



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Gestión del riesgo de crédito y la gestión del cobro, en empresas de servicios de
impresión, San Juan de Miraflores – 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

AUTOR:

Mantari Martinez Fiorella Venancia
orcid.org/0000-0003-2511-0102

ASESOR:

Dr. Manuel Alberto Espinoza Cruz
orcid.org/0000-0001-8694-8844

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ
2019-I

Dedicatoria

Gracias a Jehová haberme brindado aquella fuerza y voluntad, que siempre necesite para culminar este trabajo de investigación, cuya finalidad es brindar un aporte novedoso y valioso a mi país y que ejemplo para los demás.

A mis padres; Jesús Mantari Paredes y Carmen Martínez Arone, quienes son mi motivo para seguir mis sueños y objetivos, quienes me inculcaron que en la vida se lograr todo aquello que uno se propone, con mucha humildad y paciencia.

A mis hermanos; Fernando y Rosaura que sirva como ejemplo que todo es posible en esta vida con voluntad y dedicación.

Agradecimiento

A los que fueron mis docentes, agradezco su apoyo por compartir sus experiencias, enseñanzas y su valioso tiempo, que me ha permitido perpetuar como base en mi vida, el haber seguido sus consejos, me ha permitido desempeñar un buen trabajo personal, profesional y laboral.

A mi querido mentor al apoyarme al desarrollo de esta investigación, agregando sus consejos y sus seguimientos. Demostrándome un ejemplo de profesional que debo llegar a ser.

A las personas que colaboraron en esta investigación, gracias por el apoyo brindándome las herramientas, los materiales y toda experiencia necesarios para llevar a cabo su culminación.

Acta de aprobación de la tesis

Declaratoria de autenticidad

Yo, Fiorella Mantari Martinez con DNI N° 71437120, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda información que acompaño es veraz y autentica. Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la siguiente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 05 de Julio de 2019



Fiorella Venancia Mantari Martinez

DNI: 71437120

Presentación

Señores miembros del jurado, presento a ustedes la Tesis titulada **“GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO Y LA GESTIÓN DEL COBRO, EN EMPRESAS DE SERVICIO DE IMPRESIÓN, SAN JUAN DE MIRAFLORES – 2019”** con la finalidad de conocer la percepción que tiene los empleadores privados que ejercen en las decisiones de gestión del riesgo de crédito a clientes del distrito de San Juan de Miraflores, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Título Profesional de Contador Público.

Atentamente



Fiorella Venancia Mantari Martinez
DNI: 71437120

Índice general

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Acta de aprobación de la tesis	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice general	vii
Índice de tablas	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MÉTODO.....	25
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	25
2.1.1. Enfoque.....	25
2.1.2. Tipo.....	25
2.1.3. Nivel.....	25
2.1.4. Diseño.....	25
2.1.5. Corte.....	26
2.2. Operacionalización de variables.....	26
2.2.1. Cuadro de operacionalización.....	27
2.3. Población, muestra y muestreo.....	29
2.3.1. Población.....	29
2.3.2. Muestra.....	29
2.3.3. Muestreo.....	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.4.1. Técnicas de recolección de datos.....	29
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.....	30
2.4.3. Validez.....	30

2.4.4. Confiabilidad.....	30
2.5. Procedimiento.....	38
2.6. Métodos de análisis de datos.....	38
2.7. Aspectos éticos.....	39
III. RESULTADOS.....	40
3.1. Resultados descriptivos	40
3.1.1. Análisis descriptivo de la variable gestión del riesgo de crédito.	40
3.2. Prueba de hipótesis	47
3.2.1. Hipótesis General.....	47
3.2.2. Hipótesis Específicas.	48
IV. DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIONES.....	54
VI. RECOMENDACIONES.....	56
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	57
ANEXOS.....	66
<i>Anexo 1 Matriz de consistencia</i>	<i>66</i>
<i>Anexo 2 Instrumento de recolección de datos</i>	<i>68</i>
<i>Anexo 3 Validación de Instrumento de recolección de datos</i>	<i>75</i>
<i>Anexo 4 Base de datos de las variables gestión del riesgo de crédito y la gestión del cobro.....</i>	<i>84</i>
<i>Anexo 5 Relación de empresas de servicio de impresión.</i>	<i>85</i>
<i>Anexo 6 Evidencia de encuesta.....</i>	<i>86</i>
<i>Anexo 7 Solicitud municipal Poblacional.....</i>	<i>87</i>
<i>Anexo 8 Acta de aprobación de originalidad de tesis.</i>	<i>88</i>
<i>Anexo 9 Porcentaje de Turnitin.....</i>	<i>89</i>
<i>Anexo 10 Autorización de publicación de tesis.</i>	<i>90</i>
<i>Anexo 11 Resultados descriptivos – Gráficas de las tablas de frecuencias.</i>	<i>91</i>
<i>Anexo 12 Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....</i>	<i>97</i>

Índice de tablas

Tabla 1 Validez del instrumento	30
Tabla 2 Confiabilidad de las variables gestión del riesgo de crédito y gestión del cobro.	31
Tabla 3 Confiabilidad de la variable 1 gestión del riesgo de crédito	32
Tabla 4 Validez de ítems - Estadísticas de total de elemento	33
Tabla 5 Confiabilidad de la variable 2 gestiones del cobro.....	36
Tabla 6 Validez de ítems - Estadísticas de total de elemento	36
Tabla 7 Gestión del riesgo de crédito (V1) (Agrupada)	40
Tabla 8 Gestión del riesgo de incumplimiento (VID1) (Agrupada).....	40
Tabla 9 Gestión del riesgo de exposición (VID2) (Agrupada)	41
Tabla 10 Gestión del riesgo de recuperación (VID3) (Agrupada)	41
Tabla 11 Gestión del cobro (V2) (Agrupada).....	42
Tabla 12 Periodo de cobro corto (V2D1) (Agrupada)	42
Tabla 13 Bajo nivel de deudas incobrables (V2D2) (Agrupada)	43
Tabla 14 Acelerar deudas lentas (V2D3) (Agrupada).....	43
Tabla 15 Tabla cruzada Gestión del riesgo de crédito (V1) (Agrupada)*Gestión del cobro (V2) (Agrupada)	44
Tabla 16 Tabla cruzada Gestión del riesgo de incumplimiento (VID1) (Agrup.)*Gestión del cobro (V2) (Agrup.)	45
Tabla 17 Tabla cruzada Gestión del riesgo de exposición (VID2) (Agrupada)*Gestión del cobro (V2) (Agrupada)	46
Tabla 18 Tabla cruzada Gestión del riesgo de recuperación (VID3) (Agrupada)*Gestión del cobro (V2) (Agrupada)	47
Tabla 19 Coeficiente de correlación entre la gestión del riesgo de crédito y la gestión del cobro.....	48
Tabla 20 Coeficiente de correlación entre el riesgo de incumplimiento y la gestión del cobro	49

Tabla 21 *Coefficiente de correlación entre el riesgo de exposición y la gestión del cobro* 50

Tabla 22 *Coefficiente de correlación entre la gestión del riesgo de recuperación y la gestión del cobro*..... 51

Resumen

El estudio de investigación titulada “Gestión de riesgo de crédito y la gestión del cobro, en empresas de servicios de impresión, San Juan de Miraflores - 2019”, Tesis para optar el título profesional del contador, tiene por objetivo determinar si existe relación entre el riesgo de crédito y la gestión del cobro en empresas de servicio de impresión, San Juan de Miraflores - 2019. La investigación aplica la metodología descriptiva correlacional, con un diseño no experimental corte transversal cuya muestra poblacional está constituida por 69 empresas ubicadas San Juan de Miraflores, a quienes se les aplicó dos instrumentos: un cuestionario para medir la gestión del riesgo de créditos y otro para medir la gestión del cobro; siendo estos íntegros y propiamente aprobados para la recaudación de datos de las variables de la tesis, procesando la información mediante el aplicativo estadístico SPSS V.24. Como consecuencia se obtuvo que la gestión del riesgo de crédito sí se relaciona fuertemente con la gestión del cobro en empresas de San Juan de Miraflores - 2019; utilizando el coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.960, con nivel de significancia con 5% ($p < 0.05$); se consiguió manifestar que sí existe relación entre la gestión de riesgo de crédito y gestión del cobro en empresas de servicio de impresión, en San Juan de Miraflores, siendo fuerte y perfecta; la correlación es directamente proporcional (tiene signo positivo), es decir a mayor gestión del riesgo de crédito mayor gestión de cobro. La conclusión de la investigación indica que sí existe correlación lineal entre las variables examinadas.

Palabras clave: Riesgo de crédito, gestión del cobro, gestión

Abstract

The research work entitled "Credit risk Management and collection management, in the printing services companies, San Juan de Miraflores- 2019", Thesis to choose the professional title of the accountant, aims to determine how risk management is relates to the management of collections in printing service companies - 2019. The investigation is descriptive correlational, of non-experimental transverse transactional design. The population sample of this study is constituted by 69 companies located in the district of San Juan de Miraflores, to whom two instruments were applied: questionnaires to measure credit risk management and another questionnaire to measure the variable collection management; reliable questionnaires and duly validated for the data collection of the variables under study, processing the information through the statistical package SPSS V.24. As a result, it was obtained that the credit risk management is significantly related to the collection management in the companies, San Juan de Miraflores - 2019; using the Rho Spearman correlation coefficient = 0.960, with a level of significance of 5% ($p < 0.05$); it was demonstrated that the relationship between credit risk management and collection management in companies in printing companies of San Juan de Miraflores is trong and perfect; the correlation is directly proportional (it has a positive sign), that is, the higher the credit risk management, the higher the collection management. The conclusion of the study indicates that there is a linear correlation between the variables analyzed.

Keywords: Credit risk management, collection management, management

I. INTRODUCCIÓN

En cuanto a la realidad problemática podemos decir que, frente al los pasados años de Europa se ha visto sacudida por la crisis financiera macroeconómica, es por ello que es importante explicar las diversas causas que estos síntomas financieros produjeron, es decir, no se puede soslayar el desorden en que se vive debido a que afecta socialmente a una gran parte de la Unión Europea, en ese sentido es que algunos factores cada vez toman mayor fuerza en la realidad, generando caos financiero, problemas económicos en las personas y problemas dentro las organizaciones como una gestión de cobro deficientes, mediante los señales de pago, morosidad, etc.; ya se conducía con anticipación estos hechos, hace poco más de 4 años en empresas del primer mundo, que mediante averiguaciones se mantenían altos índices acerca de la problemática en que se vierte el momento de gestionar el cobro.

De acuerdo con las derivaciones del Barómetro de Prácticas de Pago difundido por Crédito y Caución, esta encuesta permite revisar los pagos corporativos internacionales en empresas de 13 países entre ellas esta Suecia, Alemania, Bélgica, Dinamarca, los Países Bajos, Gran Bretaña, Grecia, Irlanda, Italia, Francia, España, Austria, y Suiza el 38% de los ingresos a concesión a entidades de Europa Occidental surgirán no pagadas después de la fecha de caducidad. El 4,9% de las cuentas hacinarán demoras sobresalientes a los 3 meses y el 1,7% pasara a ser irrecuperable: esto es el 35% de las facturas que si continúan en mora más de 03 meses pasarán a ser concedida de baja en la contabilidad, la relevancia que adquiere entender es mantener una adecuada gestión de cobros (Departamento de prensa de Crédito y Caución, 2014).

Garba y Muhammad (2014), argumentan que los bancos nigerianos en ese entonces estaban bajo una presión por desarrollar una eficiente gestión de riesgo de crédito, porque su ausencia fue un factor que ayudo a desencadenar la reciente crisis financiera en Nigeria. Añadiendo que la razón de las crisis bancarias son el mal manejo de una gestión de riesgos de crédito caracterizado por prestamos especulativos y la alta concentración de créditos en ciertos sectores. Así, como la incapacidad del sistema financiero para manejar eficientemente el riesgo de crédito provocando problemas similares en países como México, Venezuela y Zimbabwe.

Notarpietro y Rodano (2016), en su investigación “La evolución de las malas deudas en Italia durante la crisis financiera mundial y la crisis de la deuda soberana: un análisis contrafactual durante los periodos 2008-2015” determinaron que las deudas incobrables

dependen de las tasas de endeudamiento, las condiciones macroeconómicas y costos de endeudamiento llegando alcanzar las empresas no financieras en el 2015 deudas incobrables de 52,000 millones de Euros, en lugar de 143 millones de euros. Esto quiere decir, básicamente depende de los egresos por los ingresos y el costo que tiene una empresa grande que cotizan en bolsa para desarrollar su actividad.

En la última década en el Ecuador, Brasil, Canadá, México y Estados Unidos, cada tres empresas afrontan problemas de malas gestiones en los hábitos de cobro. EL Barómetro de Prácticas de Pago generado por Crédito y Caución, mencionan que menos de la quinta parte de la cuenta de esta bolsa las entidades atesoran más de 90 días después de la fecha de caducidad generadas por operaciones de exportación, mostrándose incobrable y ocasionando pérdidas (Análisis C y C, 2015).

Cortez y Burgos (2016), comenta que en los últimos 10 años, las familias ecuatorianas y las entidades alcanzaron diferentes préstamos para solventar pagos. En base a ello se establecieron políticas que aseguraron la recuperación del crédito y demostrar alcanzar un eficiente funcionamiento, reduciendo el mínimo índice de morosidad y contribuyendo a conservar la rotación de clientes.

En una investigación realizada entre enero y marzo del 2014 por el Instituto Nacional de Estadística e Informática el número de empresas dedicadas a impresión a nivel nacional el 64.2% se ubica en Lima, Arequipa y Lambayeque. Del total de las imprentas que prestan servicios 68.1% son personas naturales, 19.3% están como sociedades, 12.4% como S.R.L. y otros (INEI, 2014).

En las entidades del servicio de impresión de San Juan de Miraflores, el otorgamiento de crédito hace que las empresas aumenten sus ventas, porque los consumidores se animarán a pagar si la manera es por crédito, haciendo que aumente el ciclo financiero, el ciclo de solvencia, el tener un costo financiero eficiente, y las compras a proveedores, es por ello que ayuda a reactivar la economía.

A continuación, daremos inicio a los antecedentes internacionales, para ello hemos abordado cinco investigaciones de diferentes autores respecto a la gestión del riesgo de crédito y la gestión del cobro que detallaremos a continuación:

Tran (2017), en su investigación “Credit Risk Management For and Medium Enterprises at Vietnam Jont Stock Commercial Bank for Industry and Trade (Vietnanbank)-

Hanoi Branch” cuyo objetivo fue estudiar la gestión del riesgo crediticio en los préstamos a pymes en Vietinbank - Hanoi Branch. Los principales hallazgos muestran que Vietinbank - Hanoi Branch ya ha tenido políticas de préstamos a través de dos esquemas detallados. Además, las empresas deben satisfacer la lista de verificación de aprobación de crédito y que la calificación crediticia sea superior. Además, cuando las empresas solicitan préstamos en Vietinbank - Sucursal de Hanoi, deben utilizar al menos 3 productos relacionados, incluidos ahorro, pago de impuestos, pago de salarios, pago de facturas, seguros, etc. El proceso de gestionar el riesgo de crédito en Vietinbank - sucursal de Hanoi consta de 4 Pasos, incluyendo identificación, medición, tratamiento e implementación, además Vietinbank está aplicando la calificación crediticia como herramienta principal. Como conclusión, la principal causa de riesgo de crédito en Vietinbank en general y en Vietinbank - Hanoi Branch es limitada a la capacidad de gestionar eficientemente el riesgo que afecta al crédito, porque la mayoría de entrevistados no reciben una capacitación en la que sean capaces de identificar y evaluar el riesgo del crediticio.

Kauna (2016), en su tesis titulada: “Las prácticas de gestión del riesgo de crédito en el desempeño financiero de los bancos comerciales en Kenya”. Tesis para obtener el grado de Maestro de Ciencia en Finanzas. Cuyo trabajo consistió en investigar el efecto de una planificación, dirección y control de prácticas de riesgos en el crecimiento de los bancos comerciales de Kenia. Encontrando una relación positiva entre la identificación del riesgo de crédito y el monitoreo del riesgo de crédito y el desempeño financiero de los bancos comerciales. Además, el estudio recomendó que los bancos kenianos se enfatizaron más en el riesgo de crédito ya que ayudaría a desarrollar otras etapas de la administración del riesgo de crédito. Concluyendo que el banco tiene una política crediticia bien organizada, una buena práctica de otorgamiento de crédito y la manipulación de herramientas y técnicas adecuadas que ayuden a investigar el riesgo crediticio y prácticas de gestión de riesgo crediticio.

Chen y Chen (2015), en su tesis “The Risk of Business Management and Accounts Receivable Study in Mainland China” uno de los principales objetivos que sostuvo es que la planificación sostenible y la evolución de las empresas deben centrarse en ampliar las ventas. La política crediticia es importante para el control del riesgo empresarial, pero la mayoría de las empresas no prestaron mucha atención. Como resultado, el problema de que las cuentas por cobrar no se cobraron y condujeron a una deuda incobrable grave. Las PYMES de Taiwan prosperan el milagro económico, pero frente a los cambios de política de China y su

entorno de inversión de alto riesgo. Estas PYME que han venido a China deben ser cautelosas y tener una buena preparación sobre el riesgo empresarial. A partir de ello concluimos la importancia del control de la política crediticia para respaldamiento de las cuentas por cobrar sin riesgo de inversión.

Bizuayehu (2015), en su tesis titulada: “The credit risk on financial performance of banks in Ethiopia”. Tesis para la obtención del grado MSC en Contabilidad y Financiación de la Universidad Addis Ababa en Etiopía. Tuvo como objetivo determinarlos los factores del riesgo de crédito en el desempeño financiero de los bancos de Etiopía. Concluyendo que el riesgo de crédito se mide por el índice de préstamos improductivos que afectan el desempeño financiero de los bancos. También menciona que la relación entre préstamo, monto y tamaño tiene efectos en el desempeño financiero afectando la rentabilidad y la suficiencia de capital.

