

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONÓMICAS**



TESIS

**“LA GESTION DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL
DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA LIMPIA MAX- LIMA 2017”**

Preparado por:

BACH. ADM. MARIA CASTILLO CALLE

BACH. ADM. RUBÉN ALONSO CÓRDOVA DE PIÉROLA

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

LIMA – PERÚ

2017

DEDICATORIA

A nuestras familias con mucho amor y cariño les dedicamos todo nuestro esfuerzo y trabajo puesto para la realización de esta tesis. En especial a Valeria y Lucas nuestra principal motivación.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme dado la fuerza de culminar con éxito esta etapa de mi vida, porque él representa mi fuente de inspiración más grande para seguir adelante.

A mis padres, a quienes a lo largo de toda mi vida me han apoyado motivando mi formación académica.

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Presentamos a vuestra consideración la tesis titulada:

“LA GESTION DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA LIMPIA MAX- LIMA 2017” con el propósito de obtener el título profesional de Licenciados en Administración.

Esperamos que la presente tesis sea de su satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

Lima, setiembre de 2017

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE GRAFICOS.....	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPITULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Situación Problemática	1
1.2 Problema de investigación.....	3
1.2.1 Problema General.....	3
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3 Justificación	4
Justificación Teórica	4
Justificación Práctica	4
1.4 Objetivos	5
1.4.1 Objetivo general:.....	5
1.4.2 Objetivos específicos:.....	5
CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación.....	6
2.2 Bases Teóricas.....	10
2.3 Glosario de términos:.....	22
CAPÍTULO III.....	26
HIPOTESIS Y VARIABLES.....	26
3.1 Hipótesis General.....	26
3.2 Hipótesis Específica	26
3.3 Identificación de variables.....	26
3.3.1 Variable independiente:	26

3.3.2	Variable dependiente:	26
3.3.3	Operacionalización de variables	27
3.4	Matriz de consistencia	28
CAPÍTULO IV		29
METODOLOGÍA		29
4.1	Tipo de investigación.....	29
4.2	Diseño de la investigación.....	29
4.3	Unidad de análisis	30
4.4	Población de estudio.....	30
4.5	Tamaño de muestra	30
4.6	Selección de muestra	30
4.7	Técnicas de recolección de datos.....	31
4.8	Análisis e interpretación de la información.....	31
CAPÍTULO V.....		33
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....		33
5.1	Análisis e Interpretación de Resultados.....	33
5.2	PRUEBA DE HIPOTESIS	54
CONCLUSIONES.....		68
RECOMENDACIONES		69
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....		70
REFERENCIAS ELECTRONICAS:		72
ANEXOS		73
ANEXO N° 01		73
I: GESTION DE COBRANZAS.....		73
II: ESCALA VALORATIVA.....		74
III: NIVEL DE MOROSIDAD.....		74
IV: ESCALA VALORATIVA		75

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Cree Usted Que El Personal De Créditos Y Cobranzas Cumple A Cabalidad Los Procedimientos?-----	33
Tabla 2: ¿Cree Usted Que El Procedimiento De Cobranza Toma Las Medidas Necesarias Para Que Los Clientes No Incumplan Con Sus Pagos?-----	34
Tabla 3: ¿Considera Usted Que El Procedimiento De Cobranza Debe Ser Actualizado Permanentemente Como Parte De La Mejora Continua? -----	35
Tabla 4: ¿Considera Usted Que El Área De Licitaciones, Garantiza El Cumplimiento Estricto De Las Políticas, Y Lineamientos Establecidos En La Ley De Contrataciones?-----	36
Tabla 5: ¿Cree Usted Que Los Contratos De Servicios Suscritos Con Los Clientes Reúnen Todas Las Condiciones Para Salvaguardar Los Intereses Económicos De Empresa? ---	38
Tabla 6: ¿Considera Usted Que Se Deban Aplicar Cláusulas Más Rígidas A Los Contratos Que Contemplan Penalidades Por Incumplimiento De Pago?-----	39
Tabla 7: ¿Considera Usted Que La Cartera Pesada En La Mayoría De Casos Se Convierte En Incobrable?-----	40
Tabla 8: ¿Cree Usted Que La Cartera Pesada Repercute En Las Obligaciones Contractuales, Laborales, Tributarias Y Financieras De La Empresa? -----	42
Tabla 9: ¿Considera Usted Que Las Deudas Deberían Conciliarse?-----	43
Tabla 10: ¿Existen Estrategias Preventivas Respecto Al Origen Del Crédito? -----	44
Tabla 11: ¿Considera Usted Que Se Están Aplicando Políticas De Riesgo En Cuanto Al Crédito Que Se Le Otorga Al Cliente?-----	45
Tabla 12: ¿Considera Usted Que, Actualmente Sus Clientes Tienen Capacidad De Endeudamiento?-----	46
Tabla 13: ¿Usted Siente Que El Personal De Cobranzas Cumple Con Los Estándares De Atención Al Cliente? -----	47
Tabla 14: ¿Considera Usted Que El Personal De Cobranzas Realiza El Seguimiento De Sus Carteras De Manera Oportuna? -----	48
Tabla 15: ¿Ha Tenido Que Tomar Alguna Medida De Recorte En Su Empresa Por Falta De Ingresos?-----	49
Tabla 16: ¿Actualmente, La Empresa Tiene Cuentas Por Cobrar De La Gestión Municipal Anterior?-----	50

Tabla 17: ¿Considera Que El Nivel De Morosidad De Las Municipalidades El Alto?--	52
Tabla 18: ¿En Cuánto A Factores Externos, Considera Usted Que Los Desastres Naturales; Impacta En El Nivel De Morosidad De La Empresa?-----	53
Tabla 19: Frecuencias Observadas De La Primera Hipótesis Específica-----	56
Tabla 20: Frecuencias Esperadas De La Primera Hipótesis Específica-----	57
Tabla 21: Resolviendo La Chi – Cuadrada, Se Tiene: -----	57
Tabla 22: Frecuencias Observadas De La Segunda Hipótesis Específica-----	59
Tabla 23: Frecuencias Esperadas De La Segunda Hipótesis Específica-----	60
Tabla 24: Resolviendo La Chi – Cuadrada, Se Tiene: -----	60
Tabla 24: Frecuencias Observadas De La Tercera Hipótesis Específica -----	62
Tabla 26: Frecuencias Esperadas De La Tercera Hipótesis Específica -----	63
Tabla 27: Frecuencias Observadas De La Tercera Hipótesis Específica -----	63
Tabla 28: Frecuencias Observadas De La Hipótesis General-----	65
Tabla 29: Frecuencias Esperadas De La Hipótesis General-----	65
Tabla 30: Frecuencias Esperadas De La Hipótesis General-----	66

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1: ¿Cree Usted Que El Personal De Créditos Y Cobranzas Cumple A Cabalidad Los Procedimientos?-----	33
Grafico 2: ¿Cree Usted Que El Procedimiento De Cobranza Toma Las Medidas Necesarias Para Que Los Clientes No Incumplan Con Sus Pagos? -----	34
Grafico 3: ¿Considera Usted Que El Procedimiento De Cobranza Debe Ser Actualizado Permanentemente Como Parte De La Mejora Continua? -----	36
Grafico 4: ¿Considera Usted Que El Área De Licitaciones, Garantiza El Cumplimiento Estricto De Las Políticas, Y Lineamientos Establecidos En La Ley De Contrataciones?-----	37
Grafico 5: ¿Cree Usted Que Los Contratos De Servicios Suscritos Con Los Clientes Reúnen Todas Las Condiciones Para Salvaguardar Los Intereses Económicos De Empresa?-----	38
Grafico 6: ¿Considera Usted Que Se Deban Aplicar Cláusulas Más Rígidas A Los Contratos Que Contemplan Penalidades Por Incumplimiento De Pago?-----	40
Grafico 7: ¿Considera Usted Que La Cartera Pesada En La Mayoría De Casos Se Convierte En Incobrable?-----	41
Grafico 8: ¿Cree Usted Que La Cartera Pesada Repercute En Las Obligaciones Contractuales, Laborales, Tributarias Y Financieras De La Empresa? -----	42
Grafico 9: ¿Considera Usted Que Las Deudas Deberían Conciliarse?-----	43
Grafico 10: ¿Existen Estrategias Preventivas Respecto Al Origen Del Crédito? -----	44
Grafico 11: ¿Considera Usted Que Se Están Aplicando Políticas De Riesgo En Cuanto Al Crédito Que Se Le Otorga Al Cliente?-----	45
Grafico 12: ¿Considera Usted Que, Actualmente Sus Clientes Tienen Capacidad De Endeudamiento?-----	46
Grafico 13: ¿Usted Siente Que El Personal De Cobranzas-----	47
Grafico 14: ¿Considera Usted Que El Personal De Cobranzas Realiza El Seguimiento De Sus Carteras De Manera Oportuna? -----	48
Grafico 15: ¿Ha Tenido Que Tomar Alguna Medida De Recorte En Su Empresa Por Falta De Ingresos?-----	50
Grafico 16: ¿Actualmente, La Empresa Tiene Cuentas Por Cobrar De La Gestión Municipal Anterior? -----	51

Grafico 17: ¿Considera Que El Nivel De Morosidad De Las Municipalidades El Alto?-----	52
Grafico 18: ¿En Cuánto A Factores Externos, Considera Usted Que Los Desastres Naturales; Impacta En El Nivel De Morosidad De La Empresa?-----	53

RESUMEN

La presente tesis titulada: ***“LA GESTION DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA LIMPIA MAX-LIMA 2017”*** se realizó en un enfoque cuantitativo, tipo aplicada y para determinar la influencia se aplicó el nivel correlacional, conjunto al diseño de investigación, no experimental.

Para determinar la muestra se tomó a un total de 57 de población conformado por los trabajadores de la empresa Limpia Max-Lima 2017, que determino la prueba probalística aleatoria, obteniendo a un total de 50 de muestra.

Y para la recolección de referente al comportamiento de las variables, gestión de créditos y cobranza en nivel de morosidad, se eligió como técnica las encuestas que sirvió como recolección de datos, también un cuestionario de preguntas que fue el instrumento de la investigación y el que determino el cuestionario de ítems que conformo 18 en una escala de valoración de Likert.

Para ver el análisis de los resultados de la investigación se escogió el Excel y Spss, que empleó la codificación y tabulación ordenada del tratamiento de investigación.

Sobre la presentación de los resultados fue mediante tablas, gráficos y cuadros lo que sirvió para contrastar la hipótesis y la estadística Chi, que demostró que la variable (V1) gestión de créditos y cobranzas se relación directa y positivamente con la variable (V2) nivel de morosidad de la empresa LIMPIA MAX.

Finalmente se muestra las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos de los resultados de investigación.

Palabras Clave: Cobranzas, crédito, morosidad, gestión, cuentas por cobrar, riesgo.

ABSTRACT

The present thesis entitled: "THE MANAGEMENT OF CREDITS AND COLLECTIONS AND THEIR INFLUENCE IN THE LEVEL OF DEFAULT IN THE CLEANING COMPANY MAX-LIMA 2017" was carried out in a quantitative approach, applied type and to determine the influence was applied the correlation level, joint to research design, not experimental.

To determine the sample was taken to a total of 57 of population formed by the workers of the company Limpia Max-Lima 2017, which determined the random probalistic test, obtaining a total of 50 samples.

And for the collection of reference to the behavior of the variables, credit management and collection at the level of delinquency, the surveys that served as data collection were chosen as a technique, as well as a questionnaire of questions that was the instrument of the investigation and that I determine the questionnaire of items that I make 18 on a Likert rating scale.

To see the analysis of the results of the research, Excel and Spss were chosen, which used the ordered coding and tabulation of the research treatment.

On the presentation of the results it was through tables, graphs and tables what served to contrast the hypothesis and the chi statistic, which showed that the variable (V1) management of credits and collections is directly and positively related to the variable (V2) level of delinquency of the LIMPIA MAX company.

Finally, the conclusions, recommendations, bibliographical references and annexes of the research results are shown.

Key Words: Collections, credit, delinquency, management, accounts receivable, risk.

INTRODUCCIÓN

LIMPIA MAX es una empresa que presta los servicios relacionados a la preservación del medio ambiente. Actualmente cuenta con un área de gestión de créditos y cobranzas que se ve afectada por la falta de un sistema y/o procedimiento que genera un alto nivel de morosidad y a su vez disminuye los ingresos de la empresa.

La investigación tiene por objetivo conocer de qué manera la Gestión de créditos y cobranzas influye en el nivel de morosidad de la empresa LIMPIA MAX, teniendo en consideración los siguientes capítulos:

En el primer capítulo se identifica el planteamiento del problema, el cual describe la situación problemática, justificaciones y objetivos relacionados a la necesidad e importancia de una adecuada gestión de créditos y cobranzas para reducir el alto nivel de morosidad de la empresa LIMPIA MAX.

En el segundo capítulo se muestra el marco teórico que recoge los antecedentes, bases teóricas y conceptos en el marco de la gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa LIMPIA MAX.

En el tercer capítulo, se identifica las hipótesis generales y específicas, así como las variables y la operacionalización de las mismas, con lo cual se da la validez o no de la presente investigación.

Para el cuarto capítulo abarcamos lo referente a la metodología, detallando el tipo y el diseño de la investigación, la unidad de análisis y la recolección de datos para concluir en el análisis e interpretación de la información.

En el quinto capítulo, se muestra la presentación de los análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante las encuestas elaboradas, las cuales fueron estadísticamente fiables para determinar la influencia entre variables y demostrar las hipótesis planteadas.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones con el propósito de haber contribuido al desarrollo de la gestión de créditos y cobranzas en las empresas, y sea útil para quienes deseen profundizar la presente investigación.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

La empresa LIMPIA MAX se dedica a la prestación de servicios relacionados a la preservación del medio ambiente tales como son: limpieza y barrido de calles; recolección, de residuos sólidos y otros para su disposición y emisión de CO₂, que genera energía eléctrica.

LIMPIA MAX cuenta con el área de gestión de créditos y cobranzas, la cual tiene como objetivo la recaudación de pagos a las diversas empresas del sector privado y público que mantienen una relación contractual de algún o algunos servicios señalados en el párrafo anterior.

Actualmente la gestión de créditos y cobranzas se ve afectada por la falta de un sistema y/o procedimiento que permitan un buen control para la recaudación de pagos de sus clientes, lo que genera un alto nivel de morosidad y a vez disminuye los ingresos de la empresa.

Al respecto, en el Cuadro “A” se muestra el % de cuentas por cobrar de la empresa LIMPIA MAX, durante el periodo del 01/01/2015 al 01/07/2017.

CUADRO “A”				
Estado	2015	2016	Jul-2017	TOTAL
Ventas realizadas	S/12,450,320.00	S/13,264,000.00	S/9,980,543.00	S/35,694,863.00
Total Cobrado	S/10,953,950.00	S/10,683,209.00	S/6,000,034.00	S/27,637,193.00
Total por Cobrar	S/1,496,370.00	S/2,580,791.00	S/3,980,509.00	S/8,057,670.00
% Total Cobrado	87.98%	80.54%	60.12%	77.43%

% Total por Cobrar	12.02%	19.46%	39.88%	22.57%
--------------------	--------	--------	--------	--------

De lo mostrado en el cuadro anterior se puede desprender que existe un importante suma que sigue pendiente de cobro (S/8, 057,670.00), lo que refleja un alto nivel de morosidad.

En el Cuadro "B" se detalla las empresas y el rubro al que pertenecen y que componen el alto nivel de morosidad:

CUADRO "B"						
Rubro	Empresa	2015	2016	Jul-2017	Total por cobrar	% por cobrar
Municipales	15	S/ 748,185.00	S/ 1,303,000.00	S/ 2,254,811.00	S/ 4,305,996.00	53%
Energía	12	S/ 350,387.00	S/ 694,300.00	S/ 969,211.00	S/ 2,013,898.00	25%
Limpieza	5	S/ 201,229.00	S/ 302,911.00	S/ 378,923.00	S/ 883,063.00	11%
Otros	3	S/ 196,569.00	S/ 280,580.00	S/ 377,564.00	S/ 854,713.00	11%
Total	35	S/ 1,496,370.00	S/ 2,580,791.00	S/ 3,980,509.00	S/ 8,057,670.00	100%

La falta de un sistema y/o procedimiento eficiente está repercutiendo en LIMPIA MAX, toda vez que el incumplimiento de pagos está ocasionando un posible riesgo de que la empresa no pueda cumplir con las obligaciones contractuales, laborales, tributarias y financieras.

