



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Evaluación de Créditos y las Cuentas por Cobrar del
segmento de clientes de Lima y Provincias de una
Distribuidora Comercial, 2015**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACÁDEMICO DE:

Maestra en Finanzas

AUTOR

Br. Carolina Janeth Hernández Vizarreta

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Planificación y control financiero

PERÚ - 2017

.....
Dr. Mitchell Alarcón Díaz
Presidente

.....
Mgr. Santiago Gallarday Morales
Secretario

.....
Dr. Noel Alcas Zapata
Vocal

Dedicatoria

Mi tesis la dedico a Dios, a mi esposo Eder a mi hija María Belén a mis padres y hermanas por todo el apoyo y por creer en mi capacidad, aunque se ha pasado momentos difíciles siempre han estado acompañándome para brindarme su comprensión y cariño para que este sueño se haga realidad.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser mi fuente de apoyo y fuerza por darme la seguridad de creer en mí y que las cosas se podían realizar.

A la Universidad Cesar Vallejo por todas las enseñanzas para mi crecimiento profesional.

Declaración Jurada

Yo, Br. Carolina Janeth Hernández Vizarreta, estudiante del Programa Académico de Maestría en Finanzas de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 42608641, con la tesis titulada “Evaluación de Créditos y las Cuentas por Cobrar del segmento de clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, diciembre de 2016.

Firma:.....

Br. Carolina Janeth Hernández Vizarreta

DNI: 42608641

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Evaluación de Créditos y las Cuentas por Cobrar del segmento de clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Finanzas.

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática en las finanzas en especial en los aspectos relacionados con la evaluación de crédito y cuentas por cobrar, y particularmente en una Distribuidora Comercial.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El autor.

Índice de Contenido

PAGINAS PRELIMINARES	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	viii
Lista de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científico, técnica o humanística	20
1.3 Justificación teórica	32
1.4 Realidad Problemática	32
1.5 Hipótesis	36
1.6 Objetivos	37
II MARCO TEORICO	38
2.1 Variables	39
2.2 Operacionalización de las variables	40
2.3 Metodología	43
2.4 Tipo de Estudio	43
2.5 Diseño	44
2.6 Población, muestra y muestreo	45
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	48
III RESULTADO	55
3.1 Descripción	56
3.2 Contrastación de hipótesis	59
IV.DISCUSIÓN	65
V.CONCLUSIONES	69
VI.RECOMENDACIONES	71
VII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	73

ANEXOS	77
Matriz de consistencia	79
Instrumentos de evaluación	80
Base de datos de la primera prueba piloto	85
Base de datos de la muestra	87

Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable: Evaluación de Créditos	41
Tabla 2	Operacionalización de la variable 2: Cuentas por Cobrar	42
Tabla 3	Muestra de trabajadores identificada por género	46
Tabla 4	Validez del cuestionario sobre la Evaluación de Créditos	50
Tabla 5	Validez del cuestionario sobre las Cuentas por Cobrar	51
Tabla 6	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	51
Tabla 7	Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide La variable Evaluación de Créditos	52
Tabla 8	Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Cuentas por Cobrar	52
Tabla 9	Niveles de la Variable Evaluación de Créditos según personal de la Distribuidora Comercial	56
Tabla 10	Niveles de la Variable Cuentas por Cobrar según personal de la Distribuidora Comercial	57
Tabla 11	Distribución de frecuencias entre la Evaluación de Crédito y las Cuentas por Cobrar según personal de la Distribuidora Comercial	58
Tabla 12	Grado de Correlación y nivel de significación entre la Evaluación de Crédito y las Cuentas por Cobrar según personal de la Distribuidora Comercial	60
Tabla 13	Grado de Correlación y nivel de significación entre la Evaluación de Crédito y las Políticas de Cobranza según personal de la Distribuidora Comercial	61
Tabla 14	Grado de Correlación y nivel de significación entre la Evaluación de Crédito y las Políticas de Cobranza Especial según personal de la Distribuidora Comercial	62
Tabla 15	Grado de Correlación y nivel de significación entre la Evaluación de Crédito y la Ejecución de Garantías según personal de la Distribuidora Comercial	63

Lista de figuras

		Página
Figura 1	Esquema de tipo de diseño	45
Figura 2	Comparación porcentual de la variable Evaluación de Créditos según personal de la Distribuidora Comercial.	56
Figura 3	Comparación porcentual de la variable Cuentas por Cobrar según personal de la Distribuidora Comercial.	57
Figura 4	Niveles entre la evaluación de Créditos y las Cuentas por Cobrar según personal de la Distribuidora Comercial.	59

Resumen

En la investigación titulada: Evaluación de Créditos y las Cuentas por Cobrar del segmento de clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015, el objetivo general de la investigación fue Determinar la relación entre la evaluación de crédito y las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015.

El tipo de investigación es sustantiva, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es Descriptivo Correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 40 trabajadores de la Distribuidora Comercial. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Crombach que salió muy alta en ambas variables: 0,902 para la variable Evaluación de Créditos y 0,920 para la variable Cuentas por Cobrar.

Con referencia al objetivo general: Determinar la relación entre la evaluación de crédito y la clasificación de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015, se concluye que existe relación directa y significativa entre el aprendizaje organizacional y el desarrollo profesional en los trabajadores de la Distribuidora Comercial. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .600**).

Palabras Claves: Créditos y Cobranzas y Cuentas por Cobrar.

Abstract

In the research entitled: Credit Evaluation and Accounts Receivable for the segment of Lima clients and Provinces of a Commercial Distributor, 2015, the general objective of the investigation was to determine the relationship between credit assessment and accounts receivable Customers of Lima and Provinces of a Commercial Distributor, 2015.

The type of research is substantive, the level of research is descriptive and the research design is Descriptive Correlational and the approach is quantitative. The sample consisted of 40 employees of the Distribuidora Comercial. The technique used was the survey and the instruments of data collection were two questionnaires applied to workers. For the validity of the instruments the expert judgment was used and for the reliability of each instrument the Crombach's alpha was used, which came out very high in both variables: 0.902 for the variable Credit and 0.920 for the variable Accounts Receivable.

With reference to the general objective: To determine the relationship between the credit evaluation and the classification of the accounts receivable of the clients of Lima and Provinces of a Commercial Distributor, 2015, it is concluded that there is a direct and significant relationship between the organizational learning and the Professional development in the employees of the Commercial Distributor. This is demonstrated by the Spearman statistic (bilateral = .000 <0.01; Rho = .600 **).

Key words: Credit assessment and accounts receivable.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes:

1.1.1 Antecedentes internacionales

Ruiz (2015), en su tesis para Magister titulada el Empleo y las Microfinanzas en el Ecuador, 2008 – 2011, sustentada en la Universidad de Guayaquil, cuyo objetivo general fue Evaluar el incremento de la tasa de empleo y las microfinanzas en el Ecuador del período 2008 -2012. El diseño de este estudio es Correlacional. La población estuvo constituida por los habitantes de Ecuador, cuya muestra seleccionada fue de 200 personas, se concluye lo siguiente: a) Se hizo una revisión de la situación actual de las microfinanzas en el Ecuador durante el período 2008-2012 el desempleo disminuyó a 5,52. La banca privada incrementos su microcréditos durante los años 2009 al 2011, b) Las ventajas que se obtienen de hacer uso de las microfinanzas es que los créditos ayuda a mejorar la calidad de vida de los prestamistas tanto en lo económico como en lo social y las desventajas son que concede los créditos a altas tasas de interés, pide mucha documentación, el tiempo de los prestamos es a corto plazo esta información está basada en las encuestas que se realizó, c) Los emprendimientos generados a partir de las microfinanzas que generan más empleos es el comercio, es una de las actividades por la cual las personas acuden a solicitar un microfinanciamiento. Las personas que más acuden a las entidades financiera son las mujeres en el Ecuador ellas son las más emprendedoras y d) En conclusión la hipótesis que planteamos al principio de la investigación “El incremento de las microfinanzas genera un aumento en la tasa de empleo en el periodo 2008 al 2012 en el Ecuador” según lo analizado en el periodo antes mencionado en nuestro país, podemos decir que si los microcréditos aumenta también crece el empleo.

González (2014), en su tesis de Magister titulada la Gestión Financiera y el Acceso a Financiamiento de las Pymes del Sector Comercio en la Ciudad de Bogotá sustentada en la Universidad Nacional de Colombia, cuyo objetivo general fue Determinar la vinculación entre la gestión financiera y la obtención de financiamiento en las Pymes del sector comercio de Bogotá. El diseño de este estudio es Metodológico. La población estuvo constituida por el estudio de la información publicada por la Superintendencia de sociedades de Colombia, la

cual incluye empresas comerciales y/o unipersonales que por su nivel de activos y/o ingresos totales están vigiladas y tienen la obligación de reportar sus estados financieros. Se concluyó lo siguiente: a) El principal aporte de esta investigación fue explorar la situación actual de uno de los sectores más impactantes e influyentes en la economía de la ciudad de Bogotá, b) En cuanto a la caracterización del sector comercio se identificaron los principales indicadores económicos y financieros así como la distribución y evolución de las pymes en el sector, c) Considerando la evolución de la estructura de financiamiento de las empresas Pymes del sector comercio de la ciudad de Bogotá para el periodo de estudio, se evidencia que un 25% de las empresas se han financiado durante los seis años (2008-2013) con recursos patrimoniales. El 75% de las empresas restantes ha presentado una estructura que combina pasivo y patrimonio en una proporción que oscila entre 13,08% y 86,66% respectivamente, d) La eficiencia evaluada para las Pymes del sector comercio a través de los indicadores de rotación y actividad, denota un escenario desfavorable, ya que si bien los indicadores superan la unidad, no son significativamente altos. Se destaca deficiencias entre las políticas de recaudo y pago a proveedores, ya que el 80% de las Pymes del sector muestra una frecuencia de pago mayor a la frecuencia de pagos recibida a través de clientes y e) Esta investigación sirve de soporte y base para futuros estudios que busquen ampliar el tema de gestión financiera o incluso el estudio de otras variables organizacionales internas que puedan favorecer un mejor acceso a fuentes de financiamiento, determinando su relación de causalidad positiva o negativa.

Parrales (2013), en su tesis para Magister titulada Análisis del Índice de Morosidad en la Cartera de Créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas, en la Ciudad de Guayaquil sustentada en la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil, cuyo objetivo general fue identificar las principales causas por las que los beneficiarios de crédito educativo atrasan en el pago del crédito, mejorar los mecanismos de prevención de morosidad y las técnicas de cobranzas en la cartera desembolsos y recuperación normal. El diseño de este estudio es no Experimental y descriptiva. La población estuvo constituida por el estudio de la información del total de beneficiarios de crédito del IECE-

Guayaquil, con 1, 2 o 3 cuotas vencidas, se concluyó lo siguiente: a) Utilizar mecanismo de prevención de morosidad, durante la etapa de desembolso y gracia de crédito educativo, dirigida principalmente al pago oportuno de los intereses generados, b) Mejorar el nivel de interactividad de la página web institucional, con la finalidad de que los beneficiarios de crédito educativo, encuentren en el sitio web toda la información referente a su deuda, e incluso puedan realizar los pagos de cuotas a través de la misma, c) Utilizar la gestión de cobranzas, técnicas de alcance masivo como son correos electrónicos y mensajes a teléfonos celulares y d) Con la finalidad de asegurar mucho más, la validez de la información, la institución debe firmar acuerdos con demás instituciones públicas, como el registro Civil, S.R.I, C.N.E C.N.T, para mantener actualizada la base de datos, logrando optimizar la gestión de cobranzas.

Amadeo (2013), en su tesis de Magister titulada: Determinación del Comportamiento de las actividades de financiamiento de las pequeñas y medianas empresas, en la Ciudad de La Plata sustentada en la Universidad Nacional de la Plata, cuyo objetivo general Determinar el comportamiento de las actividades de financiamiento de las pequeñas y medianas empresas. El diseño de este estudio es Exploratoria. La población de este trabajo de tesis, fueron las empresas cuya estructura cumplía con los requisitos para clasificar como una pequeña y mediana empresa y que a su vez, formen parte del sector "Industrial. Se concluyó lo siguiente: a) Existen tendencias transversales, tanto en la situación que atraviesa el mercado, como en la incidencia de los mecanismos de financiación, los cuales dieron respuesta a los objetivos planteados en la investigación, b) Como primera tendencia, se identificó que los empresarios encuestados, consideraron que la disposición a futuro de la demanda interna, empeorará, c) Se concluye que unas de las causales de esta mirada negativa sobre el futuro del mercado interno fue el creciente nivel de inventarios que los encuestados afirmaron tener y la imposibilidad de poder colocar dichos inventarios en nuevos mercados dada la falta de competitividad que tienen las pequeñas y medianas empresas en mercados externos, d) De la mano de esta visión negativa del mercado y el aumento del nivel de inventarios, se observó que esto influiría sobre la cantidad de horas trabajadas en las empresas encuestadas, creando un fuerte vínculo entre todos estos factores que se

manifestaron sentir durante el periodo que mantuvieron las entrevistas para la realización de las encuestas, lo que les hacía considerar temor e incapacidad para establecer un horizonte diferente al que ellos imaginan y e) Esta investigación a pesar de tener como objeto de estudio una muestra pequeña concuerda con algunos resultados obtenidos en otras investigaciones relacionados con el tema de este trabajo.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Sánchez (2015), en su tesis titulada: Evaluación del Sistema de Control Interno basado en la metodología coso ERM en las áreas de créditos y cobranzas de la derrama magisterial, sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el diseño de investigación es de tipo no Experimental, cuyo objetivo general Evaluar el Sistema de Control Interno basado en la metodología COSO ERM para identificar áreas de mayor riesgo y establecer planes de acción para mitigar los riesgos existentes así como contribuir a la consecución de objetivos establecidos por las áreas de créditos y cobranzas, la población estuvo constituida por un total de 137,569 expedientes de créditos otorgados y las entrevistas y encuestas realizadas a personal de las áreas de créditos y cobranzas. Concluyo lo siguiente: a) Considerando que la metodología basada en el COSO ERM, es una herramienta fundamental para optimizar la labor de las áreas de créditos y cobranzas del ente auditado, es recomendable que el Directorio, quien tiene la responsabilidad de asegurar que los riesgos de la Empresa sean realmente administrados, delegue efectivamente a la Gerencia la organización del marco de gestión o administración de riesgo, b) Todos en la organización deben cumplir con el rol de aseguramiento de éxito de la gestión de riesgo, por ello es necesario que la Gerencia se comprometa a promover mayor capacitación al personal sobre temas relacionados a Procesos, Riesgos y el Marco Integrado para el Control Interno en todo el personal, c) Es importante tomar en cuenta que la responsabilidad de la Auditoría Interna será la de emitir recomendaciones de su implantación o implementación o cambios necesarios para su aseguramiento, d) Se recomienda evaluar periódicamente los riesgos identificados y las medidas de control establecidas en los subprocesos y procesos de las áreas de créditos y cobranzas y e) Se recomienda la Implementación gradual de la metodología de Gestión de Riesgo Empresarial

COSO ERM, en las demás áreas de la entidad, para ello se deberá contar con personal capacitado, según los requerimientos de cada puesto. Asimismo se debe considerar la incorporación de Auditores y/o especialistas con experiencia en temas de Riesgos y Procesos, a fin de impulsar internamente la labor de auditoría.

