

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

TESIS

**LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD EN LA EPS EMAPA-HUACHO,
AÑO 2017**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

Bach. FLORIAN NAVARRO, LILIAN STEFANY

ASESOR:

DR. TIMOTEO SOLANO ARMAS

HUACHO – PERÚ

2018

DEDICATORIA

A Dios, mis padres y hermana por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Todo esto ha sido posible gracias a ellos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a mis padres que han dado todo el esfuerzo para que ahora este culminado esta etapa de mi vida, dar las gracias por apoyarme en todos los momentos difíciles de mi vida tales como la felicidad, la tristeza, porque ellos siempre han estado junto a mí y gracias a ellos soy lo que soy ahora soy, gracias al esfuerzo de ellos y la mía ahora puedo ser una gran profesional y seré un gran orgullo para ellos y para todos los que confiaron en mí.

ÍNDICE

ÍNDICE.....	iii
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	2
1.2. Formulación del Problema.....	3
1.2.1. Problema General.....	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. Objetivos de la Investigación.....	3
1.3.1. Objetivo General.....	3
1.3.2. Objetivos Específicos.....	3
1.4. Justificación de la Investigación	4
CAPITULO II.....	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes de la investigación	5
2.1.1. Antecedentes Nacionales	5
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	8
2.2. Bases teóricas.....	10
2.2.1. La morosidad	10
2.2.2. La rentabilidad	24
2.3. Definiciones conceptuales	37
2.3.1. La morosidad	37
2.3.2. La rentabilidad	39
2.4. Formulación de hipótesis	42
2.4.1. Hipótesis general.....	42
2.4.2. Hipótesis específicas.....	42
CAPITULO III	43
METODOLOGÍA.....	43
3.1. Diseño de la investigación	43
3.2. Población y muestra.....	43

3.2.1. Población.....	43
3.2.2. Muestra	44
3.3. Operacionalización de las variables.....	45
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.4.1. Técnicas	46
3.4.2. Técnica de la encuesta	46
3.4.3. Procesamiento estadístico y análisis de datos.....	46
3.4.4. Técnicas para el procesamiento de la información	46
3.4.5. Confiabilidad del instrumento.....	47
CAPITULO IV	48
RESULTADOS	48
4.1. Presentación de cuadros.....	48
4.2. Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov	56
4.3. Contratación de hipótesis	57
CAPITULO V	61
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
5.1. Discusión	61
5.2. Conclusiones.....	66
5.3. Recomendaciones	67
CAPITULO VI.....	68
FUENTES DE INFORMACIÓN	68
6.1 Fuentes Bibliográficas	68
6.2 Fuentes Documentales	68
6.3 Fuentes Electrónicas	70
ANEXOS.....	71

RESUMEN

La investigación tiene como **objetivo** determinar la incidencia de la morosidad en la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017.

Metodología: La investigación fue de tipo correlacional causal y un método de investigación deductivo, con enfoque cuantitativo. El diseño fue no Experimental-Transversal, **Resultados:** La población de estudio fue de 600 usuarios morosos de la EPS Emapa Huacho, de lo cual se tomó una muestra aleatoria 145 usuarios de la EPS Emapa Huacho. Se aplicó un cuestionario para recopilar la información.

En esta tesis se determinó con un nivel de confianza del 95% que como se observa en la Tabla 10 la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, Existe una relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.297, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

Conclusión: se observa en la Tabla 11 la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, Existe una relación significativa entre el retraso en el cumplimiento de pagos y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.221, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

Palabras claves: La morosidad y la rentabilidad

ABSTRACT

The objective of the research is to determine the incidence of delinquency on profitability in the EPS Emapa Huacho, 2017.

Method: The investigation was of causal correlational type and a deductive research method, with a quantitative approach. The design was not Experimental-Transversal, Methodology. The study population was 600 delinquent users of the EPS Emapa Huacho, from which a random sample was taken 145 users of the EPS Emapa Huacho. A questionnaire was applied to collect the information.

In this thesis was determined with a confidence level of 95% that as observed in Table 10 the asymptotic significance 0.000 is less than the level of significance 0.05, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted (hypothesis of the researcher) . That is, there is a significant relationship between delinquency and profitability in the EPS Emapa Huacho, year 2017. In addition, Spearman's Rho correlation is 0.297, according to the Bisquerra scale said correlation is positive and low. Conclusion: shown in Table 11, the asymptotic significance 0.000 is less than the level of significance 0.05, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted (researcher's hypothesis). That is, there is a significant relationship between the delay in compliance with payments and profitability in the EPS Emapa Huacho, 2017. In addition, Spearman's Rho correlation is 0.221, according to the Bisquerra scale said correlation is positive and low.

Keywords: Late payment and profitability

INTRODUCCIÓN

En esta investigación se revisa la problemática generada entre la morosidad y la rentabilidad en la EPS EMAPA Huacho, cuya estrategia de cobranza a los usuarios no logra resultados esperados en la rentabilidad de la Empresa en mención, además los usuarios no toman conciencia de que la morosidad no permite brindar un servicio de calidad y el desarrollo sostenible de la empresa.

La investigación se realizó durante el año 2017 en donde se aplicó una encuesta a los usuarios de la empresa sobre el nivel de conocimiento de la morosidad y la rentabilidad.

A continuación, presento los resultados de la investigación con su respectiva estructura de estudio:

La presente investigación se estructura en seis capítulos: En el Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, donde se describe la realidad problemática, se formulan las interrogantes, así como los objetivos. Así mismo Se da cuenta de la justificación teórica y práctica es presentada con las limitaciones y viabilidad de la investigación.

En el Capítulo II, se presenta el marco teórico, análisis de los antecedentes de la investigación, bases teóricas, definiciones conceptuales y la formulación de la hipótesis. En este capítulo se analiza a detalle las variables de la investigación.

En el Capítulo III, se presenta el diseño metodológico, enfoque, tipo de estudio y método de investigación, definición de la población y muestra, operacionalización de las variables, así como las técnicas de recolección de datos. Dentro de la presentación de los instrumentos se detalla el análisis.

En el Capítulo IV, se presentan el análisis de los resultados de la información, en tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones.

En el Capítulo V, se incorpora las conclusiones, recomendaciones e implicancias con respecto a las variables en estudio.

Finalmente, las fuentes de información son incluidas, así como los anexos, donde se contemplan los instrumentos desarrollados para cumplir con los objetivos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Se puede apreciar que en la actualidad existe un número considerable de usuarios que integran la cartera morosa (pesada) de la EPS. EMAPA HUACHO. Años tras años se viene incrementando, tal es que para el 2017 las cuentas por cobrar se han incrementado considerablemente el porcentaje %, comprendida por deudas por servicios de agua, alcantarillado y servicios colaterales.

La forma tradicional de atender este problema ha sido buscar la regularización de la deuda por voluntad propia de usuario quien tenía que visitar las instalaciones de la empresa, cosa totalmente errada, lo que se tiene que realizar es una política y/o estrategia de cobranza, con la finalidad de recuperar la deuda a los clientes “morosos”.

La gran mayoría de los clientes deudores en situación inactiva y/o cortada que figuran en la base de datos del Sistema Comercial Integrado (SICI), ya han fallecido, han vendido la propiedad encontrándose actualmente en posesión de otra persona, también se pudo encontrar en el campo muchos de los predios están deshabitado, siendo terrenos solares y/o baldíos, se encontró casos de duplicado en un mismo predio debiendo reconocer que erróneamente se creó un nuevo código y una nueva conexión de usuarios que ya contaban con sus conexiones de agua que mantiene deuda con la EPS, situación que a la fecha hace muy imposible su cobranza, en algunos casos se han rehabilitado clandestinamente sus servicios, incrementándose tanto el clandestinaje de los servicios como la morosidad.

Mencionando los problemas más comunes en EPS EMAPA HUACHO como:

- Descuido por parte de los gerentes hacia los clientes morosos
- Clandestinaje de agua.
- Códigos catastrales que no existen.
- Falta de actualización de los titulares de los predios
- Orientación hacia el cliente por el consumo, medidor, zonas etc.
- Mal rendimiento de los operarios.
- Mal trato e información hacia los clientes por parte de los operarios.
- Corto tiempo de agua en zonas alejadas.

Teniendo estos problemas de morosidad por parte de los clientes de EMAPA HUACHO se realizará un estudio para que no haya incidencias en la rentabilidad de la empresa EMAPA HUACHO que conlleva a una deuda por parte de los clientes a un monto grande que trae consecuencias a la empresa.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera incide la morosidad en la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera incide la identidad en la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017?
- b) ¿De qué manera incide las deudas incobrables en la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017?
- c) ¿De qué manera incide el incumplimiento de pagos en la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017?
- d) ¿De qué manera incide la falta de interés y orientación por el cliente en la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar cuál es la incidencia de la morosidad en la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar de qué manera la identidad incide en la identidad en la rentabilidad en la EPS emapa Huacho, año 2017
- b) Determinar de qué manera las deudas incobrables incide en la identidad en la rentabilidad en la EPS emapa Huacho, año 2017
- c) Determinar de qué manera el incumplimiento de pagos incide en la

identidad en la rentabilidad en la EPS emapa Huacho, año 2017

- d) Determinar de qué manera la falta de interés y orientación por parte del cliente incide en la identidad en la rentabilidad en la EPS emapa Huacho, año 2017

1.4. Justificación de la Investigación

Por su conveniencia, la investigación busca conocer la realidad que enfrenta EPS EMAPA HUACHO con respecto a la morosidad por parte de los clientes y así de esta manera analizar de qué manera influye la morosidad y la rentabilidad en EPS EMAPA HUACHO siendo un tema de mucha importancia para emapa.

Por su valor teórico, la investigación contribuirá con la información que será de utilidad a las empresas prestadoras de servicios, sobre la influencia de la morosidad y la rentabilidad, sobre la importancia de los proyectos de cobro a clientes morosos y no optar por la forma tradicional de cobro a morosos (que los clientes vallan por sí mismo a las oficinas de emapa huacho).

Por último, se justifica por su aporte científico debido que se está planteando un instrumento científico de recolección de datos que ayudara a otras investigaciones enfocadas en las empresas prestadoras de servicio que buscan mejorar su rentabilidad como consecuencia de la morosidad, el cual está respaldado por una base teórica de diferentes autores.

Asimismo, el estudio servirá como base teórica para otros estudios similares, que se realicen para las organizaciones públicas o privadas, de las diferentes regiones de nuestro país.

CAPITULO II

MARCO TÉORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

(Bermudez , O. y Velasquez , N., 2013) en la tesis titula “La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la asociación de apoyo a pequeños negocios «Perpetuo Socorro» en Chimbote, 2013”, desarrollado en la ciudad de Chimbote, tuvo como objetivo central determinar cuál es la morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la asociación de apoyo a pequeños negocios «Perpetuo Socorro» en Chimbote 2013, aplicando metodologías de encuesta y cuestionario, llegando a la conclusión: a) Se ha determinado que la morosidad del año 2013 fue de 15,8%, mayor que la del 2012, que fue de 7,1%. Esto demuestra una incidencia negativa en la rentabilidad, la misma que ha disminuido en 8,7% comparando ambos periodos. Esto se debe a que los clientes recurrentes dejan de cumplir con sus obligaciones. b) Se ha determinado que los niveles socioeconómicos que componen la cartera de clientes está compuesta mayormente por quienes tienen grado de instrucción secundaria (60%) y por quienes tienen un nivel promedio de ingreso de 0 a S/.500.00 soles y los que tienen un nivel de gastos de 0 a S/.500.00 soles. c) Se ha determinado que la zona con mayor riesgo de incobrabilidad es Miraflores Bajo y la zona donde existen más prestatarios morosos es 10 de Setiembre. d) Se ha determinado que no cuentan con un sistema de clasificación de clientes. Realizan la selección de manera empírica, lo cual repercute también en el índice de morosidad, ya que depende de esta selección para determinar la capacidad de ingreso y pago de cada prestatario. Asimismo, se pudo determinar que no cuenta con un programa de cuentas corrientes, el cual permitiría una obtención más rápida y eficaz de la información, así como de los reportes para los análisis financieros. e) Con la falta de lo mencionado en el párrafo anterior, la obtención del índice de morosidad resulta un poco ambiguo. Esta información fue obtenida a través de otro instrumento: la guía de entrevista realizada al Oficial de micro finanzas de la Asociación, así se conoció que el índice de morosidad es igual a 15,8% promedio. Aplicando el indicador de morosidad, cartera atrasada,

podemos obtener la siguiente ratio: C.V. Colocaciones vencidas: C.P. Colocaciones judiciales: No hay, TC: Total créditos vigente: S/. (por prestatarios), Cálculo del Ratio, $CV+CP = 56\ 969.33 \times 100 = 15.8\ %$ morosidad, TC 361 079.60, el porcentaje de morosidad 15,8% proporcionado por el Oficial de micro finanzas representa S/. 56 969.33 soles. Con la finalidad de conocer y describir los factores que determinan el nivel de morosidad de la Asociación de Apoyo a Pequeños Negocios Perpetuo Socorro de Chimbote, se diseñó el instrumento (encuesta) que permitió identificar de manera precisa los factores y cuáles de ellos tienen mayor incidencia en el incumplimiento de pagos de los prestatarios. Dichos factores en un porcentaje mayor corresponden a la pérdida en el negocio, enfermedad, accidente, pérdida de empleo, préstamos para terceros y fallecimiento familiar. De esta forma se entiende que el retraso en el cumplimiento de sus pagos se debe mayormente a factores económicos y sociales, y no a factores naturales y/o financieros.

(Quispe, M, 2013), en su tesis titulada para para optar el título profesional de Contador público, titulada "administración del riesgo crediticio y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582, periodo 2013", desarrollada en la universidad nacional de Huancavelica, tuvo como objetivo Describir cómo es la administración del riesgo crediticio y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, periodo 2013, aplicando metodologías de encuesta y cuestionario, llegando a las conclusiones: a) Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis general a través de la Tabla de Contingencia (Administración del Riesgo Crediticio * Morosidad), además de las tablas de contingencia conclusiones (Políticas de Crédito * Morosidad) y (Herramientas de Evaluación de Crédito * Morosidad) nos proporcionan evidencia suficiente para concluir en que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582 en el periodo 2013 si se administra efectivamente los riesgos crediticios entonces minimizaremos la morosidad. Considerando además que según la Tabla N° 06 sólo el 13.5% de los socios dicen que hay una buena administración del riesgo de crédito y el 86.5% dicen que no hay una buena administración; Tabla N° 22 el 100% de los trabajadores saben que

es un riesgo crediticio; Tabla N° 23 el 90% de los trabajadores dicen que no hay una buena administración de riesgo de crédito; Tabla N° 25 el 76% de los trabajadores manifiestan que la mora es causada por errores en la organización; Tabla N° 26 el 45% de trabajadores manifiestan que la mora es causada en el proceso de evaluación y el 55% dicen que no; Tabla N° 27 el 47% de los mismos mencionan que la mora es causada en el proceso de recuperación de crédito y el 53% dicen que no.

(Flores , C, 2014), en su tesis para optar el título profesional de contador público, titulada “la gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en lima metropolitana”, desarrollada en la universidad san Martin de Porres, tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión logística en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana, aplicando metodología de encuesta y cuestionario, llegando a las conclusiones: a) La gestión de compras y abastecimiento en un porcentaje razonable de empresas es deficiente porque no logran identificar con claridad los procesos y se recurre a la improvisación ocasionando que los usuarios reporten requerimientos innecesarios y sin sustento influyendo negativamente en la rentabilidad económica. b) La gestión logística en un porcentaje razonable de empresas no engloba los procesos y operaciones necesarias para proveer al consumidor el producto correcto, en la cantidad requerida y en condiciones adecuadas lo que hace que influya significativamente en la rentabilidad financiera. c) El aprovechamiento de la gestión de transporte y distribución de la carga que es uno de los procesos fundamentales de la estrategia logística de las organizaciones en un porcentaje razonable de empresas es deficiente lo que hace que influya significativamente sobre el riesgo financiero. d) La prestación de servicio al cliente que es el fundamento y fin último de la cadena logística en un porcentaje razonable de empresas no es oportuna ni eficiente incidiendo directamente sobre el riesgo económico.