Guerrero (2013), presentó su investigación a la Universidad Nacional Autónoma de México, en su tesis “Funciones de un Administrador en el área de crédito y cobranza en una empresa de alimentos”. Mencionó como objetivo, que es relevante establecer un sistema de funciones a fin de evaluar a los deudores antes de ceder un crédito, no necesariamente se debe otorgar créditos altos para tener una posición en el mercado, sino que estos sean manejados por la dirección general, es decir otorgar créditos de poco a mayor o ir disminuyendo, y no esperar que incurran en incobrable para tomar estas medidas; es por ello que se concluye que aplicar métodos en los procesos de cobranza permite satisfacer logros y objetivos en las entidades y el registro del seguimiento continuo que se da en la cartera de cobranzas, producto de las la gestión del áreas de ventas, cobranza y dirección, evaluando los descuentos por tienda, ventas y gastos relacionados.

En cuanto al panorama nacional hemos abordado bajo cuatro diferentes investigaciones, que detallaremos a continuación:

Huamán (2018), en su tesis titulada: “Gestión de procesos del área de créditos y cobranzas para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A. Lima 2017”. Tesis para obtener el bachiller de Contador Público de la Universidad Privada del Norte. El presente estudio tuvo como fundamento lograr contribuir en las prácticas de gestión del área de créditos y cobranzas, y corregir los reembolsos. Cuyo fin de llevar un adecuado manejo de documentación e implementación de aplicativos por intranet, permitiendo conocer y manejar las políticas de cobranzas, su recuperación y menor impacto

en deudas incobrables. Concluyendo, que las operaciones de cobro, logra determinar e identificar deudores responsables y los estados de disponibilidad de lo cobrado.

Tafur (2018), expuso su investigación a la Universidad Privada del de Huánuco para inclinarse a obtener el grado de contador público en su investigación “La Calidad de cartera crediticia y sus riesgos financieros en la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda 289 – 2018”. Estas cooperativas han optado por salir del sector financiero debido a retraso de pago, muchas de ellas ofrecen créditos a personas que podrían resultar ser un riesgo para la empresa, o se suelen suscitar muchos acontecimientos que perjudiquen el pago adecuado de los créditos, que podrían afectar financieramente tanto a la empresa como al cliente, el cual no tendrá como devolver el crédito dado. Es por ello que tenemos como principal objetivo analizar a fondo la calidad de cartera crediticia que influye en los riesgos financieros y cuánto afectaría a la empresa. Concluyendo que la mejor aplicación de los reglamentos y políticas de créditos es durante la etapa de evaluación al deudor y su facilidad de pago.

Asimismo, Salvador (2015), en su tesis titulada “La administración del riesgo de crédito y la morosidad en Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222, Agencia Huamachuco”. Tesis para optar el Título de Licenciada en Administración. Cuyo objetivo principal fue estipular que la administración afecta en la morosidad en las cooperativas. Concluyendo que las medidas estratégicas financieras expresadas en el manual constituyan políticas y normas que fortalezcan la efectividad en los créditos .

Por otro lado, Luyo (2015), presentó su investigación a la universidad César Vallejo para optar el grado de Contador Público “Gestión de cobranzas y la liquidez de la empresa Cervecería Barbarian S.A.C. Lurigancho - 2015”. Su objetivo principal fue fundamentar la relación entre estas dos variables. Concluyendo que sí existe relación entre ambas variables, lo cual indico que la liquidez obligatoriamente obedece del grado de razonabilidad que se obtenga de llevar la manipulación de la cartera.

Por otro lado, Aguilar (2013), presentó en su investigación a la Universidad San Martín de Porres “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C. - año 2012”. Cuyo objetivo principal fue reflejar la gestión del cobro en la liquidez. Del análisis empleado concluyó que existen factores determinantes que se reflejan de políticas crediticias.

Respecto a la primera variable, gestión del riesgo del crédito, Hussain y Shorouq (2014), refiere a la gestión del riesgo como un factor importante al contribuir a cualquier

decisión crediticia y la falta de seguridad de determinar con exactitud el riesgo que afecta negativamente la gestión del crédito.

Hernandez (2015), destacó el deudor no cumple un contrato podemos hablar de un riesgo de crédito que conlleva al no cobro de deudas, aquel riesgo de terceros no afecta solamente a los deudores sino los mismos acreedores al ser vistas de forma negativa por terceros.

Ormazabal (2014), destacó que la tasa de incumplimiento de segmentos de mujeres es menor que la manifestado por los clientes varones, por lo tanto las mujeres serian mejores pagadoras que los varones, solo porque tiende a conservar un mayor contacto con las entidades de financiamiento y muestran tener menor rotación laboral. Luego si la entidad es grande, se estima tener una menor probabilidad de impago para los dos segmentos, mujeres o varones; las mujeres libres evidencian menores tasas de incumplimiento, y las mujeres que gestionan las empresas, representan aún menos tasas de incumplimiento.

De acuerdo a Garcia, Bolivar y Martinez (2014), sostiene que los factores de riesgos son:

Aquella cuando la probabilidad de incumplimiento se ve reflejada en los deudores, de migración en la calidad crediticia, no podemos dejar de lado las similitudes entre los incumplimientos en periodos, también en cuanto a la concentración de la cartera, la exhibición de los deudores frente a entidades ante el riesgo y la severa evaluación de la tasa de recuperación después de cada incumplimiento.

Huang (2017), muestran que el signo de riesgo más importante que afecta el incumplimiento crediticio es la capacidad de reembolso insuficiente, seguido por el uso indebido de fondos, que puede utilizarse como referencia para el establecimiento de un mecanismo de alerta temprana de riesgo para las compañías.

En cuanto a la primera dimensión, el riesgo de incumplimiento detallaremos tres opiniones de diferentes investigaciones. Nor, Mohamad y Rabiatal (2012), mencionan que una empresa puede sobresalir o mostrar un crecimiento constante pero también puede promover el riesgo por incumplimiento por someterse a una calificación crediticia de sus futuras perspectivas de pago. Aunque se una a la seguridad de los activos, cualquier migración negativa de la evaluación de la calificación crediticia indicaría un riesgo de incumplimiento.

EALDE Business School (2018), menciona al riesgo de incumplimiento aquel en la que la contraparte no cancela su deuda dentro del plazo acordado estipulado en el contrato, de esta manera estaríamos hablando de un riesgo por falta de compromiso.

Le y Nguyen (2019), la calidad de la garantía implica señal de un prestatario más creíble, fomenta el buen comportamiento al usar el crédito permitiendo atenuar problemas de una transacción que no tiene la suficiente información necesaria para distinguir las características negativas. Hu, Liu, He, Ma (2019), comentan que los inversores ignoran la relación entre ingresos, edad, educación, etc. de los prestatarios y el riesgo de incumplimiento, pero prestan atención a la solvencia crediticia, el monto de préstamo y plazo de préstamo, que son clave en los riesgos de incumplimiento de los prestatarios.

Por consiguiente, la segunda dimensión riesgo de exposición, Saavedra y Saavedra (2010), aquel riesgo surge en cuanto a la incertidumbre del pago de una deuda dentro de los plazos establecidos, es determinar aquel importe sujeto a riesgo. Solo de esta manera se conocerá con anterioridad el saldo a amortizarse facilitando así otros montos en riesgo.

De acuerdo al informe con Relevancia Prudencial 2015 entiende exposición a las cuentas del activo y algunas cuentas de orden que manifieste riesgo para ello no debe ser deducida del aporte de accionista. Además, representa el máximo valor económico que una entidad puede perder dentro de un tiempo.

Ignatius, Marbini, Rahman, Dhamotharan y Khoshnevis (2018), mencionan que el puntaje de crédito abstracto es un índice de solvencia crediticia, que permite al prestamista (compañías bancarias y de tarjetas de crédito) evaluar su propia exposición al riesgo hacia un cliente potencial en particular.

Por consiguiente, la tercera dimensión riesgo de recuperación, Saavedra y Saavedra (2010), refieren a la recuperación del incumplimiento dependiendo del estado de la garantía a ejecutar. La garantía conlleva a recuperar parte de la deuda siempre que sea ejecutable y que cubra la deuda, si este no cubre el saldo adeudado se incurre en un alto riesgo.

Sanchez y Mostajo (2014), indican que una transacción crediticia puede ser con o sin garantía colateral, refiriéndose a este último como aquel elemento que dispone el negocio o los empresarios, a fin de garantizar el cumplimiento del reembolso crediticio; mismos que se estiman a través del valor económico y calidad de sus activos fijos. No es sugerible estimar el crédito en base de la garantía, pues el monto de la operación debe ser deducido en base a

la capacidad de lo que el cliente puede pagar, hacer frente a obligaciones, y no a lo que se podría embargar si incumpliera el crédito.

En relación a la segunda variable, Gestión del cobro Omondi (2014), define como planificación, organización, dirección y control de cuentas por cobrar. Aquel acuerdo de un período de cobro más corto, a través de prácticas de gestión de cobro, acelerar las deudas lentas y bajos niveles de deudas incobrables; eso a menudo mejora el rendimiento financiero de las empresas. Además, refiere al principal objetivo de la política de cobros en acelerar los días de cobros a fin de minimizar los gastos financieros y reducir los riesgos.

Parrales (2013) refiere como la mezcla de gestiones ordenadas y adaptadas de manera favorable y adecuada a los deudores a fin de recuperar los créditos de manera eficiente, la cual significa mantener contacto y comunicación de manera constante, ofrecer alternativas de soluciones óptimas para cada asunto, apuntando los hechos realizadas y ejecutar un rastreo constante para dar cumplimiento a contratos pactados. Canales y Hernández (2015), menciona a la acción de recordar, exigir, insistencia y acción drástica son las etapas de gestión de cobranza las que ayudarán a prosperar y reintegrar la cartera de manera de manera más eficiente. De una cobranza planificada, anticipada, ordenada, se puede obtener cobros seguros, lo que reduciría el aumento y evitaría incobrables. Para Mera y Ordoñez (2017), las empresas pueden demostrar tener un método estricto respecto a las cuentas pendientes llegando a ser muy costosos y difundir una imagen estrictamente, pero si la entidad maneja un propósito de mantener prestigio de consentimiento a deudores, posiblemente accedan a los riesgos y dilaten a mayores plazos los desembolsos.

Del Valle Córdova (2018), define el trabajo de cobranza inicia al vencer el documento, para ello se aplican los procedimientos de cobro, entre las que destacan son el estado de cuenta, Cartas de tipo, Correspondencia de cobranza y Cartas de intermediación de cobro.

Ogar, Nkamare, Effiong (2014), manifiesta que la política y procedimientos de cobro es necesaria debido a que no todos los clientes pagan sus facturas al mismo tiempo, mientras que algunos son clientes puntuales, otros son pagadores lentos. Los esfuerzos de recolección deben enfocarse en acelerar la deuda de pagadores lentos minimizando así las pérdidas financieras.

Se necesita acelerar la cobranza eficientemente a fin de determinar una rotación de capital de trabajo constante y mantener los costos de cobro dentro de los límites establecidos,

porque una política de cobro establece un procedimiento de cobro claro. Estos procedimientos deben tener el seguimiento constante a fin de evitar perder clientes de otros competidores al cubrir cuentas vencidas. La empresa debe comenzar lo suficientemente temprano en cobrar sus cuentas a clientes y recordar que es el deber de la firma en recordar a los deudores pagar sus cuentas debidas a tiempo.

Estos procedimientos pueden variar desde hacer algo o nada si un cliente paga o no en forma morosa, empleando disposiciones relativamente diplomáticas sobre los pagos que se retardan más de cierto periodo, por ello, enviar cartas, cobrar intereses, hasta tomar acciones legales al primer retraso, dependiendo de lo que la empresa desee transmitir a los clientes (Morales y Morales, 2014).

Por consiguiente, para comenzar se expone la primera dimensión llamada Periodo de cobro corto de la segunda variable, en la que Estevez (2019), comenta que, por lo general, las empresas deben intentar reducir su periodo medio de cobro, promocionando sus ventas a través de la financiación a sus clientes. Además, debemos negociar un plazo de cobro a un periodo de cobro más corto posible y, en todo caso, adecuarlo a la legislación vigente, generalmente, recae este tipo de negociaciones al cliente, por ello, es importante evitar formas de pago complejas que retrasen el pago a clientes.

Brachfield (2018), argumenta que el periodo de cobro corto se basa de la dirección de tesorería para hacer sus previsiones de caja y el departamento de gestión de crédito para establecer los procedimientos a seguir en la gestión de las cobranzas. Es por ello que Morales y Morales (2014), refiere la importancia de la política de cobro como procedimientos que varían desde hacer algo o nada si un cliente paga o no en forma morosa, empleando una acción relativamente diplomática sobre los pagos que se retardan más de ciento periodo, entre los procedimientos son, enviar cartas, cobrar intereses, tomar acciones legales al primer retraso, dependiendo de lo que la empresa desee transmitir a los clientes.

En segundo lugar, la dimensión bajos niveles de deudas incobrables Sigidov, Korovina, Trubilin, Govdya y Vasilieva (2016), definen como cuentas irreales, la expiración del período de limitación o incluso si la obligación ha terminado debido a la incapacidad de ejecutarla. El Ministerio de Finanzas de Rusia (1998), define a las cuentas por cobrar, a aquellas que no se pagan o probablemente no se pagarán dentro del plazo establecido por el contrato, y no están garantizadas por las garantías apropiadas. También el Código Fiscal de la Federación Rusa (2000), expone a una cuenta dudosa aquella contraída por el

contribuyente, que surgió en relación con la venta de bienes o actividad onerosa y si esta deuda no se paga dentro del período especificado en el contrato y no está garantizada por alguna garantía.

Agarana, Anake y Adeleke (2014) refiere en su investigación “Application of linear programming model to unsecured loans and bad debt risk control in Banks” que para reducir el riesgo de incobrables hasta el mínimo, los bancos deberían reducir el porcentaje de los préstamos no garantizados, ya que no afectan significativamente el logro de sus fines y objetivos. Mungal y Garbharran (2014), comenta que una deuda incobrable o una deuda irrecuperable es producto del deudor que entra en insolvencia o donde el cargo adicional de seguimiento de la deuda adeudada es mucho más, que la cantidad inicial que el acreedor cobraría. Las deudas incobrables pueden afectar a una empresa de dos maneras: en primer lugar, las empresas no pueden pagar sus cuentas debido a sus acreedores y; en segundo lugar, los deudores de las empresas, al ser sus clientes, no pagan debido al negocio. En ambos sentidos, las deudas incobrables tienen un impacto negativo en el negocio.

La Nic 37 en el inciso 10 menciona que, si se refleja sucesos no esperados o no planificados y nace un ingreso de utilidades económicas, se considera activo contingente. Esto quiere decir que se considera a los ingresos no esperados por la compañía por la determinación de deudas incobrables, en varios casos se considera como perdida, pero si sucede el hecho de su recuperación se considera como activo contingente, pues estos dependen de factores externos. Básicamente se aplica cuando la deuda a sido castigada, porque si se provisionó solo se revierte.

En tercer lugar, la dimensión hace referencia a acelerar las deudas lentas, para ello Córdova (2014), comenta que al determinar morosidad se debe seguir en cuenta estos pasos: Oficio, que es el documento que se envía después de ser vencida y con unos días de retraso; llamadas telefónicas, si después del oficio no se recibe el pago se llama al cliente exigiendo su pago; visitas, para conocer la situación actual del cliente y proponerle fórmula de pago, que incluye refinanciación de deuda; empleos de agencias de cobro, entregar las deudas a instituciones especializadas después de aplicar todos los intentos quienes se encargaran de hacerlo efectiva; cobro judicial, es cuando el departamento jurídico inicia persuaden al cliente para que paguen. Entre estas acciones de rápida ejecución son consideradas como acciones de cobranza pre judicial, ya que son previas o alternativas a un juicio ayudando a acelerar deudas lentas con gastos menores a los de iniciar un juicio.

Los siguientes son los problemas planteados por la presente investigación:

Problema general:

¿La gestión del riesgo de crédito se relaciona con la gestión del cobro, en empresas de servicios de impresión, San Juan de Miraflores - 2019?

Problemas específicos:

¿La gestión del riesgo de incumplimiento se relaciona con la gestión del cobro, en empresas de servicios de impresión, San Juan de Miraflores - 2019?

¿La gestión del riesgo de exposición se relaciona con la gestión del cobro, en empresas de servicios de impresión, San Juan de Miraflores - 2019?

¿La gestión del riesgo de recuperación se relaciona con la gestión del cobro, en empresas de servicios de impresión, San Juan de Miraflores - 2019?

La presente investigación se justifica en la práctica, teórica y en la metodológica, debido a los siguientes motivos, que detallaremos en esta sección:

Se justifica en la práctica debido a que la alta gestión del riesgo de crédito adopta medidas muy accesibles para el correcto funcionamiento de la gestión de cobro en las empresas de servicio de impresión, con el análisis y evaluación del personal se estimará el grado del riesgo que conlleve el impago de la deuda. En suma, este informe ayudará a resolver las complicaciones que se han venido dándose en las empresas comerciales o financieras, respecto al aspecto social permite identificar deudores con información financiera desactualizada, crítica situación laboral o nivel de endeudamiento muy alto.

En cuanto a la justificación teórica, es razonable desde el punto que describiremos los problemas que suceden en las empresas, entre los que se muestran son que poseen cuentas por cobrar de difícil recuperación. Ayudará a identificar los tipos de riesgos, buscará solucionar problemas frecuentes y contribuirá a percibir pagos dentro de los plazos establecidos, a fin de minimizar cualquier tipo de riesgo y obtener una gestión de cobro eficiente.