No abordar los problemas detallados líneas arriba; podría agudizar mucho más la situación, generando consecuencias como:

- Prestar servicios de manera deficiente al no contar con la totalidad activos, insumos o personal que permita la correcta prestación, lo que generaría un malestar a nuestros clientes al no cumplir con nuestras obligaciones contractuales.

- Al no contar con liquidez debido a la baja recaudación obtenida, podría ocasionar el incumplimiento del pago de planillas del personal de la empresa.
- Habría dificultades para cumplir con las obligaciones tributarias durante los periodos donde se tenga bajos ingresos.
- Generaría mayores costos de financiamiento para la empresa, lo que llevaría a solicitar préstamos con entidades financieras generando pago de intereses.
- Asimismo, dificultará cumplir con el pago de dichos créditos contraídos con entidades financieras, corriendo el riesgo de afectar el record crediticio de la empresa, reducción de línea de crédito y generando sobregiros.
- Existiría el riesgo de que aumente el índice de morosidad y esta a su vez se pueda convertir en una cartera de cuentas incobrables para la empresa.
- Los hechos comentados podrían entenderse y evitarse implementando un sistema y/o procedimiento que permita una correcta planificación y control de la cartera morosa, a fin de obtener un seguimiento oportuno y eficiente de la los clientes; lo que disminuirá el riesgo que actualmente afecta a la empresa.

1.2 Problema de investigación

La problemática descrita respecto a la empresa LIMPIA MAX nos permite plantear la siguiente interrogante:

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la Gestión de créditos y cobranzas influye en el nivel de morosidad de la empresa LIMPIA MAX?

1.2.2 Problemas específicos

Para sistematizar el problema descrito líneas arribas; nos planteamos las siguientes sub preguntas:

- a) ¿En qué medida la Obligación Contractual influye en el Nivel de Morosidad de la empresa LIMPIA MAX?
- b) ¿De qué manera el Procedimiento del proceso de cobranzas influye en el Nivel de Morosidad de la empresa LIMPIA MAX?
- c) ¿En qué medida la cartera pesada influye en el Nivel de Morosidad de la empresa LIMPIA MAX?

1.3 Justificación

Justificación Teórica

La investigación nos servirá para reafirmar la necesidad e importancia de una adecuada gestión de créditos y cobranzas y mejorar los resultados del proceso de cobranzas maximizando su productividad lo que a su vez permitirá reducir el nivel de morosidad de la empresa LIMPIA MAX.

Justificación Práctica

Las propuestas desarrolladas servirán para realizar una adecuada gestión de créditos y cobranzas de la empresa LIMPIA MAX.

Con estas propuestas se podrá maximizar su productividad y alcanzar el porcentaje de recuperación de deuda estimado para el año vencido y en curso que se propone como objetivo y/o cuota. Asimismo, las propuestas ayudarán a la empresa LIMPIA MAX a actualizar y mejorar continuamente sus procedimientos de cobranzas lo que evitará que no se vuelva a incurrir en los problemas presentados en años anteriores

y se pueda optimizar la gestión de cobranzas, según las obligaciones contractuales que se tiene con cada cliente. Esto a su vez disminuiría el nivel de morosidad y el riesgo de incumplir con las obligaciones contractuales, laborales, tributarias y financieras que cuenta la empresa.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general:

Conocer si la Gestión créditos y Cobranzas influye en el nivel de morosidad de la empresa LIMPIA MAX.

1.4.2 Objetivos específicos:

- a) Conocer si la Obligación Contractual influye en el Nivel de Morosidad de la empresa LIMPIA MAX.
- b) Identificar si el Procedimiento del proceso de cobranzas influye en el Nivel de Morosidad de la empresa LIMPIA MAX.
- c) Conocer si la cartera pesada influye en el Nivel de Morosidad de la empresa LIMPIA MAX.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Rivero, A. (2012) en su trabajo de investigaciones concluye: Que la gestión de los servicios de crédito y cobranza, son las funciones más importantes de una empresa ya que permite el control del efectivo junto a la cobranza.

Por ello al momento de dar un préstamo a una persona no solo se genera un ingreso sino también una cuenta por cobrar que viene a ser un egreso en la persona que cobra, esto con un control y seguimiento de la cuenta por cobrar.

En la investigación que realizo señala que analizo los procesos de operación de un crédito y cuenta por cobrar, en lo que detecto fallas administrativas en los procesos de ingreso y egreso del crédito y cobranza, lo llevo a realizar la investigación en campo de la empresa Venezolana del Vidrio C.A en las áreas de crédito y cobranza.

El objetivo de su propuesta fue de implementar procedimientos de actualización en sistemas de gestión de cobranzas y mejorar el control de saldos de mora. También diseño un reporte de cobranza para establecer convenios de pago con los clientes de mora, ello le permitió determinar la función del personal de cada área de crédito y cobranza.

Catunta, M., Moreno F. (2015) en su investigación de tesis determina lo siguiente: Que su proyecto busca analizar y explicar de que manera la morosidad impacta en la rentabilidad mediante la estructura de los EE.FF en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, según el año 2012 – 2013.

Para tal análisis, aplico el diseño descriptivo-correlacional, ya que trata de explicar la no manipulación activa de las variables, y busco establecer la relación en el contexto natural, es decir observar si las variables se analizaron. También su principal objetivo de su proyecto fue: Demostrar como el índice de morosidad en la cartera de clientes, incide en la rentabilidad y la estructura de los EE.FF en Cooperativa de Ahorro y Crédito, de Acción Católica – Trujillo durante el periodo 2012-2013.

Para el desarrollo del tema aplico los siguientes instrumentos de recolección de datos: Guía de entrevista y cuestionario de preguntas a un total de 8 colaboradores de la institución, que le permitió realizar un diagnóstico de las políticas de crédito y recuperaciones en los clientes. También la guía de análisis documental demostró que el monto de la morosidad en la cartera de clientes durante el 2012-2013, describe la provisión de la morosidad.

Finalmente determino el grado de incidencia de morosidad según los EE.FF Cooperativa de Ahorro y Crédito, de Acción Católica – Trujillo durante el periodo 2012-2013, que permitió detallar las conclusiones y recomendaciones.

Vera, E. (2013) resume en su trabajo de investigación lo siguiente: Durante la baja recuperación de la cartera de morosidad vencida en el Banco de Pichincha, genera una serie de problemas a largo plazo y finalmente su sistema financiero Ecuatoriano, sigue un modelo de gestión de actividades para el personal que labora en la empresa, empezando por ubicar al deudor y su garante entrega de escritos, motivo por el cual se hace la necesidad de implementar un sistema de gestión y control de los cobros de cartera vencida.

Donde las principales problemáticas que sufren algunos sistemas financieros son lo de morosidad, dentro del contexto de trabajo incide en la rentabilidad de la empresa. Esto conlleva a una deficiente evaluación económica y financiera, también a las políticas y reglamentos de las instituciones financiera por el otorgamiento de los créditos a largo plazo y su complicada recuperación.

Gonzales, E. y Sanabria, S (2016) señala que la importancia de su investigación es la de detectar los efectos de las cuentas por cobrar para determinar la liquidez en la facultad de una universidad privada, Lima Periodo 2010-2015. Para ello tomo como nivel de investigación el estudio descriptivo-explicativo que establece el efecto de la gestión y las cuentas por cobrar según el procedimiento del crédito, cobranza, ratios, morosidad, liquides y capital activo. Por ello plantea la siguiente hipótesis: Gestión de las cuentas por cobrar, afecta el resultado de la liquidez en una facultad de una universidad privada, Lima Periodo 2010-2015.

En sus variables de análisis tuvo como resultado el nivel de significancia del p-valor que es 0,025 menor al coeficiente $\alpha=5\%$ el que acepta si la hipótesis alterna rechaza a la nula, es decir que los reglamentos y procedimientos de la facultad afectan a la, cobranza, ratios, morosidad, liquides y capital activo, sobre el total de activos.

Concluye que la gestión de las cuentas por cobrar en los clientes tiene un impacto sobre la liquidez de la facultad de una universidad privada, según el Lima Periodo 2010-2015.

Farje, C. (2016) en su investigación de tesis culmina con lo siguiente: Propone implementar un sistema de gestión de mejora de los procesos de cobranza en el departamento de crédito, esto permitirá la estandarización según los procedimientos

que tiene el área de operaciones junto a la homogenización de los trabajadores de la empresa.

Esto le permitirá reducir la morosidad de cobranza, reduciendo también la cartera de clientes incobrables, lo que ayudara a mejorar la liquidez de la empresa y el dinero circulando compensara en los pagos a los inversionistas.

Estas mejorar de cobranzas no solo traerán los siguientes beneficios: Reducción de costos, mejora de productividad, tiempos, atención al cliente, optimización, satisfacción sino también otorgara un valor agregado frente a los competidores de la empresa. Cumpliendo las fechas de cierre de ventas y entrega de comprobantes a cada cliente.

Guevara, A y Villadiego, K (2010), realizo una investigación de estrategias para optimizar el proceso de cobranza en la Empresa Súper Repuestos Diesel C.A, con el objetivo principal de proponer un plan estratégico que permita optimizar las cuentas por cobrar a los clientes.

Con esta implementación de estrategias enmarcara de forma factible las cuentas por cobrar, para ello recogió datos de 6 colaboradores de la empresa en 11 ítem de preguntas cerrada en una escala de Likert.

Para presentar los resultados realizo en tablas de frecuencia y gráficos de torta que le permitieron interpretar su perspectiva.

Concluye que la Empresa Súper Repuestos Diesel C.A, no contaba con política y manuales de normas de función en contabilidad y administración que indicaban la deficiencia de la toma de decisiones a futuro. Por la falta de coordinación, dirección y otros, en el cuela su propuesta de plan de estrategias permitirá el mejor proceso de gestión de cuentas por cobrar, y de esta manera mejorar la liquidez de la empresa

y también creara ventajas competitivas en función a la misión y objetivos de la Empresa Súper Repuestos Diesel C.A.

2.2 Bases Teóricas

La empresa por ser parte de los factores que contribuyan a la forma eficaz de otorgar los créditos y cobrarlas a corto plazo, en la presente parte se detallara las características principales en administración efectiva y profesional de sus cuentas por cobrar garantizará la liquidez necesaria para la correcta operación de su negocio.

Por otro lado, en la Gestión de Créditos y Cobranza se deben observar algunas funciones básicas tales como:

- Información financiera del cliente
- La decisión de otorgar créditos.
- Elaborar contratos, que garanticen el fiel cumplimiento del mismo y disminuir el riesgo de morosidad.
- Verificación de documentos que permitan documentar, validar y controlar dicho proceso, tales como facturas, cheques, abonos, letras de cambio etc.
- Manejar otras herramientas de cobro tales como operaciones bancarias.
- Conciliar las deudas
- Controlar el personal a su cargo

La palabra crédito proviene del latín “credere” que significa “tener confianza”, pero al mismo tiempo encierra un “riesgo crediticio” por aquella confianza otorgada en que el deudor pagará el importe de la operación. Dicho riesgo es definido por **Gitman, L. (2010)** como la posibilidad de enfrentar una pérdida financiera.

Para **Münch, L. (2007)**, Créditos y Cobranzas “Es el área de la empresa que tiene como principal función el determinar la capacidad de endeudamiento de los clientes, determinando el monto que la empresa puede otorgarle en crédito. La recuperación de los créditos o préstamos otorgados a los clientes es función directa del área de cobranzas, la cual desarrolla cuatro actividades básicas:

- Aprobar créditos a los clientes y asegurarse de la solvencia de éstos.
- Controlar y dar seguimiento a las cuentas de los clientes para cobrar en tiempo y forma.
- Recuperar cuentas incontrolables.
- Mantener un sistema de información sobre los clientes para la toma de decisiones, y garantizar el otorgamiento de crédito y la gestión de las cobranzas.

Por lo tanto, uno de los aspectos más importantes para la salud financiera de la empresa es el adecuado manejo de las funciones de crédito y de cobranza. Esta área se encarga de instaurar políticas para otorgar crédito a clientes confiables y evitar, mediante investigación, a clientes morosos; y establecer límites de crédito y condiciones de pago, además de mantener al día el sistema de información.

En el área de cobranzas, además de verificar el pago oportuno de los clientes, se realizan actividades para evitar saldos vencidos y la obtención de un seguro o fianza para protegerse de clientes fraudulentos, entre otros.”

La mayor parte de las microempresas, requieren expandir la base de sus clientes para vender sus productos más a crédito que en efectivo. Para **Besley, S. y Brigham, E. (2009)**; la razón principal es porque sus competidores las ofrecen.

Existen factores que afectan en la decisión de los consumidores, por algún producto en particular, y según **Besley, S. y Brigham, E. (2009)** la política de crédito es la principal.

Antes de que se generen en las empresas cuentas por cobrar, los microempresarios deberán realizar el respectivo análisis, que permitirá conocer el riesgo que se asumirá. Luego de establecerse las condiciones de ventas **Pascale, R. (2009)** nos menciona sobre el método tradicional utilizado por muchas empresas el de las 5 “C” del crédito.

1. Carácter: El deseo del cliente de enfrentar sus obligaciones crediticias.
2. Capacidad: La habilidad del cliente para enfrentar sus obligaciones.
3. Capital: Las reservas financieras del cliente.
4. Colateral: Garantía en caso de no pago.
5. Condiciones: Condiciones económicas generales.

Las ventas al crédito generan cuentas por cobrar, y para **Hornngren, H. y Harrison, O. (2010)**; las cuentas por cobrar son un derecho exigible del vendedor sobre el monto de la transacción, es decir un saldo que un cliente adeuda y el derecho de la empresa a recibir efectivo en el futuro, a partir de una transacción actual.

Santandreu, E. (2009), señala que el balance en una empresa, según los estados financieros mas esta en la cuenta corriente, ya que es frecuente que el saldo de los clientes adeuden, por ello las empresas deciden aplazar los pagos según la venta realizada.

Por ello a ser una cuenta activo indica que es inversión, el que se puede recuperar o otorgar por perdida, y como cualquier inversión que se realiza, es con un fin agrandar el capital o tener una perdida.

Bravo, M. (2003), en su libro “Introducción a las Finanzas”, refiere que la gestión de cuentas por cobrar consiste en “Representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo; representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo”.

Otra definición de la gestión de cuentas por cobrar, según los autores **Merton, R. y Bodie, Z. (2003)**, la definen como, “La extensión de un crédito comercial a los clientes por un tiempo prudencial; en la mayoría de los casos es un instrumento utilizado en la mercadotecnia para promover las ventas, por ende, las utilidades, con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos. De aquí su importancia en el empuje que le pueden dar a maximizar la empresa, lo que va a depender de una buena administración de las cuentas por cobrar”.

Sobre el análisis del crédito, el autor **Brealey, M (2006)**, detalla lo siguiente: “Existen muchas maneras de averiguar si es probable que los clientes paguen sus deudas, es decir, de hacer un análisis del crédito. La manera más sencilla consiste en investigar si las han pagado antes con puntualidad. Por lo general, el pronto pago es un buen indicio, pero hay que cuidarse de los clientes que se forjan fama de buenos pagadores gracias a pagos pequeños y que luego desaparecen, dejando tras sí voluminosas cuentas sin saldar”.

El autor **Gitman, L. (2003)**, nos refiere que: “Las condiciones de crédito son los términos de venta para clientes a los que la empresa ha extendido un crédito. Las condiciones de 30 días netos significan que el cliente tiene 30 días a partir del inicio del período de crédito (por lo común al final del mes o de la fecha de expedición de la factura) para pagar la cantidad total de la factura. Algunas empresas ofrecen

descuentos por pronto pago, deducciones de un porcentaje del precio de compra a pagar dentro de un tiempo especificado. Por ejemplo, condiciones de 2/10 a 30 netos, significa que el cliente toma 2% de descuento sobre el total de la factura si hace el pago dentro de los 10 primeros días del período de crédito o puede pagar la cantidad total de la factura dentro de los 30 días. Las condiciones regulares de crédito de una empresa están fuertemente influenciadas por el negocio de la empresa. Por ejemplo, una empresa que vende productos perecederos tendrá créditos a muy corto plazo, porque sus artículos tienen un valor colateral pequeño a largo plazo; una empresa cuyo negocio es estacional, puede ajustar sus condiciones para adaptarse a los ciclos de la industria. Una empresa desea que sus condiciones regulares de crédito concuerden con las normas de su industria. Si sus condiciones son más restrictivas que las de sus competidores, perderá negocios; si sus condiciones son menos restrictivas, atraerá clientes de baja calidad que probablemente no podrían pagar bajo las normas de la industria”.