Perea (2014), en su tesis titulada: Competencias de los recursos humanos en las buenas prácticas del sistema de administración financiera en las municipales distritales de Soplin y Capelo de la provincia de Requena, sustentada en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, el diseño de investigación es de tipo no Experimental, cuyo objetivo general Describir las competencias del personal en la aplicación de buenas prácticas del sistema de administración financiera de las municipalidades de Soplin y Capelo en la provincia de Requena, año 2014, la población de interés para el presente estudio son los hombres y mujeres que desempeñan labores vinculadas a la administración financiera de las municipalidades distritales de Soplin y Capelo de la provincia de Requena, concluyo lo siguiente: a) Considerando que los trabajadores poseen una baja tenencia del conocimiento en SIAF, se recomienda que los municipios gestionen actividades de capacitación de manera permanente sobre los diversos temas de gestión, b) Si muy bien hay un mayor dominio de las habilidades del manejo del SIAF, esto puede expresarse en un mayor performance si la institución municipal desarrolla un programa de pasantías en otros municipios que vienen trabajando exitosamente en este tema, c) Se debe resaltar este buen compromiso que tienen los trabajadores con su institución municipal a través de reconocimientos públicos del trabajo eficiente que se realiza, d) Considerando que existe una buena actitud de los trabajadores, expresado en la iniciativa de buscar soluciones a los problemas, debe trabajarse un programa de empoderamiento del funcionario para resolver problemas de determinados tipos y e) El reconocimiento del trabajador también debe darse por la buena atención que brindan a los clientes externos e internos y por la dedicación fuera de las horas establecidas de trabajo. Es importante resaltar entre todos los trabajadores la importancia de cada uno de los tipos de documentos fuentes que utilizan en los registros del SIAF.

Calixto (2011), en su tesis titulada: Variables determinantes de la Probabilidad de incumplimiento de un microcrédito en una entidad Microfinanciera del Perú, una aproximación bajo el modelo de regresión logística binaria, sustentada en la Universidad del Pacífico, el diseño de investigación es de tipo Correlacional, cuyo objetivo general es realizar una estimación de la probabilidad de incumplimiento de un microcrédito mediante la aproximación de una función logística binaria, la población es de clientes calificados por la SBS como microempresa y la muestra seleccionada se consideró 1,792 prestatarios con cartera vencida al cierre de marzo del 2011, concluyo lo siguiente: a) Se recomienda la introducción de estos modelos en las instituciones microfinancieras para una mejor administración del riesgo crediticio, b) Para realizar estos modelos, las personas involucradas en este proceso de cambio deben tener una capacitación previa y c) También podemos recomendar que a la hora de aplicar los préstamos se debe tener en mayor consideración las variables cualitativas (como pueden ser edad, sexo, vivienda, estado civil, etc.) porque son las variables que mejor reflejan la probabilidad de incumplimiento en el pago de los microcréditos.

López (2015), en su tesis titulada: Relación entre desempeño financiero y social en el sistema microfinanciero Peruano regulado y no regulado, sustentada en la Universidad del Pacífico, el diseño de investigación es de tipo Correlacional, cuyo objetivo general Determinar la relación existente entre el desempeño financiero y social en empresas de microfinanzas sobre la base de la información disponible en el sistema microfinanciero peruano regulado y no regulado, la población de interés para el presente estudio son empresas reguladas y no reguladas por la SBS y la muestra seleccionada se consideró 41 empresas reguladas y 26 empresas no reguladas por la SBS, concluyo lo siguiente: a)

Se recomienda replicar este análisis, utilizando distintos periodos de tiempo, a fin de evaluar si el comportamiento de los indicadores identificados se mantiene constante o si estos se ven afectado por factores temporales y b) Finalmente, se recomienda estudiar con mayor detenimiento el efecto de los “clientes exclusivos” en las microfinancieras, a fin de determinar si estos son una señal de predominio de los objetivos sociales, al ser una variable que mide el nivel de

inclusión y el grado de clientes no compartidos, por lo cual se esperaría que estén vinculados al factor desempeño social.

1.2 Fundamentación científico, técnica o humanística

1.2.1 Bases teóricas de la variable 1: Evaluación de Créditos

La presente investigación nos permitirá realizar un análisis de la Evaluación de créditos de la Distribuidora Comercial del período 2015, por lo cual esta investigación acentuara las definiciones y teorías contemporáneas sobre el tema de investigación. Desde el punto de vista teórico sobre la evaluación de créditos de la empresa utilizando como herramienta políticas de evaluación, políticas de créditos y supervisión, para una adecuada toma de decisiones en sus actividades de operación, inversión y financiamiento.

Perspectiva cognitiva

Es importante para una empresa que brinda servicio que la evaluación de créditos sea la más acertada posible a fin de evitar morosidad e incobrabilidad de la deuda del cliente. Con esta información se podrá analizar oportunamente los créditos de la empresa, donde permita una gestión más saludable y fluida con sus clientes.

Perspectiva social

Actualmente las empresas están en constante actualización de sus filtros para la evaluación de créditos, esto permite que la empresa incurra en un menor porcentaje de error.

Características de la variable Evaluación de Créditos

Se establece en las cuentas por cobrar, según Lawrence (2012, p.559)

La calificación de crédito es un método de selección para el otorgamiento de crédito que se usa comúnmente en las solicitudes de crédito.

La calificación de crédito aplica ponderaciones obtenidas estadísticamente a los puntajes de las características financieras y

crediticias clave de un solicitante de crédito, para predecir si pagará a tiempo el crédito solicitado.

Definiciones de la variable 1: Evaluación de Créditos

Philippe Jorion (2009), indicaron que:

El riesgo de crédito surge cuando las contrapartes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales. El riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento, como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple. (p. 247)

El riesgo de crédito es un tema de importancia ya que nos permite medir la magnitud del crédito otorgado y donde la empresa asume o recupera ante el incumplimiento de la contraparte.

Según la Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento de México (2012), indican:

Cuando hablamos de crédito, nos referimos al dinero que nos prestan y que tenemos que devolver. El crédito es un acuerdo mediante el cual una persona recibe dinero, bienes o servicios el día de hoy, con el compromiso de pagarlos en el futuro.

El acreedor es quien nos presta el dinero o nos otorga el crédito.

El deudor es quien recibe el crédito y se compromete a pagarlo.

Scott, et al (2009), nos indicaron lo siguiente:

La administración efectiva del crédito es muy importante porque una cantidad excesiva de crédito es costosa en términos de la inversión en cuentas por cobrar y su mantenimiento, mientras que una cantidad demasiado pequeña de crédito podría generar que se pierdan ventas lucrativas. (p. 597)

En la actualidad las empresas brindan crédito, por una gran razón que las empresas que ofrecen crédito es por la alta competencia que surge en el mercado. Las empresas conforme otorgan crédito estas deben tener una buena

política de cobranza para que así aumente la rentabilidad de la empresa.

Berk y DeMarzo (2010), nos indicaron lo siguiente:

Un crédito puente es otro tipo de préstamo bancario de corto plazo que se utiliza con frecuencia para “cruzar el bache” hasta que la empresa acuerda un financiamiento de largo plazo. Por ejemplo, un desarrollador de bienes raíces quizá lo use para financiar la construcción de un centro comercial. Después de que éste se concluye, el desarrollador obtendrá financiamiento de largo plazo. Los créditos puente se plantean con frecuencia como préstamos con descuento a tasas de interés fijas. Con un préstamo con descuento se requiere que el prestatario pague los intereses al *comienzo* del periodo del préstamo. El prestamista deduce los intereses del monto del préstamo cuando lo entrega. (p.859)

En el mercado hoy en día todas las empresas ofrecen diversas formas de crédito, para sus clientes obtengan mejores beneficios en un largo plazo.

Dimensiones de la variable 1: Evaluación de Crédito

Dimensión 1: Políticas de Evaluación

Ross, Westerfield y Jordan (2010), definió la evaluación de Crédito

Después de que una empresa decide otorgar crédito a sus clientes, tiene que establecer lineamientos para determinar a quiénes se les permitirá o no comprar a crédito. El análisis de crédito se refiere al proceso de decidir si se otorgará crédito o no a un cliente particular. (p. 655)

La evaluación de crédito nos permite tener menor riesgo al otorgar un crédito a un cliente particular o como empresa. Nos permite tener un respaldo crediticio al brindar darle una línea de crédito.

Berk y DeMarzo (2010), definió la evaluación de crédito

En primer lugar, la administración debe decidir acerca de sus estándares de crédito. A menos que la compañía adopte la primera política, necesitará evaluar el riesgo crediticio de cada consumidor antes de decidir si lo concede. Las empresas pequeñas compran

reportes de crédito a agencias calificadoras, tales como Dun & Bradstreet. (p. 836)

La evaluación requerirá de algunas características básicas según la empresa lo determine, dentro de ellos habrá estándares de crédito, para persona natural o jurídica y hasta que rango tiene el analista de otorgar línea de crédito, apoyándonos en agencias calificadoras que brindan una calificación del cliente.

Ross, Westerdfield y Jordan (2010), definió a la Evaluación de Crédito

En términos muy generales, las clásicas cinco C del crédito son los factores básicos que deben evaluarse:

1. *Carácter*. 2. *Capacidad*. 3. *Capital*. 4. *Colateral*. 5. *Condiciones*.

Las condiciones económicas generales en la línea de negocios del cliente.

La calificación crediticia es el proceso de calcular una clasificación numérica para un cliente con base en la información recopilada; el crédito se otorga o niega de acuerdo con el resultado. (p. 657)

La evaluación de crédito, nos permite tener una calificación favorable o no del cliente, este análisis lo realizan los analistas de créditos basándose en los factores básicos del cliente como, carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones

Dimensión 2: Políticas de Crédito

Santandreu y Santandreu (2000), definió a la política de crédito

La gestión de las cuentas por cobrar hace referencia al manejo de las políticas de crédito y cobranza manejadas por la empresa. De este modo la gestión debe definir las líneas y límites de créditos, controlar la morosidad, vigilar el cumplimiento de los cobros, comprobar que las ventas se realicen en las condiciones establecidas y hacer un seguimiento y control a sus clientes.

La política de crédito debe ser la más asertiva para la empresa, esto permite que la empresa no incurra en cobranza pesada o cartera morosa. Se debe reducir el máximo riesgo de la empresa.

Ross, Westerdfeld y Jordan (2010), definió a la política de crédito

Los términos de venta establecen cómo la empresa propone vender sus productos y servicios. Si le concede crédito a un cliente, los términos de venta especifican (quizá de manera implícita) el plazo del crédito, el descuento por pronto pago y el periodo de descuento, así como el tipo de instrumento de crédito. (p. 645)

Dentro de las políticas de crédito se debe establecer las condiciones de pago del cliente para así estructurar el porcentaje de clientes al contado, al crédito y descuento por pronto pago.

Ross, Westerdfeld y Jordan (2010), definió a la política de crédito

Para otorgar crédito, la empresa determina cuánto esfuerzo invertir en tratar de distinguir entre los clientes que pagan y los que no. Las empresas usan diversos mecanismos y procedimientos para determinar la probabilidad de que los clientes no paguen y, en conjunto, éstos se denominan análisis de crédito. (p. 645)

Dentro de las políticas de crédito, la empresa mediante las políticas define cuanto sería su porcentaje anual de cobranza dudosa en relación a las ventas donde ellos asumen el riesgo dado ante clientes morosos.

Ross, Westerdfeld y Jordan (2010), definió a la política de crédito “después de autorizar el crédito, la empresa tiene el posible problema de cobrar el efectivo, para lo cual debe establecer una política de cobranza” (p. 645).

Debe estar bien definido dentro de las políticas de crédito, si la empresa trabajara de forma directa el pago en efectivo o vía transferencia para un mejor control y menor riesgo de robos.

Dimensión 3: Supervisión

Berk y DeMarzo (2010), definió la supervisión

Después de establecer una política de crédito, una empresa debe vigilar sus cuentas por cobrar. Dos herramientas que utilizan las

compañías para vigilarlas son los días de cuentas por cobrar y el programa de envejecimiento. (p. 835)

La supervisión del crédito, nos permitirá estar alertas ante cualquier contingencia de un cliente que presenta problemas de pago en las cuotas siguientes.

Ross, Westerdfield y Jordan (2010), definió la supervisión

Las empresas que realizan operaciones de crédito internas se auto aseguran contra el incumplimiento de pago. Una opción es contratar un seguro de crédito mediante una compañía de seguros. Éstas ofrecen cobertura hasta por una suma que se establece como límite en las cuentas. (p. 856)

Mediante el seguro crediticio la empresa se respalda ante cualquier contingencia de pérdida de dinero mediante el otorgamiento del crédito. No es común que las empresas obtén por el seguro porque la prima es un poco elevada y muchas empresas prefieren asumir el riesgo.

1.2.2 Bases teóricas de la variable 2: Cuentas por Cobrar

La presente investigación nos permitirá realizar un análisis de las cuentas por cobrar de la Distribuidora Comercial del período 2015, por lo cual esta investigación acentuara las definiciones y teorías contemporáneas sobre el tema de investigación. Desde el punto de vista teórico sobre la clasificación, contabilización y control interno de la empresa utilizando como herramienta políticas de evaluación, políticas de créditos y supervisión, para una adecuada toma de decisiones en sus actividades de operación, inversión y financiamiento.

Perspectiva cognitiva

Es importante para una empresa, la partida cuentas por cobrar, motivo por el cual debe ser asignado correctamente a los clientes para que retorne de forma periódica al vencimiento de los documentos financieros, esto permitirá que la empresa cuente con la liquidez para cumplir con sus obligaciones en el corto y largo plazo.

Perspectiva social

El control, supervisión de la cuenta por cobrar debe ser siempre monitoreada en cada empresa para evitar entrar en morosidad e incobrabilidad el cual genere problemas económicos y financieros de la empresa.