2.1.2. Antecedentes internacionales

(Torres , M & Vasquez, D, 2014), tesis presentada como requisito para optar por el título de ingeniero comercial, titulada, “análisis de la rentabilidad de la compañía agencia de vapores internacionales agvapinsa, durante el año 2014”, realizada en la universidad de Guayaquil – Ecuador, tuvo como objetivo conocer y determinar el análisis de la rentabilidad de la compañía agencia de vapores internacionales agvapinsa, aplicando la metodología deductiva, inductiva y encuesta, llegando a las conclusiones: a) Se analizaron los procesos de ventas, cobranzas y logística, los que permitieron identificar las deficiencias de la rentabilidad de la empresa AGAVINSA S. A. para obtener estrategias que ayuden a la organización. b) Durante el análisis del Balance General de la compañía esta demuestra tener una estructura financiera poco confiable, ya que la mayor parte de los recursos utilizados para financiar las actividades de operación, provienen de financiamiento externo, esto impide que la compañía mantenga una liquidez óptima y mantiene un alto riesgo de no poder cumplir con las obligaciones contraídas con terceros. c) También se puede analizar que las cuentas por cobrar que mantiene la compañía representan el 96,72 % de los activos corrientes, esto indica que la compañía realiza las ventas otorgando créditos muy elevados, lo cual puede ser perjudicial para la liquidez de la compañía, ya que esta depende del índice de retorno que tenga en las cuentas por cobrar. d) Con referencia al Patrimonio este demuestra tener un alto nivel de endeudamiento, ya que la mayor parte de recursos financieros utilizados para realizar las actividades operativas provienen de fuentes de financiamiento externas lo cual no es recomendable debido a los altos costos en intereses y los riesgos que conllevan mantener un bajo nivel de patrimonio. e) En lo referente al Estado de Resultados se muestra que el nivel de gastos de la compañía representa un rubro elevado considerando el flujo de ingresos que genera la compañía, esto se ve reflejado en el índice de rentabilidad el cual representa el 6 %. f) La rentabilidad obtenida en el flujo de efectivo proyectado indica una Tasa Interna de Retorno del 58 %, lo cual garantiza la viabilidad del proyecto. g) La adopción de un plan estratégico es indispensable para incrementar el nivel de rentabilidad de la compañía lo cual permitirá mantener un crecimiento continuo, mejorando

los niveles y procesos desarrollados en la compañía.

(Llaguno, J, 2016), trabajo de titulación especial para la obtención del grado de magister en Tributación y finanzas, titulada “el efecto financiero en bancos calificación aaa por la morosidad de la cartera vencida debido a la crisis económica del país, periodo 2014-2016”, desarrollada en la universidad de Guayaquil – ecuador, tuvo como objetivo central determinar el efecto financiero en bancos calificación aaa por la morosidad de la cartera vencida debido a la crisis económica del país, periodo 2014-2016, aplicando metodología de estadístico descriptivo, llegando a las conclusiones: a) El propósito de analizar el Sistema Financiero Nacional del Ecuador, da como resultado conocer sobre el tema de estudio, en donde se puede entender los diferentes factores internos y externos que afecta esta crisis nacional y mundial. b) Dentro del análisis realizados a los bancos con calificación AAA- con respecto a la morosidad de la cartera vencida se concluyó que la crisis económica golpeo fuertemente a estos bancos. c) También se pudo concluir que las utilidades durante el periodo establecido golpean a la economía del país, por cuanto baja el aporte al estado. d) Una vez concluido el trabajo de investigación, podemos decir que la hipótesis planteada anteriormente es verdadera, ya que mediante la observación, investigación, análisis y resultados se evidencia y verifica que la crisis económica del país produce un efecto financiero tanto en la morosidad de la cartera vencida, así como en las utilidades.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. La morosidad

(Brachfield, 2009) Nos manifiesta la visión del crédito empresariales la base de la concesión de un crédito es la confianza que el proveedor tiene en la promesa de pago del deudor y en la solvencia económica del cliente. Si no existe confianza es inconcebible que un proveedor conceda un crédito comercial.

El proveedor ha de conceder el crédito al comprador basándose en la información y opinión existentes acerca de su solvencia, liquidez y reputación. Si objetivamente un comprador no merece crédito, es mejor plantearle otras alternativas comerciales (como ofrecerle un descuento por pago al contado) en lugar de ceder a las presiones comerciales y concederle un crédito.

En la práctica mercantil es muy difícil tener la certeza absoluta de que un cliente realizará el pago de la deuda en la fecha pactada, puesto que siempre existen factores imprevistos o hechos fortuitos (dejando aparte la intencionalidad del deudor) que provocan el impago del crédito. El cliente más solvente puede convertirse de la noche a la mañana en moroso, debido a factores externos que modifiquen su situación financiera.

Por este motivo cualquier concesión de un crédito implica asumir un riesgo ya que, aunque la expectativa del acreedor es que cobrará en la fecha prevista, siempre existe la incertidumbre del buen fin de la operación. Así mismo hay empresas que asumen un mayor nivel de riesgos concediendo conscientemente créditos a clientes menos solventes ya que siguen una estrategia empresarial de alto riesgo.

Los deudores comerciales son una de las partidas del activo corriente que más relevancia tiene en los balances de las empresas. No hay que olvidar que una de las inversiones más importantes es la que se ha hecho en las cuentas por cobrar. Por este motivo es conveniente gestionar adecuadamente un activo que representa un importante esfuerzo financiero, así como un elevado riesgo.

El riesgo de desfase en el cobro

Además del riesgo de demora en la liquidación de las obligaciones de pago existe de desfase entre el vencimiento de pago y el ingreso.

Este desfase son los días adicionales que hay que sumar al período de pago contractual de un cliente una vez que se ha producido el vencimiento de la obligación.

El desfase total se puede dividir en dos sub períodos:

- 1) El retraso representado por el tiempo que transcurre desde el vencimiento teórico de la obligación de pago hasta que el proveedor recibe el instrumento de pago y puede ingresarlo en el banco. Aquí juega la intencionalidad del cliente que procura enviar al medio de pago lo más tarde posible y ganar días de tesorería a su favor. A este retraso se le denomina Flota comercial.
- 2) El retraso técnico debido al instrumento de pago utilizado; cheque, pagaré, recibo; o sea es el período que transcurre entre la fecha de ingreso en el banco del documento de cobro y la fecha en que la empresa puede realmente disponer del importe líquido. Este período recibe el nombre de Flota financiero.

Por supuesto el crédito management debe tener en cuenta como riesgo todo el plazo transcurrido desde el vencimiento hasta la disposición en valor. Este retraso en el cobro sucede en la mayoría de las operaciones comerciales y puede ser de sólo un par de días o de varias semanas.

Los riesgos del crédito comercial derivados del incremento de las cuentas de clientes.

Hay que tener en cuenta que las cuentas de clientes a cobrar representan un importante empleo de recursos a corto plazo. Por consiguiente, el volumen total de créditos comerciales que puede conceder una empresa viene condicionando por su propia estructura financiera y a sus posibilidades para obtener recursos financieros a corto plazo para financiar o si se prefiere refinanciar las cuentas de clientes. Un incremento de la masa patrimonial del realizable provocada por un aumento de las cuentas de clientes pendientes

de cobro supone para la empresa la necesidad de obtener mayores fondos que le permitan financiar esta masa del activo circulante. Esta circunstancia implica por un lado un coste financiero adicional para la empresa, y por otro lado impide que los recursos utilizados para financiar las cuentas de clientes puedan ser utilizados para otros fines más rentables para la compañía.

El coste financiero provocado por la morosidad de los clientes

Consiguientemente de lo visto anteriormente se desprende que, además de tener en cuenta los otros dos costes, las empresas deben tener siempre en cuenta el coste financiero de la morosidad ya que suele ser el más elevado. Un axioma en finanzas preceptúa que cada día que transcurre, desde el vencimiento de la factura hasta que se cobra. La empresa incurre en un coste financiero. Esto es así puesto que una vez vencido el plazo contractual de cobro, si el cliente no ha abonado la factura, el proveedor debe continuar financiando la operación comercial. Esta financiación extraordinaria no había sido prevista por el proveedor en el momento de realizar la venta. Consiguientemente la empresa proveedora tiene un saldo de clientes que sigue en el realizable, pasado el vencimiento de cobro, y que debe continuar financiando con recursos financieros; recursos que en la mayoría de los casos tienen su origen en el exigible a corto con coste. Y si la empresa ha financiado sus créditos a clientes con créditos bancarios a corto, el coste financiero adicional que provoca la morosidad del cliente a la hora de pagarla factura, disminuirá considerablemente el beneficio esperado por la venta. Por consiguiente, cuanto más tarde el cliente en pagar el débito comercial, más oneroso resultará para el proveedor la financiación de esta partida.

Para calcular el coste que supone el retraso en el pago de una factura de puede utilizar la siguiente ecuación basada en el interés simple.

$$\text{COSTE DE MOROSIDAD} = \text{IMPORTE DE CREDITO EN MORA} \times (\text{DIAS DE ATRASO} / 360) \times \text{COSTES DE LOS RECURSOS}$$

El cálculo diario del coste de los impagados y retrasos en el cobro de las facturas.

El coste diario de la morosidad

El retraso en poder cobrar una factura siempre tiene un coste; aunque el retraso sea pequeño debemos de contabilizar un coste. Incluso una demora en el pago de un solo día supone un coste para acreedor.

Como detectar en la fase de prevenía a los malos pagadores

El equipo comercial debe aprender a ser prudente con ciertos tipos de clientes, que pueden resultar malos pagadores. Por lo general los clientes nuevos y los compradores esporádicos son de mayor riesgo que los clientes que compran con cierta regularidad. Otra máxima en la gestión del riesgo de clientes dice: “cuanto más fácil sea hacer un pedido a un cliente nuevo, cuanto mayor sea el importe de la compra y mayor prisa tenga el nuevo cliente en recibir el producto, mayor riesgo de impagados existe en la operación comercial”.

Por consiguiente, los vendedores deben de desconfiar de las ventas demasiado fáciles y rápidas, ya que a lo mejor no es sólo por su habilidad en vender que se han conseguido un nuevo cliente.

Por ejemplo, un proveedor que vende 30.000 euros a crédito a una microempresa con un capital social de 3.000 euros, asume un riesgo considerable ya que existe una desproporción entre el importe de la transacción comercial y los fondos propios del cliente. En este caso lo más aconsejable es solicitar al comprador un pago a cuenta del 25% (como mínimo) del importe del pedido antes de realizar la entrega de la mercancía.

Domicilio Social que figura en el registro

Uno de los puntos que hay que vigilar es el domicilio del cliente que aparece en el registro mercantil; si la dirección no corresponde con la que conocemos de nuestro cliente y sus oficinas están en otro domicilio que no aparece en el registro oficial hay que desconfiar y averiguar el motivo.

Cambios recientes de ubicación

Los cambios de ubicación recientes deben ser objeto, ya que varios cambios en pocos años no es buena señal. Además, hay que valorar si el cambio de

ubicación de las instalaciones es para mejorar la capacidad productiva de la empresa o para modernizar los bienes de equipo y ampliar el espacio o es para reducir costes fijos. En efecto, una mudanza reciente en época de crisis puede ser sinónimo a graves problemas financieros.

Cambios recientes de accionariado o propietarios

Los cambios de propietarios deben ser motivo de comprobación con el fin de valorar el riesgo que supone dicho cambio en la actividad de la empresa. Otro punto es verificar que no se haya vendido la empresa sin haber efectuado el cambio de administrador y de socios en el Registro Mercantil; en este caso se puede sospechar un posible fraude.

Número de empleados

Las empresas que carecen de empleados presentan un mayor riesgo de insolvencia que las que tienen trabajadores. También es una señal de alerta que una empresa esté reduciendo de forma continuada su plantilla o la ha reducido drásticamente en el último año.

Ahora bien, una sociedad con una plantilla estable o que ha ido aumentando progresivamente según el incremento del volumen de negocios es señal de estabilidad.

Además, hay que comparar la plantilla de la empresa analizada con otras de compañías afines del mismo sector y comprobar si el número de trabajadores se aproxima a la media sectorial. Hay que tener en cuenta que una plantilla excesivamente elevada provoca elevados costes de estructura y es mala señal de cara a la rentabilidad de la empresa e incluso puede poner en peligro su competitividad.

Volumen de negocio

Un posible cliente presenta mayor riesgo si hay variaciones bruscas de su facturación de un ejercicio a otro. En cambio, si el volumen de negocio de una empresa es creciente año tras año de forma progresiva y ordenada, indica una buena salud financiera. La evolución negativa de la facturación debe ser motivo de alerta a menos que esté justificado por la crisis económica o por motivos de mercado.

La distribución comercial y red de ventas

La forma de comercializar los productos, la composición del equipo de ventas, si tiene una red propia de vendedores o trabaja con agentes libres, el grado de penetración comercial que ha conseguido, la calidad profesional de la fuerza de ventas.

Los productos que fabrica o comercializa

El éxito de una empresa depende de la aceptación de los productos que vende, por lo que es conveniente conocer los productos, los precios de venta, la comparación de los precios de venta con los de otros productos parecidos existentes en el mercado, la penetración en el mercado, el segmento de mercado, la cuota de la participación en el sector, la innovación tecnológica, el grado de madurez de los principales productos, la competencia nacional y extranjera.

La cartera de clientes

La tipología de la clientela, el grado de concentración, la identificación o de los principales clientes, la solvencia de sus compradores, las condiciones de cobro son puntos muy importantes a valorar.

La composición de la cartera de clientes es otro punto importante a comprobar antes de entrar en riesgo con una empresa. Como norma general no es prudente otorgar créditos elevados a empresas con excesiva dependencia de un par de clientes importantes. Un solicitante de crédito que tenga su cartera concentrada en unos pocos clientes, o sea que el 90% de sus ventas las haga con el 1% de sus compradores habituales, presenta un mayor riesgo que otra que cumple con el “principio de Pareto” de que el 80% de las ventas de una empresa se hacen al 20% de los clientes.

Las instalaciones en activo fijo

La antigüedad y estado actual de las instalaciones, su obsolescencia y competitividad son factores importantes en el estudio de un nuevo cliente. También los vehículos que posee y si la empresa es propietaria de los

mismos, si están en leasing o están en régimen de renting.

Incidencias judiciales o reclamaciones de organismos oficiales

Cuando aparezcan incidencias judiciales como embargos o reclamaciones administrativas de la Agencia Tributaria, Seguridad Social u otros organismos públicos que han sido publicados en boletines oficiales, la empresa en cuestión seguramente tendrá muchos más impagados con empresas privadas que todavía no han salido a la luz. Consecuentemente es recomendable denegarle el crédito si no aporta garantías bancadas de pago.

Órganos de administración

La empresa analizada presenta un mayor riesgo de insolvencia si los administradores que aparecen en el registro no se corresponden con los que conocemos.

Por el contrario, si los administradores inscritos en el registro oficial se corresponden exactamente con los que están actualmente ejerciendo como tales, la empresa tiene menor riesgo de morosidad.

Solvencia de los administradores

En caso de insolvencia de la sociedad los administradores pueden ser responsables a nivel personal de las deudas frente a los acreedores con sus propios bienes. Por tanto, es conveniente comprobar la solvencia de los administradores.

Un elemento que debe despertar sospechas es que el administrador de la sociedad sea un jubilado de ochenta años y sin bienes a su nombre, ya que claramente es un hombre de paja colocado por los administradores de hecho.

Vinculaciones sociales

Es una señal de alarma de alto riesgo cuando los administradores están vinculados a otras empresas que han entrado en situación de insolvencia o que han pegado “el persianazo”. Una medida de precaución es investigar si los cónyuges han sido administradores o propietarios de negocios que han quebrado recientemente.

