53,806	749,302
CUENTAS POR COBRAR-MANZANOS	104,750	11,767	11,344	11,344	11,344	150,549
CUENTAS POR COBRAR-BOSQUE IV	343,788	44,622	45,154	45,154	48,686	527,404
CUENTAS POR COBRAR-VILLA SOL II	134,944	14,478	15,013	15,013	15,013	194,461
CUENTAS POR COBRAR-VILLA POETA	7,081	0	0	30,000	0	37,081
CUENTAS POR COBRAR-VILLA TISHELL	279,891	34,136	34,697	34,697	34,697	418,118
CUENTAS POR COBRAR-EL MIRADOR	136,535	14,189	14,189	14,189	14,189	193,291
TRASPORTE Y ALQUILER DE VOLQUETES	91,829	0	0	10,000	0	101,829
MORAS Y ELECTRIFICACION	27,247	11,500	11,500	11,500	11,500	73,247
Total Ingresos (caja y bancos)	1,962,236	224,886	225,413	262,614	218,877	2,894,026
PAGOS OPERATIVOS						
CUENTAS POR PAGAR -PROVEEDORES Y OTROS:	ENE A AGO	SEPTIEM B	OCTUBR	NOVIEMB	DICIEMB	Total
PLANILLA Y CTS	154,223	19,000	19,000	19,000	19,000	230,223
HONORARIOS Y NOTARIOS	50,424	6,000	6,000	6,000	6,000	74,424
CARLOS PIERO FLORES CARPIO	24,000	0	0	0	0	24,000
TUBOPLAST S.A.	5,612	0	0	2,000	0	7,612
CORPORACION MACALE EIRL	108,707	55,000	45,000	45,000	45,000	298,707
DISTRIBUIDORA FERRETERA NAZCA	32,967	2,747	2,747	2,747	2,747	43,956
IMPORTACIONES HIRAOKA SAC	31,949	2,662	2,662	2,662	2,662	42,599
ESTACION DE SERV JESUS MI SALVADOR SAC	29,292	2,441	2,441	2,441	2,441	39,056
EDWALCAP CONSTRUCTION SAC	28,848	2,404	2,404	2,404	2,404	38,464
DAMIAN RIVERA LAZARO	23,762	1,980	1,980	1,980	1,980	31,683
POZO PALACIOS CAROL	23,112	1,926	1,926	1,926	1,926	30,816
MAESTRO PERU SAC	21,989	1,832	1,832	1,832	1,832	29,319
TIRESOL SAC	17,057	1,421	1,421	1,421	1,421	22,743
PERUANA DE ESTACIONES SERVICIOS SAC	11,894	991	991	991	991	15,859
CORPORACION DOMI EIRL	11,242	937	937	937	937	14,989
VOLVO PÉRU SA	11,096	925	925	925	925	14,795
CONSORCIO ELIAS EIRL	9,485	790	790	790	790	12,647
METAL INOX CLASS FLORES SRL	8,165	680	680	680	680	10,887
GAS NATURAL DE LIMA CALLAO SA	8,085	674	674	674	674	10,780
CONSORCIO DE YQ SAC	6,801	567	567	567	567	9,068
FIRTH INDUSTRIES PERU SA	6,270	523	523	523	523	8,360
MATERIALES NAZCA SAC	6,111	509	509	509	509	8,148
TORRES POST FORMADOS	6,364	530	530	530	530	8,485
REPRESENTACIONES JOAO J' SCRL	4,628	386	386	386	386	6,171
REUNCAUCHADORA EL SOL SAC	3,851	321	321	321	321	5,135
TECSUR SA	5,351	446	446	446	446	7,135
OTROS PROVEEDORES	58,636	4,886	4,886	4,886	4,886	78,181
PAGOS X RENUNCIA DE LOTES	35,974	2,248	2,248	2,248	2,248	44,968
SERVICIOS PUBLICOS:(luz ,agua y telefono)	8,447	1,056	1,056	1,056	1,056	12,671
PAGOS DE IMPUESTOS y AFP	48,838	9,500	9,500	9,500	9,500	86,838
Compra Activo Fijo (CPU, Escritorio)	3,370	1,000	1,000	1,000	1,000	7,370
INVERSION HABILITACION VILLA POETA	121,539	0	0	0	0	121,539
INVERSION HABILITACION EL MIRADOR	143,971	7,900	7,900	7,900	7,900	175,571
INVERSION HABILITACION OTROS PROGRAMAS	64,452	5,100	8,100	8,100	8,100	93,852
EJECUCION DE PROYECTO SURQUILLO						0
TOTAL PAGO A PROVEEDORES Y OTROS	1,136,512	137,384	130,384	132,384	130,384	1,667,047
PAGOS DE FINANCIAMIENTO						
PAGO POR PRESTAMO A SRA. TEOFILA	533,556	0	0	0	0	533,556
PAGO POR TERRENO AL SR. CLEMENTE	150,000	225,000	50,000	50,000	50,000	525,000
Total Egresos (caja y bancos)	1,820,068	362,384	180,384	182,384	180,384	2,725,603
SALDOS						
Saldo Mensual (caja y bancos)	142,168	4,670	45,029	80,230	38,493	168,423