Características de la variable Cuentas por Cobrar

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

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

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

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

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

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

Definiciones de la variable 2: Cuentas por Cobrar

En la actualidad la empresa tiene que tener una buena política de crédito ya que la empresa tiene que realizar una rotación de cobranza rápida para la recuperación del dinero, cuanto más rápida sea la rotación de las cuentas por cobrar más rentable será la misma.

Según Horngren, Harrison y Oliver (2010),

La mayoría de las empresas venden bienes o servicios a cambio de la promesa de una recepción futura de efectivo. Tales ventas se hacen a crédito ("a cuenta"), y Cuentas por cobrar contiene tales cantidades. En Estados Unidos y en otros países, la mayoría de las ventas se hacen a crédito. (p. 65).

En la actualidad la venta al crédito es de mayor proporción en las cuentas

por cobrar de cada empresa, es una de sus actividades principales para la venta de su mercadería y/o servicios.

Para Horngren, Harrison y Oliver (2010, p. 430),

Se tiene una cuenta por cobrar cuando se venden a crédito bienes o servicios a un cliente. La cuenta por cobrar es el derecho del vendedor sobre el monto de la transacción. También se tiene una cuenta por cobrar cuando se presta dinero a otra parte. Cualquier transacción de cuentas por cobrar implica dos partes:

El acreedor, quien obtiene la cuenta por cobrar (un activo).

El deudor, quien asume una obligación/cuenta por pagar (un pasivo).

Toda empresa que incurre en la transacción de venta al crédito, ambas partes deben brindar la responsabilidad adecuada en el cumplimiento de la transacción tanto como el acreedor y deudor.

Según Chong et al. (2011), las cuentas por cobrar son:

Todos aquellos derechos que la empresa tiene pendiente de cobro y cuyos beneficios se estiman fluirán hacia ella. El que estas cuentas se presenten en los estados financieros dentro del activo corriente o del activo no corriente dependerá de la fecha en que se estime se realizará el cobro de la deuda en otras palabras, la cuentas por cobrar se ubicarán en el estado de situación financiero en función de la fecha de vencimiento, según la fecha de elaboración del estado financiero. (p. 183)

En la situación financiera, las cuentas por cobrar deben ser reflejadas en el periodo corriente o no corriente, de acuerdo a la venta establecida al cliente.

Según Flores (2013),

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

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

Para Wild, Subramanyam y Halsey (2007),

Cantidades adeudadas a la compañía que provienen de la venta de productos o servicios, o de anticipos (préstamos de dinero) a otras compañías. Algunas otras partidas por cobrar a menudo requieren revelaciones separadas por fuente, incluyendo las partidas por cobrar de compañías afiliadas, funcionarios corporativos, directores de la compañía y empleados. Las compañías pueden establecer partidas por cobrar sin la facturación formal de un deudor. De igual manera, las reclamaciones de reembolsos de impuestos a menudo se clasifican como partidas por cobrar. Las partidas por cobrar clasificadas como activos circulantes son las que se espera recaudar en el transcurso de un año o ciclo de operación, el que sea más largo. (p. 198)

En muchas compañías las partidas de cuentas por cobrar son presentadas de forma separada para un mejor control y supervisión en la presentación e interpretación del Estado de Situación Financiera.

Dimensión es de la variable 2: Cuentas por Cobrar

Dimensión 1: Políticas de Cobranza

Berk y DeMarzo (2010), definió la política de cobranza:

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

La política de cobranza tiene diferentes procedimientos, si el cliente es demasiado moroso y el importe de la deuda no cubre con todo el gasto

administrativo en la recuperación del efectivo, se procede al envío de la cuenta a la sección de cobranza especial.

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

A fin de darles seguimiento a los pagos de los clientes, la mayoría de las empresas supervisan las cuentas pendientes de pago. Ante todo, la empresa lleva el control de su periodo promedio de cobranza, PPC, a través del tiempo. Si ésta se dedica a una línea de negocios estacional, el PPC fluctúa durante el año, pero los aumentos inesperados en el PPC son motivo de preocupación. O los clientes se están tardando más en pagar, o cierto porcentaje de cuentas por cobrar muestran un retraso considerable. (p.658)

La política de cobranza, es importante en una empresa, siempre se está monitoreando el PPC, a través del tiempo. Esto nos permite realizar un flujo de caja para que la empresa pueda disponer en sus obligaciones a corto plazo.

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

La política de cobranza determina el método para supervisar la antigüedad de las cuentas por cobrar y ocuparse de las cuentas morosas. Se describe cómo puede prepararse una tabla de antigüedad y los procedimientos que una empresa podría seguir para cobrar las cuentas morosas. (p. 669)

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

Dimensión 2: Política de Cobranza Especial

Warren, Reeve y Duchac (2010), definió política de cobranza especial: “cuando la cuenta de un cliente se identifica como incobrable, se cancela contra la partida de provisión. Esto requiere que la empresa elimine la cuenta por cobrar específica y un importe igual de la partida de provisión” (p. 401).

Toda cuenta que registre a los clientes de condición impaga debe ser contabilizada y reflejada en la situación financiera de la empresa.

Warren, Reeve y Duchac (2010), definió la política de cobranza especial:

Al final del periodo, provisión para cuentas de cobro dudoso normalmente tendrá un saldo. Esto se debe a que su monto se basa en una estimación. La cuenta de provisión tendrá un saldo de crédito al final del periodo si las cancelaciones durante éste son menores que el saldo inicial. Tendrá un saldo de débito si las cancelaciones exceden el saldo inicial. (p. 401)

La contabilización de toda la gestión de cobranza especial, de lo estimado inicio del periodo puede ser diferente a lo provisionado ya que en el transcurso del periodo se ha podido efectuar cobranza y los resultados brindan diferencia.

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

En general, las empresas pasan por la siguiente secuencia de procedimientos con los clientes morosos:

1. Se envía una carta de aviso de morosidad para informar al cliente del estado de atraso en la cuenta.
2. Se hace una llamada telefónica al cliente.
3. Se contrata una agencia de cobranza.
4. Se emprenden acciones legales contra el cliente.

En ocasiones, una empresa podría negarse a otorgar crédito adicional a los clientes hasta que los atrasos en los pagos se regularicen. (p. 659)

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

Dimensión 3: Ejecución de Garantías

Apostolik, Donohue y Went (2011), definió la ejecución de garantías:

Los activos entregados por un prestatario para asegurar un crédito se llaman garantía (o valor). Una garantía se utiliza por el banco para salvaguardar su capital y puede funcionar como seguro en el caso de que el prestatario no pueda

devolver su crédito. En el caso de impago, el banco tiene la opción de aceptar la garantía como pago total o parcial del principal, el interés acumulado, las comisiones y costes y los gastos de crédito. (p. 114)

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

Amat, Pujadas y Lloret (2012), definió la ejecución de garantías:

En caso que la operación crediticia presente garantía hipotecaria se solicitara la siguiente documentación: escritura de la propiedad en caso de hipotecar un bien que ya es propiedad del solicitante, obtendremos la información relativa a la fecha de adquisición del bien así como el/los titulares del mismo la descripción y los datos registrales de inscripción en el Registro de la Propiedad. Figura también el precio por el cual se adquirió en su día.

La hipoteca es una garantía que se realiza en el mercado para que el cliente pueda acceder a su favor un crédito en una empresa. Al efectuarse la hipoteca ambas partes realizar todo el tramite documentario en registros públicos.

1.3 Justificación teórica

La presente investigación nos permitirá realizar un análisis que enriquecerá el campo teórico de la Evaluación de créditos y las cuentas por cobrar de la Distribuidora Comercial, para el desarrollo de nuestro país.

Asimismo se respaldara las teorías existentes de los temas en investigación donde se dará a conocer a la comunidad intelectual sobre resultados importantes del tema de estudio, los mismos que servirán de fuente de información para cualquier otra investigación realizada a las variables de estudio.

1.3.1 Justificación Práctica

El presente trabajo de investigación se realiza en una empresa Distribuidora Comercial de Lima la cual se encuentra en pleno control, desarrollo de las variables a investigar, para así obtener la rentabilidad que planea la

empresa, motivo por el cual se requiere evaluar los créditos otorgados y analizar las cuentas por cobrar, para una correcta toma de decisiones para la empresa.

1.3.2 Justificación Metodológica

En el presente trabajo de investigación se utilizarán técnicas e instrumentos de investigación conforme al logro de los objetivos la cual nos va permitir recabar los datos que servirán para realizar una evaluación de créditos y análisis de las cuentas del periodo 2015.

1.4 Realidad Problemática

El sistema financiero formal, constituido fundamentalmente por la banca privada, está promoviendo recientemente en varios países de la región un conjunto de mecanismos financieros para pequeñas y medianas empresas. Ello contrasta con el desarrollo de las microfinanzas como opción de financiamiento para las unidades económicas de más pequeña escala (microempresas), cuyos requerimientos están más cerca de la subsistencia. De esta forma, es posible encontrar en varios países de América Latina alternativas financieras viables tanto para grandes empresas como para microempresas.

El financiamiento es una de las principales dificultades que sufre una empresa comercial que es la obtención de un préstamo, por parte de las empresas no se logra accesos a condiciones formales de crédito esto se debe al alto costo de los intereses elevados, esto los obliga a recurrir a fondos propios o proveedores.

Zevallos (2007) indicó que:

Recientes trabajos a nivel latinoamericano y mundial ponen de manifiesto como una de las mayores limitaciones de las pymes el acceso a financiamiento, debido tanto a factores internos como externos, resaltando que dicha problemática afecta la continuidad y crecimiento de las empresas y en muchas ocasiones conlleva a la liquidación de las mismas.

En América Latina el financiamiento formal, constituida por la banca privada se promueve a diferentes países mediante conjuntos de sistemas

financieros para pequeñas y medianas empresas, sin embargo en la práctica se ha desarrollado escasos servicios financieros que aproximen las demandas de las pymes de diferentes países en un mercado competitivo.

Saavedra (2007) indicó que:

Por otro lado, a pesar de que normalmente la empresa requiere de financiamiento para su crecimiento, en este tiempo se necesita más recursos financieros para el simple mantenimiento de la dimensión actual.

En las sociedades comerciales de consumo masivo la forma más efectiva de trabajar con sus proveedores es mediante crédito directo, pero las limitaciones de las pymes al acceso al financiamiento afecta el progreso, la continuidad de la empresa en el mercado.

Además, el alto costo de las herramientas financieras, un exceso de garantías la informalidad financiera no permite a la empresa un buen desempeño financiero como respaldo a los créditos

La desaceleración de la economía peruana en el último quinquenio ha dejado con déficit a las medianas y pequeñas empresas que tienen que asumir el pasivo impostergable de cuentas fijas y sin el apalancamiento del sector bancario no hubiera sido posible mantener la razón social de manera activa, el financiamiento y el crédito es crítico esta etapa más aun cuando no se puede cumplir con los proveedores al 100%.

Ahora bien, las cuentas por cobrar son una de las fuentes proveedora de los ingresos por excelencia de toda empresa, la cual genera recursos financieros para el cumplimiento de sus compromisos con terceras personas y además de poder realizar inversiones, si se requiere, a corto o largo plazo, según como se adecue a los requerimientos o exigencias de la empresa.

Se aprecia que las cuentas por cobrar tienen su origen en las ventas al crédito en las empresas comerciales e industriales, o en la prestación de servicios en las empresas de servicios y constituyen derechos exigibles para la empresa.

Una de las posibles causas de la disminución de la utilidad en beneficio de la empresa puede ser el incumplimiento, por parte de sus deudores, en las cuentas por cobrar, ya que, por una parte se verá afectada la capacidad de operación del inventario debido a un incremento en los costos operativos generados por la prestación del servicio, lo cual se debe tener presente a la hora de establecer controles interno, así como la capacidad de pago debido a la imposibilidad de recuperar el efectivo.

Para las empresas es importante adoptar una actitud de mantenimiento y actualización de los controles internos de las cuentas por cobrar, que le permitan establecer niveles referenciales para el estudio de la situación financiera y económica de los clientes y, de esta manera, verificar si se encuentra en capacidad para hacerle frente a tales compromisos.

En este ámbito se encuentran las empresas de comercialización de productos de consumo masivo, para ser distribuidos en todo el mercado nacional. Dentro de su proceso de ventas, el área de créditos debe decidir a quién se le otorga bajo los lineamientos de apertura de línea de crédito, como el monto a otorgar y plazo de venta del producto, posterior a la venta el área de cobranzas verifica lo plazos de cobro se cumplan, de no ser así, se toman las medidas para procurar el cobro lo antes posible.

En la actualidad la empresa, ha aumentado su deuda incobrable en los 2 últimos períodos. En el Período 2014, se obtuvo un total de deuda incobrable de S/. 3, 739,990.91, se provisiono S/. 3, 693,781.35 y solo se logró recuperar un importe de S/. 46,209.56 en garantías ejecutadas como hipoteca y carta fianza. Se realizó el castigo de las cuentas por cobrar por un monto de S/. 382,068.34. En el Período 2015, se obtuvo un total de deuda incobrable de S/. 4, 073,371.31, se provisiono S/. 3, 687,797.85 y solo se logró recuperar un importe de S/. 385,573.6 en garantías ejecutadas como hipoteca y carta fianza. Se realizó el castigo de las cuentas por cobrar por un monto de S/. 513,317.73.

1.3.3 Formulación del Problema:

Para realizar la presente investigación, se han planteado los siguientes problemas:

Problema General

¿Cuál es la relación entre las evaluaciones de crédito y las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015?

Problemas Específicos:

Problema Específico 1

¿Cuál es la relación entre la evaluación de crédito y las políticas de cobranza de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015?

Problema Específico 2

¿Cuál es la relación entre la evaluación de crédito y las políticas de cobranza especial de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la evaluación de crédito y la ejecución de garantías de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015?

1.5 Hipótesis:

Hipótesis general

Existe relación entre la evaluación de créditos y las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015.

Hipótesis específicas:**Hipótesis específica 1**

Existe relación entre la evaluación de crédito y las políticas de cobranzas de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre la evaluación de crédito y las políticas de cobranza especial de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015

Hipótesis específica 3

Existe relación entre la evaluación de crédito y la ejecución de garantías de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015.

1.6 Objetivos**Objetivo General**

Determinar la relación entre la evaluación de crédito y las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015.

Objetivos Específicos:**Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre la evaluación de crédito y las políticas de cobranza de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la evaluación de crédito y las políticas de cobranza especial de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la evaluación de crédito y la ejecución de garantías de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Variables

Hernández, Fernández y Baptista (2010),

“una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p.93).