Afectación en situaciones concursales

Cuando la empresa analizada haya sido recientemente víctima de un concurso de acreedores, o sea que figure como acreedora en un proceso concursal, hay que comprobar que la “enganchada” en créditos incobrables que ha sufrido no le vaya a provocar una situación financiera grave.

Empresa familiar

Una buena señal es que el negocio sea empresa familiar y que además haya llegado a la segunda o tercera generación.

Formación del equipo directivo

El comportamiento de una empresa depende directamente del de sus directivos, por lo que hay que conocer la composición del equipo directivo, su experiencia, formación, estilo directivo. Un equipo directivo eficaz que sepa afrontar con éxito los cambios que se producen en el mercado es un buen augurio para la continuidad en el sector de una empresa.

Otro dato positivo es que el administrador o el director general de la empresa tengan un MBA.

El endeudamiento con entidades financieras

Un excesivo endeudamiento con las entidades bancarias va en detrimento de su capacidad de pago a proveedores industriales.

No hay que olvidar que los acreedores financieros tendrán preferencia a la hora de cobrar los créditos ya que las empresas siempre ha prioridad al reembolso de los créditos bancarios.

Asimismo, hay que verificar los leasings, sobre todo los leasings operativos, y rentings que tiene la empresa.

El patrimonio de la empresa y titularidad de las instalaciones

Un futuro cliente que sea propietario de unas naves industriales, de locales comerciales y oficinas, y que todas las fincas estén libres de cargas presenta unas garantías de solvencia y estabilidad que hay que tener en cuenta a la hora de emitir una calificación de solvencia. En cambio, una empresa que

no tenga fincabilidad siempre es un punto negativo en su contra.

Consecuentemente se debe comprobar en el Registro de la Propiedad quien es el titular de las instalaciones del cliente y las cargas que tienen las fincas; las anotaciones preventivas de embargo son una señal de alerta máxima. Respecto a las hipotecas es importante ver la fecha de constitución para comprobar si el crédito hipotecario se solicitó para la compra del inmueble o posteriormente; si es así puede ser síntoma de necesidades financieras provocadas por la mala evolución del negocio.

En caso de que el titular de las fincas e instalaciones no sea la propia sociedad investigada, hay que averiguar el motivo por el cual la empresa no es la propietaria de las naves e instalaciones y que vinculación existe entre ésta y el propietario real. Esto puede ser una señal de alarma ya que los empresarios han querido poner a salvo sus activos inmobiliarios poniéndolos a nombre de terceros.

Patrimonio del propietario

Otro punto muy importante si se estudia una pyme, es averiguar el patrimonio personal del propietario de la empresa, puesto que si la sociedad es insolvente se podrá pedir al propietario que avale personalmente el crédito obtenido por el proveedor. Cuando los propietarios o los socios son reticentes a avalar el argumento que el proveedor puede utilizar es que, si ellos no confían en su propia empresa negándose a garantizar su solvencia, como pretenden que sus proveedores lo hagan.

Información sectorial

Los datos sectoriales sirven para ver la viabilidad de un negocio, con independencia de lo bien gestionada que esté la empresa analizada.

Buscar información del futuro cliente en Internet

Una simple búsqueda en Google del posible cliente, tanto de la sociedad mercantil (por denominación social y NIF) como de los socios y administradores, nos puede proporcionar mucha información tanto positiva como negativa de forma rápida y gratuita. En ocasiones se pueden detectar fácilmente a defraudadores o morosos profesionales gracias a la web. Una web que vale la pena consultar es la de concursos de acreedores del Registro mercantil y del Ministerio Justicia.

(P. Ettinger & E. Golieb, 1984) Menciona métodos y procedimientos de cobranza.

Donde la cobranza puntual es vital para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito. Cualquiera sea su magnitud del negocio, sus utilidades dependen principalmente del ciclo – la frecuencia de reinversión de su capital. El ciclo frecuente, difícilmente puede ser acoplado con la cobranza lenta; estas niegan a una firma el uso de su propio capital. No importa que tan generoso sea el, ni cual grande sea el volumen de ventas, las utilidades no pueden ser proporcionalmente grandes a menos que la cobranza se haga puntualmente.

Las cobranzas lentas afectan el volumen de ventas. Un deudor mercantil cuya cuenta esta sobregirada es improbable que haga nuevos pedidos a la firma acreedora, ni tendrá el ánimo de hacerlo. Es generalmente aceptado que los clientes minoritarios no comparan aun para pequeñas erogaciones en efectivo- en almacenes donde tienen cuentas sobregiradas.

Por qué las cuentas vencen sin ser pagadas el acreedor puede usualmente determinar por qué un cliente falla en sus pagos consultando:

- El registro de compras y pagos en el auxiliar
- El archivo de crédito del cliente
- La información proporcionada por los agentes de ventas
- Intercambio de informes o discusiones de grupos de comerciantes

Una vez que la razón es conocida, el cliente puede generalmente ser clasificado dentro de once grupos. Tal clasificación ayuda al acreedor a escoger la técnica de cobranza. Los once grupos son:

Cientes que honestamente mal interpretan las condiciones de ventas. Este grupo no ofrece ningún problema real de cobro. Una explicación de las condiciones de ventas usualmente trae una remesa de fondos puntual. Normalmente, la casa vendedora asume la responsabilidad por no haber explicado completamente las condiciones de venta antes de que surja la mala interpretación.

Cientes que pasan por alto sus cuentas por negligencia o por métodos de trabajo deficientes. Un recordatorio de que la cuenta se ha vencido es todo lo que se necesita para los clientes e este grupo. Si el cliente es un transgresor

crónico, el acreedor debe hacer cualquier esfuerzo para hacerle notar la importancia de pagar sus cuentas sistemáticamente.

Cientes que descuidan las fechas de vencimiento por lo reducido de la cuenta. Los minoristas particularmente, pertenecen a este grupo. Obteniendo una cuenta por unos cuantos dólares y la retiene con la intención de incluir un monto cuando paguen la siguiente mensualidad. No se dan cuenta del problema que esa práctica ocasiona a los departamentos de contabilidad y de crédito del vendedor. Una amable carta explicando las dificultades a menudo consigue la cooperación del cliente. Sin embargo, es difícil quitar este hábito al minorista, y el departamento de crédito al detallista usualmente lo tiene presente como una de las inevitables experiencias del trabajo de crédito.

Cientes que temporalmente se atrasan, pero generalmente pagan a tiempo. Los clientes de este grupo pagan a tiempo cuando las fechas vencidas de las cuentas del acreedor coinciden con el auge de temporada de su propio negocio, y hacen esperar al acreedor cuando estos periodos no coinciden. Estos casos usualmente surgen de ese déficit del capital operativo. La política generalmente del acreedor es indulgente con esta clase de deudores, pero debe mantener una cobranza continua sobre el cliente. El acreedor debe tener presente que el deudor paga a quienes presionan la cobranza antes que a los acreedores poco severos.

Cientes que temporalmente se atrasan por las condiciones locales del negocio.

Las condiciones locales –huelgas o desastres naturales – frecuentemente reducen la cobranza del comerciante impidiéndole cumplir sus propias obligaciones. En tales casos la política de cobro del acreedor es cooperativamente indulgente, y espera hasta que el deudor tiene para sobreponerse a su incapacidad temporal para pagar.

Cientes que siempre se atrasan. Estos son los que fuerzan demasiado sus negocios para cubrir sus gastos personales, o son compradores y cobradores

deficientes, reduciendo así su capital operativo disponible.

Cientes que podrían pagar puntualmente, pero descuidan las fechas de vencimientos por qué piensan que es más provechoso para ellos utilizar el dinero del acreedor que su propio dinero. Este grupo presenta uno de los problemas más desagradables en la cobranza. El acreedor debe emplear medidas firmes contra esos deudores, aun a riesgo de contratarlos. Frecuentemente, una política de alerta constante y enérgica de cobranza convierte este tipo de deudores en clientes de puntualidad aceptable para pagar.

Cientes que se han sobre extendido a sí mismos. Estos son los que ocasionan la mayor parte de los problemas de crédito al detallista. Son honestos, pero optimistas, y hacen compras excesivas. Cuando tiene una emergencia, como enfermedad, muerte de algún familiar, o pérdida de trabajo, no pueden pagar prescindiendo de sus buenas intenciones. Estos clientes son así necesariamente por sus bajos ingresos: el término medio de las familias está predispuestas a gastar más de lo que presentan sus ingresos.

Cientes que tienen descuentos no ganados. Cada caso en este grupo es un problema de cobranza por separado. Las técnicas de cobranza por separado. Las tácticas de cobranza dependen de las circunstancias que intervengan en cada caso.

Cientes que están al borde de la insolvencia o que son en realidad insolventes.

El gerente de cobranza no tiene otra alternativa de usar métodos drásticos de cobranza contra la mayoría de los clientes de este grupo. Si no puede cobrar mediante letra de cambio, coloca la cuenta inmediatamente en manos de un abogado de cobranza.

Cientes que deliberadamente cometen fraude. Un juicio contra los deudores en este grupo es difícil para cobrar, pero un abogado o a agencia de cobranza puede algunas veces hacerlo a través de métodos enérgicos. La detección y prosecución del fraude crediticio es uno de los deberes profesionales del

acreedor. Debe informar a las agencias de coacción legales sobre cualquier cliente de quien se sospeche el fraude. Solamente a través de la vigilancia de los acreedores es posible que el deudor fraudulento quede fuera del negocio.

(Cole, 1980) Nos manifiesta que las políticas de cobranza en las transacciones comerciales es parte inherente de cualquier operación de crédito, precisamente como se hizo ver previamente con la cobranza de cuentas de clientes. Cualquier sistema de cobranza para que tenga éxito debe recibir dinero. Este objetivo se vuelve menos obvio y bastante menos probable de lograr cuando se agregan los requerimientos adicionales de retención del buen nombre, la rehabilitación del deudor, la prontitud en el pago y la operación económica. Si a la prontitud se le asigna el principal objetivo, puede lograrse por el manejo inmediato de todas las cobranzas. Sin embargo, los métodos seleccionados y usados pueden ser muy costosos y simultáneamente pueden perder popularidad. Por otra parte, si se hace de la popularidad el principal objetivo las suplicas y técnicas usadas serán muy amables, y hasta delicadas, y la cobranza tendría a ser lenta al empezar. Por lo tanto, el propósito de un sistema de cobranza generalmente tiene dos fases: maximización de la cobranza y minimización de las pérdidas de operaciones futuras. Según el segmento del propósito que se enfatice depende de las finalidades y políticas del acreedor individual de la compañía correspondiente.

Factores que afectan las políticas de cobranza

En su decisión de qué tipo de política de cobranza adoptar, una empresa debiera de reconocer que hay muchos factores que influyen la determinación de las políticas. Aun cuando lo siguiente por ningún motivo es una lista completa, generalmente se reconoce que la clasificación de deudores, del capital, de la competencia, del tipo de negocio y del tipo de mercancías, la utilidad marginal, la política de crédito que se siga y el tipo de registro usado, son algunos de los factores más importantes y de mayor influencia.

Clasificación de los deudores

El trabajo de cobranza requerida menos tiempo y producirá menos dolores de cabeza, si hubiera una fórmula mágica para determinar inmediata y correctamente la razón para la falta de pago de la cuenta de un cliente y la definición del método de cobranzas más efectivos para asegurar el pago de la cantidad vencida. Algunas empresas han desarrollado durante años una clasificación de deudores en las siguientes formas.

- El deudor entendió mal las condiciones
- El cliente es descuidado o ineficiente
- La cantidad involucrada es pequeña y por lo tanto el cliente lo ignora
- Lento por costumbre y naturaleza
- Administración pobre del negocio
- Temporalmente sin fondos, pero bueno
- Podría pagar, pero hay que obligarlo
- Es un oportunista
- Es un fraude

Pasos preliminares al establecimiento de un sistema de cobranza

Se le regula al lector referirse a la exposición que se hace sobre un sistema general de cobranza. Aun cuando el material se inclina hacia los problemas y procedimientos de cobranza en las transacciones de crédito al consumidor, mucho de los comentarios tiene aplicabilidad a los procedimientos y prácticas del crédito a las empresas. A riesgo de ser repetitivo, los siguientes comentarios se toman de ese capítulo.

La prontitud y regularidad de los pagos debe fincarse en algún sistema a causa de las siguientes condiciones:

1. Una política floja de cobro indica a menudo una administración incoherente. Esto a la vez puede reflejarse en la actitud del comprador respecto a los productos que vende la compañía.
2. La experiencia ha demostrado que hay una correlación definida entre lo amplio del tiempo en que las deudas quedan sin pagar y el volumen de las pérdidas que provienen de deudas malas.
3. Las cobranzas lentas tienden a convertirse en pérdida de ventas futuras a estos clientes, en vista de su renuencia a tratar de comprar de acreedores

con quienes tiene deudas atrasadas por algún periodo determinado. Por supuesto, los acreedores pueden mostrar una renuencia aún más clara para venderle a esos clientes.

4. El no poder ejercer la actividad de cobro tiende a ayudar al comprador imprudentemente, sabiendo que el sistema de cobranza de la casa vendedora le concederá un plazo excesivamente largo antes de que emprenda una acción legal drástica en su contra, si caso lo llega hacer.

A fin de lograr prontitud y regularidad de los pagos, se sugiera dar lo siguiente pasos preliminares para establecer un sistema sólido de cobranza comercial:

1. Determinación del tiempo que debe correr en el proceso de cobranza.
2. Selección de los tipos apropiados para usarse como medios o acciones de cobranza.
3. Decisión en cuanto al número de acciones que deben emprenderse.
4. Arreglo de las acciones en secuencia lógica.
5. Programa de acciones a intervalos apropiados.

2.2.2. La rentabilidad

(**alvarez, 2004**), indica que; el análisis de la rentabilidad empresarial.

Aspectos prácticos sobre el análisis de una empresa. Antes de hacer referencia al análisis concreto de la rentabilidad empresarial, vamos a proceder previamente a puntualizar algunos aspectos básicos y prácticos en la relación con el análisis económico-financiero de una empresa.

Análisis interno versus análisis interno versus análisis externo

El análisis de una empresa puede adoptar una perspectiva o enfoque tanto interno como externo, ello en función del sujeto que hace el análisis, de los objetivos de los análisis, y de la consiguiente disponibilidad de datos.

El análisis interno, acometido desde e interior de una empresa pretende llevar a cabo un seguimiento y control de los objetivos alcanzados, así como la de gestión, y tiene por objeto ayudar o servir de apoyo a los gestores de la empresa con el fin de posibilitar un seguimiento efectivo de sus actuaciones y subsanar así las posibles disfuncionalidades que pudieran presentarse.

Al analizar una empresa se han de recabar, en primer lugar, un conjunto

amplio de datos económicos y financieros, tanto presentes como pasados, tanto de la misma, como de otras empresas del mismo sector de otros, a fin de evaluar su situación, en términos absolutos o individuales como relativos, con el fin de estimar, en la medida de lo posible, las potencialidades o los riesgos que puede presentar la empresa.

El análisis externo, por su parte, se suele realizar por agentes económicos y sociales externos, por ejemplo, aquellos con los que tiene relación la empresa (acreedores, inversores, proveedores, etc.) y que tienen necesidad de conocer su situación y evaluar sus actuaciones, con el objeto de ayudarles a adoptar decisiones fundamentalmente, económica, en relación con la empresa en cuestión; también este análisis puede llevarse a cabo por otros sujetos como investigadores económicos, etc., que no tienen por qué tener vinculación alguna con la empresa analizada.

La rentabilidad y sus componentes

La rentabilidad es un concepto amplio que admite diversos enfoques y proyecciones, y actualmente existen diferentes perspectivas de lo que puede incluirse dentro de este término en relación con las empresas; se puede hablar así de rentabilidad desde el punto de vista económico o financiero, o también se puede hablar de rentabilidad social, incluyendo en este caso aspectos muy variados como pueden ser los aspectos culturales, medioambientales, etc., que viene a configurar los efectos positivos o negativos de una empresa puede originar en su entorno social o natural.