PAGOS DE FINANCIAMIENTO

PAGO POR PRESTAMO A SRA. TEOFILA			30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	240,000
PAGO POR TERRENO AL SR. CLEMENTE			30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	240,000
Total Egresos (caja y bancos)	577,009	162,132	222,132	222,132	222,132	228,132	234,132	234,132	197,438	197,438	2,496,810

SALDOS

Saldo Mensual (caja y bancos)	31	53,871	47,711	41,551	35,391	23,231	5,071	-13,089	5,446	23,981	23,981
-------------------------------	----	--------	--------	--------	--------	--------	-------	---------	-------	--------	--------

Anexo 19: Anti plagio – Turnitin

ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS Y LA RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA INMOBILIARIA FAMILIA FLORES S.A.C DEL DISTRITO DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO-2016

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

documents.mx

Fuente de Internet

7%

2

www.scribd.com

Fuente de Internet

5%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 5%

Excluir bibliografía

Apagado

Anexo 20: Solicitud de validación temático

Lima, ²⁰ de ¹¹ del 201⁸.

DOCTOR : ZVALETA ORBEGOSO LORENZO

Docente de la : UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU

Estimado Doctor/Magister/Docente:

Es grato dirigirme a Usted, para cordialmente saludarle y aprovechar la oportunidad de solicitar su colaboración, en el proceso de estimación de validez del contenido del instrumento titulado: "ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS Y LA RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR", dirigido a los colaboradores/clientes de la empresa INMOBILIARIA FAMILIA FLORES S.A.C

Dicho instrumento, será utilizado para sostener los planteamientos de la investigación de la tesis denominada ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS Y LA RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA INMOBILIARIA FAMILIA FLORES S.A.C DEL DISTRITO DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO-2016

En tal sentido, el instrumento necesita ser validado a través del método de Juicio de Expertos, para lo cual recorro a Usted, adjuntando lo siguiente:

- Ficha de Evaluación denominada: Validación de Instrumento.
- Instrumento de recolección de información.
- Matriz de Operacionalización de las Variables.
- Matriz de Consistencia.

Agradeciendo su reconocida capacidad de experto en investigación y su amable colaboración con la presente solicitud, quedo de Usted.