Definición conceptual:

Definición conceptual de la variable 1: Evaluación de Créditos

Philippe Jorion (2009), indicaron que:

El riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento, que es la valuación objetiva de la probabilidad de que una contraparte incumpla, como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple. (p. 247)

Definición conceptual de la variable2: Cuentas por Cobrar

Lawrence, et al (2012), nos indican:

La primera es el tiempo que transcurre desde la venta hasta que el cliente envía el pago por correo. La segunda parte es el tiempo que transcurre desde que el cliente envía el pago hasta que la empresa recibe los fondos correspondientes en su cuenta bancaria. La primera parte del periodo promedio de cobro implica administrar el crédito disponible para los clientes de la empresa, y la segunda parte implica cobrar y procesar los pagos. El logro de esta meta comprende tres temas: Estándares de crédito y selección para su otorgamiento, términos de crédito y supervisión de crédito. (p. 558)

Definición operacional:

Para Hernández et al (2014), “el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado” (p. 120)

Definición operacional de la variable 1: Evaluación de Créditos

Operacionalmente la variable evaluación de créditos se define mediante tres dimensiones: Políticas de Evaluación (8 ítems), Políticas de Créditos (12 ítems) y Supervisión (9 ítems).

Definición operacional de la variable 2: Cuentas por Cobrar

Operacionalmente la variable evaluación de créditos se define mediante tres dimensiones: Políticas de Cobranza (9 ítems), Políticas de Cobranza Especial (12 ítems) y Garantías (6 ítems).

2.2 Operacionalización de las variables:

Hernández, et al (2010), “el proceso que sufre una variable (o un concepto en general) de modo tal que a ella se le encuentran los correlatos empíricos que permiten evaluar su comportamiento en la práctica” (p. 77).

Tabla 1

Operacionalización de la variable: Evaluación de Créditos

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Niveles	Rangos
Políticas de Evaluación	Calificación Financiera	1 - 8		Malo	8-19
	Tipos de Garantía			Regular	20-30
	Régimen Tributario			Bueno	31-40
Políticas de Créditos	Línea de Crédito	9 - 20	Nunca (1)		
			Casi Nunca (2)	Malo	11-26
			A veces (3)	Regular	27-41
			Casi Siempre (4)	Bueno	42-55
	Suspensión de Crédito		Siempre (5)		
Supervisión	Reducción de Crédito	21 - 29			
	Organización			Malo	9-21
	Políticas			Regular	22-33
	Auditorias			Bueno	34-45

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2: Cuentas por Cobrar

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Niveles	Rangos
Políticas de Cobranza	Llamada Telefónica y/o email	1 - 9		Malo	9-21
	Visitas al cliente			Regular	22-33
	Ejecución de Cobranza			Bueno	34-45
Políticas de Cobranza Especial		10 - 22	Nunca (1)		
	Notificaciones		Casi Nunca (2)	Malo	11-27
	Cartas Notariales		A veces (3)	Regular	28-44
	Refinanciamiento de deuda		Casi Siempre (4)	Bueno	45-60
	Renovación de deuda		Siempre (5)		
Ejecución de Garantías	Pagaré	23 – 28		Malo	6-14
	Carta Fianza			Regular	15-23
	Hipoteca			Bueno	24-30

2.3 Metodología:

Método Descriptivo Correlacional

Hernández, et al (2014), afirman que:

Con frecuencia, la meta del investigador basarse en detallar fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (p. 92).

Podemos mencionar que el método Descriptivo, es un proceso que busca la especificar propiedades, perfiles, características que se analizará. Esto permite medir de forma independiente las variables.

Hernández, et al (2014), afirman que:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto particular. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones (p. 93).

Podemos mencionar que el método Correlacional, es un proceso que mide la relación de asociación entre dos o más conceptos, primero se mide una de éstas y después se cuantifican, analizan y se vinculan.

2.4 Tipo de Estudio

El tipo de estudio en este caso está dentro de la Investigación básica, al respecto, Valderrama expresa que la investigación básica:

Es conocida también como investigación teórica, pura o fundamental. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico –científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes (2013, p.164).

La denominación de investigación se caracteriza porque nace de un marco teórico y permanece en él; donde se incrementa los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin modificar con algún aspecto práctico.

2.5 Diseño

El diseño de la presente investigación es no experimental, correlacional. Para ello establecemos las siguientes definiciones:

Diseño no experimentales

Hernández, et, al. (2010), “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.” (p.149).

Este tipo de diseño se ajusta a mi investigación dado que la elaboración de mi investigación tiene un tiempo limitado y toda la información fue recolectada en un solo momento.

Descriptivo Correlacional:

Hernández et. al, Sostiene que:

El grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de estas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. (2014, p. 93).

Este tipo de diseño consiste en hallar la correlación de que existe entre dos variables.

Graficamente se denota:

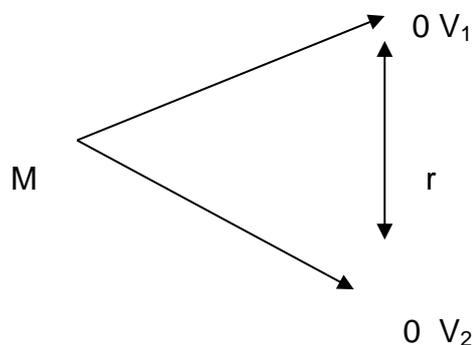


Figura 1: Esquema de tipo de diseño. Tomado de (Sánchez y Reyes 2008)

Dónde:

- M : Muestra de Estudio
- X : Aprendizaje organizacional
- Y : Desarrollo profesional
- O₁ : Coeficiente de relación
- r : Correlación

2.6 Población, muestra y muestreo:

Población.

Según Hernández, et tal (2010), “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones [...] Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p.235).

La población del presente estudio estará constituida por 2090 colaboradores al cierre del periodo 2015 de la Distribuidora Comercial.

Muestra.

Según Hernández et al. (2014), “un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p. 173).

La muestra seleccionada es de los 40 Analistas de Créditos y Cobranzas de Lima y Provincias inscritos hasta el período 2015.

Criterio de Inclusión: Dados los objetivos del estudio solo serán parte de esta investigación los 40 analistas de Créditos y Cobranzas de la Distribuidora Comercial del período 2015.

Criterio de Exclusión: No serán parte del presente estudio todos aquellos colaboradores que no estén comprendidos dentro del departamento de Créditos y Cobranzas de la Distribuidora Comercial.

Tabla 3:

Muestra de trabajadores identificada por género:

Área	Oficinas	Femenino	Masculino	Total
Créditos y Cobranzas Lima	Lima	10	10	20
Créditos y Cobranzas Huancayo	Provincias	2	1	3
Créditos y Cobranzas Cusco	Provincias	1	1	2
Créditos y Cobranzas Arequipa	Provincias	2	1	3
Créditos y Cobranzas Trujillo	Provincias	1	2	3
Créditos y Cobranzas Chiclayo	Provincias	3	1	4
Créditos y Cobranzas Piura	Provincias	1	1	2
Créditos y Cobranzas Iquitos	Provincias	1	2	3
Total		21	19	40

Fuente: Adaptación de la planilla de colaboradores de la Distribuidora Comercial

Muestreo:

El muestreo que se aplicó en la presente investigación fue estratificado y su afijación fue proporcional. Al respecto Hernández, afirma que:

Un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa. (2014, p. 173)

Muestreo No Probabilístico

Hernández, et. al., Señalan que:

La elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. (2014, p.176)

Este método de muestreo no probabilístico nos aseguran la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación.

Unidades de muestreo

La unidad primaria de muestreo es:

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnicas:

Las técnicas son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento. Encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas. (2012, p.3).

Técnica la encuesta

Asimismo Morone (2012), sobre la encuesta afirma que:

Se utiliza el término encuesta para referirse a la técnica de recolección de datos que utiliza como instrumento un listado de preguntas que están fuertemente estructuradas y que recoge información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa (p.17).

Para la recolección de datos de la presente investigación se empleó la técnica: de la encuesta, por lo que se administraron a la muestra de los analistas de créditos y cobranzas, dos cuestionarios con escala de medición tipo Likert.

Instrumento:

Bernardo y Calderero, “los instrumentos son un recurso del que puede valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (citados por López, p.2).

Todo investigador debe poner mucha atención en la creación o formulación de la calidad de sus instrumentos de evaluación ya que un instrumento inadecuado provoca una distorsión de la realidad.

Cuestionario:

Sobre el cuestionario Abril (2008) afirma que “el cuestionario es un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para que sea contestado por la población o su muestra” (p.15).

Cuestionario: Evaluación de Créditos

Datos generales

Título:	Cuestionario sobre Evaluación de Créditos
Autor:	Br. Hernández Vizarrera Carolina Janeth
Procedencia:	Lima - Perú-2015
Objetivo:	Describir las características de la variable Evaluación de Créditos de clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015.
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar el nivel de gestión de la variable Evaluación de Créditos.
Estructura:	La escala consta de 29 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 03 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la Evaluación de Créditos.

Cuestionario: Cuentas por Cobrar

Datos generales

Título:	Cuestionario sobre Cuentas por Cobrar
Autor:	Br. Hernández Vizarrera Carolina Janeth
Procedencia:	Lima – Perú 2015
Objetivo:	Describir las características de la variable Cuentas por Cobrar de clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015.
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar el nivel de

gestión de la variable Cuentas por Cobrar.

Estructura: La escala consta de 28 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 03 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre las Cuentas por Cobrar.

Validación y confiabilidad del instrumento:

Validez

Para Hernández, et al (2010), “la validez es el grado en que un instrumento determina la variable que pretende determinar” (p.201).

En razón a que la consistencia de los resultados de una investigación presenta un valor científico, los instrumentos de medición deben ser fiables y válidos, por ello, para medir la validez de los instrumentos antes de aplicarlos fueron expuestos a un proceso de validación de contenido

En el presente estudio se ha realizado el proceso de validación de contenido, en donde se han tenido en cuenta tres aspectos: relevancia, pertinencia y claridad de cada uno de los ítems de los instrumentos.

Tabla 4:

Validez del cuestionario sobre la Evaluación de Créditos

Experto	Suficiencia del Instrumento	Aplicabilidad del Instrumento
Dr. Noel Alcas Zapata	Hay suficiencia	Es aplicable
Dr William Sebastián Flores Sotelo	Hay Suficiencia	Es aplicable

Tabla 5:

Validez del cuestionario sobre las Cuentas por Cobrar

Experto	Suficiencia del Instrumento	Aplicabilidad del Instrumento
Dr. Noel Alcas Zapata	Hay suficiencia	Es aplicable
Dr William Sebastián Flores Sotelo	Hay Suficiencia	Es aplicable

Confiabilidad

Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se aplicó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, a una muestra piloto de 40 analistas de créditos y cobranzas. Luego se procesaran los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 22.0.

Según Hernández, et al (2010), la fiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados coherentes”. (p. 200).

Tabla 6

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz (2007).

Como podemos observar, la tabla 6 nos permite analizar los resultados de la prueba Alfa de Cronbach para cada una de las variables en estudio y sus correspondientes dimensiones.

Tabla 7

*Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide
La variable Evaluación de Créditos*

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Evaluación de Créditos	0,902	29

Como se observa en la tabla 7, la Evaluación de Crédito tiene confiabilidad alta. Por lo tanto podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

Tabla 8

*Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable
Cuentas por Cobrar*

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Cuentas por Cobrar	0,920	28

Como se observa en la tabla 8, las Cuentas por Cobrar tienen confiabilidad alta. Por lo tanto podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

Procedimiento de recolección de datos:

Se realizó un estudio piloto con la finalidad de determinar la confiabilidad de los instrumentos, en 40 trabajadores con las mismas características de la muestra de estudio, quienes fueron seleccionados al azar y a quienes se les aplicaron los cuestionarios con escala tipo Likert sobre las variables Evaluación de créditos y Cuentas por Cobrar.

La confiabilidad de los instrumentos a partir de la muestra piloto, se estableció por dimensiones y por variables, cuyos resultados han sido mostrados e interpretados en las tablas 7 y 8.

Una vez probada la validez y confiabilidad de los instrumentos de estudio, se siguió a aplicarlos a la muestra de 40 trabajadores de la Distribuidora Comercial. Quienes respondieron en un tiempo aproximado de 20 minutos.

Luego, se examinaron los datos obtenidos de la muestra de 182 docentes, a través del programa estadístico SPSS versión 22.0 en español. Asimismo los resultados significativos al estudio, han sido mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente explicación, conforme a los objetivos propuestos en la presente investigación.

Para la contrastación de la hipótesis general, e hipótesis específicas y teniendo en cuenta que los datos de las dos variables son ordinales, se ha prescindido del test de normalidad, dado que en este caso no es una condición necesaria. Por consiguiente se procedió a aplicar en cada caso la prueba estadística de Spearman para establecer su vínculo entre las variables y dimensiones en estudio.

Este estudio tiene como finalidad conocer la relación entre las variables: Evaluación de Crédito y Cuentas por Cobrar.

Métodos de análisis e interpretación de datos:

Al respecto Bernal (2006), “este método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.56).

Aspectos éticos

Este trabajo de investigación ha cumplido con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, el cual sugiere a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación. Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva.

Las interpretaciones de las citas corresponden al autor de la tesis, teniendo en cuenta el concepto de autoría y los criterios existentes para denominar a una persona “autor” de un artículo científico. Además de precisar la autoría de los instrumentos diseñados para el recojo de información, así como el proceso de revisión por juicio de expertos para validar instrumentos de investigación.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción

Para la presentación de los resultados, se asumirán las puntuaciones de la Variable Evaluación de Créditos y Cuentas por Cobrar según el personal de la Distribuidora Comercial, para la presentación de los resultados se procederán a la presentación de niveles y rangos de la variable para el proceso de interpretación de los resultados.