Por otro lado, en cuanto a la Política de Cobranza, según **Córdoba, M. (2005)**, “Se refiere a la forma que debe administrarse la cobranza, cuando el cliente no paga su adeudo en términos del crédito otorgado. Generalmente esta política es muy variable y está condicionada al mercado y giro del negocio en que opera la empresa. En condiciones normales en la primera semana de vencida la factura se le hace un llamado al cliente, a los 15 días se le envía un recordatorio amable, a los 30 días un nuevo recordatorio más enérgico y durante el mes siguiente se puede gestionar la cobranza a través de un representante de la empresa. Si el cliente no liquida su adeudo, este debe turnarse con el departamento legal para gestionar su cobro”.

Asimismo, **Berk, J. (2008)**, señala que “Las políticas de cobranza son los métodos que una compañía utiliza para intentar el cobro de cuentas vencidas. Entre los métodos de uso más común se encuentran: enviar avisos o cartas en que se informa al cliente que su cuenta venció y se le solicita su liquidación, hacer llamadas telefónicas o visitas al cliente en un intento por conseguir el pago, emplear una agencia de cobranza o emprender acciones legales contra el cliente. Otro método, que en algunos casos resulta eficaz, consiste en que la compañía se niegue a realizar nuevos embarques hasta que el cliente liquide sus cuentas vencidas. Aunque el objetivo de los procedimientos de cobranza es acelerar el cobro de pagos vencidos y reducir la cartera vencida, las compañías deben evitar conflictos con clientes normalmente solventes y que por alguna buena razón (por ejemplo, a causa de problemas temporales de liquidez) no han cumplido con el pago oportuno de sus deudas. Si se adopta un procedimiento de cobranza sumamente agresivo, el resultado podría ser la reducción de las ventas y utilidades futuras, ya que los clientes optarían por proveedores con políticas de cobranza más indulgentes”.

Gallagher, T. (2001), indica que “El período promedio de cobranza es el segundo componente del ciclo de conversión de efectivo. Es el número promedio de días en que las ventas a crédito están vigentes. El período promedio de cobranza tiene dos componentes: 1) el tiempo desde la venta hasta que el cliente coloca el pago en el correo, y 2) el tiempo para recibir, procesar y cobrar el pago una vez que el cliente lo ha enviado”.

Las cuentas por cobrar vinculadas al financiamiento, según el autor **Escribano, G. (2002)**, señala que: “Se puede obtener financiamiento con la venta de las cuentas por cobrar. Esto es una fuente importante para generar flujo de efectivo en el

financiamiento de la empresa. A la operación de venta de cuentas por cobrar se le llama Factoring y hace los negocios de comercio. La empresa vende y cede sus cuentas por cobrar al comprador, quien asume el riesgo del crédito, así como las gestiones del cobro”.

Una baja administración de las cuentas por cobrar hace que una empresa se encuentre en riesgo de tener liquidez y esto en futuro conlleva a la pérdida de la empresa. Los altos estudio de la cartera de morosidad, impactan en la rentabilidad y la empresa al no verse con sostenibilidad buscar un financiamiento externo para seguir laborando.

La morosidad de los clientes morosos o los incobrables, hacen que los indicadores financiero no sean reales, ya que el indicador siempre arrojar el alto índice de liquidez. Esto representa un flujo de dinero por ventas en cartera y como todo dinero la mayor parte se encuentra por cobrar.

Toda cuenta incobrable, impacta o hay veces lleva a la empresa en pérdida, ya que las empresas funcional por el constante movimiento de compra y venta y este al no tener el capital no puede segui con las funciones y otros trae las siguientes consecuencias:

- Bajos Inventarios
- Descapitalización
- Incumplimiento de las obligaciones
- Incremento en los costos de cobranza
- Pérdida de los objetivos principales de la empresa
- Desempleo
- Desmotivación del personal

- Deterioro de la imagen de la empresa ante los acreedores
- Disminución de plazos de pago para los clientes cumplidos
- Quiebra o bancarrota

Gonzales, J. (2012), señala que la morosidad provoca que los acreedores tengan el primer afecto, porque al experimentar una morosidad de cobro conlleva a una incapacidad de afrontar el compromiso de la empresa.

Por otro lado la morosidad prolongada según el plazo, conduce a la inmadurez de la empresa, ya que sin dinero la empresa no puede crecer de forma continua o estable, y sus efectos pueden ser la necesidad de financiamiento.

Los cobros o retrasos que tiene el cliente, suponen una escala de posibilidades derivadas a la económica o inversión de la empresa. Porque la morosidad propaga una conexión financiera externa sin la posibilidad de pagar o ligar la empresa, para todo empresario un crédito otorgado a un cliente representa un ingreso pero este funciona al contrario cuando el cliente no paga o aplaza su crédito a largo plazo. El empresario no trabaja en función al cliente sino en función a sus ventas proyectadas para realizar sus ventas requiere (capital, suministros, servicios y otros). La empresa queda en quiebra cuando no hay un flujo de ingreso que sostente la función de la empresa.

Santandreu, E. (2009), en su libro presentado señala: La gestión de cobranzas de los créditos otorgados, supone un riesgo pero también una posibilidad para que la empresa pueda crecer, ya que en el caso de no cobrar la deuda producirá un perjuicio a la empresa, y este debe buscar alternativas para que ese dinero circulante pueda estar activo en su empresa.

El objetivo de las empresas consiste en minimizar los riesgos de cobranza a través, de normas, políticas u estrategias para que el cliente este en constante movimiento de ingreso y egreso, pero también señala en su libro que estas normas o políticas no solo benefician a la empresa sino también al cliente ya que le permiten medir sus acciones y pueda no solo pagar a la empresa sino también conllevar una buena estructura de sus estados financieros para que siga creciendo junto a los inversionistas de su organización.

Por otro lado, la visión financiera del riesgo prioriza sobre los resultados y el cobro de todas las ventas que se realicen, lo cual origina los siguientes principios:

- a) Una venta finaliza realmente en el momento que se cobra, nunca antes.
- b) El coste de la financiación que supone el crédito concedido se debe repercutir al cliente.
- c) Los descuentos y condiciones que puedan afectar a las condiciones de pago se deben considerar costes financieros y no condiciones comerciales.
- d) El Departamento Comercial debe implicarse en el seguimiento del cobro con el máximo de rigor y grado de interés.

Para **Brachfield, P. (2003)**, el término morosidad es un confuso concepto ya que tiene varias excepciones como la de aquellos créditos que tiene vencimiento que son incobrables ya sea por fallecimiento u otro. Ya que señala que la palabra morosidad también es denominada como un lenguaje económico ya que se refiere a la estabilidad de la empresa, sin ingresos no hay egresos y esto conlleva a la pérdida o liquidación de la organización señala.

Según el lenguaje empresarial la palabra morosidad en los clientes, se refiere a los retrasos de pagos u incapacidad de pagar, asimismo se refiere al incumplimiento o

falta de compromiso del cliente moroso. Puesto que toda empresa se solventa con un ingreso y este al no tener el ingreso no puede proyectar sus ventas o servicios que realice.

Por ello otras empresas cuando otorgan un crédito a un cliente, no solo dan una serie de políticas de préstamo u crédito sino también compromete a su institución como provisión insolvente.

Para el autor del libro la “MOROSIDAD”, es el retraso a un incumpliendo pactado u obligación que tiene, es decir que a pesar que el cliente no haya pagado al día, tiene un baja señal de cumplimiento de compromiso o responsabilidad. El autor del libro utiliza la palabra morosidad como signo de distinguir un riesgo, en el según caso los crédito debe ser dotados y se debe provisionar en la cuentas señala.

También señala otro aspecto importante de los créditos y las cobranzas son los clientes que deben devengarse del interés, porque el acreedor debe tener una cuenta de generación de interés moratorio alto y comprometible a los inmuebles, esto mediante una factura de compensación de costes financieros señala.

Brachfield, P. (2006), señala que la morosofilia es una disciplina holista que permite entender el fenómeno desde múltiples opciones y a la vez provoca una comprensión contextual del proceso de morosidad del protagonista.

Ya que señala que muchos de lo morosos tiene una realidad completa poliédrico, enm los que intervienen distintos factores como son: financieros, empresariales, históricos, legales, microeconómicos, estadísticos, antropológicos de comportamiento humano y otros.

Saurina, J. (1998), agrega que la naturales de los problemas financiero atraviesan todas la empresas, por ello cada una de estas quedara liquidando o quebrando.

En sus bases teóricas señala que toda morosidad viene a un valor agregado que hay veces se interpreta como capital efectivo o futuro quiebre de la empresa.

Santandreu, E. (2009), señala que las cuentas por cobrar a los clientes tiene la necesidad de establecer rigurosas políticas de cómo optimizarlo, y sobre todo tomar decisiones concretar tanto para el acreedor y el deudor.

Ya que señala que un buen control de puntualidad de cobros otorgara una mayor satisfacción para la empresa.

Brachfield (2009), manifiesta que el crédito es la “Facilidad de tener un ingreso, bien o servicio, sin la responsabilidad de pagar”.

Por ello los créditos debe estar en la mano de políticas de pagos y permitan al comprador no solo satisfacer sus necesidades sino a la empresa para que tenga liquidez y en otras oportunidades pueda ayudarlo.

Peña H (2012), señala que el crédito activo es el riesgo recurrente de una institución financiera y este debe asumirlo como un riesgo o activo recuperarte que ayude a crecer a su institución, ya que los fondos son utilizados con un fin de otorgar un crédito y este sea devuelto con un valor de interés agregado. Este valor será el activo que ayude a crecer a la institución.

Rodríguez O (2008) define al crédito bajo 02 perspectivas:

Crédito comercial: se trata de un tipo de deuda a corto, mediano y largo plazo según sea la natural de la organización y ambas partes haya pactado.

Se le puede considerar como conceder un activo para que a través de formulas este sea devuelto en una fecha de estimación ya sea de efectivo, bien, u servicio según el tipo de empresa.

Crédito financiero: es la que las empresas comerciales piden a una institución para comprar o financiar su negocio, El crédito financiero esta dividido en dos grupos el que son las que requieren y las que lo forman. En este caso la empresa y la institución financiera.

Brachfield (2008) Señala que una política de empresa es la forma como quiere la compañía que se haga las cosas en lo relativo al crédito de clientes, los criterios que se van a utilizar para la toma de decisiones, así como los objetivos de crédito que se han de alcanzar cuantificados en las cifras. Las políticas de crédito sirven para facilitar a los empleados que tengan una pauta de trabajo para conseguir mejores resultados en la gestión de crédito.

Ettinger (2000, citado por Aguilar, V2013) manifiesta que las políticas de crédito “son el soporte que utiliza el gerente de una empresa para evaluar el registro de los créditos otorgados”, Un gerente que concede créditos de manera muy liberal ocasiona pérdidas excesivas a la organización. Las políticas de crédito, deberá incluir directrices específicas de aspectos de suma importancia que deben considerarse respecto de la cobranza, tales como:

- Pagos que se anticipen a la fecha de vencimiento
- Cuentas de clientes que se retrasan con sus pagos
- Líneas de crédito
- Cuentas malas
- Fechas límite o de corte
- Ordenes que se reciben
- Número de pedidos que el cliente realiza
- Cuentas marginales.

Higuerey, A. (2007) expresa que las políticas de crédito son las normas que establecen los lineamientos para establecer si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conceder. Debe desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de créditos.

2.3 Glosario de términos:

- **Crédito:** proviene del latín “credere” que significa “tener confianza”, pero al mismo tiempo encierra un “riesgo crediticio” por aquella confianza otorgada en que el deudor pagará el importe de la operación.
- **Créditos y Cobranzas:** Es el área de la empresa que tiene como principal función el determinar la capacidad de endeudamiento de los clientes, determinando el monto que la empresa puede otorgarle en crédito.
- **Cuentas por cobrar:** Son un derecho exigible del vendedor sobre el monto de la transacción, es decir un saldo que un cliente adeuda y el derecho de la empresa a recibir efectivo en el futuro, a partir de una transacción actual.
- **Morosidad:** Tiene varias acepciones y con frecuencia se utiliza en las empresas tanto para designar a aquellos créditos que no se han cobrado después de su vencimiento como para denominar aquellos créditos definitivamente incobrables y que se cargaran directamente a pérdidas a través de las cuentas correspondientes.
- **Morosología:** Es una disciplina dedicada a la investigación y lucha contra la morosidad desde una perspectiva holística que permite entender el fenómeno desde el punto de vista de las múltiples interacciones que lo provocan y que facilita una comprensión contextual del proceso de la morosidad, de sus

protagonistas y de su contexto, e investigando soluciones para esta lacra empresarial.

- **Políticas de cobranza:** Se refiere a la forma que debe administrarse la cobranza, cuando el cliente no paga su adeudo en términos del crédito otorgado. Generalmente esta política es muy variable y está condicionada al mercado y giro del negocio en que opera la empresa.
- **Factura:** Tipo de comprobante de pago que se emite y entrega en las operaciones entre empresas o personas que necesitan acreditar costo o gasto para efecto tributario, sustentar el pago del IGV por la operación efectuada y poder ejercer, de esta manera, el derecho al uso del crédito fiscal. Puede emitirse de manera física o electrónica.
- **Obligación Contractual:** La expresión hace referencia a una determinada fuente de la obligación: el contrato. En otras palabras, son aquellas obligaciones que tienen por fuente una relación jurídica contractual.
- **Contrato:** Es un acuerdo legal manifestado en común entre dos o más personas con capacidad (partes del contrato), que se obligan en virtud del mismo, regulando sus relaciones relativas a una determinada finalidad o cosa, y a cuyo cumplimiento pueden compelerse de manera recíproca, si el contrato es bilateral, o compelerse una parte a la otra, si el contrato es unilateral.
- **Riesgo de crédito:** Es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona. El concepto se relaciona habitualmente con las instituciones financieras y los bancos, pero afecta también a empresas y organismos de otros sectores.

- **Financiación:** Es el acto de dotar de dinero y de crédito a una empresa, organización o individuo, es decir, esta es la contribución de dinero que se requiere para comenzar o concretar un proyecto, negocio o actividad. Por ejemplo, para ser el desarrollador de tu propio negocio probablemente necesitaras de algún banco, organización o prestamista que financie tu proyecto. Generalmente las maneras más comunes de obtener la financiación es a través de préstamos o de créditos.
- **Factoring:** Es una alternativa de financiamiento que se orienta de preferencia a pequeñas y medianas empresas y consiste en un contrato mediante el cual una empresa traspasa el servicio de cobranza futura de los créditos y facturas existentes a su favor y a cambio obtiene de manera inmediata el dinero a que esas operaciones se refiere, aunque con un descuento.
- **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.
- **Empresa:** Es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los solicitantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones.
- **Procedimientos de cobranza:** Deben ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar.

- **Cliente:** (del Latín cliens, -entis) es la persona o empresa receptora de un bien, servicio, producto o idea, a cambio de dinero u otro artículo de valor.
- **Deuda:** (del latín debĭta, «lo que se debe a alguien») es un compromiso de pago obligado entre dos entidades (persona, grupo, empresa, Estado).
- **Operación Bancaria:** Se denominan a aquellas operaciones de crédito practicadas por un banco de manera profesional, como eslabón de una serie de operaciones activas y pasivas similares.
- **Carta fianza:** Operación mediante la cual el banco se constituye en fiador o garante ante un tercero, comprometiéndose al pago de la suma otorgada en caso de incumplimiento.
- **Sobregiros:** son la utilización de los fondos no disponibles de una cuenta corriente, garantizando esta transacción con depósitos a plazo fijo y cuentas de ahorros.

CAPÍTULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

La Gestión de Créditos y Cobranzas influye en el desempeño eficiente en la reducción del Nivel de Morosidad en la Empresa LIMPIA MAX SAC

3.2 Hipótesis Específica

- a) La Obligación Contractual actual influye en el Nivel de Morosidad de la Empresa LIMPIA MAX SAC
- b) El procedimiento de Cobranzas influye en el Nivel de Morosidad de la Empresa LIMPIA MAX SAC
- c) La cartera pesada influye en el Nivel de Morosidad de la Empresa LIMPIA MAX SAC

3.3 Identificación de variables

3.3.1 Variable independiente:

- Gestión de Créditos y Cobranzas

3.3.2 Variable dependiente:

- Nivel de Morosidad

3.3.3 Operacionalización de variables

Variables	Indicadores
Variable independiente: Gestión de Créditos y Cobranzas	Obligación Contractual Procedimiento de Cobranzas 1.3 Cartera Pesada
Variable dependiente: Nivel de Morosidad	2.1 Origen del Crédito 2.2 Planificación de la Gestión de Cobranzas 2.3 Factores externos que repercuten en el Nivel de Morosidad.