Dentro de lo que enmarca la justificación metodológica es importante señalar que el uso de encuestas, entrevistas, análisis de documentos, observación del proceso o verificar registros de deudores actualizados aportaran evidencias solidas ocupando mejorar la calidad de las labores de una gestión de cobro.

Las hipótesis constituyen el centro, el eje, la médula del proyecto de investigación, porque su rol es formular una o varias proposiciones, relativas a hechos o fenómenos que caracterizan o identificar al objeto de la investigación (Ferreyro, y Lía, 2014, p. 26).

Las siguientes son las hipótesis planteadas por la presente investigación:

Hipótesis general:

La gestión del riesgo de crédito se relaciona con la gestión del cobro, en empresas de servicio de impresión, San Juan de Miraflores - 2019.

Hipótesis específicas:

La gestión del riesgo de incumplimiento se relaciona con la gestión del cobro, en empresas de servicio de impresión, San Juan de Miraflores - 2019.

La gestión del riesgo de exposición se relaciona con la gestión del cobro, en empresas de servicio de impresión, San Juan de Miraflores - 2019.

La gestión del riesgo de recuperación se relaciona con la gestión del cobro, en empresas de servicio de impresión, San Juan de Miraflores - 2019.

Por último, cabe mencionar como objetivo general de esta investigación aquella que engloba el problema general a ser abordado, tal es el caso de:

Determinar si existe relación entre la gestión del riesgo de crédito y gestión del cobro, en empresas de servicios de impresión, San Juan de Miraflores - 2019.

En cuanto a los objetivos específicos que constituyen los propósitos por los cuales nos permitirán lograr el objetivo general, detallamos a continuación:

Determinar si existe relación entre la gestión del riesgo de incumplimiento y gestión del cobro, en empresas de servicios, San Juan de Miraflores – 2019.

Determinar si existe relación entre la gestión del riesgo de exposición y gestión del cobro, en empresas de servicios, San Juan de Miraflores - 2019.

Determinar si existe relación entre la gestión del riesgo de recuperación y gestión del cobro, en empresas de servicios, San Juan de Miraflores - 2019

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Enfoque.

La investigación es de enfoque cuantitativo debido al uso del programa estadístico SPSS V.24., que midió las variables después de haber recogido la información para tomar decisiones y soluciones conformes a las hipótesis planteadas respecto a la investigación.

Sáez (2017), describe un análisis de orientación cuantitativa cuando uno usa la estadística y medimos las variables del cuestionario de las encuestas que se realizó, en este caso, a los trabajadores que laboran en las empresas de servicios de impresión en el distrito de San Juan de Miraflores, siendo hipotético deductivo.

2.1.2. Tipo.

La investigación fue de tipo aplicada porque buscamos dar solución a los posibles problemas, para ello necesitamos conocer para actuar, construir o modificar.

La investigación es de tipo aplicada porque brinda soluciones a los problemas planteados, y con el apoyo del marco teórico, se busca conocer para concretarlo a la realidad, construir o modificar (Cruz, Olivares y Gonzales 2014).

2.1.3. Nivel.

El nivel de la investigación utilizada para la investigación manifestó ser correlacional, en mención a lo utilizado se calculará el grado de relación de cada una de las variables: Gestión del riesgo de crédito y la gestión de cobro, desarrollando las preguntas derivadas de la investigación.

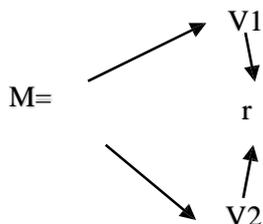
Sáez (2017), argumenta que la investigación de nivel correlacional busca medir el grado de relación o asociación entre una variable y la seguida. Descubrir la correlación entre variables.

2.1.4. Diseño.

La investigación maneja el diseño no experimental, porque examinamos las variables en su condición natural sin ninguna manipulación.

Sáez (2017), refiere a esta investigación como no experimental por el simple hecho de la no manipulación deliberada e intencionalmente de las variables independientes a fin de observar los efectos con las siguientes variables. Llevando a realizar la observación del fenómeno igual como se presenta en la realidad para su posterior análisis.

A continuación, se muestra el gráfico que corresponde al siguiente diseño:



Dónde:

M → Simboliza a las 69 empresas de servicios de impresión en el distrito de San Juan de Miraflores.

V1 → Simboliza la variable gestión del riesgo de créditos.

V2 → Simboliza la variable gestión del cobro.

r → Simboliza la relación que existe entre la gestión del riesgo de crédito y la gestión del cobro en empresas de servicios de impresión, San Juan de Miraflores – 2019.

2.1.5. Corte.

Por el hecho de relacionar las dos variables en un tiempo determinado dándose en un solo periodo de estudio.

Valderrama (2015), transversal, porque se recolecta fundamentos en el instante, en el propio e insuperable período, cuya finalidad es detallar cada una de las variables, examinar su efecto e interrelacionarlas el justo momento.

2.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Gestión de riesgo de crédito

Variable 2: Gestión del cobro

2.2.1. Cuadro de operacionalización

Planeamiento financiero y estructura de capital, en empresas constructoras, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2018

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<p>Variable 1:</p> <p>Gestión de riesgo de crédito</p>	<p>Hussain y Shorouq (2014), define a la estimación del riesgo como un factor importante en el riesgo de incumplimiento que contribuye a cualquier decisión crediticia y la exposición de determinar con precisión el riesgo que afecta negativamente la gestión del crédito. Para la recuperación de la misma se debe evaluar el historial financiero y los antecedentes financieros. Además, el riesgo afecta tanto a las decisiones de financiamiento aprobadas como las no aprobadas. Cuando el gerente de crédito aprueba un préstamo, corre el riesgo de que el cliente no pueda pagar su obligación</p>	<p>Será evaluada a través de la: serie de gestiones que el personal utiliza para evaluar los créditos.</p>	<p>Gestión del riesgo de incumplimiento.</p> <p>Gestión del riesgo de exposición</p> <p>Gestión del riesgo de recuperación</p>	<p>Calificación crediticia. Información. Exposición. Solvencia crediticia. Montos concedidos. Plazo de concesión. Amortizaciones de pago. Saldos anticipados. Reconocimiento. Recursos. Resultados obtenidos. Garantía. Tasa de recuperación Saldo deudor Capacidad del cliente Fuentes de Pago.</p>	<p>1- 6</p> <p>7-11</p> <p>12-16</p>	<p>Ordinal</p> <p>La gestión del riesgo de crédito está compuesta por 16 ítems.</p> <p>Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5</p>

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Variable 2: Gestión del cobro	Omondi (2014), define como planificación, organización, dirección y control de cuentas por cobrar. El acuerdo de un período de cobro más corto, bajos niveles de deudas incobrables y acelerar los pagadores lentos; eso a menudo mejora el rendimiento financiero de las empresas. Por lo tanto hay necesidad de tocar prácticas de gestión que asegurarán que las cuentas por cobrar se recuperen efectivamente.	Se evalúa a través: Actitudes del gestor, acciones tomadas, seguimientos y evaluación	Periodo de cobro corto Bajo nivel de deudas incobrables Acelerar las deudas lentas	Políticas de cobro. Análisis del pago Formas de pago. Financiamiento a clientes. Extensión del crédito. Obligaciones comerciales. Ventas no garantizadas. Ventas comerciales. Ingreso económico. Costo de deudas. Llamadas telefónicas. Control de visitas. Medios de cobro. Contratos de agencias. Refinanciamiento	1-6 7-10 11-15	Ordinal La gestión del cobro está compuesta por 15 ítems Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población.

La población está compuesta por 69 trabajadores que laboran en las empresas de servicio de impresión ubicadas en San Juan de Miraflores – 2019 principalmente en las áreas de créditos y cobranzas, por obtener una característica limitada se contará con el total de componentes que integran el estudio.

Básicamente refleja al conjunto de individuos aquellos en los que se espere indagar las propiedades, además este conjunto de individuos viene a tener en común las mismas propiedades y características, ubicándose en un espacio cambiante en el transcurso del tiempo (Gómez y Rosales, 2015, p. 187).

2.3.2. Muestra.

Se entiende por muestra aquel que es semejante a la población, resaltando que la misma se mide por el censo y en la investigación está constituida por 69 trabajadores que laboran en las empresas del servicio de impresión ubicadas en el distrito de San Juan de Miraflores, principalmente en las áreas de crédito y cobranzas, por lo que no se empleará la fórmula.

Arias (2016), señala a un subconjunto y finito que se desencaja de la población seleccionada, no es más que un conjunto de individuos que comparten las mismas características que los demás.

2.3.3. Muestreo.

Para el presente trabajo de investigación, el procedimiento de muestreo no se basa en una fórmula de probabilidad, más bien depende de la toma de decisiones del investigador. Por lo tanto, el muestreo de esta investigación no existe.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección de datos.

Para este trabajo de investigación se aplicó la encuesta.

Según Valderrama (2015), manifiesta que la actividad del investigador se refleja en manejar diferentes técnicas fuentes para recolectar datos, entre ellas la observación, entrevistas, análisis de archivos, debates en grupo, estimación de experiencias, etc.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.

Para esta investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, como técnica indispensable para nuestro trabajo.

Cada instrumento es un recurso utilizado como recurso para una investigación, las que permitió registrar información o recolectar datos investigados de cada variable contenida en la hipótesis, reuniendo los requisitos de confiabilidad, validez y objetividad (Valderrama, 2015).

2.4.3. Validez.

El juicio de expertos constituye técnicas que promueven la validación del instrumento permitiendo introducir juicios de especialistas de metodologías, relativo a la información descrita y propuestas para mejorarlo, para el desarrollo de la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Los juicios aplicados fueron validados por juicios de Expertos.

Tabla 1

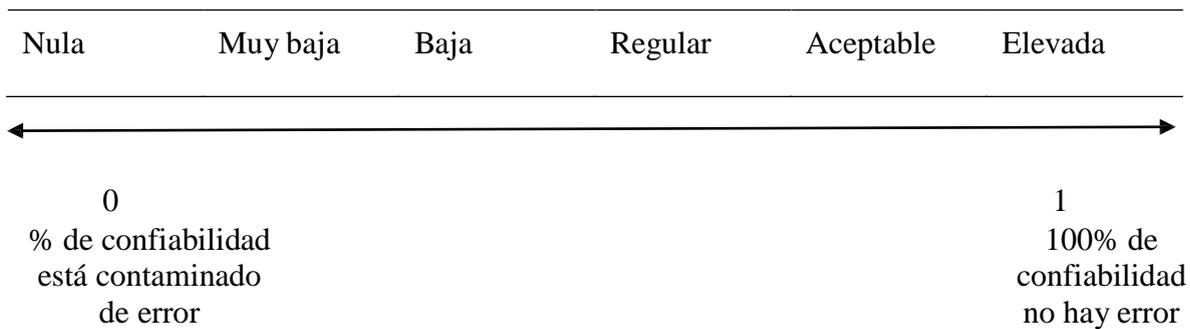
Validez del instrumento

Grado académico	Apellido y nombres del experto	Apreciación
Magister	Marco Antonio Mera Portilla	Aplicable
Magister	Gonzales Matos Marcelo	Aplicable
Doctor	Jorge Luis Flores Bravo	Aplicable

2.4.4. Confiabilidad.

El presente trabajo de investigación muestra la confiabilidad del instrumento adaptado a cada una de las variables, y encuestados a las 69 entidades del rubro de impresión.

Hernández *et al.* (2014) refirieron como confiabilidad, a los resultados obtenidos de una investigación aplicada y que estos sean iguales a las anteriores, solo así mostrará veracidad del estudio, para ello debe ser evaluado a través Alfa de Cronbach. Luego debe aplicarse a la escala de valores para determina si la confiabilidad es nula o elevada.



Formula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

∴

Donde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- k es el número de preguntas o ítems.

2.4.4.1. Análisis de confiabilidad de las variables gestión del riesgo de crédito y la gestión del cobro.

Para el análisis del nivel de confiabilidad, y su determinación de fallas o riesgos del instrumento compuesto por 31 ítems, se utilizó el software SPSS V. 24 procesando la información de los 69 encuestados y llegando a determinar una confiabilidad del 98%.

Tabla 2

Confiabilidad de las variables gestión del riesgo de crédito y gestión del cobro

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	2

Interpretación:

La tabla 2 muestra un coeficiente de Alfa de Cronbach = 0.978; sumergido este dentro del rango de 0,9 a 1, determinándose así que el instrumento sí presenta una fuerte confiabilidad; verificándose que los ítems de los instrumentos de la gestión del riesgo de créditos y gestión del cobro en las entidades del rubro de impresión cumplen con los requisitos establecidos.

2.4.4.2. *Análisis de confiabilidad del instrumento riesgo de crédito*

Para el análisis de la herramienta de la primera variable, gestión del riesgo de crédito, se empleó como medida el Alfa de Cronbach, a fin de contrastar el nivel de confiabilidad y si es aceptable o no.

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Formula:

∴

Donde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- k es el número de preguntas o ítems.

El instrumento conformado por 16 ítems evaluó a través de la encuesta, a 69 entidades del rubro de impresión del distrito de San Juan de Miraflores, a fin de determinando el nivel de confiabilidad se empleó el software SPSS V. 24.

Tabla 3

Confiabilidad de la variable 1 gestión del riesgo de crédito

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	16

Interpretación:

La tabla 3 muestra un coeficiente de Alpha de Crombach = 0.878, y teniendo en cuenta lo manifestado por Kline (2016), aperebiendo que “[...] el índice de confiabilidad debe ser mayor al 0.7 [...]” (p. 92), esta investigación indica que el cuestionario cuenta con una fuerte confiabilidad y se determina válida.

A continuación, se detalla por filas la validez de cada ítem de la variable gestión del riesgo de crédito.

Tabla 4*Validez de ítems - Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.El personal de la empresa revisa el historial crediticio del deudor e indica riesgo por incumplimiento de pago	52,43	288,220	,921	,932	,958
2.El personal de la empresa informa a las Centrales Privadas de Información de Riesgos la migración negativa de los deudores por riesgos de incumplimiento.	52,51	285,195	,925	,945	,958
3.El Personal de la empresa, no otorga créditos a clientes reportados con alta exposición al riesgo de incumplimiento	51,78	324,084	,250	,852	,968
4.El personal de la empresa analiza la solvencia crediticia del deudor como riesgo de incumplimiento	51,78	324,467	,234	,840	,968
5.El Personal de la empresa analiza el monto del crédito a conceder como evaluación al riesgo de incumplimiento	52,48	286,577	,919	,940	,958
6.El personal de la empresa analiza la relación entre el plazo de concesión, como riesgo de incumplimiento.	52,42	288,012	,911	,932	,958

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
7.El Personal de la empresa mantiene amortizaciones de pago dentro de las fechas establecidas como <u>medida de exposición.</u>	52,49	284,812	,913	,960	,958
8.El Personal de la empresa conoce anticipadamente el saldo remanente a una fecha determinada como <u>medida de exposición.</u>	52,51	287,371	,939	,937	,958
9.El personal de la empresa evalúa el desembolso del cliente a lo largo del periodo y que este corresponda a su solvencia económica como riesgo de <u>exposición.</u>	52,45	287,163	,911	,944	,958
10.El personal conoce con exactitud los activos <u>que maneja del cliente</u>	52,51	286,989	,940	,933	,958
11.El personal de la empresa estima la perdida financiera de la empresa como riesgo de exposición si se produce <u>el impago del deudor.</u>	52,61	283,301	,951	,956	,957
12.El personal de la empresa ejecuta la garantía cubriendo el monto adeudado como <u>riesgo de recuperación</u>	52,43	287,132	,917	,950	,958

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
13.El personal de la empresa estima adecuadamente la tasa de interés y comisiones como riesgo de recuperación.	52,54	285,341	,919	,943	,958
14.El personal de la empresa analiza el saldo de crédito en base a la capacidad del deudor como el riesgo de recuperación.	52,45	287,692	,927	,932	,958
15.El personal de la empresa no otorga créditos a los clientes que no tengan previstos una segunda fuente de pago como riesgo de recuperación.	51,80	323,811	,252	,847	,968
16.El personal de la empresa mantiene prevista las cartas fianzas como riesgo de recuperación.	51,77	324,210	,252	,899	,968

Interpretación:

La tabla 4 muestra, la Validez de los ítems, del cuestionario sobre gestión del riesgo de crédito.

2.4.4.3. Análisis de confiabilidad del instrumento gestión del cobro

Para dar validez a la herramienta de la gestión del cobro se utilizó el Alfa de Cronbach, determinando que la gestión del cobro sí se relaciona fuertemente con la gestión del riesgo de crédito; para dar seguridad a lo mencionado se muestra la siguiente formula a fin de determinar la media ponderada.

Formula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

∴

- S_i^2 es la varianza del ítem i,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- k es el número de preguntas o ítems.

Donde:

Tabla 5

Confiabilidad de la variable 2 gestiones del cobro

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	15

Interpretación:

La tabla 5 muestra, un coeficiente de Alfa de Cronbach = 0,933 encontrándose dentro del rango establecido. En consecuencia, lo manifestado por Kline (2016), refiere que, “[...] el índice de confiabilidad debe ser mayor al 0.7 [...]” (p. 92). Podemos decir que el instrumento es confiable.