Tabla 9

Niveles de la Variable Evaluación de Créditos según personal de la Distribuidora Comercial

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	7	17.5	17.5	17.5
Regular	30	75.0	75.0	92.5
Bueno	3	7.5	7.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

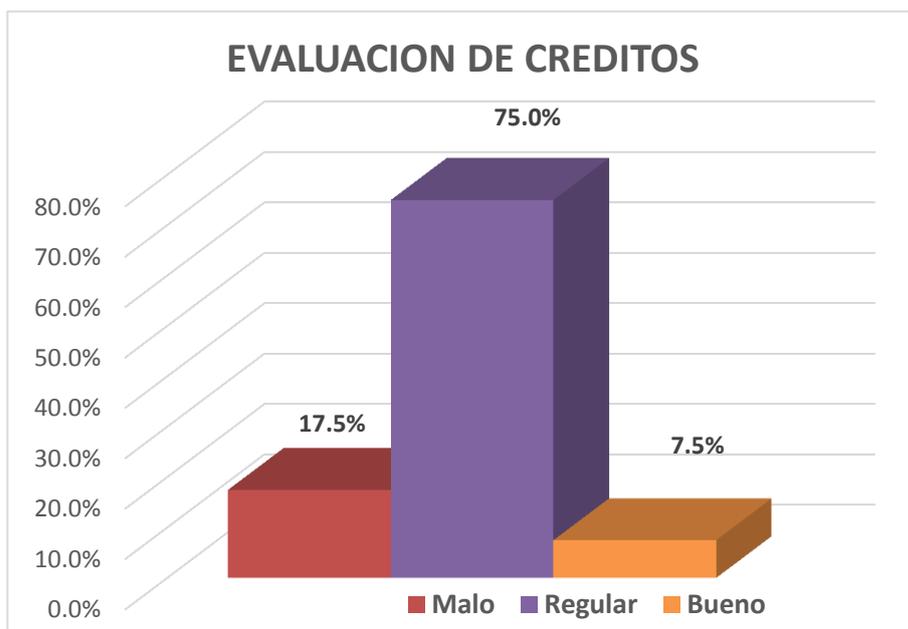


Figura 2 Comparación porcentual de la variable Evaluación de Créditos según personal de la Distribuidora Comercial.

De los resultados que se aprecia en cuanto el nivel de la Evaluación de Créditos según personal de la Distribuidora Comercial se tiene que el 17.5% de los encuestados percibe que el nivel es malo, mientras que el 75% de los encuestados perciben que el nivel es regular y el 7.5% percibe que el nivel es bueno.

Tabla 10

Niveles de la Variable Cuentas por Cobrar según personal de la Distribuidora Comercial

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	3	7.5	7.5	7.5
Regular	28	70.0	70.0	77.5
Bueno	9	22.5	22.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

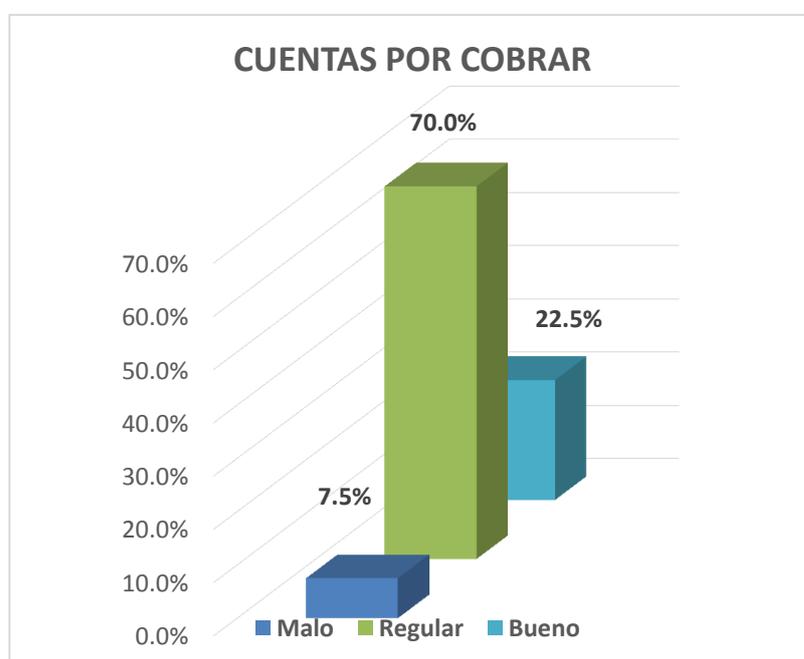


Figura 3 Comparación porcentual de la variable Cuentas por Cobrar según personal de la Distribuidora Comercial.

De los resultados que se aprecia en cuanto el nivel de las Cuentas por Cobrar según personal de la Distribuidora Comercial se tiene que el 7.5% de los encuestados percibe que el nivel es malo, mientras que el 70% de los encuestados perciben que el nivel es regular y el 22.5% percibe que el nivel es bueno.

Niveles Comparativos entre la variable Evaluación de Créditos y las Cuentas por Cobrar según el personal de la Distribuidora Comercial.

Después de obtener los datos, procedemos al análisis de los mismos, en primera se presentan los resultados genéricos en cuanto a los estados de la variable de estudio de manera ilustrativa, para luego tratar la prueba de hipótesis tanto general y específica.

Tabla 11

Distribución de frecuencias entre la Evaluación de Crédito y las Cuentas por Cobrar según personal de la Distribuidora Comercial

		Cuentas por cobrar				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Evaluación de créditos	Malo	Recuento	3	4	0	7
		% del total	7.5%	10.0%	0.0%	17.5%
	Regular	Recuento	0	23	7	30
	% del total	0.0%	57.5%	17.5%	75.0%	
	Bueno	Recuento	0	1	2	3
	% del total	0.0%	2.5%	5.0%	7.5%	
Total	Recuento	3	28	9	40	
	% del total	7.5%	70.0%	22.5%	100.0%	

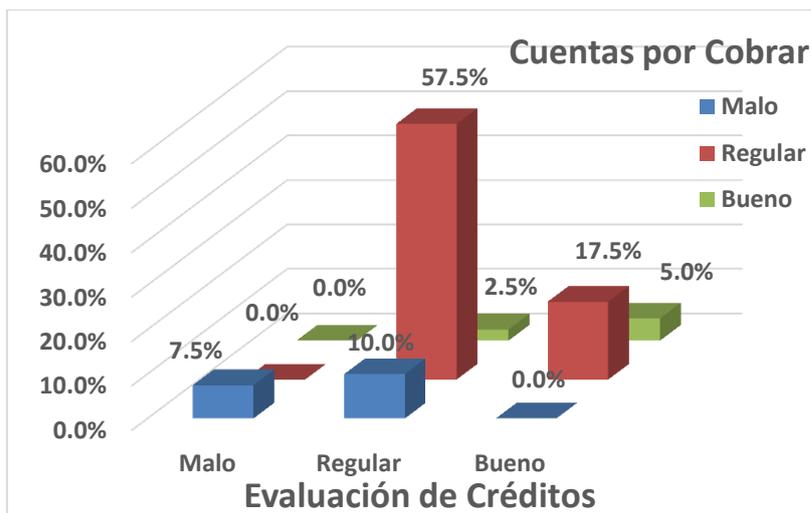


Figura 4 Niveles entre la evaluación de Créditos y las Cuentas por Cobrar según personal de la Distribuidora Comercial.

De la tabla 11 y la figura 4, se observa que existe mala eficiencia con respecto a nivel de la Evaluación de Créditos y Cuentas por Cobrar según personal de la Distribuidora Comercial, de los cuales se tiene que el 7.5% de los encuestados perciben que el nivel de la Evaluación de Créditos y Cuentas por Cobrar es malo, por lo que el nivel de las cuentas por cobrar es deficiente, mientras que el 10% perciben que el nivel de la evaluación de créditos es regular por lo que el nivel de las cuentas por cobrar es regular y el 0% manifiesta que el nivel de la evaluación de créditos es bueno por lo que el nivel de las cuentas por cobrar es eficiente, según personal de la Distribuidora Comercial.

3.2 Contratación de hipótesis

Hipótesis General

Formulación de hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre la Evaluación de Créditos y Cuentas por Cobrar de la Distribuidora Comercial de Lima y Provincias, 2015.

H1: Existe relación entre la Evaluación de Créditos y Cuentas por Cobrar de la Distribuidora Comercial de Lima y Provincias, 2015.

Nivel de Confianza: 95%

Regla de decisión:

Significancia 5% = 0.05

Si p – valor < 0.05 , Rechazar H_0

Si p – valor > 0.05 , Aceptar H_1

Tabla 12

Grado de Correlación y nivel de significación entre la Evaluación de Crédito y las Cuentas por Cobrar según personal de la Distribuidora Comercial

		Evaluación de crédito	Cuentas por cobrar
Rho de Spearman	Evaluación de créditos	1.000	,528**
			.000
		40	40
	Cuentas por cobrar	,528**	1.000
		.000	
		40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los resultados que se aprecian en la tabla 12, se presentan los estadísticos en cuanto el grado de correlación entre las variables, determinada por el Rhode Spearman 0,528, significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la Evaluación de Créditos y Cuentas por Cobrar según personal de la Distribuidora Comercial.

Hipótesis específicas 1

Formulación de hipótesis estadísticas:

H_0 : No existe relación entre la Evaluación de Créditos y las Políticas de Cobranza de la Distribuidora Comercial de Lima y Provincias, 2015

H_1 : Existe relación entre la Evaluación de Créditos y las Políticas de Cobranza de la Distribuidora Comercial de Lima y Provincias, 2015.

Nivel de Confianza: 95%

Regla de decisión:

Significancia 5% = 0.05

Si p – valor < 0.05, Rechazar H0

Si p – valor > 0.05, Aceptar H1

Tabla 13

Grado de Correlación y nivel de significación entre la Evaluación de Crédito y las Políticas de Cobranza según personal de la Distribuidora Comercial

			Evaluación de créditos	Políticas de Cobranza
Rho de Spearman	Evaluación de créditos	Coeficiente de correlación	1.000	,523**
		Sig. (bilateral)		.001
		N	40	40
	Políticas de Cobranza	Coeficiente de correlación	,523**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los resultados que se aprecian de la tabla 13, se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre la variable Evaluación de Crédito y la dimensión Políticas de Cobranza, determinada por el Rho de Spearman 0,523 significa que existe una moderada relación positiva, frente al (grado de significación estadística) $p = 0,001 < 0.05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la dimensión Políticas de Cobranza y la variable Evaluación de Créditos según personal de la Distribuidora Comercial.

Hipótesis específicas 2

Formulación de hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre la Evaluación de Créditos y Políticas de Cobranza Especial de la Distribuidora Comercial de Lima y provincias, 2015.

H1: Existe relación entre la Evaluación de Créditos y las Políticas de Cobranza Especial de la Distribuidora Comercial de Lima y Provincias, 2015.

Nivel de Confianza: 95%

Regla de decisión:

Significancia 5% = 0.05

Si p – valor < 0.05, Rechazar H0

Si p – valor > 0.05, Aceptar H1

Tabla 14

Grado de Correlación y nivel de significación entre la Evaluación de Crédito y las Políticas de Cobranza Especial según personal de la Distribuidora Comercial

			Evaluación de créditos	Políticas de Cobranza Especial
Rho de Spearman	Evaluación de créditos	Coeficiente de correlación	1.000	,422**
		Sig. (bilateral)		.007
		N	40	40
	Políticas de Cobranza Especial	Coeficiente de correlación	,422**	1.000
		Sig. (bilateral)	.007	
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los resultados que se aprecian de la tabla 14, se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre la variable Evaluación de Crédito y la dimensión Políticas de Cobranza Especial, determinada por el Rho de Spearman 0,422 significa que existe una moderada relación positiva, frente al (grado de

significación estadística) $p = 0.007 < 0.05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la dimensión Políticas de Cobranza Especial y la variable Evaluación de Créditos según personal de la Distribuidora Comercial.

Hipótesis específicas 3

Formulación de hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre la Evaluación de Créditos y la Ejecución de Garantías de la Distribuidora Comercial de Lima y provincias, 2015.

H1: Existe relación entre la Evaluación de Créditos y la Ejecución de Garantías de la Distribuidora Comercial de Lima y Provincias, 2015.

Nivel de Confianza: 95%

Regla de decisión:

Significancia 5% = 0.05

Si p – valor < 0.05 , Rechazar H0

Si p – valor > 0.05 , Aceptar H1

Tabla 15

Grado de Correlación y nivel de significación entre la Evaluación de Crédito y la Ejecución de Garantías según personal de la Distribuidora Comercial

			Evaluación de créditos	Ejecución de Garantías
Rho de Spearman	Evaluación de créditos	Coefficiente de correlación	1.000	.151
		Sig. (bilateral)		.352
		N	40	40
	Ejecución de Garantías	Coefficiente de correlación	.151	1.000
		Sig. (bilateral)	.352	
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

De los resultados que se aprecian de la tabla 15, se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre la variable Evaluación de Crédito y la Ejecución de Garantías, determinada por el Rho de Spearman 0,151 significa que no existe una moderada relación positiva, frente al (grado de significación estadística) $p = 0.352 < 0.05$, por lo que rechazamos la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula, existe relación directa y significativa entre la dimensión Ejecución de Garantías y la variable Evaluación de Créditos según personal de la Distribuidora Comercial.

IV. DISCUSIÓN

4.1 Discusión de resultados

A nivel del objetivo general, determinar la relación entre la Evaluación de Créditos y las Cuentas por Cobrar de la Distribuidora Comercial de Lima y Provincias, 2015 se aprecia en la tabla 12 que el valor del coeficiente de correlación entre las variables determinada por Rho de Spearman es igual a 0,007 lo que nos indica que existe una alta relación positiva entre las variables Evaluación de Créditos y las Cuentas por Cobrar, asimismo el grado de significancia estadística indica el valor p $0,000 < 0,01$, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), determinando que existe relación directa y significativa entre Evaluación de Créditos y las Cuentas por Cobrar según el personal de la Distribuidora Comercial de Lima y Provincias, 2015

Al respecto, López (2015), en su tesis de Maestría, Relación entre desempeño financiero y social en el sistema microfinanciero Peruano regulado y no regulado, tuvo similares conclusiones: de evaluar si el comportamiento de los indicadores identificados se mantiene constante o si estos se ven afectado por factores temporales. Finalmente, se recomienda estudiar con mayor detenimiento el efecto de los “clientes exclusivos” en las microfinancieras, a fin de determinar si estos son una señal de predominio de los objetivos sociales, al ser una variable que mide el nivel de inclusión y el grado de clientes no compartidos, por lo cual se esperaría que estén vinculados al factor desempeño social.

A nivel del objetivo específico, determinar la relación entre la Evaluación de Créditos y las Políticas de Cobranza de la Distribuidora Comercial de Lima y Provincias, 2015 se aprecia en la tabla 13 que el valor del coeficiente de correlación entre las variables determinada por Rho de Spearman es igual a 0,523 lo que nos indica que existe una alta relación positiva entre las variables Evaluación de Créditos y las Políticas de Cobranza, asimismo el grado de

significancia estadística indica el valor p $0,0001 < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), determinando que existe relación directa y significativa entre Evaluación de

Créditos y las Políticas de Cobranzas según el personal de la Distribuidora Comercial de Lima y Provincias, 2015

Al respecto, Parrales (2013), en su tesis para Magister titulada Análisis del Índice de Morosidad en la Cartera de Créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas, en la Ciudad de Guayaquil sustentada en la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil, tuvo similares conclusiones: principales causas por las que los beneficiarios de crédito educativo atrasan en el pago del crédito, mejorar los mecanismos de prevención de morosidad y las técnicas de cobranzas en la cartera desembolsos y recuperación normal.