En este trabajo solo vamos a abordar la rentabilidad empresarial en el sentido primeramente apuntado, esto es, desde el punto de vista económico o financiero (dejando aparte, por tanto, los aspectos o variables sociales o medioambientales). Desde este punto de vista, la rentabilidad puede considerarse, a nivel general, como la capacidad o aptitud de la empresa de generar un excedente a partir de un conjunto de inversiones efectuadas. Por tanto, se puede afirmar que la rentabilidad es una concreción de resultados obtenido a partir de una actividad económica de transformación. De producción, y/o de intercambio. El excedente aparece en la fase o etapa final de intercambio. Es por ello que la medición del resultado adquiere una

significación concreta en tanto se compara con los factores implicados para tu obtención: los recursos económicos y los recursos financieros.

Evaluación de la rentabilidad económica

La forma que se determina la rentabilidad económica consiste en comparar el resultado alcanzado por la empresa –y ello con independencia de la procedencia de los recursos financieros implicados, en relación con los activos empleados para el logro de tal resultado, así pues:

$$*rentabilidad económica* = \frac{\mathbf{Resultado\ del\ periodo}}{\mathbf{Activo\ total}}$$

También se puede expresar esta ratio de una forma más vinculada a la explotación o actividad económica propia de la empresa; en este caso con la formulación de este ratio sería.

$$*rentabilidad económica* = \frac{\mathbf{resultados\ de\ la\ explotacion}}{\mathbf{activo\ total}}$$

Por otra parte, esta ratio puede descomponerse en otros elementos que permitan comprender e identificar la forma en que se han obtenido estos niveles de rentabilidad. El primer elemento o variable que permite evaluar la procedencia de la rentabilidad es la ratio de margen de beneficio, calculado como:

$$*margen\ de\ beneficio* = \frac{\mathbf{resultado\ de\ la\ explotacion}}{\mathbf{ventas\ netas}}$$

Este ratio evaluará la aportación que a realizados el nivel de actividades alcanzando en la propia generación del beneficio. Otra variante del ratio consistirá en hacer constar su denominador la cifra de producción, en lugar de la de ventas.

La segunda variable que incide en el nivel de rentabilidad es el ratio de rotación de los activos empleados. Que se denomina del modo:

$$\text{rotacion de los activos} = \frac{\text{ventas netas}}{\text{activo total}}$$

Mediante este ratio se evalúa la capacidad de los activos de desarrollar un determinado nivel de actividad. Cuanto mayor sea este ratio, mejor aprovechamiento o rendimiento obtiene la empresa de sus inversiones, lo que redunda en un incremento de la rentabilidad.

Los dos ratios antes mencionados están estrechamente relacionados, puesto que cuanto mayor sea el margen de beneficios, y más alto sea la rotación, la rentabilidad de las inversiones o económica será, asimismo, mayor. Por tanto:

$$\frac{\text{resultado explotación}}{\text{activo total}} = \frac{\text{resultado explotación}}{\text{ventas netas}} \times \frac{\text{ventas netas}}{\text{activo total}}$$

←————→
←————→
←————→

Rentabilidad económica
Margen de beneficio
Rotación de los activos

Fuente: Alvares, Jesús Lizcano 2004

Por tanto, se puede afirmar que un incremento de la rentabilidad económica puede venir originado por un aumento del margen de beneficio –mediante una reducción de los costes, o aumento del precio venta-, o un incremento de la rotación de los activos –aumentando la cifra de ventas, o bien disminuyendo el conjunto de activos implicados-.

Evaluación de la rentabilidad financiera

La rentabilidad económica tomaba en consideración los activos utilizados por la empresa. Bien la totalidad de ellos o bien los activos o inversión afectos a la explotación; pues bien, la rentabilidad financiera, que ahora nos ocupa, incorpora en su cálculo, dentro del determinador, la cuantía de los fondos propios, por lo cual esta rentabilidad constituye un test de rendimiento o de rentabilidad para el accionista o propietario de la empresa. Contablemente, el resultado atribuible de los accionistas viene reflejado en la cifra del resultado neto o líquido, esto es, el resultado después de impuestos, incluyéndose a estos efectos incluso los resultados

extraordinarios. Por su parte, en lo que respecta a las inversiones efectuadas en la empresa por los propietarios, estas vendrán medidas por la suma total de los fondos propios existentes al final del ejercicio, por lo que la rentabilidad financiera aparece definida como:

$$\textit{rentabilidad financiera} = \frac{\textit{resultado neto}}{\textit{fondos propios}}$$

Al igual que ocurría en el caso de la rentabilidad económica, la rentabilidad financiera puede descomponerse en otras dos ratios que permitan identificar las causas que pudieran haber originado alteraciones en los niveles de rentabilidad financiera puede efectuarse a través de la determinación del margen de beneficio alcanzado, y, por otra parte, evaluando la rotación alcanzada con los fondos propios, tal y como se recoge en la siguiente expresión:

$$\frac{\textit{resultado neto}}{\textit{fondos propios}} = \frac{\textit{resultado neto}}{\textit{ventas netas}} \times \frac{\textit{ventas netas}}{\textit{fondos propios}}$$



Rentabilidad
financiera



Margen
de
beneficio



Rotación de los
Fondos propios

Fuente: Alvares, Jesús Lizcano 2004

De esta forma el margen o tasa de beneficio mide el rendimiento de la actividad global de la empresa a través del resultado final alcanzado, mientras que la rotación evalúa la eficiencia de los capitales propios, comparando la proporción existente entre estos y la cifra de negocio alcanzada.

(**eslava, 2010**) señala que la rentabilidad económica tasa con que la empresa remunera a la totalidad de los recursos (inversiones o inactivos) utilizados en su explotación, sea cual sea dicha explotación (normal, ajena y/o extraordinaria).

La rentabilidad económica pretende medir la capacidad del activo de la empresa para generar beneficios, que al final y al cabo es lo que importa realmente para poder enumerar tanto al pasivo como a los propios accionistas de la empresa.

Fuente: Eslava, José de Jaime 2010

Conforme a esta definición, la rentabilidad económica o RE se representa y mide a través de un ratio, que por su relación mundial suele tener diferentes denominaciones. Las dos más comunes son: ROI (Return On Investments) y ROA (Return On Assets). Sea cual sea la denominación que se desea utilizar, su representación viene a través del siguiente ratio:

$$\text{RE} = \text{BAIT/Activo} = \text{BAIT/ AT}$$

En este ratio, el BAIT o EBIT representa la cantidad de euros que permanecen en la empresa cuando los gastos totales de la explotación son deducidos de los ingresos totales de la empresa directamente derivados a sus propias actividades de explotación, siempre antes de que sean pagados los intereses (I) o gastos financieros y los tributos (T) o impuesto de sociedades. Dichos gastos de explotación incluyen todos los gastos directos de la producción más los gastos generales de administración, venta y distribución. La cifra de beneficio de explotación es comparada con la cifra de activo total (AT) del balance a la misma fecha. El porcentaje entre los dos valores dará lugar a las tasas de las ganancias conseguidas por el activo total.

En otras palabras, podría definirse como:

Los euros ganados por cada euro de inversión realizada por la empresa

Por tanto, esta ratio mide la eficiencia del equipo directivo utilizando todos los activos de la empresa para generar los beneficios de la explotación

LA RENTABILIDAD ECONOMICA (RE)

- Para su cálculo se realiza las tres primeras variables operativas de la empresa:
 - ✓ Ingresos totales.
 - ✓ Gastos totales.
 - ✓ Activos totales empleados.
- Se mide generalmente como ratio: $BAIT/ AT$

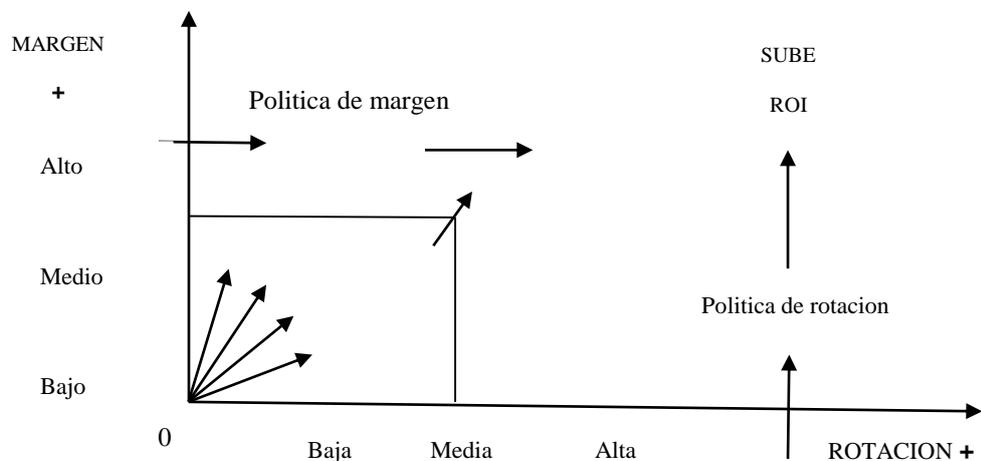
Fuente: Eslava, José de Jaime

Las políticas generadoras de la rentabilidad económica

Es preciso destacar que, una empresa, establece las políticas de gestión e intentar maximizar la rentabilidad económica, no puede realizarse si no es teniendo en cuenta que la acción tiene que ser combinada sobre los ratios generadoras: el margen y la rotación.

Con carácter general, las alternativas estratégicas combinadas que en adelante llamaremos “margen rotación” responderán al esquema conceptual del cuadro.

LAS POLÍTICAS GENERADORAS DE LA RE



Fuente: las claves del análisis económico-financiero de la empresa de

Las alternativas de gestión

Es decir, cabe indicar que, en general, la empresa podrá alcanzar un incremento de su rentabilidad económica actuando de tres formas diferentes:

- ✓ Aumentando el margen, siempre que la rotación permanezca invariable.
- ✓ Aumentando la rotación, siempre que el margen permanezca invariable.
- ✓ Disminuyendo cualquiera de las magnitudes, siempre que, alternativamente, se produzca un incremento tal en la otra magnitud, de cuyo producto se deduzca una tasa de rentabilidad mayor.

Conforme a lo indicado, en una empresa no solamente interesa conocer la tasa de rentabilidad económica alcanzada en un año, si no también conocer el posicionamiento de la misma ante el margen y la rotación y como ambas influyen sobre dicha tasa de rentabilidad. Conocer ese posicionamiento frente a ambas variables ayudara decisivamente para poder concretar todos los esfuerzos de la gestión en aquella que más decisivamente influya en el incremento de la rentabilidad económica.

El análisis de la rentabilidad financiera (RF)

Como se indica al inicio del capítulo el otro ratio por excelencia que también mide la rentabilidad operativa es el ratio de la rentabilidad financiera, que hemos definido como:

$$RF = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Patrimonio neto}} = \frac{BN}{PN} = \%$$

Es decir, en el numerador expresaría el beneficio después de tributos (tras pagar el impuesto de sociedades) o Beneficio Neto uq en un periodo tendría la empresa a través de la gestión directiva de su CPG y el porcentaje de que dicho beneficio representa sobre los capitales aportados sobre los accionistas o propietarios (PN). De ahí que, si la rentabilidad económica (RE) tenía como objetivo conocer la capacidad de remunerar a la totalidad de activos invertidos en la actividad empresarial, la rentabilidad financiera pretende

medir la capacidad de remunerar a los propietarios o accionista de la empresa.

A esta ratio también se le conoce como por ROE (Return On Equity) según su denominación en inglés.

La rentabilidad financiera

Esta ratio mide la capacidad de la empresa para remunerar a sus propietarios, representando para ellos, en la última instancia, el coste de oportunidad de los fondos que mantienen invertidos en la empresa y posibilita la comparación, al menos en principio, con los rendimientos de otras inversiones alternativas.

Fuente: Eslava, José de Jaime

En cuanto al numerados de la ratio, se puede elegir para el cálculo bien el beneficio antes de tributos y después de intereses (BAT) o bien el beneficio después de los tributos (BN). En ambos casos, el beneficio es obtenido descontando del BAIT los gastos financieros o intereses que implica la utilización ajena. Es decir, se trata de un beneficio calculado periódicamente y que tiene en cuenta la estructura financiera de la empresa.

Con respecto a los recursos empleados, se encuentra exclusivamente en os recursos o capitales propios como representación más adecuada de las inversiones realizadas por los propietarios. Es decir, el denominador de la ratio se calcula en base a las aportaciones de los propietarios para la constitución de la empresa, así como en las sucesivas aportaciones ante nuevas ampliaciones de capital y los beneficios generados durante la vida de la empresa y no repartidos. En otras palabras, por el conjunto de las inversiones que contablemente aparecen reflejadas en la masa del neto patrimonial y que hemos denominado recursos o capitales propios.

El análisis de la solvencia financiera

También es fundamental para la supervivencia y crecimiento sostenible de la empresa analizar cuál es su posicionamiento financiero en el largo plazo, es decir calibrar su fortaleza financiera.

Esta Fortaleza financiera se mantendrá en el largo plazo siempre que consiga una adecuada gestión de su nivel de endeudamiento – endeudamiento estructural- que le garantice hacia el exterior una imagen de solvencia financiera. Esta solvencia se convierte así en unas de las referencias más relevantes de las finanzas corporativas o finanzas estructurales. Por ello, toda estrategia de crecimiento que el equipo directivo de una empresa quiera desarrollar tendrá que tener en cuenta la capacidad de endeudamiento de la misma, para hacer dicho crecimiento sostenible a lo largo del tiempo.

Fuente: Eslava, José de Jaime

Esta fortaleza de solvencia financiera dependerá fundamentalmente de dos factores:

- Cual sea la estructura financiera de la empresa.
- Cual sea la relación entre el endeudamiento dentro de dicha estructura y la rentabilidad económica que se derive de la operativa de explotación de la empresa.

Y como se ha explicitado, si:

$RE > I$, entonces FAF es positivo y RF aumentara

Si la rentabilidad económica de la empresa (RE) es mayor que el coste en porcentaje (i) de los fondos ajenos (FA) que suponen le volumen total de la deuda, será bueno que la empresa se endeude para crecer más, puesto que su factor de apalancamiento financiero (FAF) será positivo y ello incrementara a su vez la rentabilidad financiera (RF) de los accionistas. Obviamente sin olvidar que siempre el total de la deuda, especialmente la que tiene corte explicito, tendrá un límite en la capacidad que la propia empresa mantenga para su devolución. Además, será muy importante tener en cuenta esta

situación, para que la empresa no se encuentre con problemas de liquidez en el caso de que no tenga capacidad de devolución de la deuda.

LOS RATIOS DE LA SOLVENCIA FINANCIERA

- Ratios de endeudamiento

Estos ratios intentan medir y evaluar diferentes niveles de deudas de las empresas con terceros ajenos, y más especialmente de aquellas que tienen un coste explícito a través del pago de unos intereses (gastos financieros)

- Ratios de estructura financiera

Estos ratios miden y evalúan la relación entre determinadas magnitudes de la estructura financiera de la empresa, así como su proporción con las magnitudes económicas-financieras básicas para su desarrollo y crecimiento.

Fuente: Eslava, José de Jaime

El análisis del equilibrio financiero

Como se decía al principio del capítulo, si la empresa no mantiene en su desarrollo una estructura financiera adecuada, casi con toda seguridad sus estrategias de crecimiento vendrán condenadas al fracaso.

La ausencia de la necesaria liquidez en estrategia de crecimiento de ventas a corto plazo producirá tensiones. Pero si en el largo plazo la estructura financiera continúa desequilibrada, la empresa puede terminar en un insuperable infarto financiero. Por consiguiente, siempre será conveniente que se mantenga, tanto en el corto como en el largo plazo, una correcta relación de crecimiento-endeudamiento-equilibrio financiero, teniendo en cuenta que siempre que se dé un apalancamiento financiero positivo, no todos los fondos de financiación tienen por qué ser fondos propios.

Tal como se explica en el cuadro, cabría diferenciar cuatro posiciones de referencia para analizar si la empresa se desarrolla en situaciones financieras de equilibrio.