Tabla 6

Validez de ítems - Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
17.Las cuentas por cobrar son liquidadas a un periodo corto considerando como base fundamental a los procedimientos a seguir de la gestión de cobro.	44,14	404,773	,937	,921	,989
18.El personal de la empresa analiza el número de días que tarda en pagar el deudor a fin de determinar si está cobrando dentro de un periodo corto.	44,12	406,133	,908	,878	,989

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
19.La empresa evita formas de pago complejas que retrasan el periodo de cobro corto	44,12	406,280	,918	,900	,989
20.El personal de la empresa maneja medios de financiación como medios de cobro a un periodo corto	43,99	405,897	,934	,918	,989
21.La empresa evita extender más tiempo el crédito, a fin de mantener un periodo de cobro corto.	44,19	405,096	,933	,911	,989
22.El personal de la empresa hace frente a sus obligaciones comerciales con la cantidad de cobro acumulada dentro del mismo periodo.	44,10	401,769	,933	,904	,989
23.El personal de la empresa reduce el porcentaje de ventas no garantizadas para reducir la baja de deudas incobrables que mantiene en cartera.	44,13	405,733	,930	,895	,989
24.El personal de la empresa mantiene un aumento en las ventas por las bajas deudas incobrables.	44,28	401,791	,939	,916	,989
25.La empresa conlleva a un mayor ingreso económico por el bajo nivel de deudas incobrables	44,16	405,312	,917	,892	,989
26.El personal de la empresa mantiene los costos por deudas incobrables dentro de los límites establecidos.	44,03	405,440	,921	,873	,989

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
27.El personal de la empresa realiza llamadas telefónicas para acelerar a las deudas lentas	44,14	403,920	,927	,920	,989
28.El personal de la empresa visita a los clientes para acelerar a las deudas lentas.	44,14	403,243	,914	,868	,989
29.El personal de la empresa aplica medios de cobros para acelerar a las deudas lentas.	44,03	406,911	,935	,907	,989
30.El personal de la empresa firma contratos con agencias de cobros para acelerar el cobro de las deudas lentas.	44,00	405,294	,933	,889	,989
31. El personal de la empresa refinanciar deudas lentas de clientes a fin de acelerar el pago.	44,09	404,581	,919	,911	,989

Interpretación:

La tabla 6 muestra, la validez de los ítems, del cuestionario sobre gestión de cobro.

2.5. Procedimiento

En la investigación no se aplicó formula a la población, a fin de determinar la muestra. No aplica muestreo, porque se trabajó a juicio del investigador.

Los datos se recopilaron mediante un cuestionario y la observación. A fin de procesar la información se utilizó Tablas cruzadas, de frecuencia y los gráficos de barras. Para demostrar la correlación se utilizó la prueba de Rho de spearman y luego el SPSS

2.6. Métodos de análisis de datos

El objetivo de la investigación fue “Determinar sí existe relación entre la gestión del riesgo de crédito y la gestión del cobro, en empresas de servicios de impresión, San Juan de Miraflores - 2019.”, para ello se realizó un estudio cuantitativo.

Para llevar a cabo la presente investigación de estudio cuantitativa, se recolecta datos a fin de probar la hipótesis, y para ello se tuvo que realizar su medición numérica y análisis estadístico. Además de ser una investigación de nivel descriptivo correlacional y cuantitativo, permitió que la recopilación de datos de la encuesta haya sido procesada a través del programa estadístico SPSS 24 y a su vez se aplicó el alfa de cronbach, prueba de normalidad y Rho de Spearman.

2.7. Aspectos éticos

La presente investigación tiene consentimiento y autorización de los empresarios, además sujeto entre las líneas de investigación aprobado por la universidad, porque se ha seguido la esquema y normatividad de la Universidad Cesar Vallejo. Esta investigación del marco teórico sido recopilada de libros revistas y artículos de distintos países. Aplicando la ética profesional, en la que se presidió los inicios de la ética. Tomando en consideración: Compromiso ético profesional, Objetividad, Confiabilidad y Competencia profesional

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

En este capítulo se exponen toda información recopilada considerando el objetivo del estudio “Determinar si existe relación entre la gestión del riesgo de crédito y gestión del cobro, en empresas de servicios de impresión, San Juan de Miraflores – 2019”.

3.1.1. Análisis descriptivo de la variable gestión del riesgo de crédito.

Tabla 7

Gestión del riesgo de crédito (VI) (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				válido	acumulado
Válido	BAJO	19	27,5	27,5	27,5
	MEDIO	27	39,1	39,1	66,7
	ALTO	23	33,3	33,3	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Interpretación:

Según la Tabla 7 y figura 1 del anexo 11, el 39,1% de los 69 encuestados que laboran en las empresas de servicio de impresión ubicadas en San Juan de Miraflores, manejan una media gestión del riesgo de crédito, conllevando a que estas estén considerablemente expuestas al riesgo, el 33,3% refleja una alta gestión de riesgo de crédito, revelando eficiencia sobre las decisiones crediticias y el 27,5% es bajo, la cual refleja menor gestión de riesgo conllevando a una gestión de cobro deficiente.

Tabla 8

Gestión del riesgo de incumplimiento (VIDI) (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				válido	acumulado
Válido	BAJO	7	10,1	10,1	10,1
	MEDIO	39	56,5	56,5	66,7
	ALTO	23	33,3	33,3	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Interpretación:

Según la Tabla 8 y figura 3 del anexo 11, el 56,5% de los 69 encuestados que laboran en las empresas de servicio de impresión ubicadas en San Juan de Miraflores, determinan una media gestión de riesgo en el incumplimiento de pago, debido a que las contrapartidas no cumplen con la obligaciones contraídas dentro del plazo establecidos, el 33,3% muestran una alta gestión frente al riesgo por incumplimiento, revelando eficiencia en los pagos y 10,1% bajo, lo cual demuestra problemas con todos sus compromisos financieros.

Tabla 9

Gestión del riesgo de exposición (VID2) (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	21	30,4	30,4	30,4
	MEDIO	2	2,9	2,9	33,3
	ALTO	46	66,7	66,7	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Interpretación:

Según la Tabla 9 y figura 4 del anexo 11, el 66,7% de los 69 encuestados que laboran en las empresas de servicio de impresión ubicadas en San Juan de Miraflores, manejan una alta gestión del riesgo por exposición conociendo con exactitud el plazo de liquidación y el saldo adeudado sin existir riesgo. El 2,9% presentan riesgos de exposición medio revelando deficiencias que implicarían mayores riesgos para su recuperación y 30,4% es bajo, lo que quiere decir que, es posible determinar la pérdidas.

Tabla 10

Gestión del riesgo de recuperación (VID3) (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	25	36,2	36,2	36,2
	MEDIO	21	30,4	30,4	66,7
	ALTO	23	33,3	33,3	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Interpretación:

Según la Tabla 10 y figura 5 del anexo 11 del anexo, el 36,2% de los 69 encuestados que laboran en las empresas de servicio de impresión ubicadas en San Juan de Miraflores, manejan una baja gestión del riesgo de recuperación, esto quiere decir que, el tipo de garantías que han percibido no cubren el pago del capital e intereses, no garantizando la recuperación de sus créditos y afectando a las empresas. El 33,3% presentan una gestión del riesgo de recuperación alto, revelando eficiencias en la tasa de recuperación, por último, el 30,4% representa una media gestión de la gestión del riesgo de recuperación, lo que conlleva a quedar a no ejecutar las garantías.

2.1.1. Análisis descriptivo de la variable Gestión del Cobro

Tabla 11

Gestión del cobro (V2) (Agrupada)

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	DEFICIENTE	23	33,3	33,3	33,3
	MODERADO	23	33,3	33,3	66,7
	EFICIENTE	23	33,3	33,3	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Interpretación:

Según la Tabla 11 y figura 2 del anexo 11, el 33,3 % de los encuestados que laboran en las empresas de servicios de impresión ubicadas en San Juan de Miraflores, tiene un “deficiente” manejo de gestión de cobro, y el 33,3% presenta una gestión de cobro regular.

Tabla 12

Periodo de cobro corto (V2D1) (Agrupada)

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	DEFICIENTE	24	34,8	34,8	34,8
	MODERADO	22	31,9	31,9	66,7
	EFICIENTE	23	33,3	33,3	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Interpretación:

Según la Tabla 12 y figura 6 del anexo 11, el 34,8 % de los encuestados que laboran en las empresas de servicios de impresión ubicadas en San Juan de Miraflores, tiene un “deficiente” manejo de periodo de cobro a corto plazo.

Tabla 13

Bajo nivel de deudas incobrables (V2D2) (Agrupada)

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	DEFICIENTE	35	50,7	50,7	50,7
	MODERADO	11	15,9	15,9	66,7
	EFICIENTE	23	33,3	33,3	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Interpretación:

Según la Tabla 13 y figura 7 del anexo 11, el 50,7% de los encuestados que laboran en las empresas de servicios de impresión ubicadas en San Juan de Miraflores, tienen un “deficiente” manejo de deudas incobrables, el 33,3% maneja eficiente nivel de deudas incobrables y el 15,9% un “moderado” manejo de nivel de deudas incobrables.

Tabla 14

Acelerar deudas lentas (V2D3) (Agrupada)

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	DEFICIENTE	22	31,9	31,9	31,9
	MODERADO	10	14,5	14,5	46,4
	EFICIENTE	37	53,6	53,6	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Interpretación:

Según la Tabla 14 y figura 8 del anexo 11, el 53,6 % de los encuestados que laboran en las empresas de servicios de impresión ubicadas en San Juan de Miraflores, manejan una eficiente gestión en acelerar las deudas lentas.

2.1.2. Análisis descriptivo de tablas cruzadas

Tabla 15

*Tabla cruzada Gestión del riesgo de crédito (V1) (Agrupada)*Gestión del cobro (V2) (Agrupada)*

		Gestión de cobro (V2) (Agrupada)			Total	
		DEFICIENTE	MODERADO	EFICIENTE		
Gestión del riesgo de crédito (V1) (Agrupada)	BAJO	Recuento	19	0	0	19
		% del total	27,5%	0,0%	0,0%	27,5%
	MEDIO	Recuento	4	23	0	27
		% del total	5,8%	33,3%	0,0%	39,1%
	ALTO	Recuento	0	0	23	23
		% del total	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%
Total		Recuento	23	23	23	69
		% del total	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%

Interpretación:

Según la Tabla 15 y figura 9 del anexo 11, se observa que de los 69 encuestados que laboran en las empresas de servicio de impresión; 19 señalan que la baja gestión del riesgo de crédito genera deficiente gestión de cobro, 23 manifiestan tener una media significativa gestión del riesgo de crédito, genera una gestión de cobro moderada, por encontrarse dentro de los parámetros aceptables, y 23 señalan que manejan una alta gestión de riesgo de crédito generando una gestión de cobranza eficiente, puesto que no existe riesgo cero. Se puede manifestar que la gestión del riesgo de crédito contribuye a cualquier decisión crediticia y mantenerlo dentro de los parámetros aceptables determina una gestión de cobro eficiente.

Tabla 16

*Tabla cruzada Gestión del riesgo de incumplimiento (VID1) (Agrupada)*Gestión del cobro (V2) (Agrupada)*

		Gestión del cobro (V2) (Agrupada)				
		DEFICIENTE	MODERADO	EFICIENTE	Total	
Gestión del riesgo de incumplimiento (VID1) (Agrupada)	BAJO	Recuento	7	0	0	7
		% del total	10,1%	0,0%	0,0%	10,1%
	MEDIO	Recuento	16	23	0	39
		% del total	23,2%	33,3%	0,0%	56,5%
	ALTO	Recuento	0	0	23	23
		% del total	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%
Total	Recuento	23	23	23	69	
	% del total	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%	

Interpretación:

Según la Tabla 16 y figura 10 del anexo 11, se observa que de los 69 encuestados que laboran en las empresas de servicio de impresión; 7 señalan una baja gestión de riesgos por incumplimientos y una gestión del cobro deficiente; 23 encuestados manifiestan tener un medio gestión de riesgo por incumplimiento conllevando a una deficiente y moderada gestión de cobro, y finalmente 23 señalan que una alta gestión de riesgos por incumplimiento genera una gestión de cobro eficiente. No olvidemos que, la gestión del riesgo por incumplimiento puede llevar a sobresalir a las empresas, al mostrar un crecimiento constante por someterse a una calificación crediticia, pero si esta obtiene problemas de pagos, entonces migraría a una calificación negativa, mostrándose ante las centrales de riesgos riesgosa, perjudicando su crecimiento, solo por retrasarse en los pagos.

Tabla 17

*Tabla cruzada Gestión del riesgo de exposición (V1D2) (Agrupada)*Gestión del cobro (V2) (Agrupada)*

		Gestión del cobro (V2) (Agrupada)				Total
		DEFICIENTE	MODERADO	EFICIENTE		
Gestión del riesgo de exposición (V1D2) (Agrupada)	BAJO	Recuento	21	0	0	21
		% del total	30,4%	0,0%	0,0%	30,4%
	MEDIO	Recuento	2	0	0	2
		% del total	2,9%	0,0%	0,0%	2,9%
	ALTO	Recuento	0	23	23	46
		% del total	0,0%	33,3%	33,3%	66,7%
Total		Recuento	23	23	23	69
		% del total	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%

Interpretación:

Según la Tabla 17 y figura 11 del anexo 11 se observa que de los 69 encuestados que laboran en las empresas de servicio de impresión; 21 señalan una baja gestión del riesgo de exposición y una deficiente gestión de cobro, debido a la falta de seguridad en relación a los estimaciones futuras, 2 muestran una gestión de riesgo de créditos medio y una deficiente gestión de cobro, por falta de una gestión precisa y, por último, 23 señalan una gestión de riesgo alta y una gestión de cobro eficiente, permitiendo conocer con exactitud los plazos de liquidación de los montos expuestos en riesgos.

Tabla 18

*Tabla cruzada Gestión del riesgo de recuperación (VID3) (Agrupada)*Gestión del cobro (V2) (Agrupada)*

		Gestión del cobro (V2) (Agrupada)				Total
		DEFICIENTE	MODERADO	EFICIENTE		
Gestión del riesgo de recuperación (VID3) (Agrupada)	BAJO	Recuento	21	4	0	25
		% del total	30,4%	5,8%	0,0%	36,2%
	MEDIO	Recuento	2	19	0	21
		% del total	2,9%	27,5%	0,0%	30,4%
	ALTO	Recuento	0	0	23	23
		% del total	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%
Total		Recuento	23	23	23	69
		% del total	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%

Interpretación:

Según la Tabla 18 y figura 12 del anexo 11, se observa que de los 69 encuestados que laboran en las empresas de servicio de impresión; 21 señalan baja gestión del riesgo de recuperación y una gestión de cobro deficiente, y, 23 de ellas señalan una alta gestión del riesgo de recuperación y una gestión del cobro eficiente. Cuando es alta la gestión del riesgo de recuperación las garantías o garantías colaterales, garantizan la recuperación del pago de crédito, porque la finalidad de una garantía es que cubra el saldo adeudado y que este respalde el pago.

3.2. Prueba de hipótesis

3.2.1. Hipótesis General

Hipótesis:

H₀: La gestión del riesgo de crédito no se relaciona con la gestión del cobro en empresas de servicio de impresión, San Juan de Miraflores- 2019

H₁: La gestión del riesgo de crédito sí se relaciona con la gestión del cobro en empresas de servicio de impresión, San Juan de Miraflores- 2019

Regla de decisión:

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula

$p \leq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna

Resultado:

Tabla 19

Coefficiente de correlación entre la gestión del riesgo de crédito y la gestión del cobro

		Gestión del riesgo de crédito (V1) (Agrupada)
	Gestión del cobro (V2) (Agrupada)	Coeficiente de correlación ,960**
Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	,000
N		69

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

Interpretación:

La tabla 19, muestra un p valor = 0,000 < 0,05, por lo que se acepta la hipótesis alterna; así mismo se muestra un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,960, de signo positivo y muy cerca de 1, por lo que se concluye que existe relación directa y muy fuerte entre gestión del riesgo de crédito y gestión del cobro, en empresas de servicios de impresión, San Juan de Miraflores – 2019.

3.2.2. Hipótesis Específicas.

Hipótesis específica 1:

H₀: La gestión de riesgo por no se relacionan con la gestión del cobro en empresas de servicio de impresión, San Juan de Miraflores -2019

H₁: La gestión de riesgo por incumplimiento sí se relaciona con la gestión del cobro en empresas de servicio de impresión, San Juan de Miraflores -2019

Regla de decisión:

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula

$p \leq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna

Resultado:

Tabla 20

Coefficiente de correlación entre el riesgo de incumplimiento y la gestión del cobro

		Gestión del cobro (V2) (Agrupada)
	Gestión del riesgo de	Coefficiente de correlación
	incumplimiento (V1D1)	,881**
Rho de Spearman	(Agrupada)	Sig. (bilateral)
		,000
		N
		69

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

Interpretación:

La tabla 20, muestra un p valor = 0,000 < 0,05, por lo que se acepta la hipótesis alterna; así mismo se muestra un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,881, de signo positivo, por lo que se concluye que existe relación directa y fuerte entre gestión de riesgo por incumplimiento y gestión del cobro en empresas de servicio de impresión, San Juan de Miraflores -2019

Hipótesis específica 2:

H₀: La gestión del riesgo de exposición no se relaciona con la gestión del cobro en empresas de servicio de impresión, Juan de Miraflores -2019

H₁: La gestión del riesgo de exposición sí se relaciona con la gestión del cobro en empresas de servicio de impresión, San Juan de Miraflores -2019

Regla de decisión:

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula

$p \leq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna

Resultado:

Tabla 21

Coefficiente de correlación entre el riesgo de exposición y la gestión del cobro

		Gestión del cobro (V2) (Agrupada)	
	Gestión del riesgo de	Coefficiente de correlación	,860**
Rho de Spearman	exposición (V1D2) (Agrupada)	Sig. (bilateral)	,000
		N	69

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

Interpretación:

La tabla 21, muestra un p valor = 0,000 < 0,05, por lo que se acepta la hipótesis alterna; así mismo se muestra un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,860, de signo positivo, por lo que se concluye que existe relación directa y fuerte entre gestión de riesgo por exposición y gestión del cobro en empresas de servicio de impresión, San Juan de Miraflores -2019

Hipótesis específica 3:

H₀: La gestión del riesgo de recuperación no se relaciona con la gestión del cobro en empresas de servicios de impresión, San Juan de Miraflores -2019

H₁: La gestión del riesgo de recuperación sí se relaciona con la gestión del cobro en empresas de servicios de impresión, San Juan de Miraflores -2019

Regla de decisión:

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula

$p \leq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna

Resultado:

Tabla 22

Coefficiente de correlación entre la gestión del riesgo de recuperación y la gestión del cobro

		Gestión del cobro (V2) (Agrupada)	
	Gestión del riesgo de	Coefficiente de correlación	,936**
Rho de Spearman	recuperación (V1D3) (Agrupada)	Sig. (bilateral)	,000
		N	69

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

Interpretación:

La tabla 22, muestra un p valor = 0,000 < 0,05, por lo que se acepta la hipótesis alterna; así mismo se muestra un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,936, de signo positivo y cerca de 1, por lo que se concluye que existe relación directa y muy fuerte entre gestión de riesgo de recuperación y gestión del cobro en empresas de servicio de impresión, San Juan de Miraflores -2019

IV. DISCUSIÓN

El resultado obtenido, según la tabla 19, para la prueba de hipótesis general evidencia que existe relación entre la gestión del riesgo del crédito y la gestión del cobro, en empresas de servicio de impresión, San Juan de Miraflores - 2019. Estos resultados concuerdan con los postulados teóricos obtenidos por Bizuayehu (2015), en la que concluye sobre la importancia de los factores de la estimación del riesgo de crédito en el rendimiento financiero. También Tran (2017) quien manifestó que: el gestionar eficientemente el riesgo de crédito consiste en aplicar la calificación crediticia como herramienta de gestión de riesgo y considerando 4 pasos, identificación, medición, tratamiento e implementación. Chen y Chen (2015), quien sostuvo que: la política crediticia es importante para el control del riesgo empresarial.