3.4 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÒTESIS	VARIABLES Y SUBVARIABLES	INDICADORE S
<p>Problema Central</p> <p>¿De qué manera la gestión de créditos y cobranzas influye en el nivel de morosidad en la empresa LIMPIA MAX?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>¿De qué manera la Obligación Contractual influye en el Nivel de Morosidad de la empresa LIMPIA MAX?</p> <p>¿De qué manera el Procedimiento del proceso de Cobranzas influye en el Nivel de Morosidad de la empresa LIMPIA MAX?</p> <p>¿De qué manera la cartera pesada influye en el Nivel de Morosidad de la empresa LIMPIA MAX?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Conocer si la Gestión de créditos y cobranzas influye en el nivel de morosidad de la empresa LIMPIA MAX</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Conocer si la Obligación Contractual influye en el Nivel de Morosidad de la empresa LIMPIA MAX</p> <p>Identificar si el Procedimiento de Cobranzas influye en el Nivel de Morosidad de la empresa LIMPIA MAX.</p> <p>Conocer si la cartera pesada influye en el Nivel de Morosidad de la empresa LIMPIA MAX</p>	<p>Hipòtesis General:</p> <p>La gestión de créditos y cobranzas influye en el desempeño eficiente en la reducción del Nivel de Morosidad en la empresa LIMPIA MAX</p> <p>Hipòtesis específicas:</p> <p>La Obligación Contractual influye en el Nivel de Morosidad de la empresa LIMPIA MAX</p> <p>El procedimiento de cobranzas influye en el Nivel de Morosidad de la empresa LIMPIA MAX</p> <p>La cartera pesada influye en el Nivel de Morosidad de la empresa LIMPIA MAX</p>	<p>Identificación de Variables.</p> <p>V. Independiente:</p> <p>X = Gestión de Créditos y Cobranzas</p> <p>V. Dependiente:</p> <p>Y = Nivel de Morosidad</p>	<p>V. Independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obligación Contractual - Procedimiento de Cobranzas - Cartera Pesada <p>V. Dependiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Origen del Crédito - Planificación de la gestión de cobranzas - Factores externos que repercuten en el nivel de morosidad.

CAPÍTULO IV

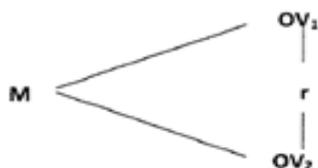
METODOLOGÍA

4.1 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación, según la clasificación de Sánchez y Reyes (2006), está enmarcado dentro del tipo de investigación aplicada, de enfoque cuantitativo ya que describe, explica la influencia o relación entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo.

4.2 Diseño de la investigación

Para realizar el presente estudio de investigación se realizó el diseño No-Experimental que busca que estos estudio no sean manipulados según sus variables y se observen los fenómenos del ambiente natural, el que implica la recolección de datos según (Kerlinger, 1983).



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: Gestión de Créditos y Cobranzas

V2: Nivel de Morosidad

r: nivel de relación o impacto entre las variables

4.3 Unidad de análisis

- La unidad de análisis se denomina como elemento de población, en una misma encuesta puede existir más de un elemento de población.
- La unidad de análisis de esta investigación serán los trabajadores de la Empresa LIMPIA MAX.

4.4 Población de estudio

La población de estudio estará constituida por un total de 57 trabajadores de la Empresa LIMPIA MAX, relacionados con el área comercial y de finanzas.

4.5 Tamaño de muestra

La muestra a determinar fue para realizar ciertas inferencias de la población de trabajadores del área comercial y finanzas con relación a la variable: Gestión de Créditos y Cobranzas de la empresa LIMPIA MAX.

4.6 Selección de muestra

Se decidió tomar una muestra probabilística aleatoria simple de los trabajadores, (dado que la población son 57) relacionados con la variable: Gestión de Créditos y Cobranzas de la empresa LIMPIA MAX.

Asimismo, se determinará la cantidad total de elementos muestrales con las que se trabajará respecto a los estudiantes se trabajará con la siguiente fórmula:

$$n = (Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N) / [e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)$$

Dónde:

Z = 1.96 (95% de confianza)

p = 0.50 (probabilidad de éxito)

$q = 0.50$ (probabilidad de fracaso)

$e = 0.05$ error permisible

$N = 57$

Reemplazando valores tenemos:

$$n = [(1.96)^2(0.50)(0.50)(57)] / [(0.05)^2 - (57 - 1)] + [(1.96)^2(0.50)(0.50)]$$

$n = 50$

Tamaño de muestra será de 50 usuarios

4.7 Técnicas de recolección de datos.

Para obtener la información pertinente respecto a las variables arriba indicadas se aplicaran las siguientes técnicas:

- a) **La técnica del análisis documental:** Utilizando, como instrumentos de recolección de datos: fichas textuales y de resumen; teniendo como fuentes informes y otros documentos de la empresa respecto a las variables dependientes.
- b) **La técnica de la encuesta:** utilizando como instrumento un cuestionario; recurriendo como informantes a los actores de la empresa; el cual se aplicará para obtener los datos de la variable: Gestión de Crédito y Cobranzas de la empresa LIMPIA MAX

4.8 Análisis e interpretación de la información.

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes también indicados; fueron ordenados y tabulados para iniciar el análisis respectivo.

Los datos ordenados y tabulados serán analizados mediante la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos, para poder interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

Asimismo, para la constatación de las hipótesis, se plantearan hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa), utilizando para ello como estadística de prueba la correlación, toda vez que se trataba de demostrar la relación existente entre las variables, involucradas en el estudio.

El resultado de la contrastación de las hipótesis, nos permitió tener bases para formular las conclusiones de investigación, y así llegar a la base para formular las conclusiones generales de la investigación.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

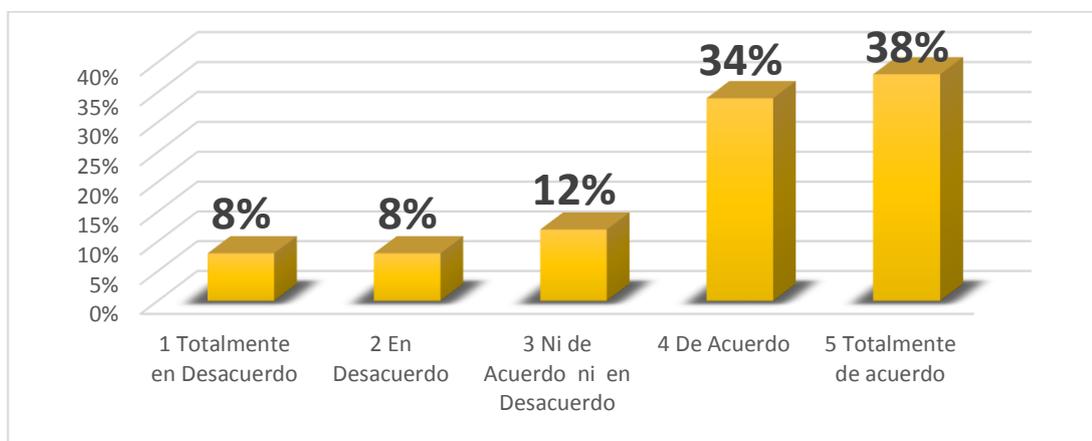
De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se presenta a continuación la siguiente información:

TABLA 1: ¿CREE USTED QUE EL PERSONAL DE CRÉDITOS Y COBRANZAS CUMPLE A CABALIDAD LOS PROCEDIMIENTOS?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	8%
2 En Desacuerdo	4	8%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	12%
4 De Acuerdo	17	34%
5 Totalmente de acuerdo	19	38%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 1: ¿CREE USTED QUE EL PERSONAL DE CRÉDITOS Y COBRANZAS CUMPLE A CABALIDAD LOS PROCEDIMIENTOS?



Fuente: Elaboración propia

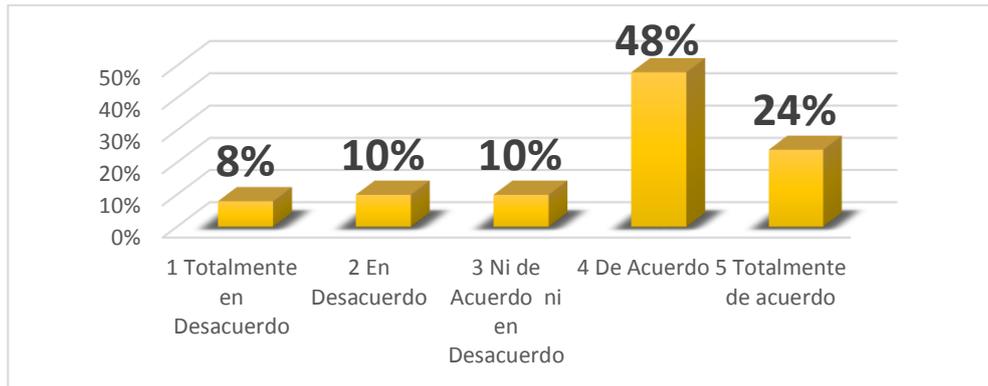
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada; el 8% está totalmente en desacuerdo respecto a que el personal de créditos y cobranzas cumple a cabalidad los procedimientos. Por el otro lado el 34% está de acuerdo con que el personal de créditos y cobranzas cumple a cabalidad los procedimientos. Asimismo, el 38% de la muestra nos indica que si está totalmente de acuerdo con que el personal de créditos y cobranzas cumple a cabalidad los procedimientos.

TABLA 2: ¿CREE USTED QUE EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA TOMA LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA QUE LOS CLIENTES NO INCUMPLAN CON SUS PAGOS?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	8%
2 En Desacuerdo	5	10%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	10%
4 De Acuerdo	24	48%
5 Totalmente de acuerdo	12	24%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 2: ¿CREE USTED QUE EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA TOMA LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA QUE LOS CLIENTES NO INCUMPLAN CON SUS PAGOS?



Fuente: Elaboración propia

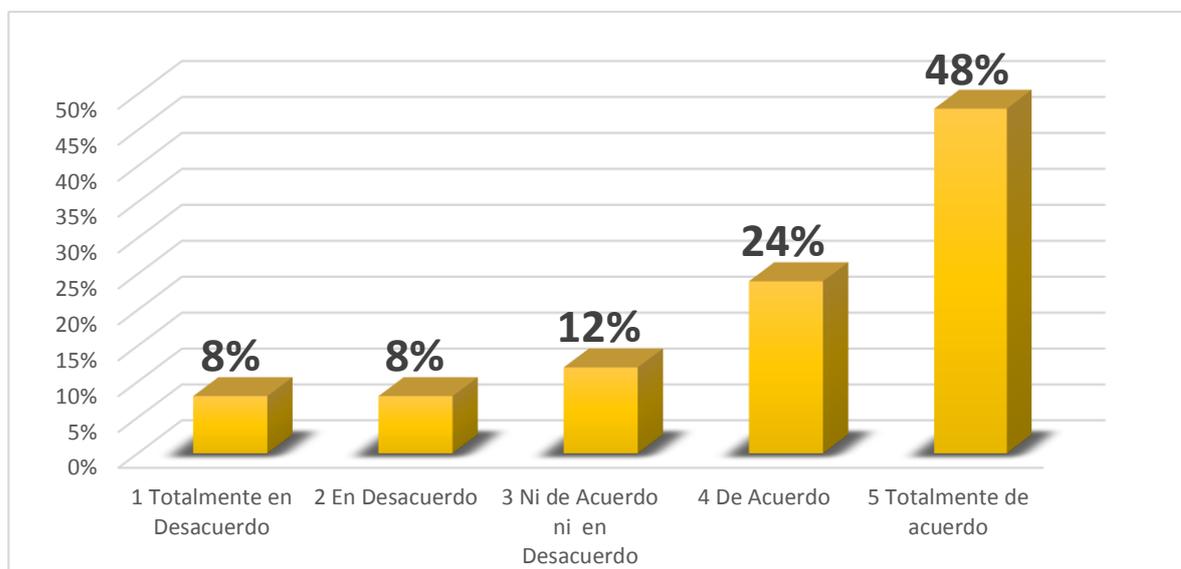
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada; el 8% está totalmente en desacuerdo respecto a que el procedimientos de cobranzas toma las medidas necesarias para que los clientes no incumplan con sus pagos, asimismo, el 48% está de acuerdo con que el procedimientos de cobranzas toma las medidas necesarias para que los clientes no incumplan con sus pagos. Por otro lado, el 24% de la muestra nos indica que si está totalmente de acuerdo.

TABLA 3: ¿CONSIDERA USTED QUE EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA DEBE SER ACTUALIZADO PERMANENTEMENTE COMO PARTE DE LA MEJORA CONTINUA?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	8%
2 En Desacuerdo	4	8%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	12%
4 De Acuerdo	12	24%
5 Totalmente de acuerdo	24	48%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 3: ¿CONSIDERA USTED QUE EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA DEBE SER ACTUALIZADO PERMANENTEMENTE COMO PARTE DE LA MEJORA CONTINUA?



Fuente: Elaboración propia

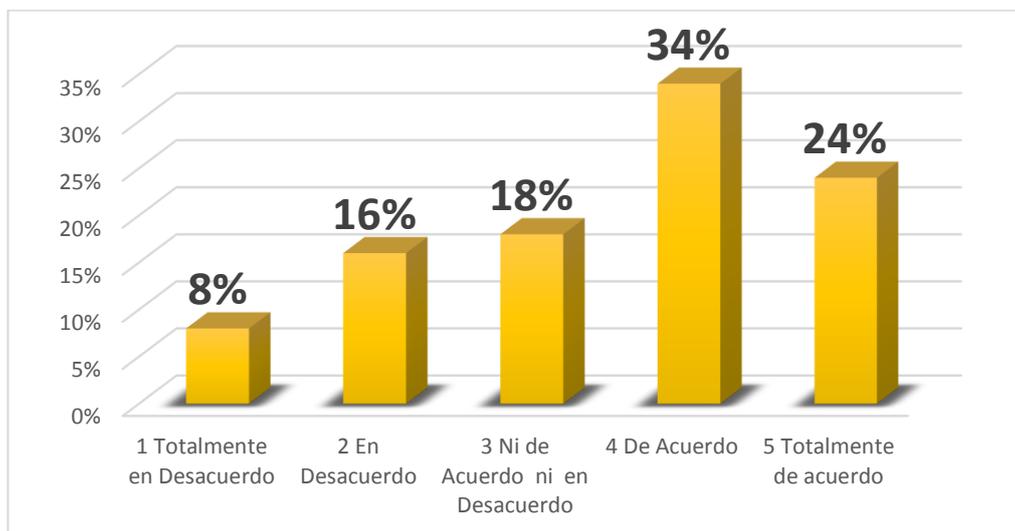
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada; el 48% está totalmente de acuerdo que el procedimiento de cobranzas debe ser actualizado permanentemente como parte de la mejora continua. Asimismo, el 24% está de acuerdo y el 12% se muestra indiferente respecto a esta pregunta formulada.

TABLA 4: ¿CONSIDERA USTED QUE EL ÁREA DE LICITACIONES, GARANTIZA EL CUMPLIMIENTO ESTRICTO DE LAS POLÍTICAS, Y LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA LEY DE CONTRATACIONES?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	8%
2 En Desacuerdo	8	16%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	18%
4 De Acuerdo	17	34%
5 Totalmente de acuerdo	12	24%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 4: ¿CONSIDERA USTED QUE EL ÁREA DE LICITACIONES, GARANTIZA EL CUMPLIMIENTO ESTRICTO DE LAS POLÍTICAS, Y LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA LEY DE CONTRATACIONES?