- **Situación de máxima estabilidad financiera**

En esta posición, la empresa prefiere no acudir a fuentes de financiación ajena (PT). Aunque aparentemente esta situación podría considerarse de máxima estabilidad o solvencia financiera, si la rentabilidad económica (RE) es superior al coste de los intereses (i), es decir, la empresa cuenta en sus estrategias de crecimiento con un apalancamiento financiero positivo (FAF +), estaría perdiendo capacidad de crecimiento al no acudir a la financiación ajena, con efectos al final negativos sobre la propia rentabilidad financiera (RE) de los propios accionistas o propietarios.

- **Situación normal de equilibrio financiero**

Esta situación, por su normalidad, es la que debería entenderse como ideal u objetivo a conseguir la empresa, el equilibrio financiero se logra, en general, cuando los recursos financieros permanentes o pasivos fijos cubren la totalidad de la inversión permanente o a largo plazo, es decir, es decir entendiendo por tal la suma de activos inmovilizados fijos más un nivel de activos circulantes, que también se deben considerar como fijos a largo plazo. Es decir, se considera que la empresa está en equilibrio o estabilidad normal, porque mientras los pasivos a largo plazo financien la totalidad de las inversiones permanentes, en principio no tienen que presentarse problemas en cuanto a la capacidad de la empresa para reembolsar sus pasivos, por cuanto hay una adecuada correlación entre los periodos en que los activos se liquidan y los pasivos se reembolsan.

- **Situación de inestabilidad financiera relativa**

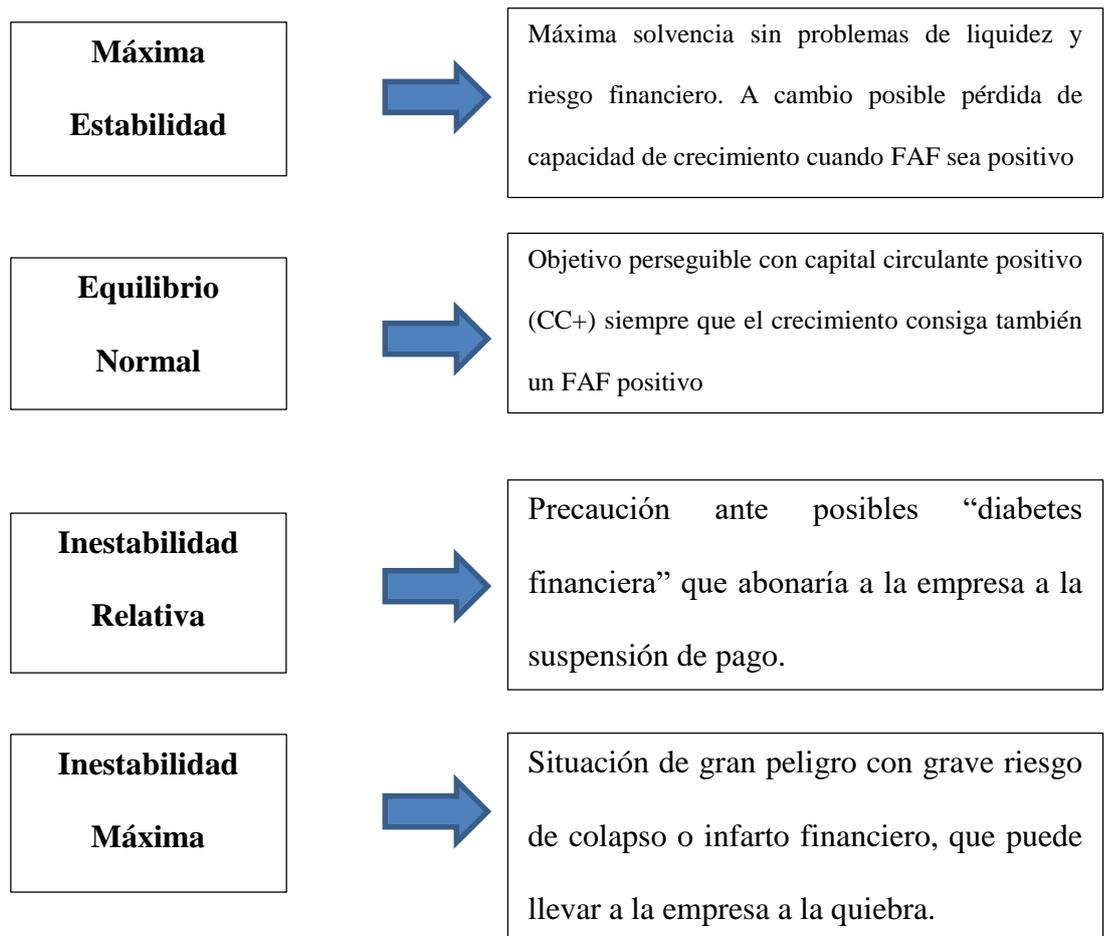
Se presenta cuando el activo circulante liquidable y parte de la inversión permanente se financia en parte con pasivos circulantes, es decir, deudas a corto plazo que debe ser cuidadosamente analizada.

La empresa, al no poder hacer frente a sus deudas a corto plazo con sus recursos financieros a corto, puede verse abocada a una situación de inestabilidad por estrangulamiento en los pagos, que debería solucionar cuanto antes. En caso contrario, se encontraría a las puertas jurídicas de una suspensión de pagos.

- **Situación de máxima inestabilidad financiera**

Se correspondería con aquella situación en la que las deudas contraídas por la empresa superan el valor de su activo real o, dicho en otras palabras, cuando los recursos propios se hallan reducido por causas de pérdidas recurrentes, pasando a tener un signo deudor. En este caso, como no se tiene recursos financieros suficientes para pagar a los acreedores, la empresa se califica de insolvencia máxima, pasando a la típica posición jurídica de quiebra. Conforme a cada una de estas posiciones expuestas de acuerdo en el cuadro, podríamos establecer un esquema de referencia que puede ayudar al directivo a evaluar las decisiones financieras que se deban adoptar en cada situación concreta.

POSICIONES DE EQUILIBRIO FINANCIERO



Fuente: las claves del análisis económico-financiero de la empresa de Eslava, José de Jaime

2.3. Definiciones conceptuales

2.3.1. La morosidad

Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación.

La morosidad mide el grado de demora en los pagos, por lo que suele ser una ratio de interés en el campo de las finanzas, así como en las transacciones comerciales. Por ello resulta importante conocer el índice de créditos y deudas que no se han satisfecho a su término tanto a nivel general como en un sector determinado, cubriéndose así de los posibles riesgos que puedan ocasionar ciertos agentes.

Dimensiones

Retraso en el cumplimiento de pagos

- **Reforzar el control de compromiso**

El control de compromisos forma parte del Sistema de control interno, que debería impedir a las entidades públicas iniciar gastos sin contar con un presupuesto y efectivo.

- **Porcentaje de la deuda vencida**

Este indicador mide qué porcentaje de la deuda total de clientes se encuentra vencida.

Este indicador nos ayuda a entender el margen para mejorar que hay en las cobranzas de la empresa. Si es inferior al 3% entonces el margen para mejorar es pequeño y será muy costoso conseguir una mejora significativa. Por el contrario, si es superior al 10% entonces el margen para mejorar puede ser importante y se podrían conseguir mejoras significativas con poco esfuerzo.

Lo recomendable es mantenerlo por debajo del 5%, aunque según la dinámica de ciertas industrias este valor puede variar.

Algunas empresas le agregan un poco más de sofisticación al indicador y miden el porcentaje de la deuda de los clientes que se encuentra vencida hace más de 30 días y no ha sido gestionada en los últimos 15 días, por ejemplo. De esta forma agregan al análisis no sólo si la deuda ha llegado a vencer, sino si ésta ha sido gestionada o no.

- **Mejora de la administración de la caja y de la deuda**

Unas proyecciones de caja fiables deberían asegurar que existe liquidez disponible para cumplir con las obligaciones de pago que vayan surgiendo. Para conseguir una administración de efectivo eficaz, el Tesoro debe formular con exactitud y puntualidad estimaciones a corto plazo de las entradas y salidas de efectivo. Las entidades de gasto deben tener la obligación de preparar planes financieros, tanto un calendario de compromisos como de salidas de efectivo probables. A su vez, el ministerio de Hacienda debe atender las necesidades de efectivo de las entidades de gasto operando una cuenta única de tesorería con reservas de efectivo adecuadas para afrontar los pagos que vayan surgiendo. En los países en que las entidades de gasto no están equipadas para elaborar planes sobre el uso de efectivo, el Tesoro quizá tenga que centralizar los pagos y preparar un plan sobre uso de efectivo basado en los datos sobre liquidación y la fecha de vencimiento de los pagos.

Deudas incobrables

- **Descapitalización**

Consumo o pérdida del capital. Una empresa se descapitaliza cuando sus resultados negativos van consumiendo paulatinamente su capital social, hasta que llega el momento en el que su neto patrimonial se vuelve negativo (el valor de las deudas supera el valor de los activos) y la empresa alcanza, por tanto, el estado de quiebra técnica.

- **Desmotivación del personal**

Es el desánimo, desinterés, apatía e indiferencia hacia alguna actividad particular o hacia la vida en general. Cuando las personas están desmotivadas no quieren realizar ciertas tareas o las hacen de mala manera, lo que tiene efectos negativos para ellos mismos y el entorno que los rodea.

- **Deterioro de la identidad de la empresa ante los morosos**

La identidad está compuesta por elementos de diseño, comunicación y comportamientos de los cuales estos tres elementos es lo que le falta a la eps Emapa huacho de los cuales perdió uno de los fundamentales elementos que es la comunicación y el comportamiento hacia los consumidores.

Falta de interés y orientación por el cliente

- **Universo de usuarios morosos**

El conjunto de clientes morosos son aquellas personas que exceden del plazo de tiempo de plazo otorgado para pagar sus cuentas.

Los empresarios tienen problemas con sus clientes, ya que éstos tardan y se atrasan en los pagos del servicio, una de las soluciones es establecer un control de crédito o sistemas de apartado con políticas bien definidas para evitar este tipo de problemas con los clientes.

- **Servicios inactivos**

Son aquellos servicios que figuran en el sistema como servicio cerrado, por lo que se debe realizar trabajos de saneamiento de los servicios inactivos, revisando en campo y dando en tratamiento respectivos a las deudas incobrables y quebrar las deudas, así como también realizando las acciones respectivas para recuperar a los usuarios potenciales.

- **Clandestinaje de servicios**

Es adquirir el servicio de agua potable de forma ilegal ya que el suministro se encuentra en corte y con deudas pendientes, por lo tanto, recurren al consumo de agua de manera ilegal con ayuda de gasfiteros externos (no pertenece a la empresa) u algún otro método.

2.3.2. La rentabilidad

Hace referencia a un beneficio promedio de la empresa por la totalidad de las inversiones realizadas. Se representa en porcentaje y se traduce de la siguiente manera, si la rentabilidad de una empresa en un año es del 10% significa que ha ganado 10€ por cada 100 invertidos.

La rentabilidad económica compara el resultado que hemos obtenido con el desarrollo de la actividad de la empresa con las inversiones que hemos realizado para obtener dicho resultado. Obtenemos un resultado al que todavía no hemos restado los intereses, gastos ni impuestos (EBITDA).

El cálculo de la rentabilidad económica de una empresa puede descomponerse en el rendimiento conseguido por unidad monetaria invertida. Esta ratio es conocida por sus siglas en inglés, ROA que responden

a return on assets. Es el resultado de multiplicar el margen de beneficios por la rotación del activo, es decir, el margen que obtenemos de la venta de un producto o servicio por las veces que lo vendemos.

Dimensiones

Exoneración de intereses

- **Interés por parte del cliente en pagar**

Es lograr obtener la atención del cliente o usuario para ponerse al día en su cuenta y estar bien informado sobre el consumo que hacen, el medidor y la cantidad de agua que llega a su zona.

- **Regularización y saneamiento de deuda**

Regularización es el proceso y la consecuencia de regularizar. Este verbo se refiere a normalizar, ordenar, reglamentar o sistematizar algo.

Saneamiento es el proceso y el resultado de sanear. Este verbo refiere a subsanar, recuperar o reparar algo.

- **Tramites menos engorrosos**

Son tramites de manera rápida y efectiva con el fin de ser menos fastidiosos y molestos para el cliente como por ejemplo evitar en hacer las colar, llevar cierta documentación es requeridas y asistir a la empresa una y otra vez.

Rendimiento de los gestores

- **Capacitaciones**

En términos generales, capacitación refiere a la disposición y aptitud que alguien observará en orden a la consecución de un objetivo determinado. Básicamente la Capacitación está considerada como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización, por ejemplo, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña.

- **Distribución de cartera de clientes**

Se denomina cartera o portfolio de clientes al conjunto de clientes que los vendedores de una empresa tienen dentro de un área de venta y con los que interesa mantener un contacto. Conseguir una cartera de clientes es muy importante para cualquier empresa ya que esa base de datos permitirá generar ventas, nuevos clientes y por tanto más ingresos.

- **Listado a emplear por los gestores**

Son todos los instrumentos que podrá utilizar el gestor como notificaciones, formatos de actas de inspección, etc.

Capacidad de negociar

- **Muestra del convenio**

Al cliente se le brindará toda información requerida y dentro de ellos se encuentra el convenio con el cual el cliente pueda pagar, es decir dependiendo su deuda el cliente podrá pagar en cuotas con el fin de estar al día y sanear su deuda.

- **Conocimiento de los riesgos que está expuesto**

Se le brindará toda información requerida incluyendo los riesgos drásticos al que está expuesto por ejemplo corte de matriz, taponeo de desagüe, corte drástico, etc.

- **Facilidades de cargo fijo**

Cargo fijo es una vez que el cliente haya cancelado su deuda ya sea en cuotas o de forma directa y no habita en el predio o cualquier motivo el cliente solo pagará un costo mínimo mensual que es de s/3.20.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017.

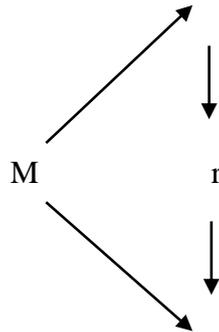
2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Existe una relación significativa entre la identidad y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017.
- b) Existe una relación significativa entre las deudas incobrables y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017.
- c) Existe una relación significativa entre el incumplimiento de pagos y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017.
- d) Existe una relación significativa entre la falta de interés y orientación por el cliente en la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017.

CAPITULO III METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación no es experimental – transversal y nivel de correlacional, el cual se muestra en el siguiente diagrama.



Denotación:

M = Muestra de investigación

Ox = Variable la Morosidad

Oy = Variable la Rentabilidad

r = Relación entre variables

3.2. Población y muestra.

3.2.1. Población.

La población de estudio está conformada por todos los usuarios de Emapa huacho siendo 600 usuarios morosos notificados

Cuadro N°. 01

Tamaño de la población de muestra

EPS Emapa Huacho	Población	Muestra
Usuarios	600	169
TOTAL	600	169

3.2.2. Muestra

Siendo la población pequeña se ha tomado el total de la población siendo 169 usuarios

$$m = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 600}{e^2(600 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

Donde:

m = Muestra necesaria

Z = nivel de confianza

p = Probabilidad de éxito

q = probabilidad de no éxito

e = error muestral

N = Población

Reemplazando tenemos:

$$Z^2 = 3.84 \quad p = 0.5 \quad q = 0.5 \quad N = 600 \quad e^2 = 0.0025$$

Muestra ajustada

$$n = \frac{n'}{1 + n'/N}$$

$$n = 169$$

$$n' = 234$$

$$N = 600$$

$$n = 168.57502$$

Obteniendo como resultado: 169 usamos además la fórmula de muestra

3.3. Operacionalización de las variables

Cuadro N°02

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Indicador
Variable x: La morosidad	Retraso en el cumplimiento de pagos	compromiso
		Porcentaje de la deuda
		Mejorar la administración
	Deudas incobrables	Descapitalización
		Desmotivación del personal
		Deterioro de la imagen de la empresa ante los usuarios
	Falta de interés y orientación por parte del cliente	Universo de usuarios morosos
		Servicios inactivos
		Clandestinaje de servicios
Variable Y: La rentabilidad	Exoneración de intereses	Interés por parte del cliente en pagar
		Regularización y saneamiento de deuda
		Tramites menos engorrosos
	Rendimiento de gestores	Capacitaciones
		Distribución de cartera de clientes
		Listado a emplear por los gestores
	Capacidad de negociar	Muestra del convenio
		Conocimiento de los riesgos que expuestos
		Facilidades cargo fijo

Fuente: Adaptado del proyecto de Emapa 2017

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

En el recojo de información se utilizará la técnica de la muestra.