A nivel del objetivo específico, determinar la relación entre la Evaluación de Créditos y las Políticas de Cobranza de la Distribuidora Comercial de Lima y Provincias, 2015 se aprecia en la tabla 14 que el valor del coeficiente de correlación entre las variables determinada por Rho de Spearman es igual a 0,422 lo que nos indica que existe una alta relación positiva entre las variables Evaluación de Créditos y las Políticas de Cobranza Especial, asimismo el grado de significancia estadística indica el valor $p\ 0,0007 < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), determinando que existe relación directa y significativa entre Evaluación de Créditos y las Políticas de Cobranzas Especial según el personal de la Distribuidora Comercial de Lima y Provincias, 2015

Al respecto, Calixto (2011), en su tesis titulada: Variables determinantes de la Probabilidad de incumplimiento de un microcrédito en una entidad Microfinanciera del Perú, una aproximación bajo el modelo de regresión logística binaria, tuvo similares conclusiones: Se recomienda la introducción de estos modelos en las instituciones microfinancieras para una mejor administración del riesgo crediticio, pero de manera paulatina, debido a que los cambios bruscos generan rechazo en los variables que mejor reflejan la probabilidad de incumplimiento en el pago de los microcréditos.

A nivel del objetivo específico, determinar la relación entre la Evaluación de Créditos y la Ejecución de Garantías de la Distribuidora Comercial de Lima y Provincias, 2015 se aprecia en la tabla 14 que el valor del coeficiente de correlación entre las variables determinada por Rho de Spearman es igual a 0,151 lo que nos indica que existe una alta relación positiva entre las variables Evaluación de Créditos y la Ejecución de Garantías, asimismo el grado de significancia estadística indica el valor $p\ 0.352 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis alterna (H_1), y se acepta hipótesis nula (H_0), determinando que existe relación directa y significativa entre Evaluación de Créditos y la Ejecución de Garantías según el personal de la Distribuidora Comercial de Lima y Provincias, 2015

Al respecto, Sánchez (2015), en su tesis titulada: Evaluación del Sistema de Control Interno basado en la metodología coso ERM en las áreas de créditos y cobranzas de la derrama magisterial, tuvo similares conclusiones: identificar áreas de mayor riesgo y establecer planes de acción para mitigar los riesgos existentes así como contribuir a la consecución de objetivos establecidos por las áreas de créditos y cobranzas.

V. CONCLUSIONES

Primera:

En este trabajo de investigación se logró determinar relación a la hipótesis general, en base a las evidencias estadísticas que existe una relación directa y significativa entre la evaluación de créditos y las cuentas por cobrar según del personal de la Distribuidora Comercial, debido a que estos sirven de base para medir el riesgo que la empresa al otorgar los créditos a los clientes de la entidad. (sig. bilateral = 0,000; Rho = 0.528**).

Segunda:

En relación a la primera hipótesis específica, en base a las evidencias estadísticas, se ha determinado que existe relación directa entre la evaluación de crédito y las políticas de cobranza de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial 2015, debido que al ser políticas ya estructuradas deben ser actualizadas a la coyuntura del mercado y riesgo del sector. (sig. bilateral = 0,000; Rho = 0,523**).

Tercera:

En relación a la segunda hipótesis específica, en base a las evidencias estadísticas, se ha determinado que existe relación directa entre la evaluación de crédito y las políticas de cobranza especial de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial 2015, al ser una política ya establecida y el aumento de clientes en morosidad se debería implementar mejor control y planificación de la recuperación del crédito otorgado (sig. bilateral = 0,000; Rho = 0,422**).

Cuarta:

En relación a la segunda hipótesis específica, en base a las evidencias estadísticas, se ha determinado que existe relación directa entre la evaluación de crédito y la ejecución de garantías de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial 2015, debido a que los clientes que ya tienen el status incobrables y tienen una garantía a favor de la empresa de ser el caso se procede a ejecutar la garantía. (sig. bilateral = 0,000; Rho = 0,151**).

VI. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda en la evaluación de créditos a las cuentas por cobrar, establecer controles adecuados a los clientes en la evaluación de los sobregiros. Del mismo modo el analista de crédito debe tener autonomía para reducir la línea de crédito del cliente cuando tenga indicios suficientes de morosidad el cual deberá ser comunicado a su jefe inmediato.

Segunda:

Se recomienda en las políticas de evaluación a las cuentas por cobrar, establecer políticas para el otorgamiento de crédito, capacidad de pago y financiera, también políticas acerca de las garantías recibidas por los clientes los cuales permitirán asegurarnos que el cliente cumplirá con sus obligaciones.

Tercera:

Se recomienda en las políticas de créditos a las cuentas por cobrar, establecer controles adecuados a los clientes en la evaluación de los sobregiros. Del mismo modo el analista de crédito debe tener autonomía para reducir la línea de crédito del cliente cuando tenga indicios suficientes de morosidad el cual deberá ser comunicado a su jefe inmediato.

Cuarta:

Se recomienda la supervisión a las cuentas por cobrar, establecer programas basados en la detección de riesgos de fraude, para salvaguardar las cuentas por cobrar los cuales se convertirán en efectivo. Los riesgos encontrados deberán ser comunicados a la Gerencias para que se tomen las medidas pertinentes.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amadeo, A. (2013). *Determinación del Comportamiento de las actividades de financiamiento de las Pequeñas y Medianas Empresas* (Tesis de Maestría) Argentina. Universidad Nacional de la Plata.
- Berk, J y DeMarzo, P. (2008), *Finanzas Corporativas*. (1ra edición). Col. Industrial Atoto, México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Calixto, M. (2011). *Variables determinantes de la probabilidad de incumplimiento de un incumplimiento de un microcrédito en una entidad microfinanciera del Perú, una aproximación bajo el modelo de regresión logística binaria*. (Tesis de Maestría) Lima. Universidad del Pacifico.
- Cegarra, J. (2012). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santo.
- Chong, E., Chávez, M., Quevedo, M.I. y Bravo, M. (2011). *Contabilidad financiera intermedia: estados financieros y análisis de las cuentas del activo*. (1ra edición). Lima, Perú: Universidad del Pacifico.
- Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento de México (2012). *Aprendamos Juntos de Finanzas*. Recuperada el 26 de Mayo de 2016 desde: http://capacinet.gob.mx/Cursos/Aprendamos%20Juntos/finanzaspersonales/_pdf/vi/modulo5.pdf
- Flores, J. (2013). *Finanzas aplicadas a la gestión empresarial*. (3era edición). Lima, Perú: Centro de especialización en contabilidad y finanzas E.I.R.L.
- González, S. (2014). *La Gestión Financiera y el acceso a Financiamiento de las Pymes del Sector Comercio en la Ciudad de Bogotá* (Tesis de Maestría). Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª. Edición). México, México: Edamsa Impresiones S.A. de C.V.

- Hornngren, C., Harrison, W. y Oliver, M. (2010). *Contabilidad*. (8va edición). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Lawrence, G. y Chad, Z. (2012). *Principios de Administración Financiera*. (12va. Edición). México, México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V
- López, L. (2015). Relación entre desempeño financiero y Social en el Sistema Microfinanciero Peruano Regulado y no Regulado (Tesis de Maestría) Lima. Universidad del Pacifico.
- Parrales, C. (2013). *Análisis del Índice de Morosidad en la Cartera de Créditos del IECE – Guayaquil y Propuesta de mecanismo de Prevención de Morosidad y técnicas eficientes de cobranza* (Tesis de Maestría). Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil.
- Perea, N. (2014). *Competencias de los Recursos humanos en las buenas prácticas del sistema de administración financiera en las municipalidades distritales de Soplín y Capelo d la Provincia de Requena* (Tesis de Maestría) Iquitos. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Ruiz, C. (2015). *El Empleo y las Microfinanzas en el Ecuador, 2008 -2012* (Tesis de Maestría). Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Ross, S., Westerfield, R. y Jordan, B. (2010), *Fundamentos de Finanzas Corporativas*. (9na edición). Col. Desarrollo Santa Fe, México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Amat, O., Pujadas, P. y Lloret, P. (2012), *Análisis de Operaciones de crédito*. Profit Editorial I., S.L., Barcelona, 2012
- Apostolik, R., Donohue, C. y Went, P. (2011), *Fundamentos del Riesgo Bancario y su Regulación*. Delta, Publicaciones Universitarias. Primera edición en español C/Real, 59
- Saavedra, M. (2012). Evolución y aportes de la teoría financiera y un panorama de su investigación en México: 2003-2007. *Revista Ciencia Administrativa*, (2), 45-61.

- Sánchez, L. (2015). Evaluación del Sistema de Control Interno basado en la Metodología coso ERM en las áreas de créditos y cobranzas de la derrama magisterial (Tesis de Maestría) Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Scott, B. y Eugene, F. (2009). *Fundamentos de Administración Financiera*. (14ª. Edición). Distrito Federal: México: Cengage Learning Editores, SA de C.V.
- Zevallos, E. (2007). *Restricciones del entorno de la competitividad de América Latina*.
- Warren, C., Reeve, J. y Duchac, J. (2010). *Contabilidad Financiera*. (11a ed.) México, México D.R. 2010 por Cengage Learning Editores, SA de CV, una compañía de Cengage Learning, Inc.
- Wild, J., Subramanyam, K. y Halsey, R. (2007), *Análisis de Estados Financieros*. (9na edición). Colonia Desarrollo Santa Fe, México: McGRW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

ANEXOS

ANEXO N° 1

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Evaluación de créditos y las cuentas por cobrar del segmento de clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015*								
AUTORA: Carolina Janeth Hernández Vizarrata								
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>PROBLEMA GENERAL: Cuál es la relación entre las evaluaciones de crédito y las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación de crédito y las políticas de cobranza de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación de crédito y la política de cobranza especial de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación de crédito y la ejecución de garantías de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre la evaluación de crédito y las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: OE1: Determinar la relación entre la evaluación de crédito y las políticas de cobranza de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015.</p> <p>OE2: Determinar la relación entre la evaluación de crédito y las políticas de cobranza especial de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015.</p> <p>OE3: Determinar la relación entre la evaluación de crédito y la ejecución de garantías de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación entre la evaluación de créditos y las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS: HE1: Existe relación significativa entre la evaluación de crédito y las políticas de cobranza de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015.</p> <p>HE2: Existe relación significativa entre la evaluación de crédito y las políticas de cobranza especial de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015.</p> <p>HE3: Existe relación significativa entre la evaluación de crédito y la ejecución de garantías de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015.</p>	VARIABLE 1: EVALUACIÓN DE CRÉDITOS					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores		
			Políticas de Evaluación	Requisitos del cliente				
				Calificación financiera				
				Tipos de garantías				
				Régimen tributario				
			Políticas de Crédito	Línea de crédito			Siempre	5
				Sobregiros			Casi siempre	4
				Modificación de crédito			A veces	3
				Suspensión de crédito			Casi Nunca	2
			Supervisión	Reducción de crédito			Nunca	1
				Autonomía				
				Clases de Riesgo				
			Auditoria					
			Dimensiones		Indicadores	Ítems	Escala y valores	
Políticas de Cobranza	Llamada Telefónica y/o correos electrónicos							
	Visitas al cliente							
	Ejecución de la cobranza							
Políticas de Cobranza Especial	Notificaciones			Siempre	5			
	Cartas Notariales			Casi Siempre	4			
	Refinanciación de deuda			A veces	3			
	Renovación de deuda			Casi Nunca	2			
Ejecución de Garantías	Pagaré			Nunca	1			
	Carta fianza							
	Hipoteca							

ANEXO N° 2

Instrumentos de evaluación

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO

Estimado (a) docente, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto al aprendizaje organizacional en la institución educativa donde Ud. trabaja, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar el aprendizaje organizacional. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

ESCALA VALORATIVA

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

VARIABLE 1: EVALUACION DE CREDITOS						
	DIMENSION POLITICAS DE EVALAUCION	S	CS	AV	CN	N
1	Existe manual donde se describe las funciones para evaluar al cliente en el otorgamiento del crédito.					
2	Se realiza la búsqueda en la central de riesgo del cliente, para conceder los créditos.					
3	Se analiza al cliente en aspectos tales como: capacidad de pago, capacidad financiera.					
4	Todos los clientes están obligados a brindar garantías.					
5	Se procede a registrar todas las garantías emitidas.					
6	Se realiza la renovación de las garantías con vencimiento próximo para mantener la línea de crédito otorgada.					
7	Se clasifica a los clientes por su condición de contribuyente.					
8	Según el régimen tributario se otorga la línea de crédito.					
	DIMENSION POLITICAS DE CREDITO	S	CS	AV	CN	N
9	Usted cuenta con autonomía para otorgar línea de crédito.					
10	Existen muchos requisitos para otorgar línea de crédito.					
11	Para mantener liquidez se acortan los plazos otorgados a los créditos					
12	Usted cuenta con autonomía para otorgar sobregiro.					
13	Los sobregiros son otorgados constantemente					
14	Se establecen controles adecuados para la evaluación del					

	sobregiro del cliente.					
15	Usted cuenta con autonomía para suspender la línea de crédito					
16	Se suspenden las líneas de crédito a los clientes que incurren en protestos de forma continua en cada trimestre.					
17	Se suspenden las líneas de crédito a los clientes que presenten calificación en pérdida en central de riesgos					
18	Usted cuenta con autonomía para reducir la línea de crédito					
19	Se reducen las líneas de crédito, a los clientes que incurren en protestos de forma continua en cada trimestre.					
20	La Parte Comercial también puede sustentar la reducción de la línea del cliente.					
	DIMENSION SUPERVISION	S	CS	AV	CN	N
21	La auditoría interna realiza el control de los procesos de otorgamiento de crédito.					
22	La supervisión establece programas de trabajo basados en los riesgos.					
23	Existe independencia de los departamentos que son evaluados.					
24	El personal de la empresa cumple con las políticas de supervisión establecidas para el otorgamiento del crédito.					
25	El personal de la empresa verifica la veracidad de los documentos de la inscripción del cliente.					
26	La empresa modifica las políticas de supervisión, para un mejor control.					
27	La auditoría observa procesos realizados en el otorgamiento de créditos					
28	Es accesible brindar toda la información requerida por auditoría.					
29	En casos de indicios suficientes de fraude, el auditor comunica a la Gerencia de la situación a fin de recomendar una investigación					

¡Muchas gracias!