Fuente: Elaboración propia

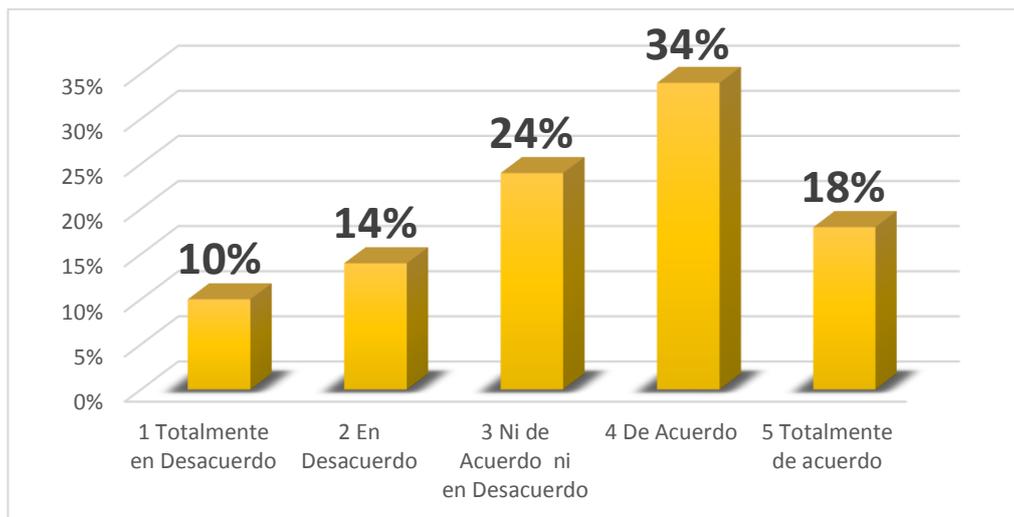
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada; el 34% está totalmente de acuerdo respecto a que el área de licitaciones garantiza el cumplimiento estricto de las políticas y lineamientos establecidos en la ley de contrataciones, asimismo, el 24% se muestra de acuerdo. Asimismo, el 8% de los encuestados se muestra totalmente en desacuerdo.

TABLA 5: ¿CREE USTED QUE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS SUSCRITOS CON LOS CLIENTES REÚNEN TODAS LAS CONDICIONES PARA SALVAGUARDAR LOS INTERESES ECONÓMICOS DE EMPRESA?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	5	10%
2 En Desacuerdo	7	14%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	12	24%
4 De Acuerdo	17	34%
5 Totalmente de acuerdo	9	18%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 5: ¿CREE USTED QUE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS SUSCRITOS CON LOS CLIENTES REÚNEN TODAS LAS CONDICIONES PARA SALVAGUARDAR LOS INTERESES ECONÓMICOS DE EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia

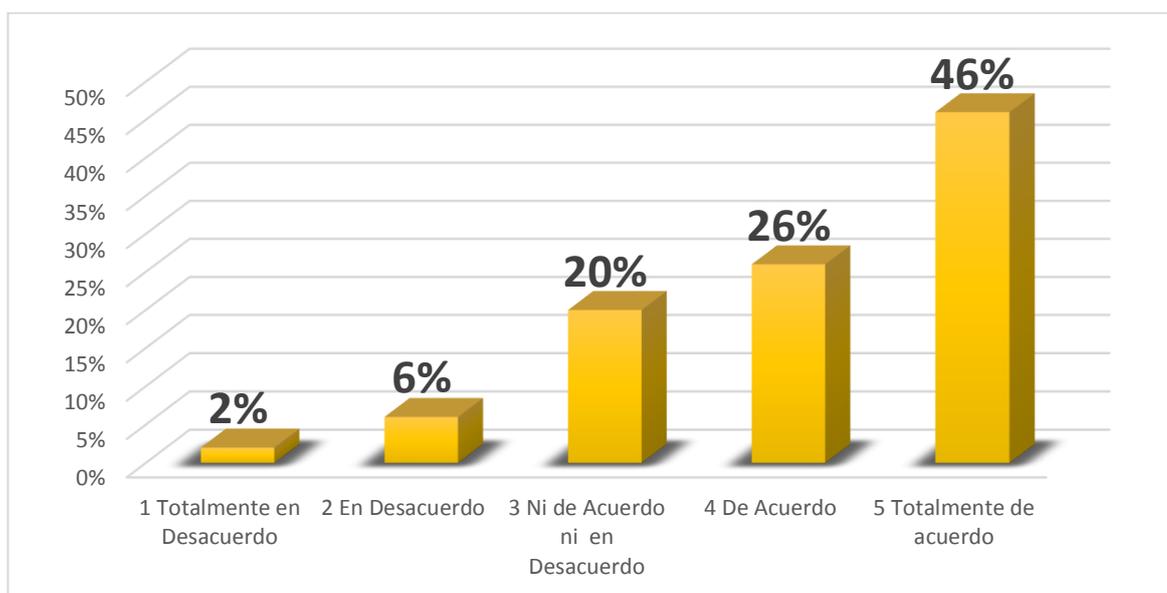
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada; el 34% está de acuerdo respecto a que los contratos suscritos con los clientes reúnen todas las condiciones que salvaguardan los intereses económicos de la empresa, mientras que el 18% se muestra totalmente de acuerdo. Asimismo, el 10% de los encuestados muestra su desacuerdo total.

TABLA 6: ¿CONSIDERA USTED QUE SE DEBAN APLICAR CLÁUSULAS MÁS RÍGIDAS A LOS CONTRATOS QUE CONTEMPLAN PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	3	6%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	10	20%
4 De Acuerdo	13	26%
5 Totalmente de acuerdo	23	46%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 6: ¿CONSIDERA USTED QUE SE DEBAN APLICAR CLÁUSULAS MÁS RÍGIDAS A LOS CONTRATOS QUE CONTEMPLAN PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO?



Fuente: Elaboración propia

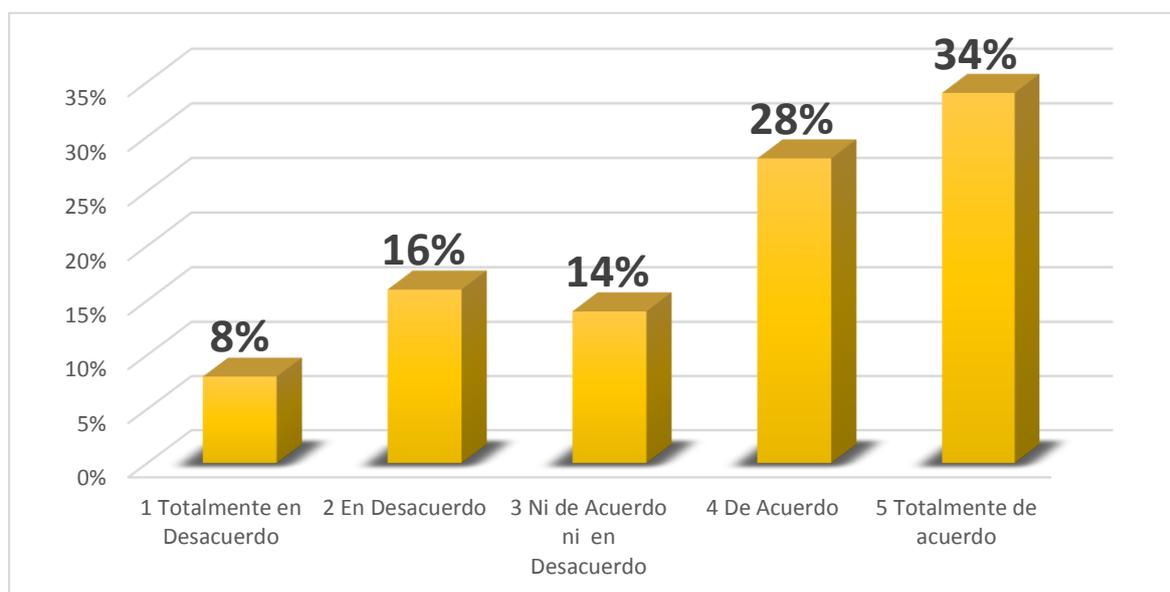
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada; el 46% está totalmente de acuerdo respecto a que se deben aplicar cláusulas más rígidas a los contratos que contemplen penalidades por incumpliendo de pago, mientras que el 26% solo se muestra de acuerdo. Asimismo, el 20% de los encuestados se muestra imparcial.

TABLA 7: ¿CONSIDERA USTED QUE LA CARTERA PESADA EN LA MAYORÍA DE CASOS SE CONVIERTE EN INCOBRABLE?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	8%
2 En Desacuerdo	8	16%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	14%
4 De Acuerdo	14	28%
5 Totalmente de acuerdo	17	34%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 7: ¿CONSIDERA USTED QUE LA CARTERA PESADA EN LA MAYORÍA DE CASOS SE CONVIERTE EN INCOBRABLE?



Fuente: Elaboración propia

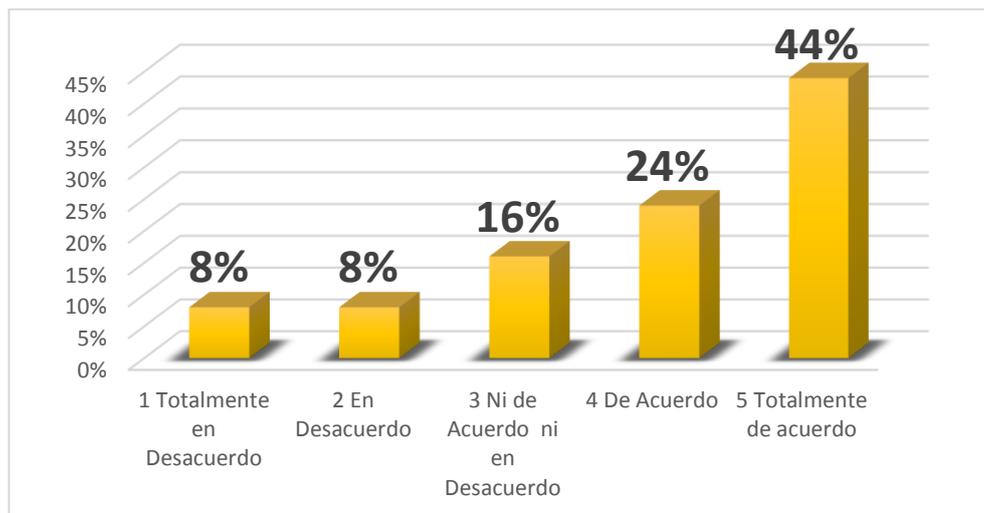
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada; el 34% está totalmente de acuerdo respecto a que la cartera pesada en la mayoría de casos se convierte en incobrable, mientras que el 28% se muestra de acuerdo. Asimismo, el 16% de los encuestados se muestra en desacuerdo.

TABLA 8: ¿CREE USTED QUE LA CARTERA PESADA REPERCUTE EN LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES, LABORALES, TRIBUTARIAS Y FINANCIERAS DE LA EMPRESA?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	8%
2 En Desacuerdo	4	8%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	16%
4 De Acuerdo	12	24%
5 Totalmente de acuerdo	22	44%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 8: ¿CREE USTED QUE LA CARTERA PESADA REPERCUTE EN LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES, LABORALES, TRIBUTARIAS Y FINANCIERAS DE LA EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia

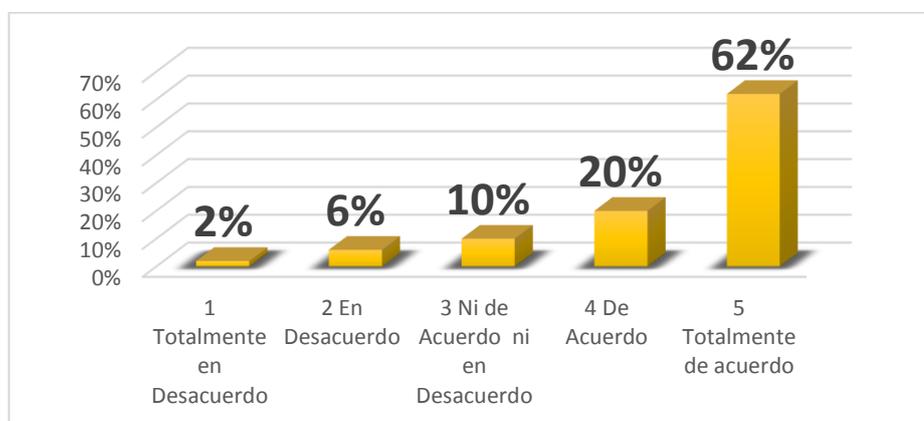
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada; el 44% está totalmente de acuerdo respecto a que la cartera pesada repercute directamente en todas las obligaciones contractuales, laborales, tributarias y financieras de la empresa. Asimismo, el 24% de los encuestados se muestra de acuerdo y el 8% en desacuerdo.

TABLA 9: ¿CONSIDERA USTED QUE LAS DEUDAS DEBERÍAN CONCILIARSE?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	3	6%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	10%
4 De Acuerdo	10	20%
5 Totalmente de acuerdo	31	62%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 9: ¿CONSIDERA USTED QUE LAS DEUDAS DEBERÍAN CONCILIARSE?



Fuente: Elaboración propia

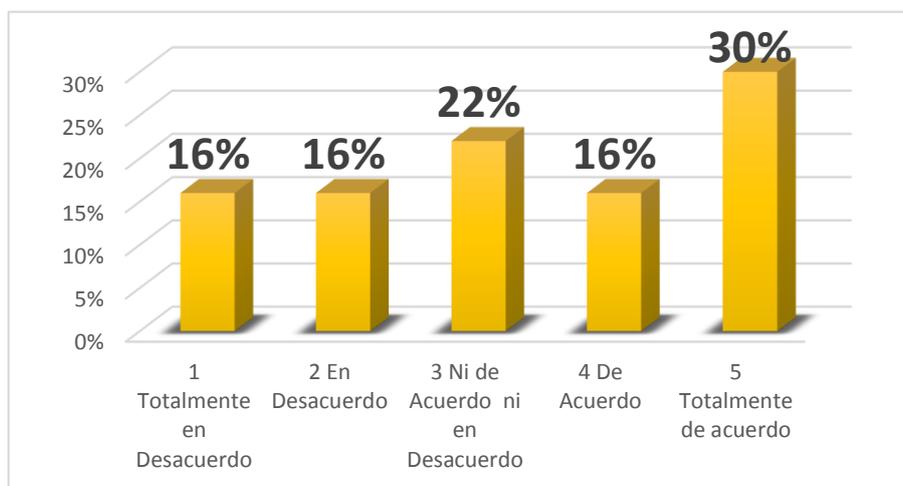
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada; el 62% está totalmente de acuerdo respecto a que las deudas deberían conciliarse. Por otro lado, el 20% de los encuestados se muestra de acuerdo y solo el 2% totalmente en desacuerdo.

TABLA 10: ¿EXISTEN ESTRATEGIAS PREVENTIVAS RESPECTO AL ORIGEN DEL CRÉDITO?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	8	16%
2 En Desacuerdo	8	16%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	22%
4 De Acuerdo	8	16%
5 Totalmente de acuerdo	15	30%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 10: ¿EXISTEN ESTRATEGIAS PREVENTIVAS RESPECTO AL ORIGEN DEL CRÉDITO?



Fuente: Elaboración propia

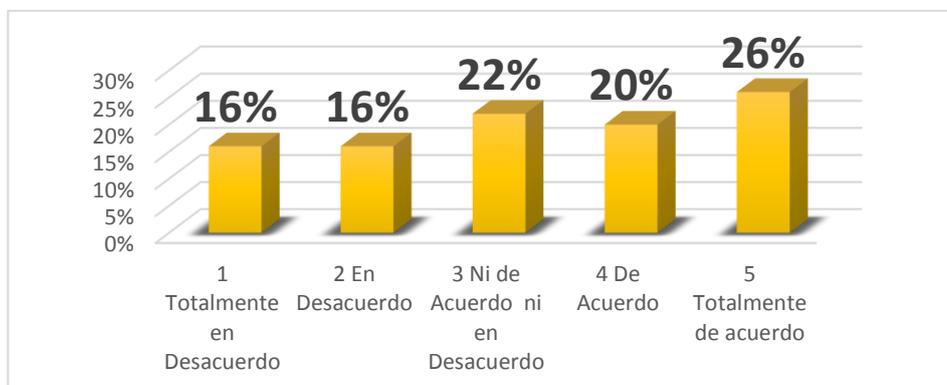
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada; el 30% está totalmente de acuerdo respecto a que existen estrategias preventivas respecto al origen del crédito. Por otro lado, el 22% de los encuestados se muestra imparcial y el 16% se muestra de acuerdo.

TABLA 11: ¿CONSIDERA USTED QUE SE ESTÁN APLICANDO POLÍTICAS DE RIESGO EN CUANTO AL CRÉDITO QUE SE LE OTORGA AL CLIENTE?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	8	16%
2 En Desacuerdo	8	16%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	22%
4 De Acuerdo	10	20%
5 Totalmente de acuerdo	13	26%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 11: ¿CONSIDERA USTED QUE SE ESTÁN APLICANDO POLÍTICAS DE RIESGO EN CUANTO AL CRÉDITO QUE SE LE OTORGA AL CLIENTE?