Para la hipótesis específica 1 se empleó la prueba de Rho de Spearman, resultando el valor de significancia $p = 0.000 < 0.05$, considerándose un nivel de confiabilidad del 95% con un margen de error del 5%, evidenciándose que la gestión del riesgo de incumplimiento se relaciona significativamente con la gestión de cobros en empresas de servicio de impresión, San Juan de Miraflores, 2019; resultados coincidieron con las investigaciones de otros autores como: Salvador (2015) que recomiendan evaluar rigurosamente la evaluación de créditos, para ello es necesario basarse del presupuesto, plan de negocios, tipos de clientes, disciplina interna y externa, estados financieros, detalles de la industria; Tafur (2018) que menciona que al recomendar no otorgar créditos a personas que podrían resultar ser un riesgo para la empresa, o se suelen suscitar muchos acontecimientos que perjudiquen el pago adecuado de los créditos, esto es por ello que se debe evaluar a fondo la calidad de cartera crediticia del deudor; Bizuayehu (2015), que recomienda medir los préstamos improductivos a través de los montos; finalmente, Luyo (2015), refiere una buena gestión de cobranza conlleva una eficiente razonabilidad de liquidez.

Para la prueba de hipótesis específica 2, se aplicó la prueba de Rho de Spearman, donde el valor de $p = 0,000 < 0,05$, concluyéndose que la gestión del riesgo de exposición se relaciona con la gestión del cobro en empresas de servicio de impresión. Estos resultados coinciden con Guerrero (2013), quien mencionó aspectos importantes dentro del área de crédito y cobranza, el seguimiento continuo que se le da en la cartera de cobranzas, producto de las gestiones del área de ventas, cobranza y dirección, permitiendo así conocer los montos futuros a percibir a exactitud. Por último, Aguilar (2013) en lo que refiere que, la planificación de créditos incide en la fluidez de la liquidez estableciendo factores

determinantes al instante de aprobar decisiones relacionadas con el uso de políticas de crédito.

Para la hipótesis específica 3 se aplicó la prueba de Rho de Spearman, donde el valor de significancia $p = 0.000 < 0.05$, concluyéndose que la gestión del riesgo de recuperación se relaciona con la gestión del cobro. Coincidiendo los resultados con Huamán (2018), quien mencionó que la correcta planificación en las recaudaciones resaltarán en la cobranza siendo cancelado a través de la tasa de interés, ejecución de garantías y comisiones a fin de cubrir los costos específicos.

V. CONCLUSIONES

Al finalizar la presente investigación se concluye que:

Existe relación directa y muy fuerte entre la gestión del riesgo de créditos y la gestión del cobro en empresas de servicio de impresión, San Juan de Miraflores – 2019, análisis detallado en la tabla 19, que mostró un p valor = $0,000 < 0,05$, aceptando la hipótesis alterna; así mismo se muestra un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,960, de signo positivo y muy cerca de 1. Por otro lado se demuestra que, si las empresas gestionan eficientemente la gestión del riesgo de crédito, les permitirá tomar decisiones crediticias, y la precisión al determinar con precisión el riesgo que afecta negativamente el crédito, evaluando el historial financiero y antecedentes financieros de los deudores.

Existe relación directa y fuerte entre gestión de riesgo por incumplimiento y gestión del cobro en empresas de servicio de impresión, San Juan de Miraflores -2019, evidenciado en los resultados mostrado en la tabla 20, muestra un p valor = $0,000 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna; así mismo se muestra un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,881, de signo positivo. Así mismo, al tener una buena gestión del riesgo de incumplimiento le permitirá identificar a las empresas de servicios de impresión quienes son los clientes que están en condiciones de hacer frente a obligaciones cumpliendo las políticas de gestión del cobro a fin de asegurar los pagos dentro del fechas establecidas y permitiendo recuperar el crédito en un periodo corto y no incurrir en otorgar créditos a clientes morosos que perjudiquen el bienestar de la entidad.

Existe relación directa y fuerte entre gestión de riesgo por exposición y gestión del cobro en empresas de servicio de impresión, San Juan de Miraflores -2019, descrita en la tabla 21, muestra un p valor = $0,000 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna; así mismo se muestra un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,860, de signo positivo. Mostrando que la gestión del riesgo de exposición permite reconocer con exactitud el plazo de liquidación de los montos o el monto amortizado en las fechas establecidas de pago e identificar anticipadamente el riesgo y mantener una gestión de cobranza eficiente, bajo niveles de deudas incobrables y acelerando las deudas lentas.

Existe relación directa y muy fuerte entre gestión de riesgo de recuperación y gestión del cobro en empresas de servicio de impresión, San Juan de Miraflores -2019, sustentado en los resultados mostrados en la tabla 22, muestra un p valor = $0,000 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna; así mismo se muestra un coeficiente de correlación Rho de

Spearman = 0,936, de signo positivo y cerca de 1. También, una adecuada gestión del riesgo de recuperación minimiza el riesgo de crédito permite recuperar lo invertido, aplicar las garantías o garantías colaterales, no seguir otorgando crédito por un tiempo, y enfocarnos a otros clientes, y finalmente otorgar en base a lo que puede pagar otorgando plazo de pago accesibles pero que no pongan en riesgo a la entidad.

VI. RECOMENDACIONES

Esta investigación tiene las siguientes conclusiones:

El estudio recomienda que sea fundamental para las entidades de servicio de impresión ubicadas en San Juan de Miraflores practiquen la gestión del riesgo de crédito, mediante reclutación de colaboradores especializados en créditos, con experiencia profesional en la gestión de cobros, a fin de formar comités para crear políticas, emisiones de créditos, y seguimientos de sus pagos para la empresa con el objeto de recuperar, lo más posible, sus activos y minimizar la alta incidencia de cuentas incobrables, deudas lentas, cobros lentos y cualquier otro efecto negativos en la gestión de cobros.

Con respecto a la gestión del riesgo de incumplimiento, las empresas de servicio de impresión mejoren en la calificación crediticia, impago de garantías, relación de solvencia crediticia, montos y plazos concedidos. Obteniendo resultados como un crecimiento constante, rendimiento financiero y recuperación de la cartera.

En referencia a la gestión del riesgo de exposición de empresas de servicios de impresión ubicadas en San Juan de Miraflores, se recomienda: crear una conciencia persistente sobre la importancia del pronto pago de los créditos, a fin de determinar adelantadamente la amortización a un tiempo determinado, y determinar con precisión el vencimiento de crédito estimando su riesgo.

Finalmente, respecto a la gestión del riesgo de recuperación las entidades de servicio de impresión ubicadas en San Juan de Miraflores se recomienda: aplicar las garantías o apoyos colaterales en base a lo que se adeuda, y no otorgar créditos en relación al valor de los activos, sino a su capacidad de pago.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abraira, V., & Pérez, A. (1996). *Métodos Mltivariantes en Biostatística*. (Centro de Estudios Ramón Areces) Recuperado el 29 de Abril de 2019, de http://www.hrc.es/bioest/Reglin_1.html
- Agarana, M. C., Anake, T. A., & Adeleke, O. J. (2014). Application of Linear Programming Model to Unsecured Loans And Bad Debt Risk Control In Banks. *International Journal of Management. Información*, 2(7), 93-102. Recuperado el 29 de Abril de 2019, de www.bestjournal.in/submit_paper.php
- Aguilar, V. H. (2013). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. - Año 2012. *USMP*, 101. Recuperado el 29 de Abril de 2019, de Repositorio Académico: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/653>
- Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación* (7 ed.). Caracas, Venezuela: Ediciones el Pasillo 2011.
- Arunajatesan, S., & Viswanathan, T. R. (2015). *Risk Management and Insurance* (2 ed., Vol. 1). New Delhi, India: Laxmi Publications (P) Ltd. Recuperado el 30 de Abril de 2019, de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1950627&lang=es&site=eds-live>
- BBVA. (2015). *Riesgo de crédito y contraparte*. Recuperado el 11 de Mayo de 2019, de <https://accionistaseinversores.bbva.com/microsites/pilarIII2015/es/3/isc.html>
- Bizuayehu, M. (Mayo de 2015). The Impact of Credit Risk on Financial. *Addis Ababa University*. Recuperado el 14 de Mayo de 2019, de <http://localhost:80/xmlui/handle/123456789/4477>
- Brachfield, P. (2018). *Brachfield Credit & Risk Consultans*. Recuperado el 12 de Mayo de 2019, de <https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/periodo-medio-cobro-las-necesidades-operativas-fondos/>
- Canelo, G. E., Canales, B. M., & Hérnadez, I. C. (2015). Las políticas de venta al crédito y su incidencia en el proceso de crédito y cobranza para compañía Industrial

- Alimenticia S. A. de C. V. *UTEC*, 80. Recuperado el 05 de Mayo de 2019, de <http://repositorio.utec.edu.sv:8080/jspui/handle/11298/218>
- Chau, L., & Nguyen, H. (Marzo de 2019). Collateral Quality and Loan Default Risk: The Case of Vietnam. *Comparative Economic Studies*, 61(1), 103-118. Recuperado el 11 de Mayo de 2019, de https://ideas.repec.org/a/pal/compes/v61y2019i1d10.1057_s41294-018-0072-6.html
- Cordova, M. (2014). *Administración Financiera*. Medellín, España: Urico Ltda.
- Cruz, C., & Gonzales, M. (2014). *Método de investigación*. México, D.F.: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 04 de Diciembre de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=8uLhBAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Díaz, Á., & Luna, A. B. (2015). *Metodología de la investigación educativa*. (Díaz, Ed.) Recuperado el 04 de Noviembre de 2019, de https://books.google.com.pe/books?id=nOQ_CwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=INVESTIGACION+EDUCATIVA+diaz+y+luna&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjBqMGo65HjAhXpqFkKHabsA70Q6AEIKDAA#v=onepage&q&f=true
- Estévez, E. (2019). ¿Conoces el periodo medio de cobro de tu empresa? *Sage Advice*. Recuperado el 12 de Mayo de 2019, de <https://www.sage.com/es-es/blog/conoces-el-periodo-medio-de-cobro-de-tu-empresa/>
- Ferreiro, A., & Longhi, A. L. (2014). *Metodología de la investigación*. Córdoba, Argentina: Encuentro Grupo Editor.
- Garba, S., & Muhammad, K. J. (2014). An Evaluation of the Effect of Credit Risk Management (CRM) on the Profitability of Nigerian Banks. *Journal of Modern Accounting and Auditing*, 10(1), 104-115. Recuperado el 12 de Mayo de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/308723300_An_Evaluation_of_the_effect_of_Credit_Risk_Management_CRM_on_the_profitability_of_Nigerian_Banks
- García, L. V. (2016). *Educación en Fisioterapia: diálogos académicos*. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario. Recuperado el 12 de Mayo de 2019, de

https://books.google.com.pe/books?id=wKMyDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Gómez, W., Gonzales, E., & Rosales, R. (2015). Metodología de la investigación. *Universidad Maria Auxiliadora*, 254. Recuperado el 11 de Mayo de 2019, de <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/96/LIBRO%20METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20-%20REPOSITORIO%20DIGITAL%20UMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guerrero, M. E. (2013). Funciones de un administrador del área de crédito y cobranza en una empresa de alimentos. *Universidad Autónoma*, 77. Recuperado el 04 de Diciembre de 2019, de http://oreon.dgbiblio.unam.mx/F/G5C7CNVJC1MDSBFT7H3KXB7RERITYF5TSV44SSU91G3XEQTKR7-39926?func=find-acc&acc_sequence=001978445
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hu, R., Liu, M., He, P., & Ma, Y. (2019). Can Investors on P2P Lending Platforms Identify Default Risk? *International Journal of Electronic Commerce*, 23(1), 63-84. Recuperado el 11 de Mayo de 2019, de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=34b7c734-07a0-4cca-b806-aa50cd76f84c%40pdc-v-sessmgr06&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT11ZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=133958962&db=bth>
- Huamán, B. R. (2019). Gestión de procesos del área de créditos y cobranzas para mejorar la recaudación en Compañía Nacional de Chocolates de Perú S.A. Lima 2017. *Universidad Privada del Norte*. Recuperado el 11 de Mayo de 2019, de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15040>
- Huang, G. (2017). 黃國輝. 租賃業信用風險評估之實務研究：以T租賃公司為例 / A Study on the Credit Risk Evaluation at T Leasing Company. *Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Sun Yat-sen*, 1-65. Recuperado el 01 de Mayo de 2019, de <https://www.airtilibrary.com/Publication/alDetailedMesh?docid=U0027-2112201715152714>

- Hussain, A. B., & Shorouq, K. E. (Enero-Marzo de 2014). Credit risk assessment model for Jordanian commercial banks: Neural scoring approach. *Review of Development Finance*, 4(1), 20-28. Recuperado el 27 de Abril de 2019, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1879933714000050>
- Ignatitus, J., Hatami-Marbini, A., Rahman, A., Dhamotharan, L., & Khoshnevis, P. (Mayo de 2018). A fuzzy decision support system for credit scoring. *Neural Computing and Applications*, 29(10), 921-937. Recuperado el 11 de Mayo de 2019, de <https://dl.acm.org/doi/10.1007/s00521-016-2592-1>
- INEI. (31 de Julio de 2014). *En el centro de Lima hay mas de 3 mil imprentas*. Recuperado el 31 de Agosto de 2019, de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/en-el-centro-de-lima-hay-mas-de-3-mil-imprentas-7660/>
- Kauna, K. E. (2016). Effect of Credit Risk Management Practices on Financial Performance of Commercial Banks in Kenya. *University of Nairobi*, 57. Recuperado el 14 de Noviembre de 2019, de <https://pdfs.semanticscholar.org/6d4c/95bed4b785401f65a55157b5b5c14f4e168b.pdf>
- Kline, R. (4 de Noviembre de 2016). *Principles and Practice of structural Equation Modeling* (4 ed.). New York: The Guilford Press.
- Luyo, M. (2016). Gestión de cobranzas y la liquidez de la empresa cervecera barbarian S.A.C. *UCV*, 14. Recuperado el 11 de Mayo de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4337/Luyo_DML.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- MEF. (2014). Norma Internacional de Contabilidad 37. Recuperado el 14 de Mayo de 2019, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/NIC_037_2014.
- Mejores Prácticas en Estrategias de cobranza. (Noviembre de 2008). *Acción Internacional Headquarters*, 26, 21. Recuperado el 26 de Noviembre de 2018, de http://smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf
- Mera, R. E. (Diciembre de 2017). Cartera de créditos. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2019, de

<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.html>

Milos, D. S. (2014). *Risk Management : Strategies for Economic Development and Challenges in the Financial System*. New York, EE.UU.: UK.