3.4.2. Técnica de la encuesta

Se utilizará como instrumento el cuestionario para la recolección de los datos se aplicará de manera personal en el lugar y de manera directa.

Procedimiento

Se aplicará el cuestionario según escala de Likert:

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca
5. A veces

3.4.3. Procesamiento estadístico y análisis de datos

La cual implicará elaborar una base de datos y hacer el tratamiento estadístico, llegar a resultados y elaborar figuras y tablas.

3.4.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Para los estadísticos descriptivos, se seleccionará la estadística descriptiva, se utilizará la tabla de frecuencias y los gráficos de barras mediante el empleo de SPSS versión 22.

Para el contraste de las hipótesis se utilizará el estadístico no paramétrico, determinando que el contraste de hipótesis se realizará usando el análisis de correlación de Rho de Spearman.

3.4.5. Confiabilidad del instrumento

Para dicha confiabilidad se utilizó el Alfa de Crombach

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación. Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa >0.9 es excelente
- Coeficiente alfa >0.8 es bueno
- Coeficiente alfa >0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa <0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa <0.5 es pobre

Luego se Aplicó SPSS. V.23 para obtener el coeficiente de alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,845	18

Conclusión: La confiabilidad del instrumento según la escala de George es muy bueno porque el coeficiente de Alfa de Cronbach es 0.845

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1. Presentación de cuadros

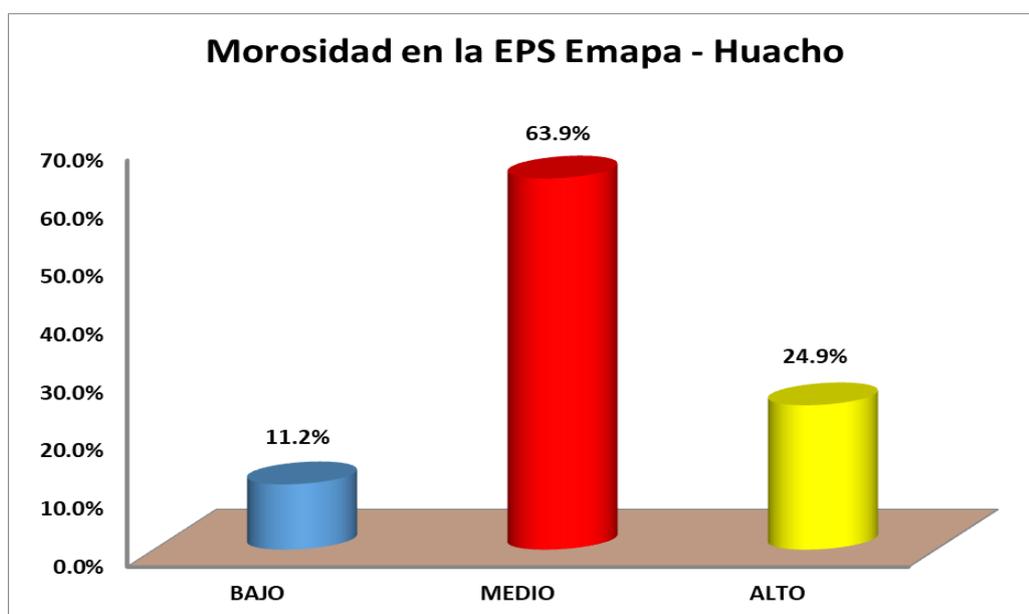
4.1.1. Resultados de la variable Morosidad

TABLA 1: Respuesta de los Usuarios de la EPS Emapa - Huacho, sobre Morosidad.

MOROSIDAD		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	19	11.2%
MEDIO	108	63.9%
ALTO	42	24.9%
Total	169	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1: Niveles de Morosidad



Fuente elaboración propia

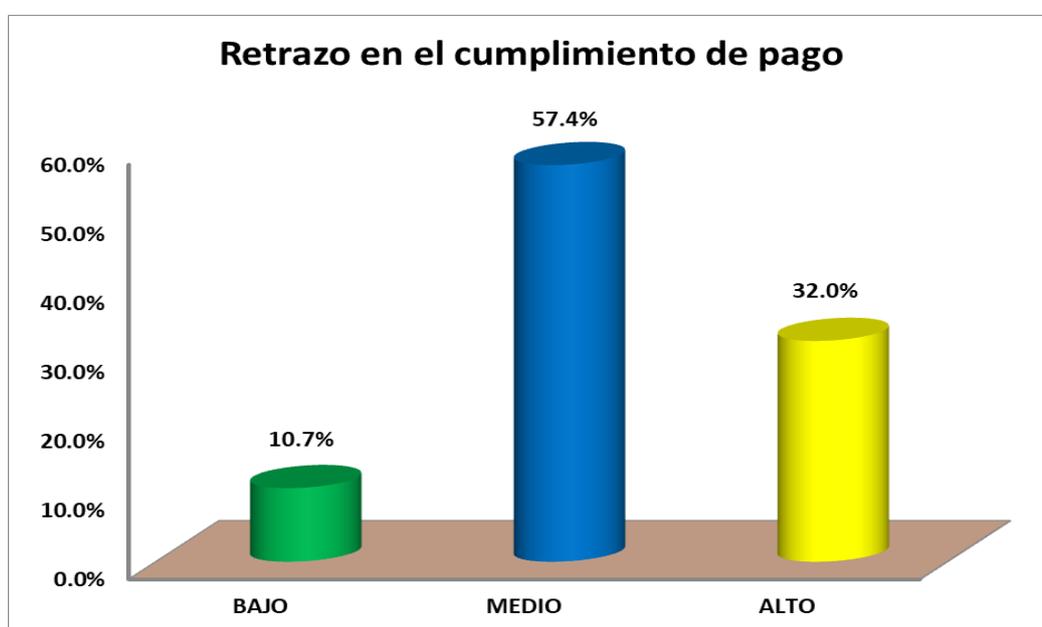
Se realizó una encuesta a **169** Usuarios de la EPS Emapa – Huacho. De los cuales el **63,9%** de los usuarios representan el nivel medio en morosidad, con lo que abarca sus tres dimensiones que son: retraso en el cumplimiento de pagos, deudas incobrables y falta de interés y orientación por parte de los clientes. Como también, el **24,9%** de los 169 usuarios lograron alcanzar un nivel alto y una minoría representado por el **11,2%** de los encuestados alcanzaron un nivel bajo.

Tabla 2: Respuesta de los Usuarios de la EPS Emapa - Huacho, sobre retraso en el cumplimiento de pagos.

RETRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	18	10.7%
MEDIO	97	57.4%
ALTO	54	32.0%
Total	169	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2: Niveles de Retraso en el cumplimiento de pagos



Fuente: Elaboración propia

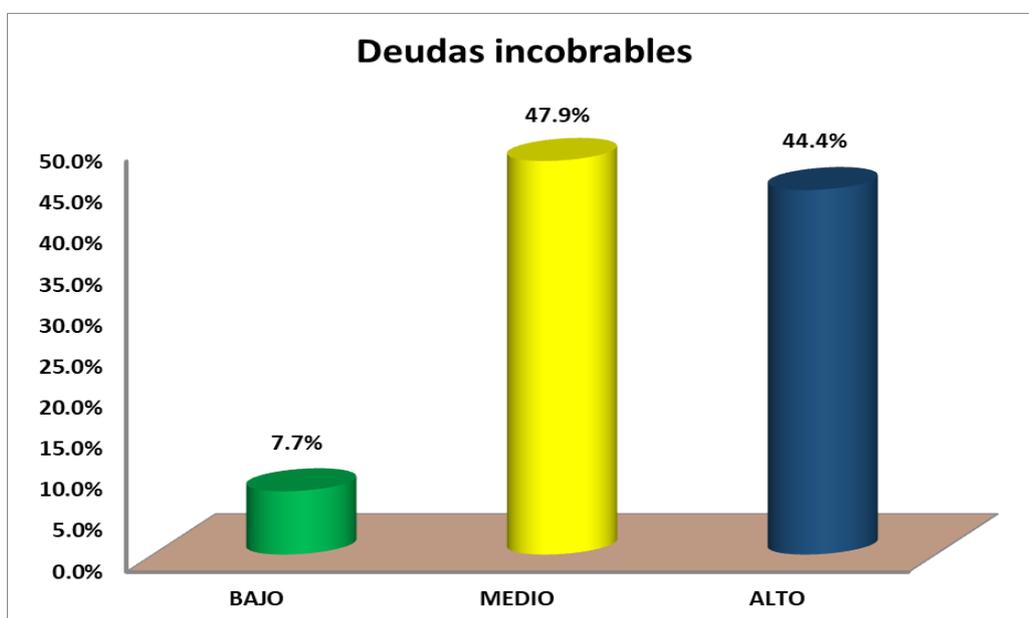
Se realizó una encuesta a **169** usuarios de la EPS Emapa – Huacho. De los cuales el **57,4%** de los encuestados representan el nivel medio en la Dimensión de Retraso en el cumplimiento de pago, es decir manifiestan que no hay compromiso en los pagos, el porcentaje de la deuda es alta por lo tanto no mejora la administración. Además, cabe señalar que el **32%** de los encuestados lograron alcanzar el nivel más alto. Y por último el **10,7%** de los usuarios alcanzaron un nivel Bajo en los indicadores de compromiso, porcentaje de deuda y mejora de la administración.

Tabla 3: Respuesta de los Usuarios de la EPS Emapa – Huacho, sobre desudas incobrables.

DEUDAS INCOBRABLES		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	13	7.7%
MEDIO	81	47.9%
ALTO	75	44.4%
Total	169	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3: Niveles de Deudas Incobrables



Fuente: Elaboración propia

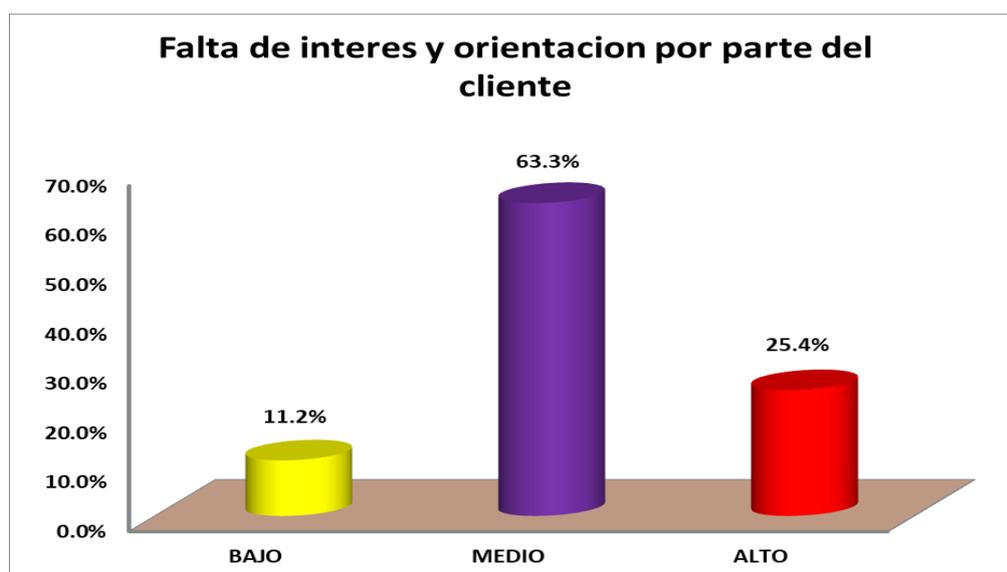
Se realizó una encuesta a **169** usuarios de la EPS Emapa – Huacho. De los cuales el **47,9%** de los usuarios representan el nivel medio en la Dimensión Deudas incobrables, es decir que la descapitalización, desmotivación del personal, también cabe señalar que el **44,4%** de los 169 usuarios logran alcanzar un nivel alto y solo el **7,7%** de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo en los indicadores de descapitalización, desmotivación del personal y deterioro de la imagen de la empresa ante los usuarios.

Tabla 4: Respuesta de los Usuarios de la EPS Emapa – Huacho, sobre la falta de interés y orientación por parte de los clientes.

FALTA DE INTERES Y ORIENTACION POR PARTE DEL CLIENTE		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	19	11.2%
MEDIO	107	63.3%
ALTO	43	25.4%
Total	169	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4: Niveles de la falta de interés y orientación por parte de los clientes.



Fuente: Elaboración propia

Se realizó una encuesta a **169** usuarios de la EPS Emapa – Huacho. De los cuales el **63,3%** de los encuestados representan el nivel medio en la Dimensión Falta de interés y orientación por parte del cliente, es decir manifiestan que la mayoría de los usuarios son morosos, los servicios son inactivos que se encuentran en clandestinaje. También se puede decir que el **25,4%** de los encuestados lograron alcanzar el nivel más alto en usuarios morosos, servicios inactivos y clandestinos. Y finalmente el **11,2%** de los encuestados alcanzaron un nivel Bajo en cuanto a la falta de interés y orientación por parte del cliente.

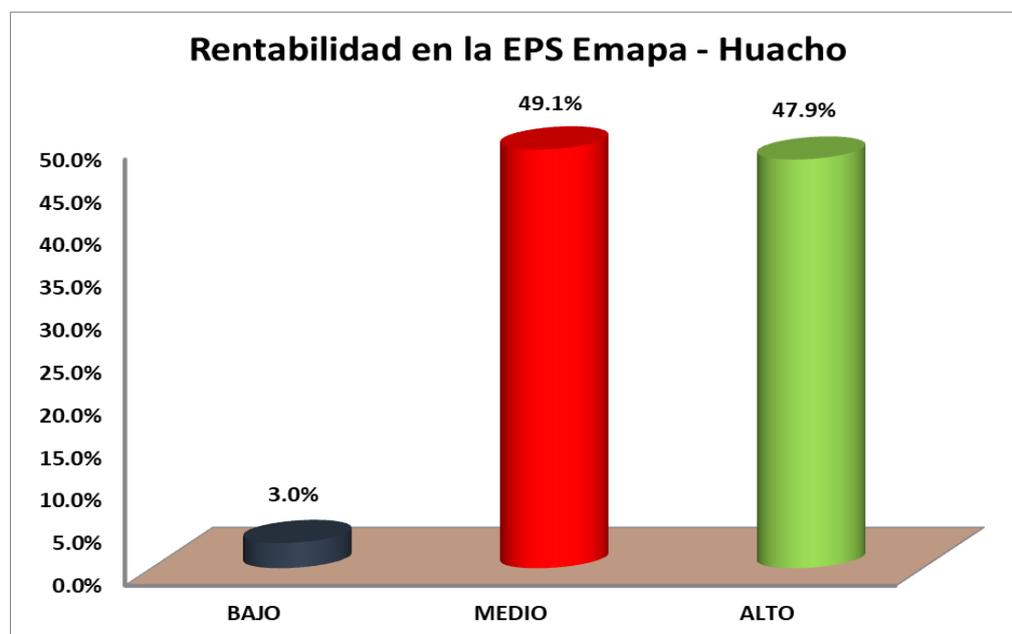
4.1.2. Descripción de los Resultados de la Variable Rentabilidad

Tabla 5: Respuesta de los Usuarios de la EPS Emapa – Huacho, sobre Rentabilidad.