CUESTIONARIO

Estimado (a) docente, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto al desarrollo profesional de los docentes de su institución educativa, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar los procesos inherentes a su desarrollo profesional. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

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

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

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

ANEXO N° 3

Base de datos de prueba piloto

ANEXO N° 4

Base de datos de la muestra

ANEXO N° 5

Certificados de validez de contenido de los instrumentos

Variable: EVALUACIÓN DE CRÉDITOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN POLITICAS DE EVALUACION							
1	Existe manual donde se describe las funciones para evaluar al cliente en el otorgamiento del crédito.	✓		✓		✓		
2	Se realiza la búsqueda en la central de riesgo del cliente, para conceder los créditos.	✓		✓		✓		
3	Se analiza al cliente en aspectos tales como: capacidad de pago, capacidad financiera.	✓		✓		✓		
4	Todos los clientes están obligados a brindar garantías.	✓		✓		✓		
5	Se procede a registrar todas las garantías emitidas.	✓		✓		✓		
6	Se realiza la renovación de las garantías con vencimiento próximo para mantener la línea de crédito otorgada.	✓		✓		✓		
7	Se clasifica a los clientes por su condición de contribuyente.	✓		✓		✓		
8	Según el régimen tributario se otorga la línea de crédito.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN POLITICAS DE CREDITO							
9	Usted cuenta con autonomía para otorgar línea de crédito.	✓		✓		✓		
10	Existen muchos requisitos para otorgar línea de crédito.	✓		✓		✓		
11	Para mantener liquidez se acortan los plazos otorgados a los créditos	✓		✓		✓		

12	Usted cuenta con autonomía para otorgar sobregiro.	✓		✓		✓	
13	Los sobregiros son otorgados constantemente	✓		✓		✓	
14	Se establecen controles adecuados para la evaluación del sobregiro del cliente.	✓		✓		✓	
15	Usted cuenta con autonomía para suspender la línea de crédito	✓		✓		✓	
16	Se suspenden las líneas de crédito a los clientes que incurren en protestos de forma continua en cada trimestre.	✓		✓		✓	
17	Se suspenden las líneas de crédito a los clientes que presenten calificación en pérdida en central de riesgos	✓		✓		✓	
18	Usted cuenta con autonomía para reducir la línea de crédito	✓		✓		✓	
19	Se reducen las líneas de crédito, a los clientes que incurren en protestos de forma continua en cada trimestre.	✓		✓		✓	
20	La Parte Comercial también puede sustentar la reducción de la línea del cliente.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN SUPERVISION	Si	No	Si	No	Si	No
21	La auditoría interna realiza el control de los procesos de otorgamiento de crédito.	✓		✓		✓	
22	La supervisión establece programas de trabajo basados en los riesgos.	✓		✓		✓	
23	Existe independencia de los departamentos que son evaluados.	✓		✓		✓	
24	El personal de la empresa cumple con las políticas de supervisión establecidas para el otorgamiento del crédito.	✓		✓		✓	
25	El personal de la empresa verifica la veracidad de los documentos de la inscripción del cliente.	✓		✓		✓	
26	La empresa modifica las políticas de supervisión, para un mejor control.	✓		✓		✓	
27	La auditoría observa procesos realizados en el otorgamiento de créditos	✓		✓		✓	

28	Es accesible brindar toda la información requerida por auditoría.	✓		✓		✓	
29	En casos de indicios suficientes de fraude, el auditor comunica a la Gerencia de la situación a fin de recomendar una investigación	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. ~~Dr~~ Mg: AACAS ZAPATA NOEL DNI: 06167282

Especialidad del validador: Metodólogo

03 de 11 del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Variable: CUENTAS POR COBRAR

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN POLITICAS DE COBRANZA							
1	Es efectivo el uso de las llamadas telefónicas.	✓		✓		✓		
2	Es efectivo el uso de correos electrónicos	✓		✓		✓		
3	Las visitas a los clientes se dan de forma sistemática.	✓		✓		✓		
4	La visita a los clientes es útil para la cobranza	✓		✓		✓		
5	Se emiten informes a jefatura inmediata de las visitas a los clientes	✓		✓		✓		
6	Las cobranzas de letras de cobranza libre son de fácil realización.	✓		✓		✓		
7	Los clientes realizan pagos parciales de su deuda.	✓		✓		✓		
8	Las estrategias de cobranza se establecen de acuerdo a la exigencia del departamento de Cobranzas	✓		✓		✓		
9	Las estrategias de cobranza se establecen trabajar con herramientas de Factoring.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN POLITICAS DE COBRANZA ESPECIAL							
10	Se notifica a todos los clientes con deuda vencida.	✓		✓		✓		
11	La notificación es efectiva para la cobranza.	✓		✓		✓		
12	Se notifica al cliente moroso (protestos) a la central de riesgo.	✓		✓		✓		
13	Se envía Cartas Notariales a los clientes con deuda vencida y saldos	✓		✓		✓		

	pendientes por regularizar.						
14	La carta notarial es efectiva para la cobranza	✓		✓		✓	
15	Se notifica al cliente moroso (protestos) a la central de riesgo.	✓		✓		✓	
16	Son adecuados los refinanciamientos de las deudas en relación a los intereses, como Interés Moratorio, Compensatorios, Gastos Administrativos y otros.	✓		✓		✓	
17	El cliente con refinanciación de deuda, es atendido con pedidos por parte de Créditos	✓		✓		✓	
18	Los refinanciamientos son otorgados de forma continua a los clientes que presenten inconvenientes de pago.	✓		✓		✓	
19	El cliente que protesta letras refinanciadas se les vuelve atender cuando regularizan deuda.	✓		✓		✓	
20	El cliente que solicita renovación de deuda, debe pagar el 50% para proceder a una negociación por el saldo	✓		✓		✓	
21	El saldo de la renovación se puede brindar como máximo 30 días	✓		✓		✓	
22	El cliente con renovación de deuda, es atendido con pedidos por parte de Créditos	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN EJECUCIÓN DE GARANTÍAS	Si	No	Si	No	Si	No
23	Los clientes firman pagarés para estar sujeto de créditos.	✓		✓		✓	
24	Los clientes firman pagarés con importes establecidos en relación a la línea de crédito otorgada	✓		✓		✓	
25	Los clientes emiten carta fianza para ser sujetos de crédito.	✓		✓		✓	
26	Los clientes que emiten carta fianza están sujetos de crédito en proporción a la garantía otorgada.	✓		✓		✓	
27	Los clientes hipotecan sus bienes para ser sujetos de crédito.	✓		✓		✓	
28	Los clientes que hipotecan sus bienes están sujetos de crédito en proporción a la garantía otorgada.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Sr. Mg: ALCAZ ZAPATA NOEL DNI: 06167282

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...03 de 11 del 2016


.....
Firma del Experto Informante.

Variable: EVALUACIÓN DE CRÉDITOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN POLITICAS DE EVALUACION							
1	Existe manual donde se describe las funciones para evaluar al cliente en el otorgamiento del crédito.	✓		✓		✓		
2	Se realiza la búsqueda en la central de riesgo del cliente, para conceder los créditos.	✓		✓		✓		
3	Se analiza al cliente en aspectos tales como: capacidad de pago, capacidad financiera.	✓		✓		✓		
4	Todos los clientes están obligados a brindar garantías.	✓		✓		✓		
5	Se procede a registrar todas las garantías emitidas.	✓						
6	Se realiza la renovación de las garantías con vencimiento próximo para mantener la línea de crédito otorgada.	✓		✓		✓		
7	Se clasifica a los clientes por su condición de contribuyente.	✓		✓		✓		
8	Según el régimen tributario se otorga la línea de crédito.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN POLITICAS DE CREDITO							
9	Usted cuenta con autonomía para otorgar línea de crédito.	✓		✓		✓		
10	Existen muchos requisitos para otorgar línea de crédito.	✓		✓		✓		
11	Para mantener liquidez se acortan los plazos otorgados a los créditos	✓		✓		✓		
12	Usted cuenta con autonomía para otorgar sobregiro.	✓		✓		✓		
13	Los sobregiros son otorgados constantemente	✓		✓		✓		
14	Se establecen controles adecuados para la evaluación del sobregiro del cliente.	✓		✓		✓		
15	Usted cuenta con autonomía para suspender la línea de crédito	✓		✓		✓		
16	Se suspenden las líneas de crédito a los clientes que incurren en protestos de forma continua en cada trimestre.	✓		✓		✓		
17	Se suspenden las líneas de crédito a los clientes que presenten calificación en pérdida en central de riesgos	✓		✓		✓		
18	Usted cuenta con autonomía para reducir la línea de crédito	✓		✓		✓		
19	Se reducen las líneas de crédito, a los clientes que incurren en protestos de forma continua en cada trimestre.	✓		✓		✓		

20	La Parte Comercial también puede sustentar la reducción de la línea del cliente.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN SUPERVISION	SI	No	SI	No	SI	No
21	La auditoría interna realiza el control de los procesos de otorgamiento de crédito.	✓		✓		✓	
22	La supervisión establece programas de trabajo basados en los riesgos.	✓		✓		✓	
23	Existe independencia de los departamentos que son evaluados.	✓		✓		✓	
24	El personal de la empresa cumple con las políticas de supervisión establecidas para el otorgamiento del crédito.	✓		✓		✓	
25	El personal de la empresa verifica la veracidad de los documentos de la inscripción del cliente.	✓		✓		✓	
26	La empresa modifica las políticas de supervisión, para un mejor control.	✓		✓		✓	
27	La auditoría observa procesos realizados en el otorgamiento de créditos	✓		✓		✓	
28	Es accesible brindar toda la información requerida por auditoría.	✓		✓		✓	
29	En casos de indicios suficientes de fraude, el auditor comunica a la Gerencia de la situación a fin de recomendar una investigación	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: FLORES SOTELO WILLIAM SEBASTIAN DNI: 06175729

Especialidad del validador: GESTIÓN ECONÓMICA EMPLEO PARIAL

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de 11 del 2016



Firma del Experto Informante.

Especialidad
Mag. William S. Flores Sotelo
UCV Docente Post Grado

Variable: CUENTAS POR COBRAR

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN POLITICAS DE COBRANZA								
1	Es efectivo el uso de las llamadas telefónicas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2	Es efectivo el uso de correos electrónicos	✓		✓		✓		
3	Las visitas a los clientes se dan de forma sistemática.	✓		✓		✓		
4	La visita a los clientes es útil para la cobranza	✓		✓		✓		
5	Se emiten informes a jefatura inmediata de las visitas a los clientes	✓		✓		✓		
6	Las cobranzas de letras de cobranza libre son de fácil realización.	✓		✓		✓		
7	Los clientes realizan pagos parciales de su deuda.	✓		✓		✓		
8	Las estrategias de cobranza se establecen de acuerdo a la exigencia del departamento de Cobranzas	✓		✓		✓		
9	Las estrategias de cobranza se establecen trabajar con herramientas de Factoring.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN POLITICAS DE COBRANZA ESPECIAL								
10	Se notifica a todos los clientes con deuda vencida.	✓		✓		✓		
11	La notificación es efectiva para la cobranza.	✓		✓		✓		
12	Se notifica al cliente moroso (protestos) a la central de riesgo.	✓		✓		✓		
13	Se envía Cartas Notariales a los clientes con deuda vencida y saldos pendientes por regularizar.	✓		✓		✓		
14	La carta notarial es efectiva para la cobranza	✓		✓		✓		
15	Se notifica al cliente moroso (protestos) a la central de riesgo.	✓		✓		✓		
16	Son adecuados los refinanciamientos de las deudas en relación a los intereses, como Interés Moratorio, Compensatorios, Gastos Administrativos y otros.	✓		✓		✓		
17	El cliente con refinanciación de deuda, es atendido con pedidos por parte de Créditos	✓		✓		✓		
18	Los refinanciamientos son otorgados de forma continua a los clientes que presenten inconvenientes de pago.	✓		✓		✓		
19	El cliente que protesta letras refinanciadas se les vuelve atender cuando regularizan deuda.	✓		✓		✓		
20	El cliente que solicita renovación de deuda, debe pagar el 50% para proceder a una negociación por el saldo	✓		✓		✓		
21	El saldo de la renovación se puede brindar como máximo 30 días	✓		✓		✓		
22	El cliente con renovación de deuda, es atendido con pedidos por parte de Créditos	✓		✓		✓		

DIMENSION EJECUCION DE GARANTIAS		Si	No	Si	No	Si	No
23	Los clientes firman pagarés para estar sujeto de créditos.	✓		✓		✓	
24	Los clientes firman pagarés con importes establecidos en relación a la línea de crédito otorgada	✓		✓		✓	
25	Los clientes emiten carta fianza para ser sujetos de crédito.	✓		✓		✓	
26	Los clientes que emiten carta fianza están sujetos de crédito en proporción a la garantía otorgada.	✓		✓		✓	
27	Los clientes hipotecan sus bienes para ser sujetos de crédito.	✓		✓		✓	
28	Los clientes que hipotecan sus bienes están sujetos de crédito en proporción a la garantía otorgada.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: FLORES SOTELO WILLIAM SEBASTIAN DNI: 06145729

Especialidad del validador: GESTION ECONOMICA EMPRESARIAL

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de Jul del 2016



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Mag. William S. Flores Sotelo
UCV Docente Post Grado

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Evaluación de Créditos y las Cuentas por Cobrar del segmento de clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015

2. AUTOR

Br. Hernández Vizarreta Carolina Janeth.

carolina_hv17@hotmail.com

3. RESUMEN

En la investigación titulada: Evaluación de Créditos y las Cuentas por Cobrar del segmento de clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015, el objetivo general de la investigación fue Determinar la relación entre la evaluación de crédito y las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015.

El tipo de investigación es sustantiva, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es Descriptivo Correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 40 trabajadores de la Distribuidora Comercial. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Crombach que salió muy alta en ambas variables: 0,902 para la variable Evaluación de Créditos y 0,920 para la variable Cuentas por Cobrar.

Con referencia al objetivo general: Determinar la relación entre la evaluación de crédito y la clasificación de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial, 2015, se concluye que existe relación directa y significativa entre el aprendizaje organizacional y el desarrollo profesional en los trabajadores de la Distribuidora Comercial. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .600**).

4. PALABRAS CLAVE

Palabras claves: Evaluación de Créditos y Cuentas por Cobrar.

5. ABSTRACT

In the research entitled: Credit Evaluation and Accounts Receivable for the segment of Lima clients and Provinces of a Commercial Distributor, 2015, the general objective of the investigation was to determine the relationship between credit assessment and accounts receivable Customers of Lima and Provinces of a Commercial Distributor, 2015.