Fuente: Elaboración propia

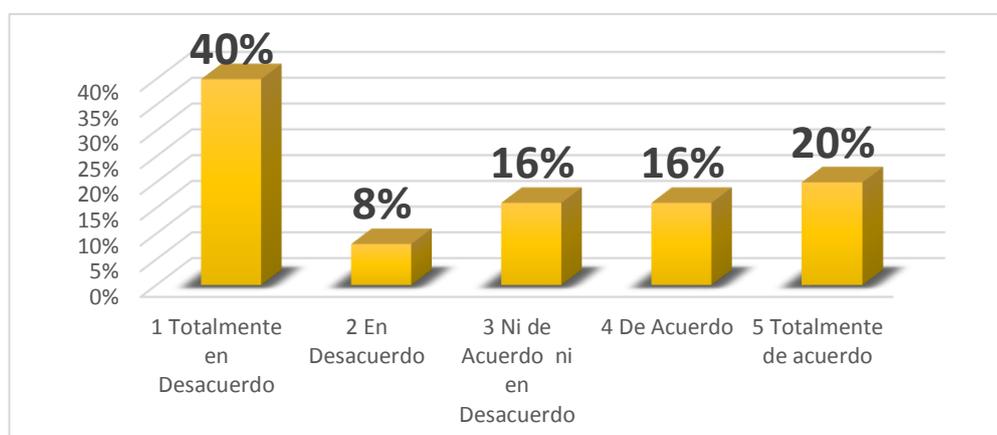
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada; el 26% está totalmente de acuerdo respecto a que se están aplicando políticas de riesgo en cuanto al crédito que se le otorga al cliente. Por otro lado, el 22% de los encuestados se muestra imparcial. Asimismo, cabe resaltar, que el 16% se muestra en desacuerdo y totalmente en desacuerdo

TABLA 12: ¿CONSIDERA USTED QUE, ACTUALMENTE SUS CLIENTES TIENEN CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	20	40%
2 En Desacuerdo	4	8%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	16%
4 De Acuerdo	8	16%
5 Totalmente de acuerdo	10	20%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 12: ¿CONSIDERA USTED QUE, ACTUALMENTE SUS CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO?



Fuente: Elaboración propia

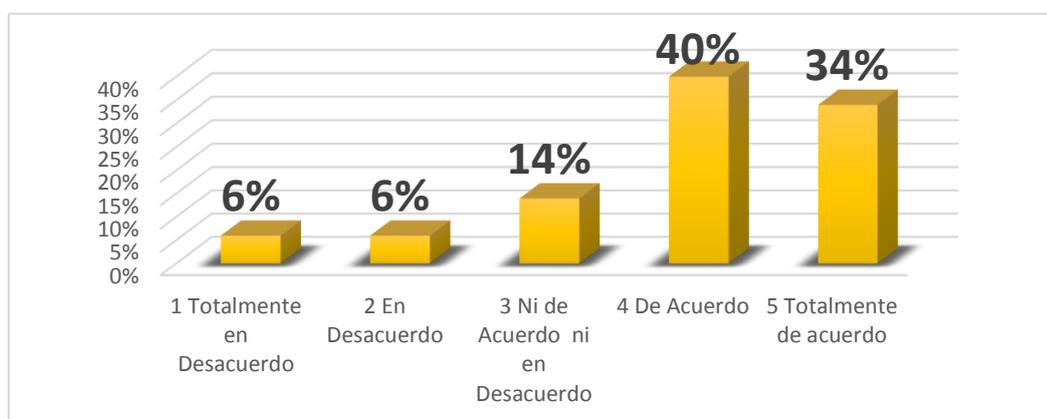
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada; el 40% está totalmente en desacuerdo respecto a que actualmente los clientes tienen capacidad de endeudamiento. Asimismo, cabe resaltar, que el 8% está en desacuerdo. Por otro lado, el 20% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que los clientes si tiene capacidad de endeudamiento.

TABLA 13: ¿USTED SIENTE QUE EL PERSONAL DE COBRANZAS CUMPLE CON LOS ESTÁNDARES DE ATENCIÓN AL CLIENTE?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	6%
2 En Desacuerdo	3	6%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	14%
4 De Acuerdo	20	40%
5 Totalmente de acuerdo	17	34%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 13: ¿USTED SIENTE QUE EL PERSONAL DE COBRANZAS CUMPLE CON LOS ESTÁNDARES DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Fuente: Elaboración propia

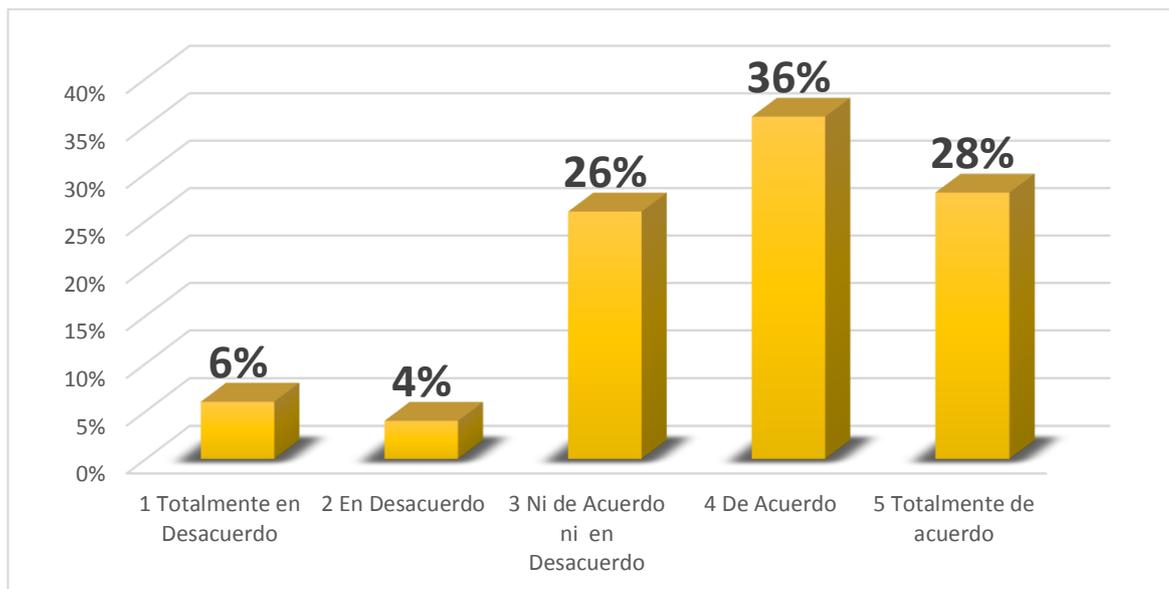
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada; el 40% está totalmente de acuerdo respecto a que el personal de cobranzas si cumple con los estándares de atención al cliente. Por otro lado, el 34% de los encuestados indica que está totalmente de acuerdo. Asimismo, solo el 6% se muestra en desacuerdo total respecto a esta pregunta.

TABLA 14: ¿CONSIDERA USTED QUE EL PERSONAL DE COBRANZAS REALIZA EL SEGUIMIENTO DE SUS CARTERAS DE MANERA OPORTUNA?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	6%
2 En Desacuerdo	2	4%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	13	26%
4 De Acuerdo	18	36%
5 Totalmente de acuerdo	14	28%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 14: ¿CONSIDERA USTED QUE EL PERSONAL DE COBRANZAS REALIZA EL SEGUIMIENTO DE SUS CARTERAS DE MANERA OPORTUNA?



Fuente: Elaboración propia

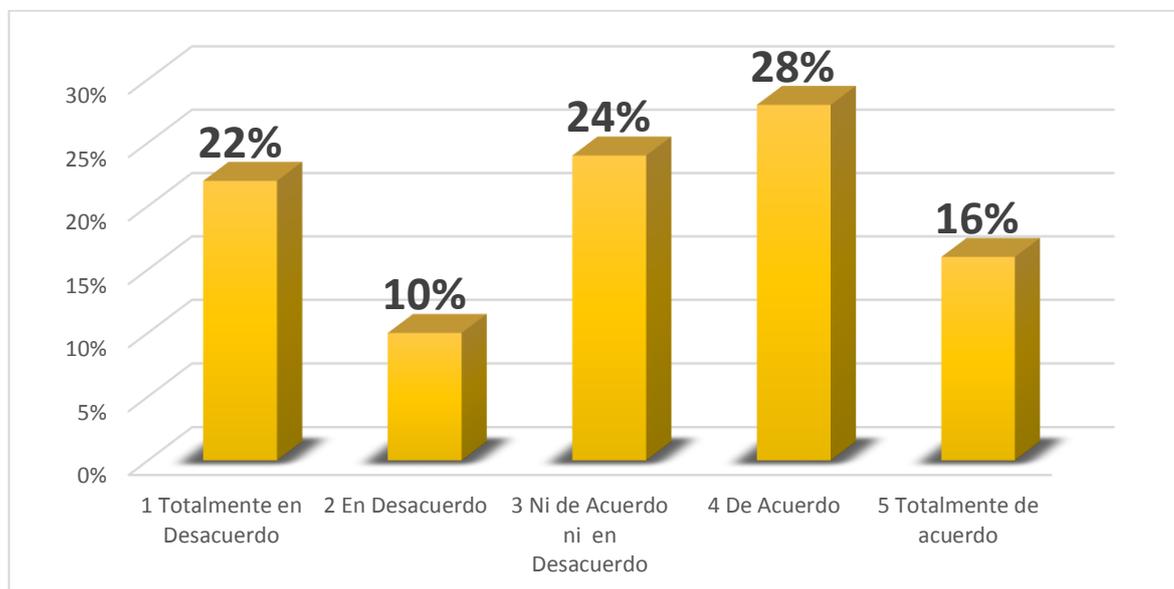
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada; el 36% está de acuerdo respecto a que el personal de cobranzas realiza el seguimiento de manera oportuna. Por otro lado, el 28% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo. Asimismo, cabe resaltar, que solo el 4% se muestra en desacuerdo.

TABLA 15: ¿HA TENIDO QUE TOMAR ALGUNA MEDIDA DE RECORTE EN SU EMPRESA POR FALTA DE INGRESOS?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	11	22%
2 En Desacuerdo	5	10%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	12	24%
4 De Acuerdo	14	28%
5 Totalmente de acuerdo	8	16%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 15: ¿HA TENIDO QUE TOMAR ALGUNA MEDIDA DE RECORTE EN SU EMPRESA POR FALTA DE INGRESOS?



Fuente: Elaboración propia

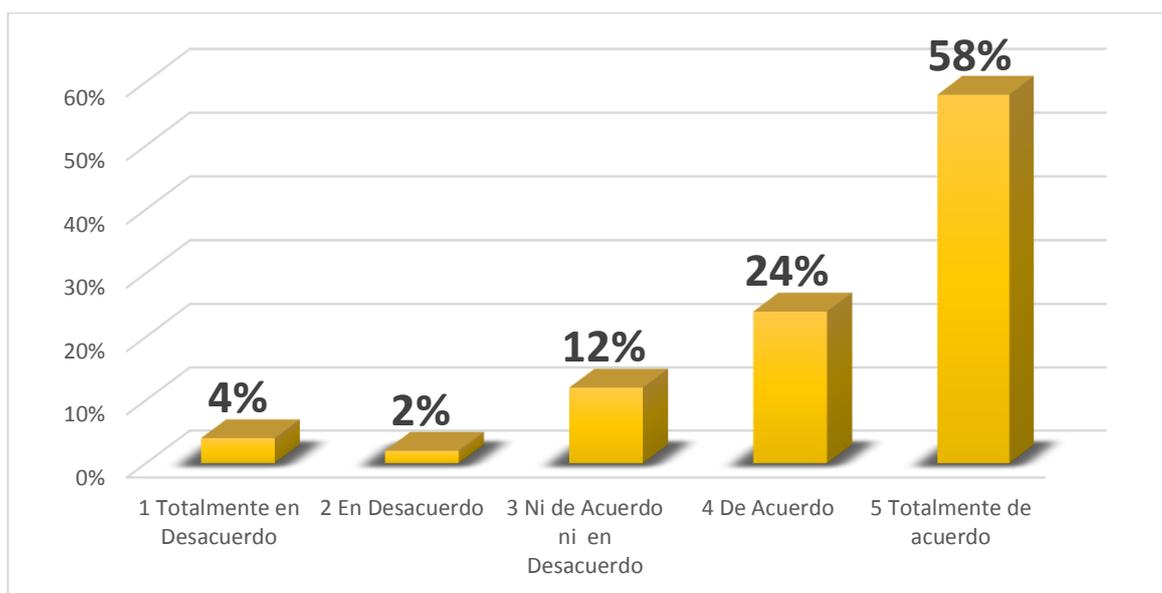
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada; el 28% está de acuerdo respecto a que se ha tenido que tomar medidas de recorte por falta de ingresos. Por otro lado, el 24% de los encuestados se muestra imparcial. Sin embargo, el 22% se muestra totalmente en desacuerdo con respecto a dicha pregunta.

TABLA 16: ¿ACTUALMENTE, LA EMPRESA TIENE CUENTAS POR COBRAR DE LA GESTIÓN MUNICIPAL ANTERIOR?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	4%
2 En Desacuerdo	1	2%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	12%
4 De Acuerdo	12	24%
5 Totalmente de acuerdo	29	58%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 16: ¿ACTUALMENTE, LA EMPRESA TIENE CUENTAS POR COBRAR DE LA GESTIÓN MUNICIPAL ANTERIOR?



Fuente: Elaboración propia

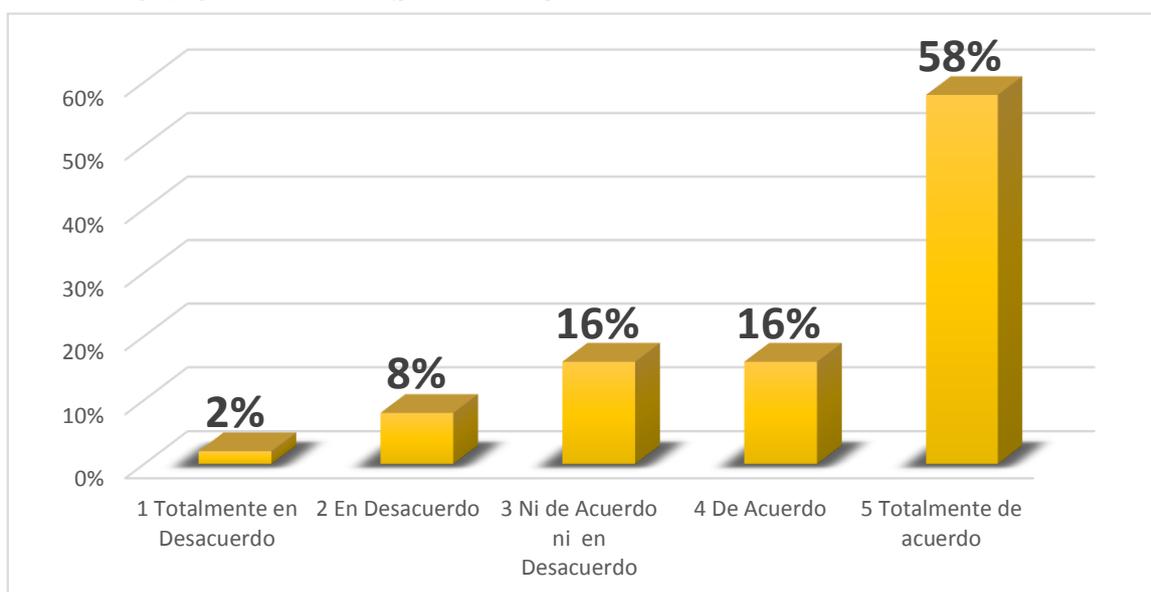
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada; el 58% está totalmente de acuerdo respecto a que la empresa tiene cuentas por cobrar de la gestión municipal anterior. Por otro lado, el 24% de los encuestados indica que está de acuerdo. Asimismo, solo el 4% se muestra en desacuerdo total.

TABLA 17: ¿CONSIDERA QUE EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LAS MUNICIPALIDADES EL ALTO?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	4	8%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	16%
4 De Acuerdo	8	16%
5 Totalmente de acuerdo	29	58%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 17: ¿CONSIDERA QUE EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LAS MUNICIPALIDADES EL ALTO?