RENTABILIDAD		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	5	3.0%
MEDIO	83	49.1%
ALTO	81	47.9%
Total	169	100.0%

Fuente elaboración propia

Figura 5: Niveles de Rentabilidad



Fuente: Elaboración Propia

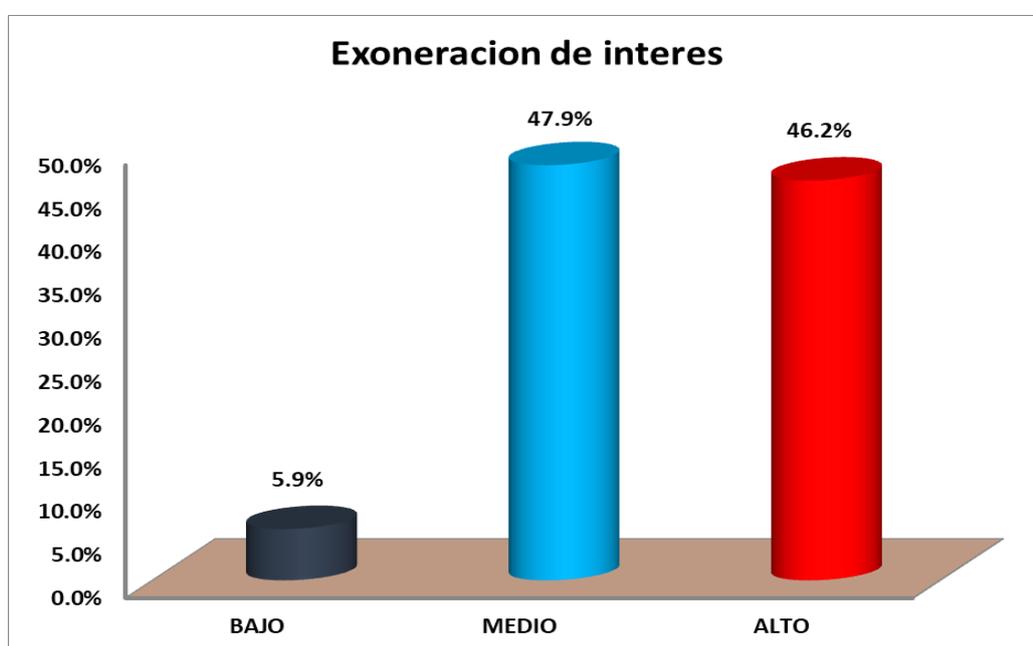
En la figura 5 se aprecia que el **49,1%** de **169** usuarios de la EPS Emapa – Huacho, representan el nivel medio en la variable rentabilidad en la EPS Emapa - Huacho, manifestando que la exoneración de interés, rendimiento de gestores y capacidad de negociar se encuentran en un buen estándar. Como también el **47,9%** de los encuestados lograron alcanzar un nivel alto y solo el **3%** de los usuarios encuestados alcanzaron un nivel Bajo en la exoneración de interés, rendimiento de gestores y capacidad de negociar.

Tabla 6: Respuesta de los Usuarios de la EPS Emapa – Huacho, sobre exoneración de intereses.

EXONERACION DE INTERES		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	10	5.9%
MEDIO	81	47.9%
ALTO	78	46.2%
Total	169	100.0%

Fuente elaboración propia

Figura 6: Niveles de exoneración de intereses



Fuente: Elaboración Propia

De la figura anterior debo precisar que el **47%** de los 169 usuarios de la EPS Emapa – Huacho, representan el nivel medio en el interés por parte del cliente en pagar, regularización y saneamiento de deuda y tramites menos engorrosos. También cabe precisar que el **46,2%** de los usuarios encuestados representa el nivel alto y finalmente, solo el **5,9%** de los usuarios encuestados representan el nivel bajo.

Tabla 7: Respuesta de los Usuarios de la EPS Emapa – Huacho, sobre Rendimiento de Gestores.

RENDIMIENTO DE GESTORES		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	11	6.5%
MEDIO	66	39.1%
ALTO	92	54.4%
Total	169	100.0%

Fuente elaboración propia

Figura 7: Niveles de Rendimiento de Gestores



Fuente elaboración propia

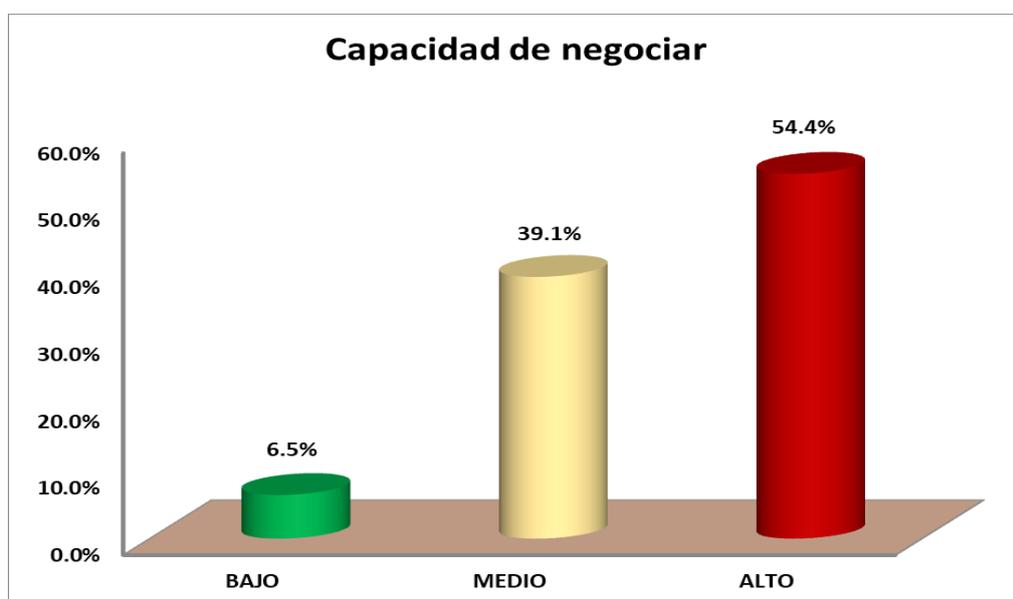
De la figura anterior debo precisar que el **54,4%** de los 169 usuarios encuestados de la EPS Emapa – Huacho, representan el nivel alto en capacitaciones, distribución de cartera de clientes y listado a emplear por los gestores. Del mismo modo cabe señalar que el **39,1%** de usuarios encuestados representan el nivel medio. Y finalmente el **6,5%** de los encuestados representan el nivel bajo de la tabla.

Tabla 8: Respuesta de los usuarios de la EPS Emapa – Huacho, sobre Capacidad de Negociar.

CAPACIDAD DE NEGOCIAR		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	11	6.5%
MEDIO	66	39.1%
ALTO	92	54.4%
Total	169	100.0%

Fuente elaboración propia

Figura 8: Niveles de Capacidad de Negociar



Fuente: Elaboración propia

De la figura anterior debo precisar que el **54,4%** de los 169 usuarios encuestados de la EPS Emapa – Huacho, representan el nivel alto en la muestra de convenio, conocimiento de los riesgos que están expuestos y facilidades de cargo fijo. También se puede afirmar que el **39,1%** de los usuarios encuestados representa el nivel medio. Y finalmente el **6,5%** de los usuarios encuestados representan un nivel bajo en la dimensión de capacidad de negociar.

4.2. Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov

La tabla 09 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov - Smirnov (K-S). Se observa que las variables no se aproximan a una distribución normal ($p < 0.05$). En este caso debido a que se determinaran correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: Prueba Rho de Spearman.

Tabla 9: Resultados de la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov - Smirnov

Variables y dimensiones	Pruebas de normalidad		
	Estadístico	gl	Sig.
MOROSIDAD	,073	169	,028
RETRAZO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGOS	,128	169	,000
DEUDAS INCOBRABLES	,128	169	,000
FALTA DE INTERES Y ORIENTACION POR PARTE DEL CLIENTE	,127	169	,000
RENTABILIDAD	,113	169	,000
EXONERACION DE INTERES	,121	169	,000
RENDIMIENTO DE GESTORES	,155	169	,000
CAPACIDAD DE NEGOCIAR	,155	169	,000

4.3. Contrastación de hipótesis

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS GENERAL

H₀: No existe una relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017.

H₁: Existe una relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H₁**.

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 10: Correlación de Rho de Spearman

		Correlaciones		
		MOROSIDAD	RENTABILIDAD	
Rho de Spearman	MOROSIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,297**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	169	169
	RENTABILIDAD	Coeficiente de correlación	,297**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	169	169

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en Tabla 10 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, Existe una relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.297**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 1

H₀: No Existe una relación significativa entre el retraso de cumplimiento de pago y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017.

H₁: Existe una relación significativa entre el retraso de cumplimiento de pago y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H₁**.

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 11: Correlación Rho de Spearman

		Correlaciones		
			RETRAZO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGOS	RENTABILIDAD
RETRAZO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGOS		Coefficiente de correlación	1,000	,221**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	169	169
RENTABILIDAD		Coefficiente de correlación	,221**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	169	169

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en tabla 11 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, Existe una relación significativa entre el retraso en el cumplimiento de pagos y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.221**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

H₀: No existe una relación significativa entre las deudas incobrables y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017.

H₁: Existe una relación significativa entre las deudas incobrables y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H₁**.

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 12: Correlación Rho de Spearman

		Correlaciones	
		DEUDAS INCOBRABLES	RENTABILIDAD
DEUDAS	Coefficiente de correlación	1,000	,106
	Sig. (bilateral)	.	,171
INCOBRABLES	N	169	169
	Coefficiente de correlación	,106	1,000
RENTABILIDAD	Sig. (bilateral)	,171	.
	N	169	169

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en tabla 12 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, Existe una relación significativa entre la desudas incobrables y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.106**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y baja.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

H₀: No existe una relación significativa entre la falta de interés y orientación por el cliente en la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017.

H₁: Existe una relación significativa entre la falta de interés y orientación por el cliente en la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H₁**.

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 13: Correlación Rho de Spearman

		Correlaciones	
		FALTA DE INTERES Y ORIENTACION POR PARTE DEL CLIENTE	RENTABILIDAD
FALTA DE INTERES Y ORIENTACION POR PARTE DEL CLIENTE	Coefficiente de correlación	1,000	,269**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	169	169
RENTABILIDAD	Coefficiente de correlación	,269**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	169	169

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en tabla 13 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, Existe una relación significativa entre la falta de interés y orientación por parte del cliente y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.269**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y baja.

CAPITULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

En esta investigación se realizó una comparación de los resultados con otras investigaciones similares, distinguiendo las variables estudiadas o su respectiva relación, destacando aspectos de compatibilidad o discrepancia con los antecedentes y fuentes teóricas citadas en esta investigación.

- Los resultados obtenidos en esta investigación conducen en términos generales a establecer que la Existe una relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017. Este resultado guarda compatibilidad con lo expresado por (Bermudez, O. y Velasquez , N., 2013) en la tesis titula “La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la asociación de apoyo a pequeños negocios «Perpetuo Socorro» en Chimbote, 2013”, arribó a las siguientes conclusiones:
 - Se ha determinado que la morosidad del año 2013 fue de 15,8%, mayor que la del 2012, que fue de 7,1%. Esto demuestra una incidencia negativa en la rentabilidad, la misma que ha disminuido en 8,7% comparando ambos periodos. Esto se debe a que los clientes recurrentes dejan de cumplir con sus obligaciones.
 - Se ha determinado que los niveles socioeconómicos que componen la cartera de clientes están compuestos mayormente por quienes tienen grado de instrucción secundaria (60%) y por quienes tienen un nivel promedio de ingreso de 0 a S/.500.00 soles y los que tienen un nivel de gastos de 0 a S/.500.00 soles.
 - Se ha determinado que la zona con mayor riesgo de incobrabilidad es Miraflores Bajo y la zona donde existen más prestatarios morosos es 10 de Setiembre.
 - Se ha determinado que no cuentan con un sistema de clasificación de clientes. Realizan la selección de manera empírica, lo cual repercute también en el índice de morosidad, ya que depende de esta selección para determinar la capacidad de ingreso y pago de cada prestatario. Asimismo, se pudo determinar que no cuenta con un programa de cuentas corrientes,

el cual permitiría una obtención más rápida y eficaz de la información, así como de los reportes para los análisis financieros.

- Con la falta de lo mencionado en el párrafo anterior, la obtención del índice de morosidad resulta un poco ambiguo. Esta información fue obtenida a través de otro instrumento: la guía de entrevista realizada al Oficial de micro finanzas de la Asociación, así se conoció que el índice de morosidad es igual a 15,8% promedio. Aplicando el indicador de morosidad, cartera atrasada, podemos obtener la siguiente ratio: C.V. Colocaciones vencidas: C.P. Colocaciones judiciales: No hay, TC: Total créditos vigente: S/. (por prestatarios), Cálculo del Ratio, $CV+CP = 56\ 969.33 \times 100 = 15.8 \%$ morosidad, TC 361 079.60, el porcentaje de morosidad 15,8% proporcionado por el Oficial de micro finanzas representa S/. 56 969.33 soles. Con la finalidad de conocer y describir los factores que determinan el nivel de morosidad de la Asociación de Apoyo a Pequeños Negocios Perpetuo Socorro de Chimbote, se diseñó el instrumento (encuesta) que permitió identificar de manera precisa los factores y cuáles de ellos tienen mayor incidencia en el incumplimiento de pagos de los prestatarios. Dichos factores en un porcentaje mayor corresponden a la pérdida en el negocio, enfermedad, accidente, pérdida de empleo, préstamos para terceros y fallecimiento familiar. De esta forma se entiende que el retraso en el cumplimiento de sus pagos se debe mayormente a factores económicos y sociales, y no a factores naturales y/o financieros.
- En forma similar también con los aportes de (Quispe, M, 2013), en su tesis titulada para para optar el título profesional de Contador público, titulada "administración del riesgo crediticio y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582, periodo 2013", llegó a las siguientes conclusiones:
 - Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis general a través de la Tabla de Contingencia (Administración del Riesgo Crediticio Morosidad), además de las tablas de contingencia conclusiones (Políticas de Crédito Morosidad) y (Herramientas de Evaluación de Crédito y Morosidad) nos proporcionan evidencia suficiente para concluir en que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582 en el periodo 2013 si se administra efectivamente los riesgos crediticios entonces minimizaremos

la morosidad.

- Paralelamente, la sociedad contemporánea se enfrenta a las consecuencias de los cambios sociales sufridos en las últimas décadas, que muestran el fuerte impacto de la globalización, las TICs, la crisis del Estado de Bienestar, el cambio climático y el aumento de la importancia del conocimiento como factor de progreso económico y social, sólo como algunos de los hechos más importantes que van moldeando el devenir actual de la sociedad, respecto de los cuales diferentes foros e instancias reclaman un papel más activo de la universidad, en cuanto a la proposición de soluciones a dichas problemáticas, que respondan a los nuevos desafíos sociales. El resultado obtenido en la presente investigación guarda relación con el autor mencionado, es decir la Existe una relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017.

- En cuanto a la segunda hipótesis específica, se establece que Existe una relación significativa entre el retraso de cumplimiento de pago y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017. Este resultado es compatible con lo hallado por (Flores , C, 2014), en su tesis para optar el título profesional de contador público, titulada “la gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en lima metropolitana” Arribó a las siguientes conclusiones:
 - La gestión de compras y abastecimiento en un porcentaje razonable de empresas es deficiente porque no logran identificar con claridad los procesos y se recurre a la improvisación ocasionando que los usuarios reporten requerimientos innecesarios y sin sustento influyendo negativamente en la rentabilidad económica.
 - La gestión logística en un porcentaje razonable de empresas no engloba los procesos y operaciones necesarias para proveer al consumidor el producto correcto, en la cantidad requerida y en condiciones adecuadas lo que hace que influya significativamente en la rentabilidad financiera.
 - El aprovechamiento de la gestión de transporte y distribución de la carga que es uno de los procesos fundamentales de la estrategia logística de las organizaciones en un porcentaje razonable de empresas es deficiente lo

que hace que influya significativamente sobre el riesgo financiero.