Muy Cordialmente

Milagros Orallana Jimenez
Nombre y Apellidos del investigador

DNI: 45969937

Alumno de la Facultad de Contabilidad de la Universidad Autónoma del Perú

Anexo 21: Validación – Temático

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: ZVALETA ORBEGOSO LORENZO
- 1.2. Institución donde Labora: UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU
- 1.3. Cargo que desempeña: COORDINADOR DE LA FACULTAD DE CONTABILIDAD
- 1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: MAGISTER
- 1.5. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: "ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS Y LA RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Título de la Tesis: ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS Y LA RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA INMOBILIARIA FAMILIA FLORES S.A.C DEL DISTRITO DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO-2016
- 1.6. Autor del Instrumento: MILAGROS ORELLANA JIMENEZ

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (x)	NO ()	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (x)	NO ()	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (x)	NO ()	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (x)	NO ()	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (x)	NO ()	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (x)	NO ()	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (x)	NO ()	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI (x)	NO ()	

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					x
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					x


PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %

IV. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

- (x) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Lima, 20 de Noviembre del 2018.....


 Experto:
 DNI: 1.795.9732.....

Anexo 22: Solicitud de validación estadístico

Lima, 28 de 10 del 2018.

MAGISTER : WILBER HUGO FLORES VILCA

Docente de la : UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU

Estimado Doctor/Magister/Docente:

Es grato dirigirme a Usted, para cordialmente saludarle y aprovechar la oportunidad de solicitar su colaboración, en el proceso de estimación de validez del contenido del instrumento titulado: "ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS Y LA RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR", dirigido a los colaboradores/clientes de la empresa INMOBILIARIA FAMILIA FLORES S.A.C

Dicho instrumento, será utilizado para sostener los planteamientos de la investigación de la tesis denominada ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS Y LA RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA INMOBILIARIA FAMILIA FLORES S.A.C DEL DISTRITO DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO-2016

En tal sentido, el instrumento necesita ser validado a través del método de Juicio de Expertos, para lo cual recorro a Usted, adjuntando lo siguiente:

- Ficha de Evaluación denominada: Validación de Instrumento.
- Instrumento de recolección de información.
- Matriz de Operacionalización de las Variables.
- Matriz de Consistencia.

Agradeciendo su reconocida capacidad de experto en investigación y su amable colaboración con la presente solicitud, quedo de Usted.

Muy Cordialmente


.....
Nombre y Apellidos del investigador

DNI: 45969937
.....

Alumno de la Facultad de Contabilidad de la Universidad Autónoma del Perú

Anexo 23: Validación – Estadístico

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

V. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto WILBER HUGO FLORES VILCA Institución donde Labora: UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU
- 1.2. Cargo que desempeña: MAGISTER
- 1.3. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: MAGISTER
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: "ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS Y LA RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR"
- 1.5. Título de la Tesis: ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS Y LA RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA INMOBILIARIA FAMILIA FLORES S.A.C DEL DISTRITO DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO-201
- 1.6. Autor del Instrumento: MILAGROS ORELLANA JIMENEZ

VI. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (+)	NO ()	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (x)	NO ()	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (x)	NO ()	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (x)	NO ()	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (x)	NO ()	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (x)	NO ()	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (x)	NO ()	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI ()	NO (x)	

VII. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
4. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					✓
5. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					✓
6. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					✓

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95 %

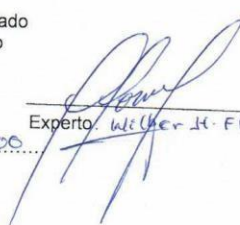
VIII. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

- (x) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Lima, 25 de Octubre del 2018...

DNI: 01324100

Experto:  Wilber H. Flores Vilca.

Anexo 24: Solicitud de validación metodológico

Lima, 28 de 10 del 2018.

MAGISTER : WILBER HUGO FLORES VILCA

Docente de la : UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU

Estimado Doctor/Magister/Docente:

Es grato dirigirme a Usted, para cordialmente saludarle y aprovechar la oportunidad de solicitar su colaboración, en el proceso de estimación de validez del contenido del instrumento titulado: "ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS Y LA RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR", dirigido a los colaboradores/clientes de la empresa INMOBILIARIA FAMILIA FLORES S.A.C

Dicho instrumento, será utilizado para sostener los planteamientos de la investigación de la tesis denominada ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS Y LA RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA INMOBILIARIA FAMILIA FLORES S.A.C DEL DISTRITO DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO-2016

En tal sentido, el instrumento necesita ser validado a través del método de Juicio de Expertos, para lo cual recorro a Usted, adjuntando lo siguiente:

- Ficha de Evaluación denominada: Validación de Instrumento.
- Instrumento de recolección de información.
- Matriz de Operacionalización de las Variables.
- Matriz de Consistencia.