Fuente: Elaboración propia

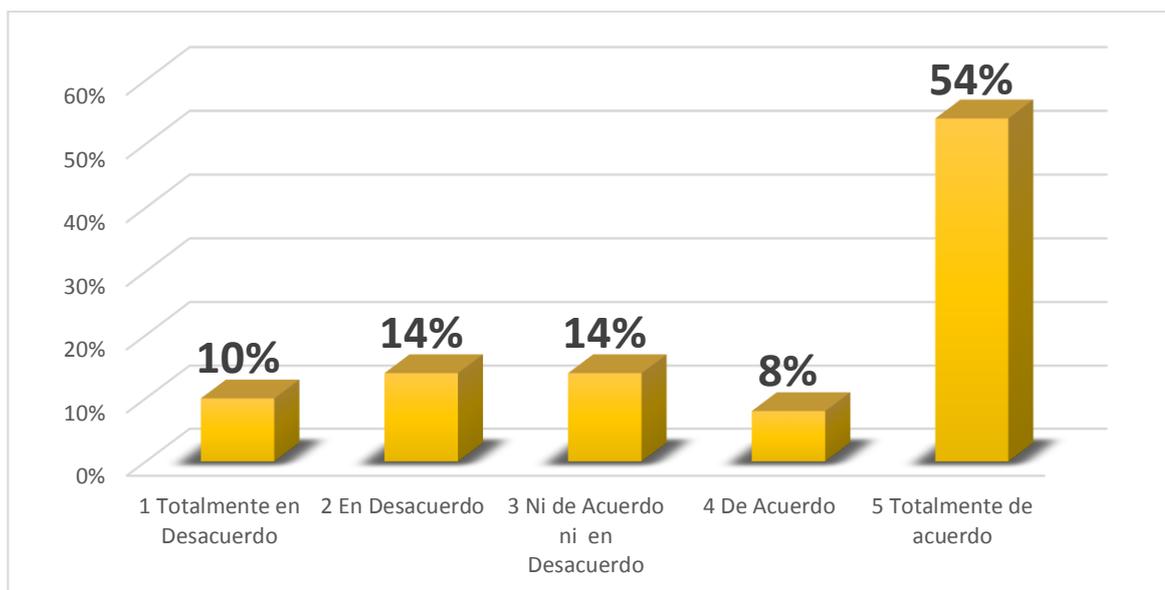
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada; el 58% está totalmente de acuerdo respecto a que el nivel de morosidad en las municipalidades es alto. Por otro lado, el 16% de los encuestados indica que está de acuerdo. Asimismo, solo el 2% se muestra en total desacuerdo.

TABLA 18: ¿EN CUÁNTO A FACTORES EXTERNOS, CONSIDERA USTED QUE LOS DESASTRES NATURALES; IMPACTA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA EMPRESA?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	5	10%
2 En Desacuerdo	7	14%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	14%
4 De Acuerdo	4	8%
5 Totalmente de acuerdo	27	54%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 18: ¿EN CUÁNTO A FACTORES EXTERNOS, CONSIDERA USTED QUE LOS DESASTRES NATURALES; IMPACTA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada; el 54% está totalmente de acuerdo respecto a los desastres naturales impactan en el nivel de morosidad de la empresa. Por otro lado, el 8% de los encuestados indica que está de acuerdo. Asimismo, solo el 10% se muestra totalmente en desacuerdo.

5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS

La **Prueba Chi-Cuadrada**, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

f_0 = Frecuencia observada o real

f_e = Frecuencia esperada

Σ = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

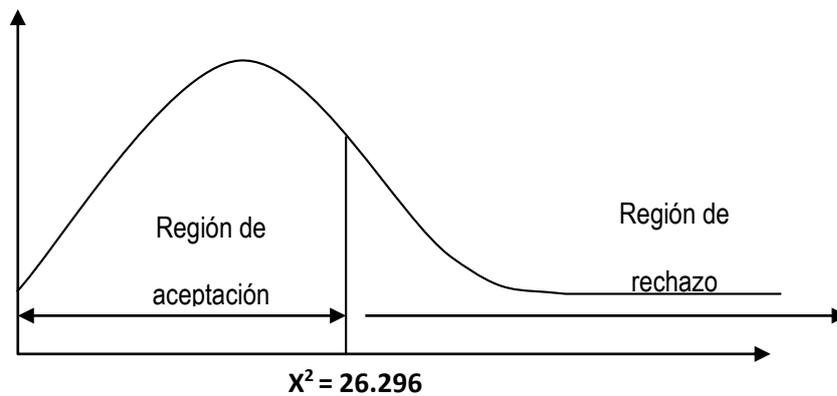
A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4
U	V	W	X	Y	n_5
n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	n

$$\begin{array}{ccccc}
 A = \frac{n_1 \times n_6}{n} & B = \frac{n_1 \times n_7}{n} & C = \frac{n_1 \times n_8}{n} & D = \frac{n_1 \times n_9}{n} & E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n} \\
 F = \frac{n_2 \times n_6}{n} & G = \frac{n_2 \times n_7}{n} & H = \frac{n_2 \times n_8}{n} & I = \frac{n_2 \times n_9}{n} & J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n} \\
 K = \frac{n_3 \times n_6}{n} & L = \frac{n_3 \times n_7}{n} & M = \frac{n_3 \times n_8}{n} & N = \frac{n_3 \times n_9}{n} & O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n} \\
 P = \frac{n_4 \times n_6}{n} & Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} & R = \frac{n_4 \times n_8}{n} & S = \frac{n_4 \times n_9}{n} & T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n} \\
 U = \frac{n_5 \times n_6}{n} & V = \frac{n_5 \times n_7}{n} & W = \frac{n_5 \times n_8}{n} & X = \frac{n_5 \times n_9}{n} & Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}
 \end{array}$$

a) **Región de rechazo**

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$\chi^2 (0.05, 16) = 26.296$, que de manera gráfica tenemos:



b) **Hipótesis Específicas.**

Primera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H1

La Obligación Contractual actual influye en el Nivel de Morosidad de la Empresa
LIMPIA MAX SAC

Hipótesis Nula H0

La Obligación Contractual actual no influye en el Nivel de Morosidad de la Empresa
LIMPIA MAX SAC

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

TABLA 19: FRECUENCIAS OBSERVADAS DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

		Pregunta 10 ¿EXISTEN ESTRATEGIAS PREVENTIVAS RESPECTO AL ORIGEN DEL CRÉDITO?					
Pregunta 1. ¿CREE USTED QUE EL PERSONAL DE CRÉDITOS Y COBRANZAS CUMPLE A CABALIDAD LOS PROCEDIMIENTOS?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente en desacuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	2	1	1	0	0	4
	En desacuerdo	1	1	2	0	0	4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	1	4	1	6
	De acuerdo	2	4	4	3	4	17
	totalmente en desacuerdo	3	2	3	1	10	19
	Total	8	8	11	8	15	50

Fuente: elaboración propia

TABLA 20: FRECUENCIAS ESPERADAS DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

	Pregunta 10 ¿EXISTEN ESTRATEGIAS PREVENTIVAS RESPECTO AL ORIGEN DEL CRÉDITO?						
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente en desacuerdo	Total
Pregunta 1. ¿CREE USTED QUE EL PERSONAL DE CRÉDITOS Y COBRANZAS CUMPLE A CABALIDAD LOS PROCEDIMIENTOS?	Totalmente en desacuerdo	0.64	0.64	0.88	0.64	1.2	4
	En desacuerdo	0.64	0.64	0.88	0.64	1.2	4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.96	0.96	1.32	0.96	1.8	6
	De acuerdo	2.72	2.72	3.74	2.72	5.1	17
	totalmente en desacuerdo	3.04	3.04	4.18	3.04	5.7	19
	Total	8	8	11	8	15	50

Fuente: Elaboración propia

TABLA 21: RESOLVIENDO LA CHI – CUADRADA, SE TIENE:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	2	0.64	1.36	1.85	2.89
2	1	0.64	0.36	0.13	0.20
3	1	0.88	0.12	0.01	0.02
4	0	0.64	-0.64	0.41	0.64
5	0	1.20	-1.20	1.44	1.20
6	1	0.64	0.36	0.13	0.20
7	1	0.64	0.36	0.13	0.20
8	2	0.88	1.12	1.25	1.43
9	0	0.64	-0.64	0.41	0.64
10	0	1.20	-1.20	1.44	1.20
11	0	0.96	-0.96	0.92	0.96
12	0	0.96	-0.96	0.92	0.96
13	1	1.32	-0.32	0.10	0.08
14	4	0.96	3.04	9.24	9.63
15	1	1.80	-0.80	0.64	0.36
16	2	2.72	-0.72	0.52	0.19
17	4	2.72	1.28	1.64	0.60
18	4	3.74	0.26	0.07	0.02
19	3	2.72	0.28	0.08	0.03
20	4	5.10	-1.10	1.21	0.24
21	3	3.04	-0.04	0.00	0.00
22	2	3.04	-1.04	1.08	0.36
23	3	4.18	-1.18	1.39	0.33
24	1	3.04	-2.04	4.16	1.37
25	10	5.70	4.30	18.49	3.24
					26.98

Nivel de significancia de: 0.05

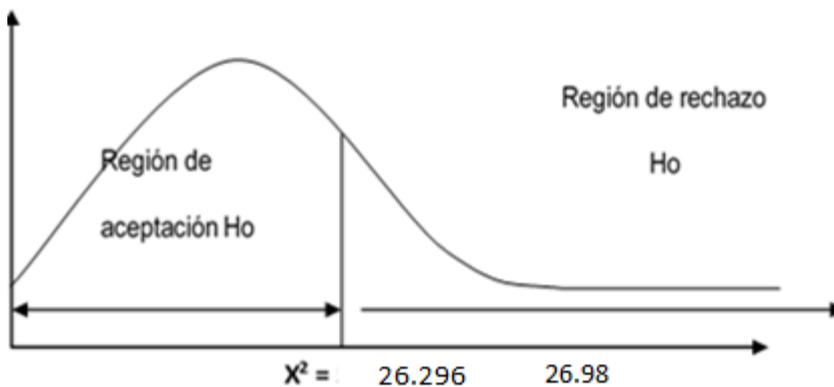
Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$



De manera gráfica tenemos:

Entonces, X^2 calculada es igual a 26.98, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): La Obligación Contractual actual no influye en el Nivel de Morosidad de la Empresa LIMPIA MAX SAC queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): La Obligación Contractual actual influye en el Nivel de Morosidad de la Empresa LIMPIA MAX SAC.

Segunda Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H1

El procedimiento de Cobranzas influye en el Nivel de Morosidad de la Empresa LIMPIA MAX SAC

Hipótesis Nula H0

El procedimiento de Cobranzas no influye en el Nivel de Morosidad de la Empresa LIMPIA MAX SAC

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

TABLA 22: FRECUENCIAS OBSERVADAS DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

		Pregunta 13 ¿USTED SIENTE QUE EL PERSONAL DE COBRANZAS CUMPLE CON LOS ESTÁNDARES DE ATENCIÓN AL CLIENTE?					
Pregunta 4 ¿Considera usted que el área de Licitaciones, garantiza el cumplimiento estricto de las políticas y lineamientos establecidos en la ley de		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente en desacuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	3	0	0	1	0	4
	En desacuerdo	0	1	2	1	4	8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	2	2	3	2	9
	De acuerdo	0	0	1	10	6	17
	totalmente en desacuerdo	0	0	2	5	5	12
	Total	3	3	7	20	17	50

Fuente: Elaboración propia

TABLA 23: FRECUENCIAS ESPERADAS DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

		Pregunta 13 ¿USTED SIENTE QUE EL PERSONAL DE COBRANZAS CUMPLE CON LOS ESTÁNDARES DE ATENCIÓN AL CLIENTE?					
Pregunta 4 ¿Considera usted que el área de Licitaciones, garantiza el cumplimiento estricto de las políticas y lineamientos establecidos en la ley de		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente en desacuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0.24	0.24	0.56	1.6	1.36	4
	En desacuerdo	0.48	0.48	1.12	3.2	2.72	8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.54	0.54	1.26	3.6	3.06	9
	De acuerdo	1.02	1.02	2.38	6.8	5.78	17
	totalmente en desacuerdo	0.72	0.72	1.68	4.8	4.08	12
	Total	3	3	7	20	17	50

Fuente: Elaboración propia

TABLA 24: RESOLVIENDO LA CHI – CUADRADA, SE TIENE:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	3	0.24	2.76	7.62	31.74
2	0	0.24	-0.24	0.06	0.24
3	0	0.56	-0.56	0.31	0.56
4	1	1.60	-0.60	0.36	0.23
5	0	1.36	-1.36	1.85	1.36
6	0	0.48	-0.48	0.23	0.48
7	1	0.48	0.52	0.27	0.56
8	2	1.12	0.88	0.77	0.69
9	1	3.20	-2.20	4.84	1.51
10	4	2.72	1.28	1.64	0.60
11	0	0.54	-0.54	0.29	0.54
12	2	0.54	1.46	2.13	3.95
13	2	1.26	0.74	0.55	0.43
14	3	3.60	-0.60	0.36	0.10
15	2	3.06	-1.06	1.12	0.37
16	0	1.02	-1.02	1.04	1.02
17	0	1.02	-1.02	1.04	1.02
18	1	2.38	-1.38	1.90	0.80
19	10	6.80	3.20	10.24	1.51
20	6	5.78	0.22	0.05	0.01
21	0	0.72	-0.72	0.52	0.72
22	0	0.72	-0.72	0.52	0.72
23	2	1.68	0.32	0.10	0.06
24	5	4.80	0.20	0.04	0.01
25	5	4.08	0.92	0.85	0.21
					49.43

Fuente: Elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

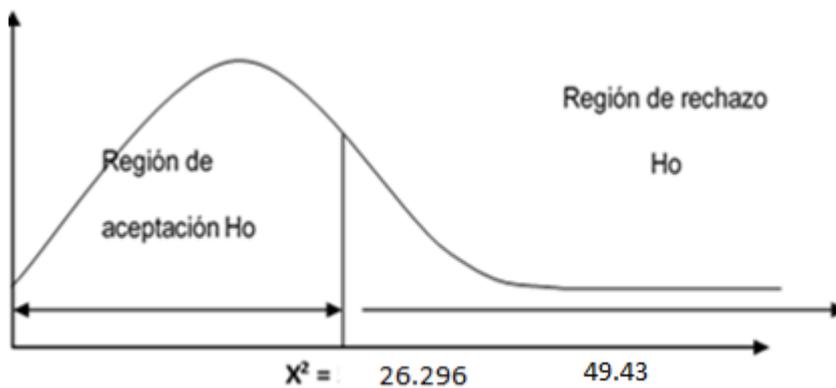
m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

De manera gráfica tenemos:



Entonces, X^2 calculada es igual a 49.43, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): El procedimiento de Cobranzas no influye en el Nivel de Morosidad de la Empresa LIMPIA MAX SAC queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): El procedimiento de Cobranzas influye en el Nivel de Morosidad de la Empresa LIMPIA MAX SAC

Tercera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H1

La cartera pesada influye en el Nivel de Morosidad de la Empresa LIMPIA MAX SAC

Hipótesis Nula H0

La cartera pesada no influye en el Nivel de Morosidad de la Empresa LIMPIA MAX SAC

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

TABLA 25: FRECUENCIAS OBSERVADAS DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

		Pregunta 17 ¿CONSIDERA QUE EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LAS MUNICIPALIDADES EL ALTO?					
Pregunta 8 ¿CREE USTED QUE LA CARTERA PESADA REPERCUTE EN LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES, LABORALES, TRIBUTARIAS Y FINANCIERAS DE LA		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente en desacuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0	0	1	0	3	4
	En desacuerdo	0	0	1	1	2	4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	1	5	0	2	8
	De acuerdo	0	1	0	5	6	12
	totalmente en desacuerdo	1	2	1	2	16	22
	Total	1	4	8	8	29	50

Fuente: Elaboración propia

TABLA 26: FRECUENCIAS ESPERADAS DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

		Pregunta 17 ¿CONSIDERA QUE EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LAS MUNICIPALIDADES EL ALTO?					
Pregunta 8 ¿CREE USTED QUE LA CARTERA PESADA REPERCUTE EN LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES, LABORALES, TRIBUTARIAS Y FINANCIERAS DE LA		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente en desacuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0.08	0.32	0.64	0.64	2.32	4
	En desacuerdo	0.08	0.32	0.64	0.64	2.32	4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.16	0.64	1.28	1.28	4.64	8
	De acuerdo totalmente en desacuerdo	0.24	0.96	1.92	1.92	6.96	12
		0.44	1.76	3.52	3.52	12.76	22
	Total	1	4	8	8	29	50