Ministerio de Finanzas de Rusia. (27 de Julio de 1998). Reglamento Nro 34. Rusia. Recuperado el 01 de Mayo de 2019, de www.econjournals.com/

Morales, J. A., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México, D. F.: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 18 de Noviembre de 2018, de <https://librosenpdf.org/libro-pdf-credito-y-cobranza/>

Mungal, A., & Garbharran, H. L. (Diciembre de 2014). Los desafíos de la administración de efectivo de las pequeñas empresas en una comunidad en desarrollo. *Revista Mediterránea de Ciencias Sociales*, 5(27), 11-21. Recuperado el 29 de Abril de 2019, de <http://openscholar.dut.ac.za/handle/10321/1590>

Muriithi, J. G. (7 de Julio de 2016). Effect of financial risk on financial performance of commercial banks in Kenya. *University of Agriculture and Technology*. Recuperado el 29 de Abril de 2019, de <http://ir.jkuat.ac.ke:8080/bitstream/handle/123456789/2376/Jane%20Gathiga%20Muriithi%20Phd%20Finanace%20Thesis%202016.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Muturi, W., & Namutenda, O. K. (2017). Efecto de las políticas de préstamo sobre el desempeño financiero de las instituciones de microfinanzas en el condado de Kisii, Kenia: un estudio de caso de Kenya Women Finance Trust. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Tecnología de la Información*, 3(8), 2210-2219. Recuperado el 29 de Abril de 2019, de https://www.academia.edu/34940313/EFFECT_OF_LENDING_POLICIES_ON_FINANCIAL_PERFORMANCE_OF_MICROFINANCE_INSTITUTIONS_IN_KISII_COUNTY_KENYA_A_CASE_STUDY_OF_KENYA_WOMEN_FINANCE_TRUST_1

Nigusse, E. (Enero de 2018). Una evaluación de la gestión del riesgo de crédito en la compañía Dashen Bank Share. *St. Mary's University Institutional Repository*. Recuperado el 29 de Abril de 2019, de <http://repository.smuc.edu.et/handle/123456789/4244>

- Nor, B. Z., Mohamad, A. M., & Rabiatul, Z. A. (3 de Diciembre de 2012). The Construct of Sukuk, Rating and Default Risk. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 65, 662-667. Recuperado el 11 de Mayo de 2019, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281205166X?via%3Dihub>
- Notarpietro, A., & Rodano, L. (2016). La evolución de las malas deudas en Italia durante la crisis financiera mundial y la crisis de la deuda soberana: un análisis contrafactual. *Documento ocasional número 350 del Banco de Italia*, 350(1), 1-13. Recuperado el 30 de Noviembre de 2019, de [ssrn.com/abstract=2910341](http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2910341) o <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2910341>
- Ogar, A., Nkamare, S., & Effiong, C. (2014). Commercial bank credit and its contributions on manufacturing sector in Nigeria. *Research Journal of Finance and Accounting*, 5(22), 188-196. Recuperado el 01 de Mayo de 2019, de https://scholar.google.com/citations?user=KcxtryQAAAAJ&hl=en#d=gs_md_cita-d&u=%2Fcitations%3Fview_op%3Dview_citation%26hl%3Den%26user%3DKcxtryQAAAAJ%26citation_for_view%3DKcxtryQAAAAJ%3AeflP2zaiRacC%26tzm%3D-60
- Omondi, J. W. (Setiembre de 2014). The effects of receivable management practices on receivables impairment in sugar companies in Kenya. *Universiti of Nairobi*, 6. Recuperado el 29 de Abril de 2019, de http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/76177/Omondi_The%20effects%20of%20receivable%20management%20practices%20on%20receivables%20impairment.pdf?sequence=3
- Ormazabal, F. (Abril de 2014). Variables que afectan la tasa de incumplimiento de créditos de los chilenos. *Revista de Análisis Económico*, 29(1), 3-16. Recuperado el 01 de Mayo de 2019, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rae/v29n1/art01.pdf>
- Parrales, C. A. (2013). Análisis de índice de Morosidad en la cartera de crédito dell IECE-GUAYAQUIL y propuestas de mecanismos y propuestas de mecanismos de previsión de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas. *Universidad Politecnica Salesiana*, 135. Recuperado el 01 de Mayo de 2019, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>

- Pérez, L. (26 de Octubre de 2017). *Finutive*. Recuperado el 01 de Mayo de 2019, de <https://blog.finutive.com/formacion/periodo-medio-pago-periodo-medio-de-cobro/>
- Quesada, M., & Torres, J. A. (2004). Asociación entre dos variables. Variables cuantitativas y coeficientes de correlación. *Informática Médica*(2), 260-262.
- Ramos, J. A. (2013). *Elabora tu tesis en derecho pre y postgrado* (2 ed.). Lima: San Marcos.
- Remeikiene, R., Gaspareniene, L., & Grigaliune, G. (2016). The issues of the management of receivables: Lithuanian case. *Economics and Culture*, 13(01), 88-96. Recuperado el 01 de Mayo de 2019, de <https://ideas.repec.org/a/vrs/ecocul/v13y2016i1p88-96n9.html>
- Rokotyanskaya, V., Moshchenko, O., Valuiskov, N., & Taranova, N. (Julio de 2018). Aspectos de control y gestión analítica del deudor y depósito de crédito de empresas. *Revista de Ciencias Económicas Aplicadas*, 13(2), 313. Recuperado el 01 de Mayo de 2019, de [http://cesmaa.org/Docs/JAES%20Spring%20Volume%20XIII%20Issue%20\(56\)2018.pdf](http://cesmaa.org/Docs/JAES%20Spring%20Volume%20XIII%20Issue%20(56)2018.pdf)
- Rosario, D. N. (2018). La gestión de calidad de las políticas crediticias reducen la morosidad en la Micro y pequeña empresa, caso BCP Huaraz – 2014. *Universidad Católica Los Ángeles Chimbote*, 133. Recuperado el 01 de Mayo de 2019, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2502>
- Saavedra, M. L., & Saavedra, M. J. (Octubre de 2010). Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca. *Universidad Nacional Autónoma de México*, 259-319. Recuperado el 01 de Mayo de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/328080260_Modelos_para_medir_el_riesgo_de_credito_de_la_banca
- Saez, J. M. (2017). *Investigación Educativa. Fundamento teórico, procesos y elementos prácticos*. Madrid, España: UNED. Recuperado el 01 de Mayo de 2019, de <https://www.casadellibro.com/ebook-investigacion-educativa-fundamentos-teoricos-procesos-y-elementos-practicos-enfoque-practico-con-ejemplos-esencial-para-tfg-tfm-y-tesis-ebook/9788436272185/5301526>
- Salvador, F. (2015). La administración del riesgo de crédito y la morosidad en Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222, Agencia Huamachuco.

Dspace Repository, 112. Recuperado el 01 de Mayo de 2019, de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1013>

Sangeeta, S. S., & Sachin, G. (01 de Setiembre de 2018). To assess and compare the outcome of hamilton anxiety rating scale (ham-a) and zung self rating anxiety scale (zsras) in patients of generalized anxiety disorder taking sertraline tablets. *Indo American Journal of Pharmaceutical*, 1701-1710. Recuperado el 01 de Mayo de 2019, de <https://zenodo.org/record/2530579>

Sigidov, Y., Korovina, M. A., Trubilin, I., Govdya, V., & Vasilieva, N. K. (2016). Creación de provisión para deudas dudosas. *Revista Internacional de Economía y Asuntos Financieros*, 6(4), 1542-1549. Recuperado el 01 de Mayo de 2019, de dergipark.org.tr/ijefi/issue/32045/354684

Sindani, M. N. (2018). Effects of Accounts Receivable Financing Practices on Growth of SMEs in Kakamega County, Kenya. *Expert Journal of Finance*, 6, 1-11. Recuperado el 28 de Abril de 2019, de http://finance.expertjournals.com/ark:/16759/EJF_601sindani1-11.pdf

Tran, T. Q. (2017). Credit Risk Management For and Medium Enterprises at Vietnam Joint Stock Commercial Bank for Industry and Trade (Vietnanbank)-Hanoi Branch. *Repository VNU*, 63. Recuperado el 28 de Abril de 2019, de https://repository.vnu.edu.vn/bitstream/VNU_123/60514/1/CREDIT%20RISK%20MANAGEMENT%20FOR%20SMALL%20AND%20MEDIUM%20ENTERPRISES%20AT%20VIETNAM%20JOINT%20STOCK%20COMMERCIAL%20BANK%20FOR%20INDUSTRY%20AND%20TRADE%20%28VIETINBANK%29.pdf

Trejo, J. C., Rios, H., & Martinez, M. A. (2014). Análisis de la Administración del Riesgo Crediticio en México para Tarjetas de Crédito. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 11(1), 103-121. Recuperado el 28 de Abril de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1665-53462016000100103&lng=es&nrm=iso

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar un proyecto de investigación científica: Cuantitativa, cualitativa y Mixta*. Lima: San Marcos E.I.R.L.

Vargas, A., & Mostajo, S. (5 de Septiembre de 2014). Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basado en calificaciones internas. *Investigación & Desarrollo*, 2(14), 5-25. Recuperado el 12 de Mayo de 2019, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-44312014000200002&lng=es&tlng=es.

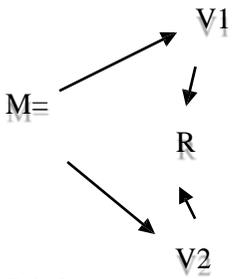
WordPress. (7 de Febrero de 2014). *El blog de crédito y cobranza en las PyMEs*. Recuperado el 24 de Noviembre de 2019, de <https://creditocobranza.wordpress.com/about/>

ANEXOS.

Anexo 1 Matriz de consistencia

Gestión del riesgo de crédito y gestión del cobro, en empresas de servicio de impresión, San Juan de Miraflores - 2019

PROBLEMAS	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1 E INDICADORES	VARIABLE 2 E INDICADORES
¿La gestión del riesgo de crédito se relaciona con la gestión del cobro en empresas de servicios de impresión, San Juan de Miraflores -2019?	Determinar si existe relación entre la gestión del riesgo de crédito y la gestión del cobro en empresas de servicios de impresión, San Juan de Miraflores - 2019	La gestión del crédito si se relaciona en con la gestión del cobro en empresas de servicios de impresión, San Juan de Miraflores -2019	Variable 1: Gestión del riesgo de crédito. <u>Dimensiones</u>	Variable 2: Gestión del cobro. <u>Dimensiones</u>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		
¿La gestión del riesgo de incumplimiento se relaciona con la gestión del cobro en empresas de servicios de impresión, San Juan de Miraflores -2019?	Determinar si existe relación entre la gestión del riesgo de incumplimiento y la gestión del cobro en empresas de servicios de impresión, San Juan de Miraflores -2019	La gestión del riesgo de incumplimiento si se relaciona con gestión del cobro en empresas de servicios de impresión, San Juan de Miraflores -2019	Dimensión 1: Gestión del riesgo de incumplimiento.	Dimensión 1: Periodo de cobro corto.
¿La gestión del riesgo de exposición se relaciona con la gestión del cobro en empresas de servicios de impresión, San Juan de Miraflores -2019?	Determinar si existe relación entre la gestión del riesgo de exposición y la gestión del cobro en empresas de servicios de impresión, San Juan de Miraflores - 2019	La gestión del riesgo de exposición si se relaciona con la gestión del cobro en empresas de servicio de impresión, San Juan de Miraflores - 2019	Dimensión 2: Gestión del riesgo de exposición.	Dimensión 2: Bajo nivel de deudas incobrables.
¿La gestión del riesgo de recuperación se relaciona con la gestión del cobro en empresas de servicios de impresión, San Juan de Miraflores -2019?	Determinar si existe relación entre la gestión del riesgo de recuperación y la gestión del cobro en empresas de servicios de impresión, San Juan de Miraflores - 2019	La gestión del riesgo de recuperación si se relacionan con la gestión del cobro en empresas de servicios de impresión, San Juan de Miraflores -2019	Dimensión 3: Gestión del riesgo de recuperación.	Dimensión 3: Acelerar las deudas lentas.

Diseño y tipo de estudio	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Método de análisis
<p>Tipo de Investigación. Aplicada.</p> <p>Diseño del estudio. NO experimental y de forma transeccional correlacional.</p>  <p>Dónde:</p> <p>M → Simboliza a las 69 empresas del servicio de impresión</p> <p>V1 → Simboliza la variable gestión del riesgo de crédito.</p> <p>V2 → Simboliza la variable gestión del cobro.</p> <p>r → Simboliza la relación entre la gestión del riesgo de crédito y la gestión del cobro en las entidades de servicio de impresión San Juan de Miraflores - 2019</p>	<p>Población:</p> <p>La población de la investigación está agrupada por 69 entidades del rubro servicio de impresión de San Juan de Miraflores.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra es por juicio lo que es semejante a la cantidad de la población, por lo tanto, la muestra está sujeta a 69 entidades del rubro servicio clase impresión, San Juan de Miraflores, por lo que no se utilizará ninguna fórmula</p>	<p>Se manejó la práctica de la encuesta aplicando un instrumento que permitirán identificar la gestión del riesgo de crédito y la gestión del cobro en empresas de servicio de impresión San Juan de Miraflores, 2019</p> <p>Para medir la gestión del riesgo de crédito, está compuesta por las primeras 16 preguntas, y tres dimensiones.</p> <p>Luego las siguientes permiten medir la gestión del cobro, formada por 15 preguntas, y tres dimensiones.</p>	<p>Se empleó un análisis cuantitativo de la información extraída de identificaciones numéricas, utilizándose la estadística descriptiva.</p> <p>Utilizamos como medio estadístico el coeficiente de cálculo Spearman, que deduce la correlación entre las variables.</p>

Anexo 2 Instrumento de recolección de datos

Está dirigida a las entidades de servicio de impresión, San Juan de Miraflores, por ser la localidad fija para el estudio.

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	
“ Gestión del riesgo de crédito y gestión del cobro en empresas de servicio de impresión , San Juan de Miraflores - 2019”	
OBJETIVO: Determinar si existe relación entre la gestión del riesgo de crédito y la gestión del cobro en empresas de servicio de impresión, San Juan de Miraflores -2019	
I. GENERALIDADES: La información a tomar es de carácter altamente confidencial y referencia desconocida (anónimo); por ello no se pedirá datos confidenciales que pongan en riesgo su entidad e integridad. Agradecemos su apoyo por tomarse el tiempo y responder a nuestro cuestionario.	II. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO Área en que desempeña: _____ Actividad a realizar: _____
VARIABLE 1: Gestión del riesgo de crédito.	
Dimensión 1: Riesgo de incumplimiento.	
Marca la respuesta	
1. El personal de la empresa revisa el historial crediticio del deudor e indica el riesgo por incumplimiento de pago. 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	
2. El personal de la empresa informa a las Centrales Privadas de Información de Riesgos la migración negativa de los deudores por riesgos de incumplimiento. 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	

<p>3. El Personal de la empresa, no otorga créditos a clientes reportados con alta exposición al riesgo de incumplimiento.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
<p>4. El personal de la empresa analiza la solvencia crediticia del deudor como riesgo de incumplimiento.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
<p>5. El Personal de la empresa analiza el monto de crédito a conceder, como evaluación al riesgo por incumplimiento.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
<p>6. El personal de la empresa analiza la relación entre el plazo de concesión, como riesgo de incumplimiento.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
<p>VARIABLE 1: Gestión de riesgo de crédito.</p> <p>Dimensión 2 : Riesgo de exposición</p>
<p>7. El Personal de la empresa mantiene amortizaciones de pago dentro de las fechas establecidas como medida de exposición.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
<p>8. El Personal de la empresa conoce anticipadamente el saldo remanente a una fecha definitiva como medida de exposición.</p>

<ul style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
<p>9. El personal de la empresa evalúa el desembolso del cliente a lo largo del periodo como y que este corresponda a su solvencia económica como riesgo de exposición.</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
<p>10. El personal conoce con exactitud los activos que maneja del cliente como riesgo de exposición</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
<p>11. El personal de la empresa estima la pérdida financiera de la empresa como riesgo de exposición si se produce el impago del deudor.</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
<p>VARIABLE 1: Gestión del riesgo de crédito.</p>
<p>Dimensión 2 : Riesgo de recuperación</p>
<p>12. El personal de la empresa ejecuta la garantía cubriendo el monto adeudado como riesgo de recuperación.</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

<p>13. El personal de la empresa estima adecuadamente la tasa de interés y comisiones como riesgo de recuperación.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
<p>14. El personal de la empresa analiza el saldo de crédito en base a la capacidad del deudor como el riesgo de recuperación.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
<p>15. El personal de la empresa no otorga créditos a los clientes que no tengan previstos una segunda fuente de pago como riesgo de recuperación.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
<p>16. El personal de la empresa mantiene prevista las cartas fianzas como riesgo de recuperación.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
<p>VARIABLE 2: Gestión del cobro</p> <p>Dimensión 1 : Periodo de cobro corto</p>
<p>17. Las cuentas por cobrar son liquidadas a un periodo corto, considerando como base fundamental los procedimientos a seguir de la gestión de cobros.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

<p>18. El personal de la empresa analiza el número de fechas que demora en solventar el deudor a fin de determinar si está cobrando dentro de un periodo corto.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
<p>19. El personal de la empresa evita formas de cobro complejas a deudores que se retrasan en el periodo de cobro corto.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
<p>20. El personal de la empresa maneja medios de financiación, como medio de cobro a un periodo corto.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
<p>21. El personal de la empresa evita extender más tiempo el crédito a pagar, a fin de mantener un periodo de cobro corto.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
<p>22. El personal de la empresa hace frente a sus obligaciones comerciales con la cantidad de cobro acumulada dentro de un periodo corto.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

<p>VARIABLE 2: Gestión del cobro</p> <p>Dimensión 2 : Bajo nivel de deuda incobrable</p> <p>23. El personal de la empresa reduce el porcentaje de ventas no garantizadas para reducir la baja de deudas incobrables que mantiene en cartera.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
<p>24. El personal de la empresa mantiene un aumento en las ventas por las bajas deudas incobrables.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
<p>25. El personal de la empresa conlleva a un mayor ingreso económico por el bajo nivel de deudas incobrables.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
<p>26. El personal de la empresa mantiene los costos por deudas incobrables dentro de los límites establecidos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
<p>VARIABLE 2: Gestión del cobro</p> <p>Dimensión 3 : Acelerar las deudas lentas</p> <p>27. El personal de la empresa realiza llamadas telefónicas para acelerar a las deudas lentas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

<p>28. El personal de la empresa visita a los clientes para acelerar a las deudas lentas.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Nunca2. Muy pocas veces3. Algunas veces4. Casi siempre5. Siempre
<p>29. El personal de la empresa aplica medios de cobros para acelerar las deudas lentas.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Nunca2. Muy pocas veces3. Algunas veces4. Casi siempre5. Siempre
<p>30. El personal de la empresa firma contratos con agencias de cobros para acelerar el cobro de las deudas lentas.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Nunca2. Muy pocas veces3. Algunas veces4. Casi siempre5. Siempre
<p>31. El personal de la empresa refinanciar deudas lentas de clientes a fin de acelerar el pago.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Nunca2. Muy pocas veces3. Algunas veces4. Casi siempre5. Siempre

Anexo 3 Validación de *Instrumento de recolección de datos*



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Jorge Luis Flores Bravo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, de la Universidad Cesar Vallejo, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el Título de Contador Público

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: "*Gestión del riesgo de crédito y la gestión de cobro, en las empresas de servicios de impresión, en el distrito de San Juan de Miraflores- 2019*"; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.