The type of research is substantive, the level of research is descriptive and the research design is Descriptive Correlational and the approach is quantitative. The sample consisted of 40 employees of the Distribuidora Comercial. The technique used was the survey and the instruments of data collection were two questionnaires applied to workers. For the validity of the instruments the expert judgment was used and for the reliability of each instrument the Crombach's alpha was used, which came out very high in both variables: 0.902 for the variable Credit and 0.920 for the variable Accounts Receivable.

With reference to the general objective: To determine the relationship between the credit evaluation and the classification of the accounts receivable of the clients of Lima and Provinces of a Commercial Distributor, 2015, it is concluded that there is a direct and significant relationship between the organizational learning and the Professional development in the employees of the Commercial Distributor. This is demonstrated by the Spearman statistic (bilateral = .000 <0.01; Rho = .600 **).

6. KEYWORDS

Credit assessment and accounts receivable.

INTRODUCCIÓN

La empresa se dedica a la distribución de productos de consumo masivo de Lima y Provincias y se está presentando problemas serios en la recuperación de los créditos otorgados por los analistas de riesgos, donde se incurre en morosidad en las cuentas por cobrar, viéndose afectada la empresa, es por ello que se brindara más énfasis en los controles y planeación en el otorgamiento de crédito. Al generar créditos saludables, no hay impedimento del área comercial pueda lograr sus objetivos.

En la actualidad, la tendencia es que los clientes utilicen los créditos otorgados por sus proveedores, como fuente de apalancamiento donde la empresa no cobra intereses es por ello que la empresa no logra una recuperación oportuna de los créditos y limita los objetivos de inversión, el cumplimiento de los planes, crecimiento empresarial y el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo.

Se resalta en el trabajo de investigación las herramientas administrativas que permitirán un desarrollo, planeación y control al departamento de Créditos y Cobranzas, donde se pondrá más énfasis la toma de decisiones la misma que permitirá incrementar la eficiencia del departamento y en la recuperación de las ventas al crédito.

Al respecto, López (2015), en su tesis de Maestría, Relación entre desempeño financiero y social en el sistema microfinanciero Peruano regulado y no regulado, tuvo similares conclusiones: de evaluar si el comportamiento de los indicadores identificados se mantiene constante o si estos se ven afectado por factores temporales. Finalmente, se recomienda estudiar con mayor detenimiento el efecto de los “clientes exclusivos” en las microfinancieras, a fin de determinar si estos son una señal de predominio de los objetivos sociales, al ser una variable que mide el nivel de inclusión y el grado de clientes no compartidos, por lo cual se esperaría que estén vinculados al factor desempeño social. Así también, Parrales (2013), en su tesis para Magister titulada Análisis del Índice de Morosidad en la Cartera de Créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas, en la Ciudad de Guayaquil sustentada en la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil, tuvo similares conclusiones: principales causas por las que los beneficiarios de crédito educativo atrasan en el pago del crédito, mejorar los

mecanismos de prevención de morosidad y las técnicas de cobranzas en la cartera desembolsos y recuperación normal. Finalmente, Calixto (2011), en su tesis titulada: Variables determinantes de la Probabilidad de incumplimiento de un microcrédito en una entidad Microfinanciera del Perú, una aproximación bajo el modelo de regresión logística binaria, tuvo similares conclusiones: Se recomienda la introducción de estos modelos en las instituciones microfinancieras para una mejor administración del riesgo crediticio, pero de manera paulatina, debido a que los cambios bruscos generan rechazo en los variables que mejor reflejan la probabilidad de incumplimiento en el pago de los microcréditos.

Algunos autores la Evaluación de Créditos, según Philippe Jorion (2009):

El riesgo de crédito surge cuando las contrapartes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales. El riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento, como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple. (p. 247)

Como afirma Scott, et al (2009), nos indicaron lo siguiente:

La administración efectiva del crédito es muy importante porque una cantidad excesiva de crédito es costosa en términos de la inversión en cuentas por cobrar y su mantenimiento, mientras que una cantidad demasiado pequeña de crédito podría generar que se pierdan ventas lucrativas. (p. 597)

Berk y DeMarzo (2010), nos indicaron lo siguiente:

Un crédito puente es otro tipo de préstamo bancario de corto plazo que se utiliza con frecuencia para “cruzar el bache” hasta que la empresa acuerda un financiamiento de largo plazo. Por ejemplo, un desarrollador de bienes raíces quizá lo use para financiar la construcción de un centro comercial. Después de que éste se concluye, el desarrollador obtendrá financiamiento de largo plazo. Los créditos puente se plantean con frecuencia como préstamos con descuento a tasas de interés fijas. Con un préstamo con descuento se requiere que el prestatario pague los intereses al *comienzo* del periodo del préstamo. El prestamista deduce los intereses del monto del préstamo cuando lo entrega. (p.859)

También definen las cuentas por cobrar, para Horngren, Harrison y Oliver (2010, p. 430),

Según Chong et al. (2011), las cuentas por cobrar son:

Todos aquellos derechos que la empresa tiene pendiente de cobro y cuyos beneficios se estiman fluirán hacia ella. El que estas cuentas se presenten en los estados financieros dentro del activo corriente o del activo no corriente dependerá de la fecha en que se estime se realizará el cobro de la deuda en otras palabras, la cuentas por cobrar se ubicarán en el estado de situación financiero en función de la fecha de vencimiento, según la fecha de elaboración del estado financiero. (p. 183)

Según Flores (2013),

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

7. METODOLOGÍA

El método que se ha utilizado para la investigación es el hipotético-deductivo, según indica Hernández (2014), Con frecuencia, la meta del investigador basarse en detallar fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (p. 92). También es de tipo básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño es no experimental correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 40 analistas de créditos y cobranzas de la Distribuidora Comercial. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Crombach que salió muy alta en ambas variables: 0,902 para la variable en Evaluación de Créditos y 0.920 en la variable de Cuentas por Cobrar para la. Para la contrastación de hipótesis se aplicó el estadígrafo Rho de Spearman.

8. RESULTADOS

Los datos obtenidos en niveles porcentuales se presentan de manera descriptiva, luego en niveles comparativos y al final las pruebas de hipótesis con sus respectivas tablas y figuras.

3.1 Niveles descriptivos de las variables Evaluación de Crédito y Cuentas por Cobrar de la Distribuidora Comercial

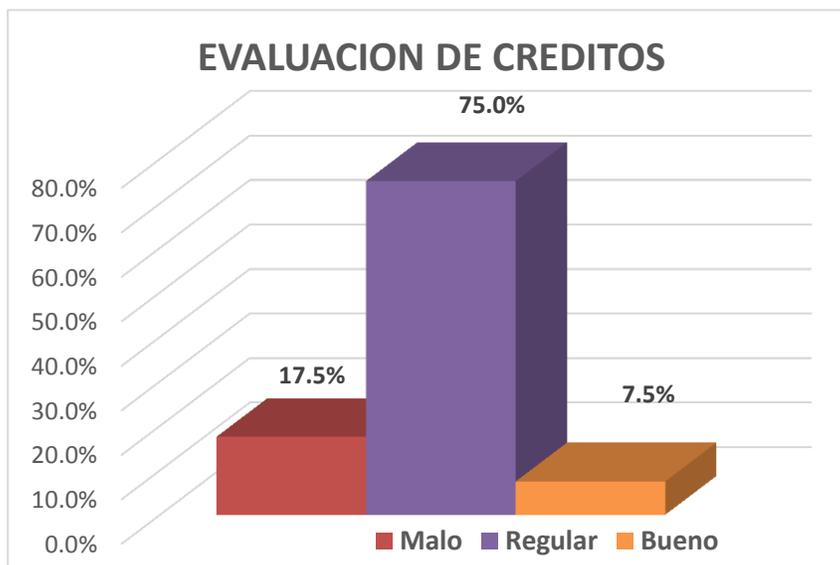


Figura 1 Comparación porcentual de la variable Evaluación de Créditos según personal de la Distribuidora Comercial.

De los resultados que se aprecia en cuanto el nivel de la Evaluación de Créditos según personal de la Distribuidora Comercial se tiene que el 17.5% de los encuestados percibe que el nivel es malo, mientras que el 75% de los encuestados perciben que el nivel es regular y el 7.5% percibe que el nivel es bueno.

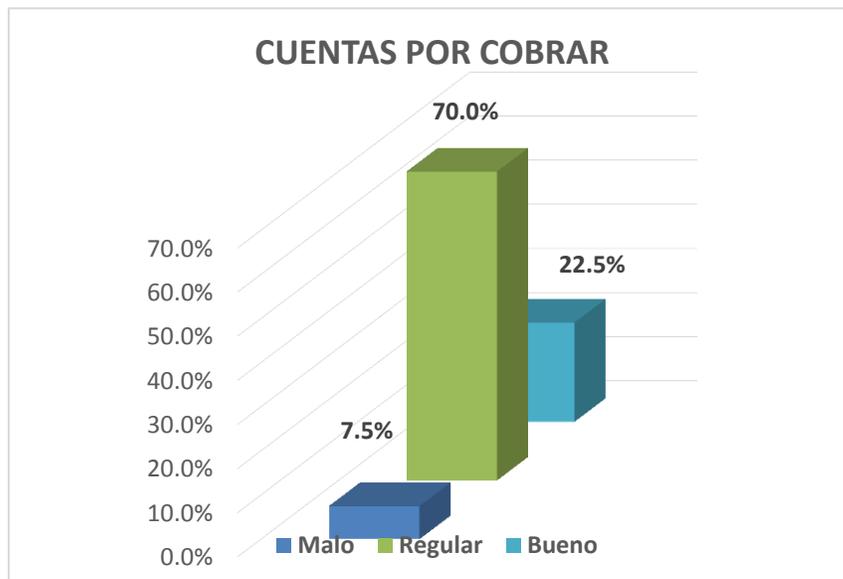


Figura 2 Comparación porcentual de la variable Cuentas por Cobrar según personal de la Distribuidora Comercial.

De los resultados que se aprecia en cuanto el nivel de las Cuentas por Cobrar según personal de la Distribuidora Comercial se tiene que el 7.5% de los encuestados percibe que el nivel es malo, mientras que el 70% de los encuestados perciben que el nivel es regular y el 22.5% percibe que el nivel es bueno.

Hipótesis General

Formulación de hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación entre la Evaluación de Créditos y Cuentas por Cobrar de la Distribuidora Comercial de Lima y Provincias, 2015.

H1: Existe relación entre la Evaluación de Créditos y Cuentas por Cobrar de la Distribuidora Comercial de Lima y Provincias, 2015.

Nivel de Confianza: 95%

Regla de decisión:

Significancia 5% = 0.05

Si $p - \text{valor} < 0.05$, Rechazar H0

Si $p - \text{valor} > 0.05$, Aceptar H1

Tabla 12: *Grado de Correlación y nivel de significación entre la Evaluación de Crédito y las Cuentas por Cobrar según personal de la Distribuidora Comercial*

		Evaluación de crédito	Cuentas por cobrar
Rho de Spearman	Evaluación de créditos	1.000	,528**
			.000
		40	40
	Cuentas por cobrar	,528**	1.000
		.000	
		40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los resultados que se aprecian en la tabla 12, se presentan los estadísticos en cuanto el grado de correlación entre las variables, determinada por el Rhode Spearman 0,528, significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la Evaluación de Créditos y Cuentas por Cobrar según personal de la Distribuidora Comercial.

9. DISCUSIÓN

A nivel del objetivo general, determinar la relación entre la Evaluación de Créditos y las Cuentas por Cobrar del segmento de clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial 2015, se aprecia en la tabla 12 que el valor del coeficiente de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,528, significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la Evaluación de Créditos y Cuentas por Cobrar según personal de la Distribuidora Comercial.

10. CONCLUSIONES

Primera:

En este trabajo de investigación se logró determinar relación a la hipótesis general, en base a las evidencias estadísticas que existe una relación directa y significativa entre la evaluación de créditos y las cuentas por cobrar según del personal de la Distribuidora Comercial, debido a que estos sirven de base para medir el riesgo que la empresa al otorgar los créditos a los clientes de la entidad. (sig. bilateral = 0,000; Rho = 0.528**).

Segunda:

En relación a la primera hipótesis específica, en base a las evidencias estadísticas, se ha determinado que existe relación directa entre la evaluación de crédito y las políticas de cobranza de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial 2015, debido que al ser políticas ya estructuradas deben ser actualizadas a la coyuntura del mercado y riesgo del sector. (sig. bilateral = 0,000; Rho = 0,523**).

Tercera:

En relación a la segunda hipótesis específica, en base a las evidencias estadísticas, se ha determinado que existe relación directa entre la evaluación de crédito y las políticas de cobranza especial de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial 2015, al ser una política ya establecida y el aumento de clientes en morosidad se debería implementar mejor control y planificación de la recuperación del crédito otorgado (sig. bilateral = 0,000; Rho = 0,422**).

Cuarta:

En relación a la segunda hipótesis específica, en base a las evidencias estadísticas, se ha determinado que existe relación directa entre la evaluación de crédito y la ejecución de garantías de las cuentas por cobrar de los clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial 2015, debido a que los clientes que ya tienen el status incobrables y tienen una garantía a favor de la empresa de ser el caso se procede a ejecutar la garantía. (sig. bilateral = 0,000; Rho = 0,151**).

11. REFERENCIAS

Berk, J y DeMarzo, P. (2008), *Finanzas Corporativas*. (1ra edición). Col. Industrial Atoto, México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Calixto, M. (2011). *Variables determinantes de la probabilidad de incumplimiento de un incumplimiento de un microcrédito en una entidad microfinanciera del Perú, una aproximación bajo el modelo de regresión logística binaria*. (Tesis de Maestría) Lima. Universidad del Pacifico.

Chong, E., Chávez, M., Quevedo, M.I. y Bravo, M. (2011). *Contabilidad financiera intermedia: estados financieros y análisis de las cuentas del activo*. (1ra edición). Lima, Perú: Universidad del Pacifico.

Flores, J. (2013). *Finanzas aplicadas a la gestión empresarial*. (3era edición). Lima, Perú: Centro de especialización en contabilidad y finanzas E.I.RL.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª Edición). México, México: Edamsa Impresiones S.A. de C.V.

López, L. (2015). *Relación entre desempeño financiero y Social en el Sistema Microfinanciero Peruano Regulado y no Regulado* (Tesis de Maestría) Lima. Universidad del Pacifico.

Parrales, C. (2013). *Análisis del Índice de Morosidad en la Cartera de Créditos del IECE – Guayaquil y Propuesta de mecanismo de Prevención de Morosidad y técnicas eficientes de cobranza* (Tesis de Maestría). Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil.

Scott, B. y Eugene, F. (2009). *Fundamentos de Administración Financiera*. (14ª. Edición). Distrito Federal: México: Cengage Learning Editores, SA de C.V.