Fuente: Elaboración propia

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

TABLA 27: FRECUENCIAS OBSERVADAS DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.08	-0.08	0.01	0.08
2	0	0.32	-0.32	0.10	0.32
3	1	0.64	0.36	0.13	0.20
4	0	0.64	-0.64	0.41	0.64
5	3	2.32	0.68	0.46	0.20
6	0	0.08	-0.08	0.01	0.08
7	0	0.32	-0.32	0.10	0.32
8	1	0.64	0.36	0.13	0.20
9	1	0.64	0.36	0.13	0.20
10	2	2.32	-0.32	0.10	0.04
11	0	0.16	-0.16	0.03	0.16
12	1	0.64	0.36	0.13	0.20
13	5	1.28	3.72	13.84	10.81
14	0	1.28	-1.28	1.64	1.28
15	2	4.64	-2.64	6.97	1.50
16	0	0.24	-0.24	0.06	0.24
17	1	0.96	0.04	0.00	0.00
18	0	1.92	-1.92	3.69	1.92
19	5	1.92	3.08	9.49	4.94
20	6	6.96	-0.96	0.92	0.13
21	1	0.44	0.56	0.31	0.71
22	2	1.76	0.24	0.06	0.03
23	1	3.52	-2.52	6.35	1.80
24	2	3.52	-1.52	2.31	0.66
25	16	12.76	3.24	10.50	0.82
					27.51

Fuente: Elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

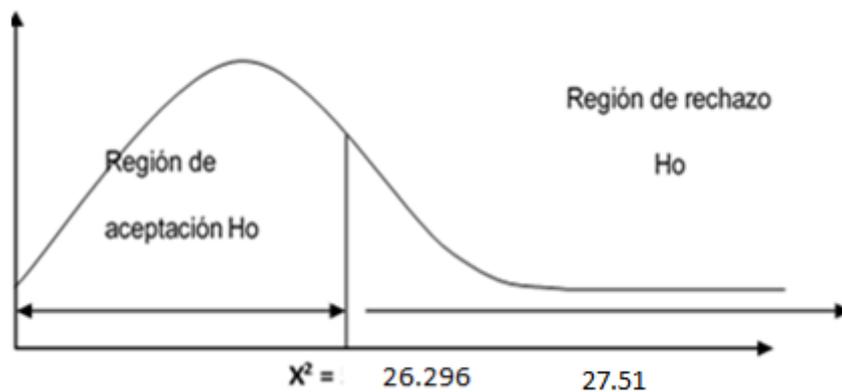
m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

De manera gráfica tenemos:



Entonces, X^2 calculada es igual a 27.51, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): La cartera pesada no influye en el Nivel de Morosidad de la Empresa LIMPIA MAX SAC queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): La cartera pesada influye en el Nivel de Morosidad de la Empresa LIMPIA MAX SAC

Hipótesis General

Hipótesis General Alternativa H1

La Gestión de Créditos y Cobranzas influye en el desempeño eficiente en la reducción del Nivel de Morosidad en la Empresa LIMPIA MAX SAC

Hipótesis General Nula H0

La Gestión de Créditos y Cobranzas no influye en el desempeño eficiente en la reducción del Nivel de Morosidad en la Empresa LIMPIA MAX SAC

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

TABLA 28: FRECUENCIAS OBSERVADAS DE LA HIPÓTESIS GENERAL

TABLA DE LA FRECUENCIA OBSERVADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	4	4	6	17	19	50
Pregunta 10	8	8	11	8	15	50
Pregunta 4	4	8	9	17	12	50
Pregunta 13	3	3	7	20	17	50
Pregunta 8	4	4	8	12	22	50
Pregunt1 17	1	4	8	8	29	50
Total	24	31	49	82	114	300

Fuente: Elaboración propia

TABLA 29: FRECUENCIAS ESPERADAS DE LA HIPÓTESIS GENERAL

TABLA DE LA FRECUENCIA ESPERADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	4.00	5.17	8.17	13.67	19.00	50.00
Pregunta 10	4.00	5.17	8.17	13.67	19.00	50.00
Pregunta 4	4.00	5.17	8.17	13.67	19.00	50.00
Pregunta 13	4.00	5.17	8.17	13.67	19.00	50.00
Pregunta 8	4.00	5.17	8.17	13.67	19.00	50.00
Pregunt1 17	4.00	5.17	8.17	13.67	19.00	50.00
Total	24	31	49	82	114	300

Fuente: Elaboración propia

TABLA 30: FRECUENCIAS ESPERADAS DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	4	4.00	0.00	0.00	0.00
2	4	5.17	-1.17	1.36	0.26
3	6	8.17	-2.17	4.69	0.57
4	17	13.67	3.33	11.11	0.81
5	19	19.00	0.00	0.00	0.00
6	8	4.00	4.00	16.00	4.00
7	8	5.17	2.83	8.03	1.55
8	11	8.17	2.83	8.03	0.98
9	8	13.67	-5.67	32.11	2.35
10	15	19.00	-4.00	16.00	0.84
11	4	4.00	0.00	0.00	0.00
12	8	5.17	2.83	8.03	1.55
13	9	8.17	0.83	0.69	0.09
14	17	13.67	3.33	11.11	0.81
15	12	19.00	-7.00	49.00	2.58
16	3	4.00	-1.00	1.00	0.25
17	3	5.17	-2.17	4.69	0.91
18	7	8.17	-1.17	1.36	0.17
19	20	13.67	6.33	40.11	2.93
20	17	19.00	-2.00	4.00	0.21
21	4	4.00	0.00	0.00	0.00
22	4	5.17	-1.17	1.36	0.26
23	8	8.17	-0.17	0.03	0.00
24	12	13.67	-1.67	2.78	0.20
25	22	19.00	3.00	9.00	0.47
26	1	4.00	-3.00	9.00	2.25
27	4	5.17	-1.17	1.36	0.26
28	8	8.17	-0.17	0.03	0.00
29	8	13.67	-5.67	32.11	2.35
30	29	19.00	10.00	100.00	5.26
					31.95

Fuente: Elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (6-1)(5-1) = 20$

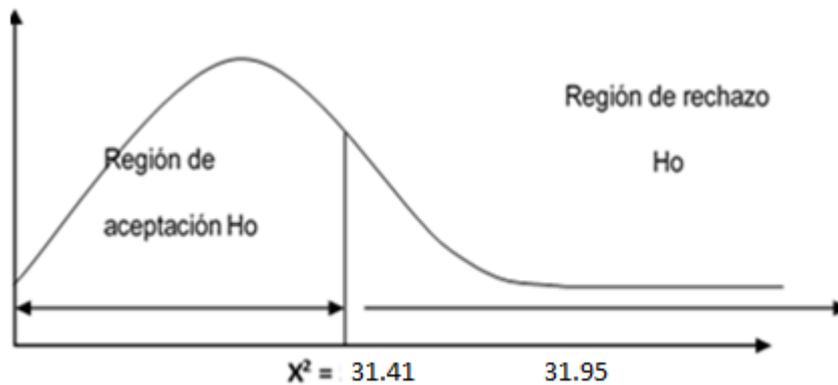
m: Número de fila = 6

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 31.41$

De manera gráfica tenemos:



Entonces, X^2 calculada es igual a 31.95, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (31.41), en efecto, la hipótesis general nula (H_0): La Gestión de Créditos y Cobranzas no influye en el desempeño eficiente en la reducción del Nivel de Morosidad en la Empresa LIMPIA MAX SAC queda rechazada, **aceptándose la hipótesis general alternativa (H_1):** La Gestión de Créditos y Cobranzas influye en el desempeño eficiente en la reducción del Nivel de Morosidad en la Empresa LIMPIA MAX SAC.

CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado que, la Gestión de Créditos y Cobranzas influye en el desempeño eficiente en la reducción del Nivel de Morosidad en la Empresa LIMPIA MAX SAC lo cual implica que la Gestión de Créditos y Cobranzas se relacionan con la reducción del Nivel de Morosidad, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X2 la hipótesis general alternativa queda aceptada. (Tabla N° 30)
2. Se ha demostrado que, la Obligación Contractual influye en el Nivel de Morosidad en la Empresa LIMPIA MAX SAC lo cual implica que la obligación contractual se relacionan con el Nivel de Morosidad, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X2 la primera hipótesis alternativa queda aceptada. (Tabla N° 21)
3. Se ha demostrado que, el Procedimiento de Cobranzas se relaciona con el Nivel de Morosidad en la Empresa LIMPIA MAX SAC lo cual implica que el procedimiento de cobranzas se relacionan con el nivel de morosidad, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X2 la segunda hipótesis alternativa queda aceptada. (Tabla N° 24)
4. Se ha demostrado que, la Cartera Pesada se relaciona directamente con el nivel de morosidad en la Empresa LIMPIA MAX SAC lo cual implica que la cartera pesada se relaciona directamente con el nivel de morosidad, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X2 la tercera hipótesis alternativa queda aceptada. (Tabla N° 27)

RECOMENDACIONES

1. En cuanto a la gestión de Créditos y Cobranzas se recomienda realizar una adecuada gestión de cobro con todos nuestros clientes, desde el inicio de la prestación del servicio hasta la facturación y pago del mismo. Asimismo, establecer políticas para reducir el riesgo antes del otorgamiento del crédito, con la finalidad que el nivel de morosidad no incremente.
2. La obligación contractual, es todo aquello generado en un contrato. Es por ello, que se recomienda de acuerdo al tipo de cliente, ya sea municipal o particular, establecer las siguientes cláusulas:
 - Para clientes municipales, aplicar intereses y moras por incumplimiento de pago, de acuerdo a las fechas establecidas en el contrato.
 - Para clientes particulares, se recomienda que los contratos se garanticen con cartas fianzas o letras de cambio.
3. En cuanto al procedimiento de cobranzas se recomienda que este sea planificado con todo el área de créditos y cobranzas, de modo que se sigan una serie de pasos de forma ordenada, validando permanentemente las cuentas por cobrar; ya que el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las cuentas por cobrar.
4. En relación a la cartera pesada se recomienda en primer lugar conciliar las deudas con anticipación, en segundo lugar es importante que las cuentas por cobrar no se conviertan en cartera pesada. Si esto llegara a suceder; se sugiere ejecutar las actas de conciliación.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Rivero, Albys (2014). *Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas caso en la empresa venezolana del vidrio (venvidrio)*. Venezuela.
- Vera, Ericka (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*. Guayaquil, Ecuador.
- Guevara, A y Villadiego, K (2010), *Estratégica para Optimizar el proceso de Cuentas por Cobrar en la Empresa Súper Repuestos Diesel, C.A (Trabajo de Grado) Universidad de Carabobo*, Carabobo, Venezuela.
- Gitman, Lawrence J. (2010) *Principios de Administración Financiera* (p200), México: Pearson
- Münch, Lourdes (2007) *Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor* (p189), México: Pearson educación.
- Besley, Scott, y Brigham, Eugene (2009) *Fundamentos de Administración Financiera* (p597), Mexico: McGRaw-Hill.
- Besley, Scott, y Brigham, Eugene (2009) *Fundamentos de Administración Financiera* (p598), Mexico: McGRaw-Hill.
- Pascale, Ricardo (2009) *Decisiones Financieras* (p520), Prentice Hall, Buenos Aires, Argentina: Prentice Hall.
- Horngren, Charles, Harrison Walter y Oliver Suzanne (2010) *Contabilidad* (p430), Mexico: Pearson.
- Bravo, María de la Luz (2003) *La Administración del Capital de Trabajo* (p10).
- Merton, Robert y Bodie, Zvil (2003) *Finanzas* (p214).

- Brealey Myers, “La Gestión del Crédito y de la Quiebra”, 2006, p. 467
- GITMAN, LAWRENCE J, “Principios de la Administración Financiera”, 2003, p. 293
- Córdoba Padilla Marcial, “La Administración Financiera”, 2005, p. 131
- Berk Jonathan, “Finanzas Corporativas”, 2008, p.719.
- Gallagher Timothy, “Administración Financiera, teoría y práctica”, 2001, p. 279
- Escribano Ruiz Gabriel, “Gestión Financiera: administración y finanzas”, 2002, p.137
- González, Julián. (2012). La morosidad un problema colateral de la crisis económico. España. Congreso. VIII CIAEC
- Brachfield, P. (2003). Recobrar impagados y Negociar con Morosos. Barcelona: Capitulo II, Edición GESTIÓN S.A.
- Saurina, Jesús 1998 “Determinantes de la morosidad de las cajas de ahorro españolas”. En Investigaciones Económicas. Vol. XXII, N° 3.
- Brachfield Pere J. , “Lucha contra la Morosidad”, 2006.

REFERENCIAS ELECTRONICAS:

- <https://perugestion.wordpress.com/2016/05/21/glosario-tributario/>
- <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/obligaci%C3%B3n-contractual/obligaci%C3%B3n-contractual.htm>
- https://es.wikipedia.org/wiki/Riesgo_de_cr%C3%A9dito
- <https://es.wikipedia.org/wiki/Contrato>
- <https://es.wikipedia.org/wiki/Financiaci%C3%B3n>
- <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=3000000000000063&idCategoria=9>
- <http://www.monografias.com/trabajos66/operaciones-bancarias-venezuela/operaciones-bancarias-venezuela.shtml>
- <https://es.wikipedia.org/wiki/Liquidez>
- <https://es.wikipedia.org/wiki/Empresa>
- <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.pe/2010/02/procedimientosdecobranza.html>
- [https://es.wikipedia.org/wiki/Cliente_\(econom%C3%ADa\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Cliente_(econom%C3%ADa))
- <https://es.wikipedia.org/wiki/Deuda>
- <http://www.bn.com.pe/gobierno/creditos-directos/carta-fianza.asp>
- <https://www.bgeneral.com/bgespanol/comercial/financiamiento/sobregiros.asp>

ANEXOS

ANEXO N° 01

I: GESTION DE COBRANZAS

N°	Preguntas	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que el personal de créditos y cobranzas cumple a cabalidad los procedimientos?	1	2	3	4	5
2	¿Cree usted que el procedimiento de cobranza toma las medidas necesarias para que los clientes no incumplan con sus pagos?	1	2	3	4	5
3	¿Considera usted que el procedimiento de cobranza debe ser actualizado permanentemente como parte de la mejora continua?	1	2	3	4	5
4	¿Considera usted que el área de Licitaciones, garantiza el cumplimiento estricto de las políticas, y lineamientos establecidos en la Ley de Contrataciones?	1	2	3	4	5
5	¿Cree usted que los contratos de servicios suscritos con los clientes reúnen todas las condiciones para salvaguardar los intereses económicos de empresa?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que se deban aplicar cláusulas más rígidas a los contratos que contemplen penalidades por incumplimiento de pago?	1	2	3	4	5
7	¿Considera usted que la cartera pesada en la mayoría de casos se convierte en incobrable?	1	2	3	4	5

8	¿Cree usted que la cartera pesada repercute en las obligaciones contractuales, laborales, tributarias y financieras de la empresa?	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que las deudas deberían conciliarse?	1	2	3	4	5

II: ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en de acuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

III: NIVEL DE MOROSIDAD

10	¿Existen estrategias preventivas respecto al origen del crédito?	1	2	3	4	5
11	¿Considera usted que se están aplicando políticas de riesgo en cuanto al crédito que se le otorga al cliente?	1	2	3	4	5
12	¿Considera usted que, actualmente sus clientes tienen capacidad de endeudamiento?	1	2	3	4	5
13	¿Usted siente que el personal de cobranzas cumple con los estándares de atención al cliente?	1	2	3	4	5
14	¿Considera usted que el personal de cobranzas realiza el seguimiento de sus carteras de manera oportuna?	1	2	3	4	5
15	¿Ha tenido que tomar alguna medida de recorte en su empresa por falta de ingresos?	1	2	3	4	5
16	¿Actualmente, la empresa tiene cuentas por cobrar de la gestión municipal anterior?	1	2	3	4	5
17	¿Considera que el nivel de morosidad de las municipalidades es alto?	1	2	3	4	5
18	¿En cuánto a factores externos, considera usted que los desastres naturales; impacta en el nivel de morosidad de la empresa?	1	2	3	4	5

IV: ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en de acuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5