Florencia Mestari Martínez
DNI: 1071437120

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Gonzales Matos Marcelo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, de la Universidad César Vallejo, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el Título de Contador Público

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: "Gestión del riesgo de crédito y la gestión de cobro, en las empresas de servicios de impresión, en el distrito de San Juan de Miraflores- 2019"; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.



Ferrel Estari Martinez
D.N.I. 1071437120

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: C.P.C. Mera Portilla Marco Antonio

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, de la Universidad Cesar Vallejo, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el Título de Contador Público

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: "Gestión del riesgo de crédito y la gestión de cobro, en las empresas de servicios de impresión, en el distrito de San Juan de Miraflores- 2019"; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.



Fierro Mustari Martínez
D.N.I. 1071437120



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide riesgo de crédito

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: RIESGO DE INCUMPLIMIENTO													
1	El personal de la empresa conoce el historial crediticio del deudor, a fin de estimar el riesgo por incumplimiento de pago.				✓				✓				✓	
2	El personal de la empresa conoce las Centrales Privadas de Información de Riesgos, como instrumentos de medida de riesgos de incumplimientos				✓				✓				✓	
3	El Personal de Prestamos, no otorga créditos a clientes reportados como exposición de riesgo de incumplimiento.				✓				✓				✓	
4	El personal de la empresa analiza la solvencia crediticia del deudor como riesgo de incumplimiento.				✓				✓				✓	
5	El Personal de la empresa analiza el monto a conceder como crédito de servicios, así como el riesgo de incumplimiento.				✓				✓				✓	
6	El personal de la empresa analiza la relación entre el plazo de concesión, como riesgo de incumplimiento.				✓				✓				✓	
	DIMENSIÓN 2: RIESGO DE EXPOSICIÓN													
7	El Personal de la empresa mantiene amortizaciones de pago dentro de las fechas establecidas como medida de exposición.				✓				✓				✓	
8	El Personal de la empresa conoce anticipadamente el saldo remanente a una fecha determinada como medida de exposición.				✓				✓				✓	
9	El personal de la empresa protege permanentemente la solvencia como medida de exposición.				✓				✓				✓	
10	El personal de la empresa racionaliza el uso de sus recursos como medida de exposición.				✓				✓				✓	
11	El personal de la empresa evalúa los resultados obtenidos como medida de exposición.				✓				✓				✓	



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 3: RIESGO DE RECUPERACIÓN													
12	El personal de la empresa ejecuta la garantía cubriendo el monto adeudado como riesgo de recuperación.				/				/				/	
13	El personal de la empresa evalúa el valor de los activos fijos a fin de garantizar los riesgos de recuperación.				/				/				/	
14	El personal de la empresa determina el monto de crédito de servicios en base a la capacidad del cliente como riesgo de recuperación.				/				/				/	
15	El personal de la empresa no otorga créditos a los clientes que no tengan previstos una segunda fuente de pago como riesgo de recuperación.				/				/				/	
16	El personal de la empresa mantiene prevista las cartas fianzas como riesgo de recuperación.				/				/				/	

Certificado de validación de contenido del instrumento que mide gestión de cobro

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MO	O	A	MA	MO	O	A	MA	MO	O	A	MA	
DIMENSIÓN 1: PERIODO DE COBRO CORTO														
1	Las cuentas por cobrar se cobran en un periodo corto, por el personal de la empresa, considerando como base fundamental a los procedimientos a seguir de la gestión de las cuentas por cobrar.													
2	El personal de la empresa analiza el número de días que tarda en pagar el deudor a fin de determinar si está cobrando dentro de un periodo corto.													
3	El personal de la empresa evita formas de cobro complejas a deudores que se retrasan en el periodo de cobro corto.													
4	El personal de la empresa maneja medios de financiación, como medio de cobro dentro en un periodo corto.													
5	El personal de la empresa evita extender más tiempo el crédito, a fin de mantener un periodo de cobro corto.													
6	El personal de la empresa hace frente a sus obligaciones comerciales con la cantidad de cobro acumulada dentro de un periodo corto.													
DIMENSION 2: BAJO NIVEL DE DEUDAS INCOBRABLES														
7	El personal de la empresa mantiene un mayor grado de competitividad por la baja de deudas incobrables que mantiene en cartera.													
8	El personal de la empresa mantiene un aumento en las ventas por las bajas deudas incobrables.													
9	El personal de la empresa conlleva a un mayor ingreso económico por el bajo nivel de deudas incobrables.													
10	El personal de la empresa mantiene los costos por deudas incobrables dentro de los límites establecidos.													



Observaciones: _____

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

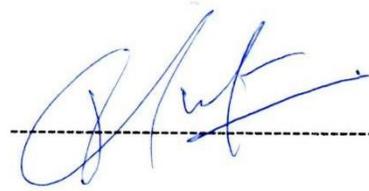
Apellidos y nombres del juez validador *CONZUEVA MATEO MARCOLO* DNI: *08711426*

Especialidad del Validador: *FINANZAS*

Lima, *31* de *05* del 2019

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** 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



Observaciones: EL INSTRUMENTO ES APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. JORGE LUIS FLORES BRAVO DNI: 06053898

Especialidad del Validador: CONTADOR - ECONOMISTA

Lima, 28 de Mayo del 2019

¹PortInenci1: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Rolov1nci1: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del construido
³Cl1rldid: 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



Dr. Jorge Luis Flores Bravo

Anexo 4 Base de datos de las variables gestión del riesgo de crédito y la gestión del cobro

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	
1	1	2	5	4	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	
2	2	2	4	5	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
3	1	2	5	4	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	
4	2	2	4	5	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	
5	2	1	4	5	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
6	2	1	5	5	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
7	2	1	4	5	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	
8	2	2	5	4	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	
9	2	2	4	5	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	
10	2	2	5	5	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	
11	1	1	4	5	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	
12	2	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	
13	2	1	4	5	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	
14	2	2	4	4	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	
15	2	1	5	5	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	
16	1	1	5	4	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	
17	2	1	5	4	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	
18	1	1	4	4	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	
19	1	1	5	4	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	
20	1	1	5	5	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	
21	1	2	5	5	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	
22	2	1	4	5	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	
23	1	1	5	4	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	
24	3	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	4	2	3	2	3	
25	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	
26	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	3	4	2	
27	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	4	3	4	3	3	2	4	3	2	2	3	2	
28	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	4	4	
29	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	
30	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	2	
31	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	3	3	4	
32	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	4	2	4	2	3	2	

Anexo 5 Relación de empresas de servicio de impresión.

Imprentas autorizadas SOL a nivel nacional (Actualizado al 30-Mayo-2019 a las 1:00)

Archivos descarga imprentas autorizadas SOL

Descargar Archivo Excel(xls) ImpAut_XLS.zip

Descargar Archivo Texto(txt) ImpAut_TXT.zip

<< Anterior		100 de 3819				Siguiente >>	
RUC	Razón social	Dirección	Departamento	Provincia	Distrito	Teléfonos	Fax
20511588651	ALINGRAF EIRL	URB. STA RAQUEL - 2 ETAPA (AHORA CALLE RENEE DESCARTES 107)	LIMA	LIMA	ATE	2471466 / - / 996909002	-
20455431965	ALKI GRAPH E.I.R.L.	CAL. DEAN VALDIVIA 408 119 (EDIF. ASO. PEQ. COMERC. JUAN XXIII)	AREQUIPA	AREQUIPA	AREQUIPA	220690 / - / 958858689	-
20603514875	ALKY COLOR SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ALKY COLOR S.A.C.	CAL. DEAN VALDIVIA 408 3 (GALERIA JUAN XXIII- 1ER PISO)	AREQUIPA	AREQUIPA	AREQUIPA	- / - / 958858689	-
20551980392	ALL GRAF S.A.C.	AV. SAENZ PEZA 364	PROV. CONST. DEL CALLAO	PROV. CONST. DEL CALLAO	CALLAO	4534828 / 4294787 / 981182866	-
20516999048	ALL PRINT SHOP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	CAL. 68 A.H. CRUZ DE MOTUPE 2DA ETAPA (2DA ETAPA)	LIMA	LIMA	SAN JUAN DE LURIGANCHO	7233446 / - / 939433948	-
10069815877	ALLEN SALCEDO ALBERTO DOUGLAS	CAL. GENARO CASTRO IGLESIAS 811 201 URB. AURORA	LIMA	LIMA	MIRAFLORES	2432701 / - / 997262368	-
20600834402	ALLGRAFIC S.A.C.	CAL. MANUEL V. ARIAS 165 URB. PAMPLONA BAJA	LIMA	LIMA	SAN JUAN DE MIRAFLORES	3422865 / - / 925254826	-
10094077198	ALMENARA HUAYTA GIOVANNA TRINIDAD	AV. LOS EUCALIPTOS 1298 URB. LOS ROBLES (FRENTE MUNICIPALIDAD SANTA ANITA)	LIMA	LIMA	SANTA ANITA	3830812 / - / 994015807	-
20527346658	ALPHA SERVICIOS GRAFICOS S.R.L.	AV. INFANCIA 416 (FRENTE A SUBCAFAE)	CUSCO	CUSCO	WANCHAQ	241386 / 650069 / 984855388	263722
20298521203	ALPIGRAF SYSTEM SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	AV. ARICA 552 130 URB. BREVA	LIMA	LIMA	BREVA	4239091 / - / 996921226	-
20543404510	ALPRINT EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	URB. VILLA VERDE ETAPA B	LIMA	LIMA	PACHACAMAC	2523734 / - / 944255080	-
20513416351	ALTAMIRA GRAFICA S.R.L.	AV. PERU 1887 URB. SAN MARTIN DE PORRES (ALT.PUENTE DUEÑAS)	LIMA	LIMA	SAN MARTIN DE PORRES	5710805 / - / 994006177	-
20554227024	ALTER CASSU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ALTER CASSU S.A.C.	JR. CASTROVIRREYNA 387 URB. AZCONA (ENTRE CDRA 9 Y 10 AV. BRASIL)	LIMA	LIMA	BREVA	3301645 / - / 978518676	-
10080060128	ALVA HUARIPATA ANTEOR	CAL. LAS GARDENIAS 184 URB. LA ALBORADA (A TRES CUADRAS HOSR. SERGIO BERNALES)	LIMA	LIMA	COMAS	7517078 / - / 947883691	-
10178392242	ALVAN PEREIRA PABLO ENRIQUE	JR. BOLIVAR 963 CERCADO	LA LIBERTAD	TRUJILLO	TRUJILLO	231926 / 282145 / 949028192	-
10329097205	ALVARADO BARRUETO ANA ESTELA	JR. ELIAS AGUIRRE 529 CASCO URBANO	ANCASH	SANTA	CHIMBOTE	341432 / - / 998394969	-
10156238487	ALVARADO DE BUSTAMANTE MARIA ELENA	CAL. BOLOGNESI 160	LIMA	BARRANCA	BARRANCA	5060762 / - / 990778930	5060762
10239127296	ALVARADO GONZALES FELIX	CAL. TRES CRUCES DE ORO SN T105 C.C. LA FRONTERA (1ER PISO ENTRANDO DERECHA 3RA TIENDA)	CUSCO	CUSCO	CUSCO	254941 / - / 974770081	-
10072374989	ALVARADO JIMENEZ PERSHIN FLAVIO	AV. ARNALDO MARQUEZ 1066 K-2	LIMA	LIMA	JESUS MARIA	4319221 / - / 999834053	4319221
10707801943	ALVARADO MALDONADO ZACK KEVIN	JR. AUGUSTO B. LEGUIA C-5 (CUADRA 5 FRENTE A HOSTAL AMAZONAS REAL)	SAN MARTIN	BELLAVISTA	BELLAVISTA	- / - / 943857655	-

Anexo 6 Evidencia de encuesta.



Anexo 7 Solicitud municipal Poblacional.

Lima, 25 de Junio de 2019

Señor

María Cristina Nina Gamarra

Alcalde de la Municipalidad de San Juan de Miraflores

Presente.-

Ref.: Pedido de Acceso a la Información Pública

De mi consideración:

La presente es para solicitar, en ejercicio de mi derecho de acceso a la información pública reconocido en inciso 5 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú y el artículo 7 del T.U.O. y Acceso a la Información Pública, copia simple/ fedateada / correo electrónico de la siguiente información:

- a) Una lista de todas las empresas de servicio de impresión del distrito de San Juan de Miraflores que estén en funcionamiento hasta la fecha. Listado con nombres y direcciones.

La presente solicitud se realiza conforme a lo dispuesto por el artículo 10 del Reglamento y Acceso a la Información Pública; por lo que solicito a usted, se sirva disponer se me proporcione la información indicada.

Atentamente,



Fiorella Mantari Martinez

D.N.I.: N° 71437120

Dirección: Av. 27 de Noviembre Mz. G Lte. 26, Trebol Azul

E-mail: fiorellamantarimartinez2@gmail.com

Celular: 934503831

MUNICIPALIDAD DISTRITAL SAN JUAN DE MIRAFLORES SUB GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTOS Y TRANSPARENCIA	
La recepción del presente se acredita la aceptación del mismo	
27 JUN 2019 N° 4	
Exp. N°	30410-15
Solicitud	
Horas	08:16
Firma	

Anexo 8 *Acta de aprobación de originalidad de tesis.*

Anexo 9 *Porcentaje de Turnitin.*

Anexo 10 *Autorización de publicación de tesis.*

Anexo 11 Resultados descriptivos – Gráficas de las tablas de frecuencias.

Figura N° 1. Gestión del riesgo de crédito (V1) Agrupada

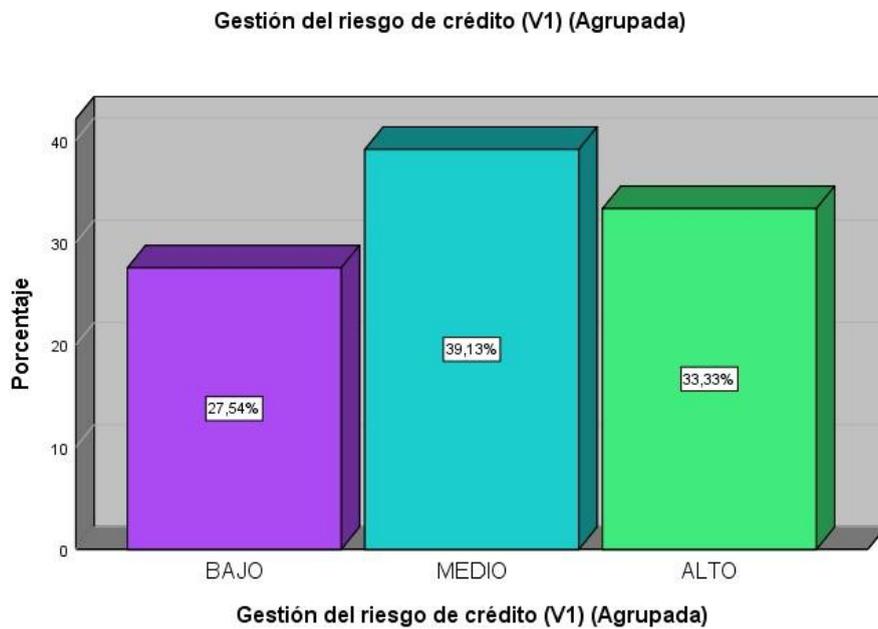


Figura N° 2. Gestión del cobro (V2) (Agrupada)

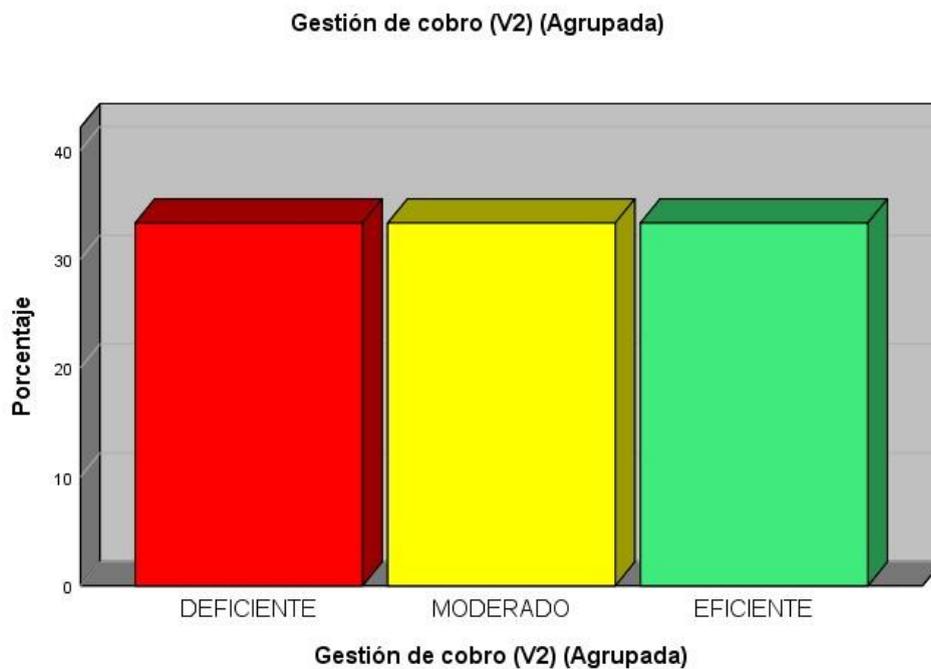


Figura N° 3. Gráfico de gestión del riesgo de incumplimiento (V1D1) (Agrupada)