Agradeciendo su reconocida capacidad de experto en investigación y su amable colaboración con la presente solicitud, quedo de Usted.

Muy Cordialmente



Nombre y Apellidos del investigador

DNI: 45969937

Alumno de la Facultad de Contabilidad de la Universidad Autónoma del Perú

Anexo 25: Validación – Metodología

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

V. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto WILBER HUGO FLORES VILCA Institución donde Labora: UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU
- 1.2. Cargo que desempeña: MAGISTER
- 1.3. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: MAGISTER
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: "ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS Y LA RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR"
- 1.5. Título de la Tesis: ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS Y LA RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA INMOBILIARIA FAMILIA FLORES S.A.C DEL DISTRITO DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO-201
- 1.6. Autor del Instrumento: MILAGROS ORELLANA JIMENEZ

VI. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (+)	NO ()	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (x)	NO ()	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (x)	NO ()	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (x)	NO ()	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (x)	NO ()	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (x)	NO ()	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (x)	NO ()	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI ()	NO (x)	

VII. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
4. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					✓
5. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					✓
6. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					✓

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95 %

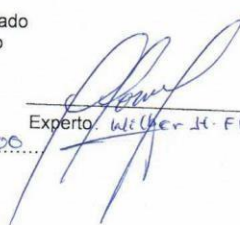
VIII. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

- (x) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Lima, 25 de Octubre del 2018...

DNI: 01324100

Experto:  Wilber H. Flores Vilca.

Anexo 26: Certificado laboral

CERTIFICADO DE LABORES

Conste por el presente documento la empresa COMPAÑIA INMOBILIARIA FAMILIA FLORES" SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA (CINFAF S.A.C.) con R.U.C. N° 20523532465, inscrita en la Partida N° 12378826, del Registro de Personas Jurídicas de los Registros Públicos de Lima, con domicilio en la Av. Lima N° 1973, José Gálvez, Villa María Del Triunfo, representado por su Gerente General, Don Marino Flores Palomino, identificado con D.N.I N° 10046618, según poder registrado en la partida ya descrita; a quien en adelante se le denominará "CINFAF S.A.C."

Que la Srta. Milagros Orellana Jimenez, identificado con nro. De DNI 45969937, ha venido realizando una investigación acerca el, análisis de créditos y la recuperación de las cuentas por cobrar, en las respectivas áreas de nuestra organización, en el cual labora actualmente.

Además aplicando un cuestionario en la empresa ,todo esto en el marco de la realización de su tesis denominada "ANALISIS DE CREDITOS Y LA RECUPERACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA INMOBILIARIA FAMILIA FLORES SAC.VILLA MARIA DEL TRIUNFO LIMA 2016".

Cabe realizar que el estudio en la organización se realizo en julio del 2017, se expide el presente certificado para los fines que estime conveniente.

Se emitió un ejemplar y para un solo efecto, lo que se firma en la ciudad de lima el 15 de agosto 2017. COMPAÑIA INMOBILIARIA FAMILIA FLORES S.A.C

CINFAF S.A.C.

Marino Flores Palomino
GERENTE GENERAL

Sede Central: Av. Paseo de la República 4495 - Surquillo, Lima - Perú.

Tel: 511 9083 Cel: 945 945 589

Sede Villamaría del Triunfo: Av. Lima N°1973 José Gálvez 2do piso - Villa María del Triunfo, Lima - Perú

Tel: 293 2810 Cel: 999 606 685

www.cinfaf.com