- La prestación de servicio al cliente que es el fundamento y fin último de la cadena logística en un porcentaje razonable de empresas no es oportuna ni eficiente incidiendo directamente sobre el riesgo económico.
- Así mismo (Torres , M & Vasquez, D, 2014), tesis presentada como requisito para optar por el título de ingeniero comercial, titulada, “análisis de la rentabilidad de la compañía agencia de vapores internacionales agvapinsa, durante el año 2014”, arribó a las siguientes conclusiones:
 - Se analizaron los procesos de ventas, cobranzas y logística, los que permitieron identificar las deficiencias de la rentabilidad de la empresa AGAVINSA S. A. para obtener estrategias que ayuden a la organización.
 - Durante el análisis del Balance General de la compañía esta demuestra tener una estructura financiera poco confiable, ya que la mayor parte de los recursos utilizados para financiar las actividades de operación, provienen de financiamiento externo, esto impide que la compañía mantenga una liquidez óptima y mantiene un alto riesgo de no poder cumplir con las obligaciones contraídas con terceros.
 - También se puede analizar que las cuentas por cobrar que mantiene la compañía representan el 96,72 % de los activos corrientes, esto indica que la compañía realiza las ventas otorgando créditos muy elevados, lo cual puede ser perjudicial para la liquidez de la compañía, ya que esta depende del índice de retorno que tenga en las cuentas por cobrar.
 - Con referencia al Patrimonio este demuestra tener un alto nivel de endeudamiento, ya que la mayor parte de recursos financieros utilizados para realizar las actividades operativas provienen de fuentes de financiamiento externas lo cual no es recomendable debido a los altos costos en intereses y los riesgos que conllevan mantener un bajo nivel de patrimonio.
 - En lo referente al Estado de Resultados se muestra que el nivel de gastos de la compañía representa un rubro elevado considerando el flujo de ingresos que genera la compañía, esto se ve reflejado en el índice de rentabilidad el cual representa el 6 %.
 - La rentabilidad obtenida en el flujo de efectivo proyectado indica una Tasa Interna de Retorno del 58 %, lo cual garantiza la viabilidad del proyecto.

- g) La adopción de un plan estratégico es indispensable para incrementar el nivel de rentabilidad de la compañía lo cual permitirá mantener un crecimiento continuo, mejorando los niveles y procesos desarrollados en la compañía.
- Estos resultados tienen similitud con lo hallado en esta investigación, que Existe una relación significativa entre las deudas incobrables y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017.

5.2. Conclusiones

De las pruebas realizadas logré obtener las siguientes conclusiones:

- Como se observa en la Tabla 10 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, Existe una relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.297**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.
- Como se observa en la Tabla 11 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, Existe una relación significativa entre el retraso en el cumplimiento de pagos y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.221**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.
- Como se observa en la Tabla 12 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, Existe una relación significativa entre la desudas incobrables y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.106**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y baja.
- Como se observa en la Tabla 13 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, Existe relación significativa entre la falta de interés y orientación por parte del cliente y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.269**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y baja.
- En esta investigación se demostró que la morosidad influye significativamente en la Rentabilidad tales como: exoneración de interés, rendimiento de gestores y capacidad de negociar de manera baja según la correlación de Rho de Spearman (Tabla 10).

5.3. Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, recomiendo a los miembros de la EPS Emapa Huacho y a los investigadores académicos.

- Es pertinente continuar con la línea de investigación que relaciona la morosidad y la rentabilidad ya que es un tema de mucha importancia en el ámbito de las empresas tanto públicas como privadas; que dan mucho beneficio a nuestra localidad y porque no decir a nuestro país. De la misma forma esta investigación ayuda a plantear algunos alcances en el rubro que le corresponde.
- El gerente de la empresa Emapa Huacho debe visitar y sensibilizar a los moros y de esta manera bajar el índice de la morosidad.
- Además, el directorio de la empresa debe capacitar al personal técnico, administrativo y jefes de las diversas áreas en la atención a los usuarios de la empresa.
- Se debe entender que la morosidad es un problema principalmente en las instituciones públicas como también las privadas, es por eso que se recomienda al público en general cumplir con sus deudas y evitar algunos problemas tanto a la institución como a su persona.
- Es de vital importancia conocer el tema de morosidad y rentabilidad en todas sus dimensiones y a partir de ello fomentar el desarrollo para su localidad y nuestra sociedad peruana.

CAPITULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1 Fuentes Bibliográficas

- Anetcom, Valenciana, G., & Europea, U. (2010). *Estrategias de marketing digital para pymes*. Madrid - España: Anetcom.
- Cole, R. H. (1980). *administracion del credito a las empresas y al consumidor*. Mexico: Diana . Recuperado el 30 de 10 de 2017
- Díaz Pelayo, C. A., López Martínez, E. F., González Monroy, R., & Preciado Ortíz, C. L. . (2013). *Mercadotecnia digital y publicidad on line*. México: Editorial Universitaria.
- Martin, B, y Segura, H. (2014). *Marketing Digital y Métricas*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Merodio, J. (2017). *3 años de Marketing digital aplicado a empresas*. Madrid.
- P. Ettinger, R., & E. Golieb, D. (1984). *creditos y cobranzas* (quinta ed.). (E. wallberg, Trad.) Mexico: CONTINETAL, S A. DE C. V. CALZ. DE TLALPAN NUM.4620, MEXICO 22, D.F. Recuperado el 30 de 10 de 2017
- Rouse, M. (2015). *CRM (Gestión de relaciones con los clientes)*. Recuperado el 29 de Mayo de 2017, de <http://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/CRM-Gestion-de-relaciones-con-los-clientes>
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Vértice, E. (2010). *Marketing digital*. . Madrid, España: Vértice.

6.2 Fuentes Documentales

- Bermudez , O. y Velasquez , N. (2013). *La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la asociacion de apoyo a pequeños negocios "perpetuosocorro"en chimbote,2013*. chimbote. Recuperado el 18 de 10 de 2017, de <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/980/882>
- Escobar, S. (2013). *El Marketing Digital y la Captación de Clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Ambato Ltda*.

Tesis para optar el título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios, Ambato - Ecuador.

- Llaguno, J. (2016). *el efecto financiero en bancos calificación aaa por la morosidad de la cartera vencida debido a la crisis económica del país, periodo 2014-2016*. Guayaquil. Recuperado el 18 de 10 de 2017, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14074/1/EL%20EFECTO%20FINANCIERO%20EN%20BANCOS%20CALIFICACI%C3%92N%20AA-%20POR%20LA%20MOROSIDAD%20DE%20LA%20CARTERA%20VENCIDA%20DEBIDO%20A%20LA%20CRISIS%20ECON%C3%92MICA%20DEL%20PA.pdf>
- Puelles, J. (2014). *Fidelización de marca a través de redes sociales: Caso del Fanpage de Inca Kola y el público adolescente y joven*. Tesis para optar el Título de Licenciado en Publicidad - PUCP, Lima.
- Quispe, M. (2013). *administración del riesgo crediticio y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito huancabelica ltda. 582, periodo 2013*. huancavelica. Recuperado el 18 de 10 de 2017, de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/299/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salinas, Y. (2016). *Herramientas de marketing digital como estrategia de adaptación frente a las nuevas perturbaciones del mercado para las Micro y pequeñas empresas de muebles de madera en Villa el Salvador -Perú*. Tesis para optar el grado de Magister de la Universidad de Buenos Aires, Área Agronegocios. Buenos Aires - Argentina: Universidad de Buenos Aires. Recuperado el 31 de Mayo de 2017, de <http://ri.agro.uba.ar/files/download/tesis/maestria/2016salinasramosyuanzulay.pdf>
- Terán, M. (2015). *Implementación estratégica basada en CRM para la eficiencia en los procesos de Marketing y Admisión del Colegio Unión*. Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas. Lima: Universidad Peruana Unión - Facultad de Ingeniería y Arquitectura - Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas.

6.3 Fuentes Electrónicas

- Alvarez, J. I. (2004). *Rentabilidad empresarial propuesta practica de analisis y evaluacion*. Madrid, España: camaras de comercio. servicios de estudio. Recuperado el 30 de 10 de 2017, de https://issuu.com/victore.cardozodelgado/docs/rentabilidad_empresarial._p ropuesta
- Brachfield, P. J. (2009). *Gestión del crédito y cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados*. barcelona: Bresca Editorial, S.L. Recuperado el 30 de 10 de 2017
- Flores , C. (2014). *la gestion loguistica y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementacion de campamentos para el sector minero en lima metropolitana*. lima. Recuperado el 18 de 10 de 2017, de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1111/1/flores_tc.pdf
- Hatch, H. (2014). *Merca2.0*. Recuperado el 01 de Junio de 2017, de <http://www.merca20.com/3-pilares-basicos-del-marketing-digital-para-pymes/>
- Ibermatica. (2016). *Las 4 "F"s del marketing on-line vs Social Media. Dos caras de la misma moneda*. Recuperado el 01 de Junio de 2017, de <http://www.ibermaticasb.com/las-4-fs-del-marketing-on-line-vs-social-media-dos-caras-de-la-misma-moneda>
- PeruvianDigital.com. (2017). *Kukuli*. Recuperado el 25 de Mayo de 2017, de <http://www.kukuli.com.pe/>
- Torres , M & Vasquez, D. (2014). *analisis de la rentabilidad de la compañía agencia de vapores internacionales agvapnsa, durante el año 2014*. Guayaquil. Recuperado el 18 de 10 de 2017, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11223/1/TESIS%20AGVAPINSA%202014.pdf>
- Velázquez, K. (2015). *MArketin g ecommer ce*. Recuperado el 01 de junio de 2017, de <http://marketing4ecommerce.mx/marketing-digital-definicion-historia-y-tendencias/>

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD EN LA EPS EMAPA – HUACHO, AÑO 2017

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;">Problema General</p> <p>¿De qué manera incide la morosidad en la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo General</p> <p>determinar cuál es la incidencia de la morosidad en la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis General</p> <p>Existe una relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017</p>	<p style="text-align: center;">Variable X La morosidad</p> <p>Retraso en el cumplimiento de pagos. Deudas incobrables. Falta de interés y orientación por parte del cliente.</p>	<p style="text-align: center;">Tipo de investigación</p> <p style="text-align: center;">Básica</p> <p style="text-align: center;">Diseño de investigación</p> <p style="text-align: center;">No experimental Transaccional, Correlacional</p> <p style="text-align: center;">Técnicas</p> <p style="text-align: center;">Cuestionario</p> <p style="text-align: center;">Universo</p> <p style="text-align: center;">600 usuarios morosos notificados</p> <p style="text-align: center;">Muestra</p> <p style="text-align: center;">169 usuarios</p>
<p style="text-align: center;">Problemas Específicos</p> <p>¿De qué manera incide la identidad en la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017?</p> <p>¿De qué manera incide las deudas incobrables en la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017?</p> <p>¿De qué manera incide el incumplimiento de pagos en la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017?</p> <p>¿De qué manera incide la falta de interés y orientación por el cliente en la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivos Específicos</p> <p>Determinar de qué manera la identidad incide en la identidad en la rentabilidad en la EPS emapa huacho, año 2017.</p> <p>Determinar de qué manera las deudas incobrables incide en la identidad en la rentabilidad en la EPS emapa huacho, año 2017.</p> <p>Determinar de qué manera el incumplimiento de pagos incide en la identidad en la rentabilidad en la EPS emapa huacho, año 2017</p> <p>Determinar de qué manera la falta de interés y orientación por parte del cliente incide en la identidad en la rentabilidad en la EPS emapa huacho, año 2017</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis Específicas</p> <p>Existe una relación significativa entre la identidad y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017.</p> <p>Existe una relación significativa entre las deudas incobrables y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017.</p> <p>Existe una relación significativa entre el incumplimiento de pagos y la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017.</p> <p>Existe una relación significativa entre la falta de interés y orientación por el cliente en la rentabilidad en la EPS Emapa Huacho, año 2017.</p>	<p style="text-align: center;">Variable Y La rentabilidad</p> <p>Exoneración de intereses. Rendimiento de gestores. Capacidad de negociar.</p>	

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Variable 1 LA MOROSIDAD	Lentitud, dilación o demora en el cumplimiento de un compromiso dentro de la franja de tiempo establecido previamente. Esto en el mundo económico y financiero es una falta de puntualidad o retraso en cumplir un objetivo, un pago o en la devolución de una deuda.	1. RETRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGOS	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso. - Porcentaje de deuda. - Mejorar la administración. 	1-7	LIKERT
		2. DEUDAS INCOBRABLES	<ul style="list-style-type: none"> - Descapitalización. - Desmotivación del personal. - Deterioro de la imagen de la empresa ante los usuarios. 	8-14	
		3. FALTA DE INTERES Y ORIENTACION POR PARTE DEL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Universo de usuarios morosos. - Servicios inactivos. - Clandestinaje de servicios. 	15-20	
Variable 2 LA RENTABILIDAD	Beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión que hemos realizado previamente. Tanto en el ámbito de las inversiones como en el ámbito empresarial es un concepto muy importante porque es un buen indicador del desarrollo de una inversión y de la capacidad de la empresa para remunerar los recursos financieros utilizados. Podemos diferenciar entre rentabilidad económica y financiera.	1. EXONERACION DE INTERESES	<ul style="list-style-type: none"> - Interés por parte del cliente en pagar. - Regularización y saneamiento de deuda. - Tramites menos engorrosos. 	21-27	LIKERT
		2. RENDIMIENTO DE GESTORES	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones. - Distribución de cartera de clientes. - Listado a emplear por los gestores. 	28-34	
		3. CAPACIDAD DE NEGOCIAR	<ul style="list-style-type: none"> - Muestra de convenio. - Conocimiento de los riesgos que están expuestos. - Facilidades de cargo fijo. 	35-40	



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

ENCUESTA SOBRE LA MOROSIDAD Y SU RENTABILIDAD EN LA SPS

EMAPA-HUACHO, AÑO 2017

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión sobre la morosidad y su rentabilidad en la empresa EPS Emapa - Huacho, por lo que agradezco que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, gracias.

I. DATOS DEL ENCUESTADO

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 1. ¿Cuál es tu género? | a) Primaria |
| a) Femenino | a) Secundaria |
| b) Masculino | b) Técnico Superior |
| 2. ¿Cuál es su estado civil? | 4. ¿Cuál es su condición laboral? |
| a) Soltero | a) Nombrado |
| b) Casado | b) Contratado |
| c) Viudo | |
| d) Divorciado | 5. ¿Cuál es su edad? |
| 3. ¿Cuál es su nivel de estudios? | ----- |

II. INSTRUCCIONES: marque con un aspa “x”, según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre

LA MOROSIDAD					
I. Retraso en el cumplimiento de pagos (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. Tiene usted el compromiso hacia la empresa.					
2. Está de acuerdo con el porcentaje de la deuda.					
3. Está de acuerdo con mejorar la administración de Emapa huacho.					
II. Deudas incobrables (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
4. Ha oído sobre la descapitalización.					
5. Usted cree que hay desmotivación del personal.					
6. Ha observado usted deterioro de la imagen de la empresa.					
III. Falta de interés y orientación por parte del cliente (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
7. Ha oído sobre el universo de usuarios morosos.					
8. Ha observado servicios inactivos.					
9. Ha observado clandestinaje de servicios.					

LA RENTABILIDAD					
IV. Exoneración de intereses (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
10. Mostraría interés en pagar si se le exonera los intereses.					
11. Participaría en la regularización y saneamiento de deuda.					
12. Aceptaría tramites menos engorrosos.					
V. Rendimiento de gestores (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
13. Está de acuerdo con las capacitaciones hacia los gestores.					
14. Aceptaría la distribución de los grupos de clientes.					
15. Ha observado usted un listado a emplear a los gestores de cobranza.					
VI. Capacidad de negociar (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
16. Aceptaría una muestra de convenio.					
17. Tiene usted el conocimiento de los riesgos que está expuesto al no pagar.					
18. Participaría de las facilidades de cargo fijo.					

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

Dr. Luis Alberto Baldeos Ardian
Presidente

Mg. Oscar Otazu Montes
Secretario

Lic. Manuel Bazalar Bazalar
Vocal

Dr. Timoteo Solano Armas
Asesor