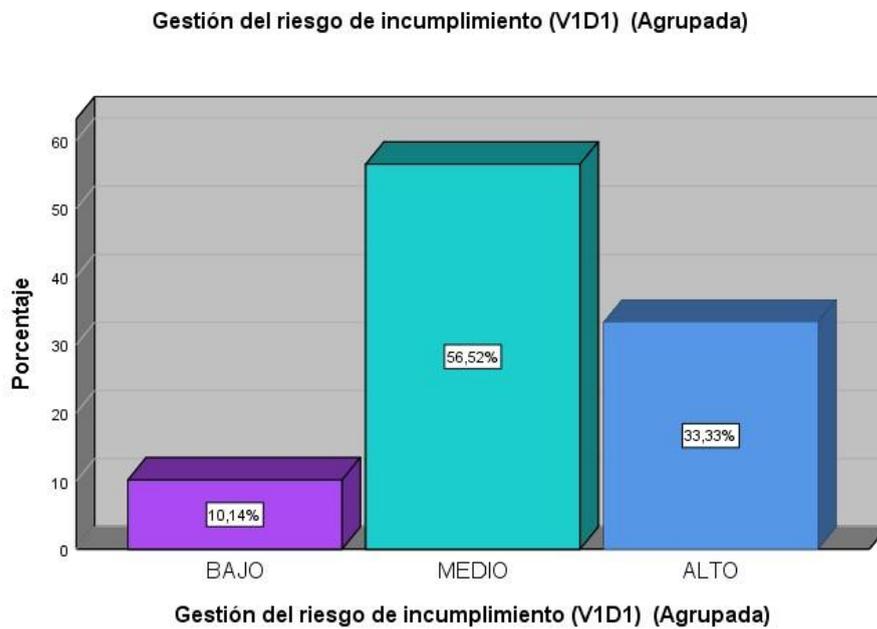


Figura N° 4. Gráfico de gestión del riesgo de exposición (V1D2) (Agrupada)



Figura N° 5. Gráfico de gestión del riesgo de recuperación (V1D3) (Agrupada)

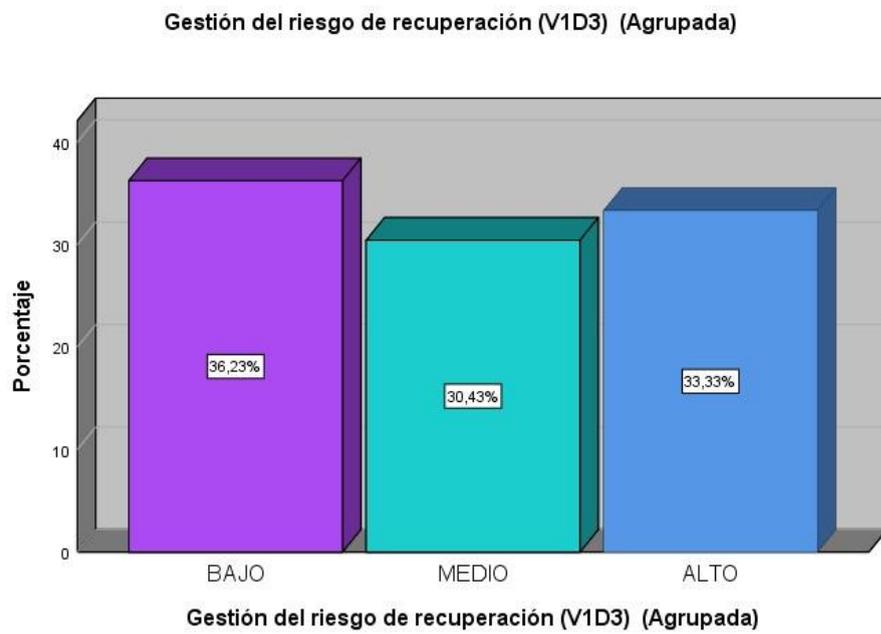


Figura N° 6. Gráfico de periodo de cobro corto (V2D1) (Agrupada)

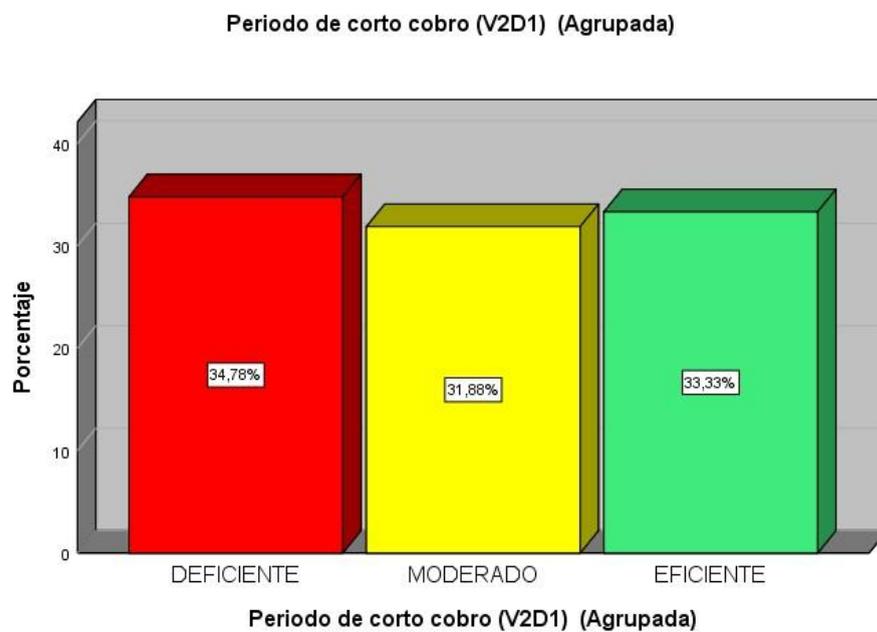


Figura N° 7. Gráfico de bajo nivel de deudas incobrables (V2D2) (Agrupada)

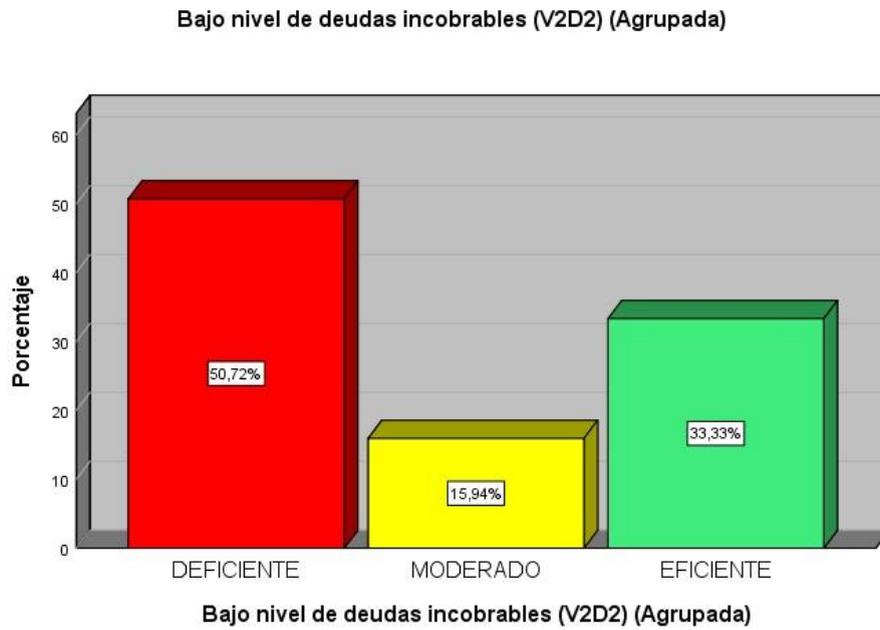


Figura N° 8. Gráfico de Acelerar deudas lentas (V2D3) (Agrupada)

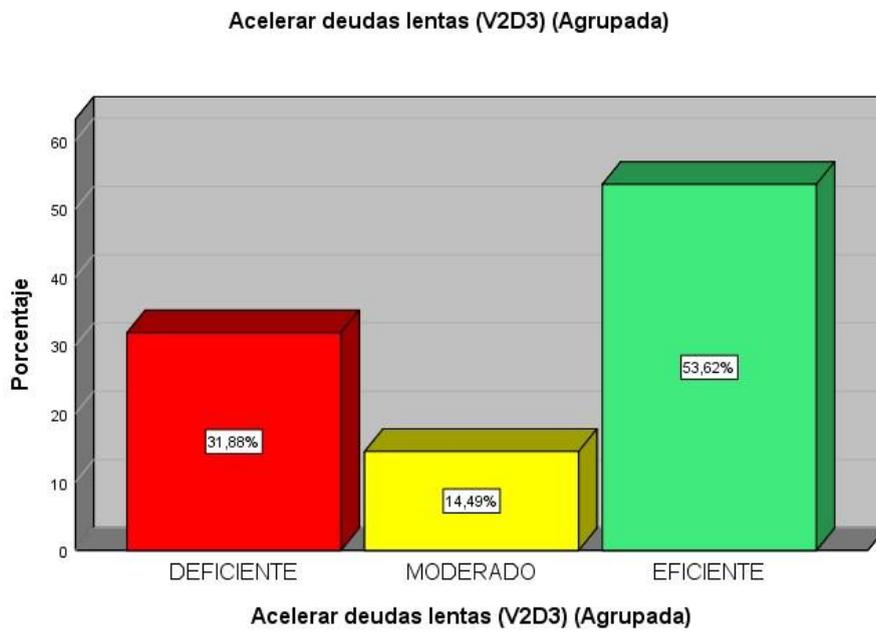


Figura N° 9. Tabla cruzada de gestión del riesgo de crédito y la gestión del cobro

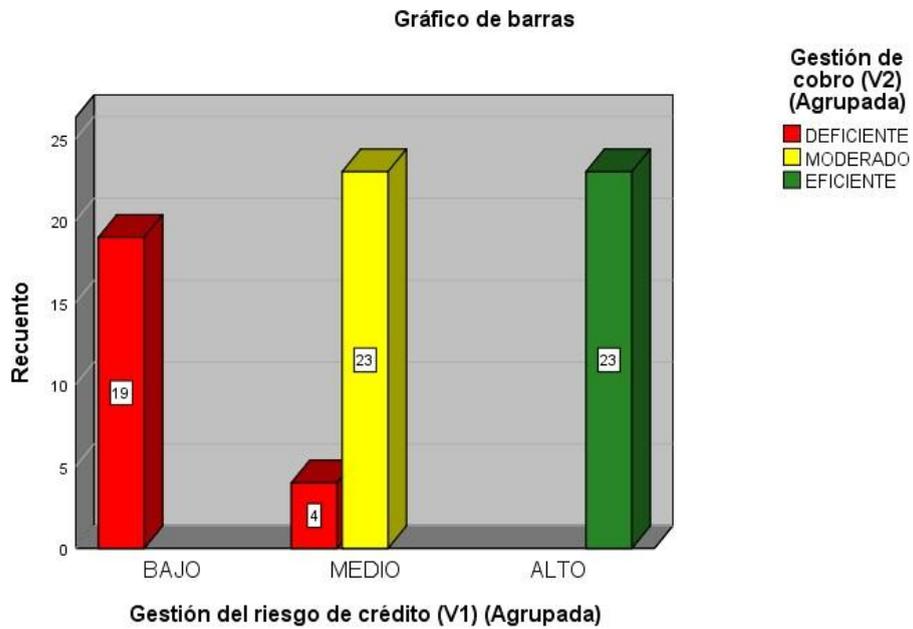


Figura N° 10. Tabla cruzada de gestión del riesgo de incumplimiento y la gestión del cobro

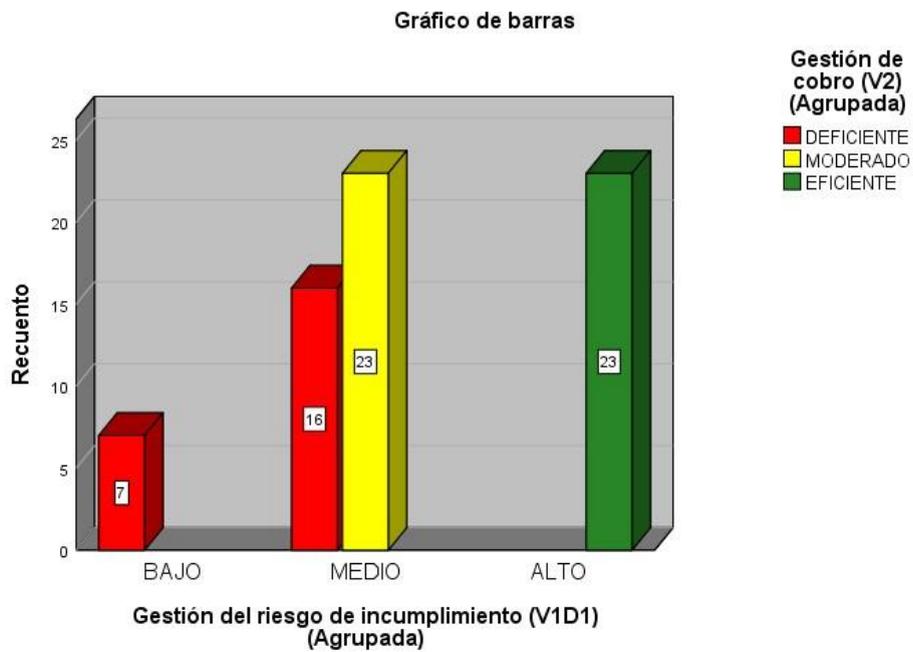


Figura N° 11. Tabla cruzada de la gestión del riesgo de exposición y la gestión del cobro

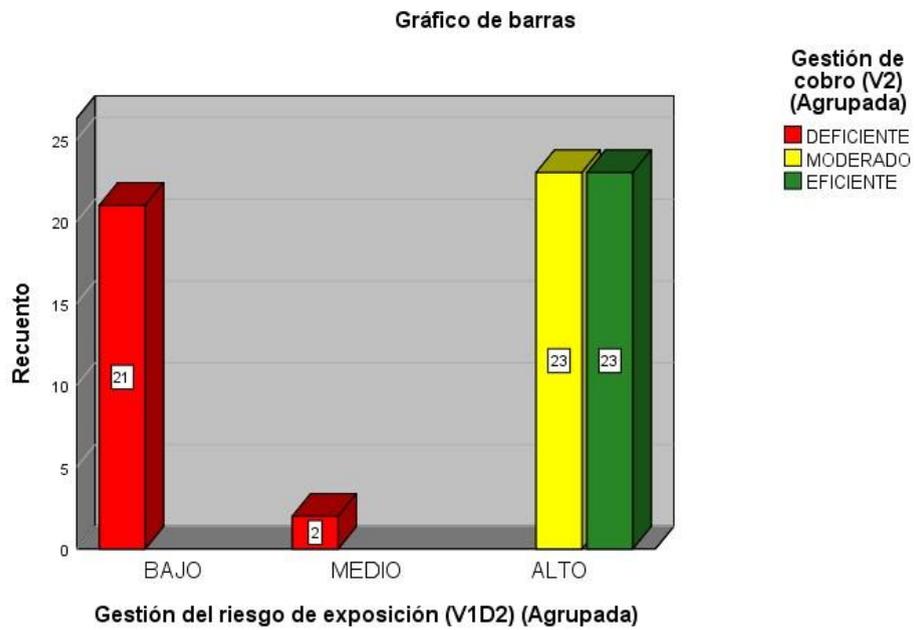
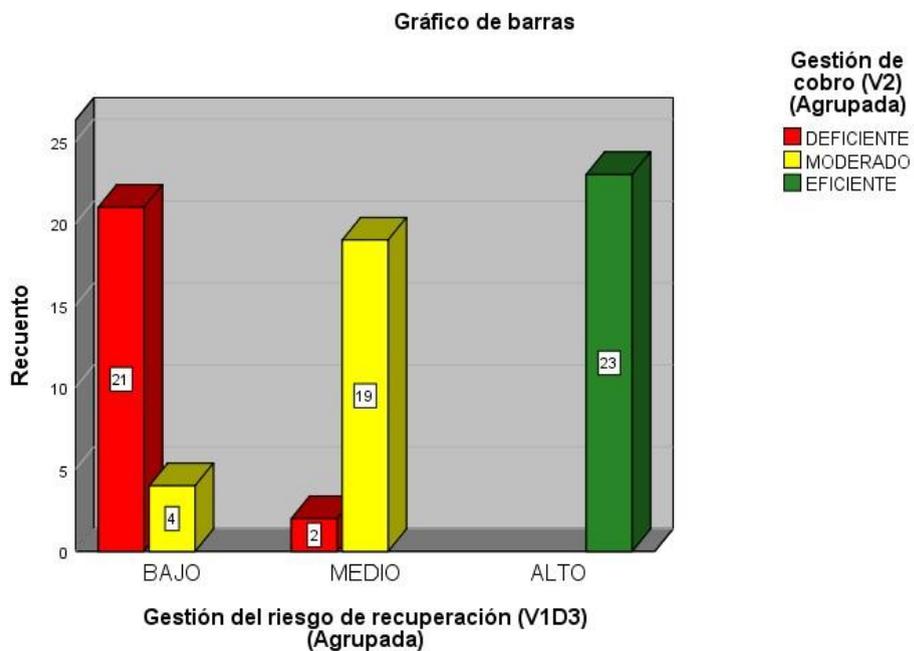


Figura N° 12. Tabla cruzada de la gestión del riesgo de recuperación y la gestión del cobro



ANEXO 12 Autorización de la versión final del trabajo de investigación