

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
ESCUELA DE POSGRADO



TRABAJO DE POSGRADO

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LAS SOCIEDADES ANÓNIMAS
PERTENECIENTES AL SECTOR FINANCIERO NO BANCARIO DEL MUNICIPIO DE
SANTA ANA**

PARA OPTAR AL GRADO DE

MAESTRO (A) EN ADMINISTRACION FINANCIERA

PRESENTADO POR

LICENCIADA CAREN EDITH CHINCHILLA RAMOS

LICENCIADO MILTON ANTONIO ANAYA ESCOBAR

DOCENTE ASESOR

MAESTRO CARLOS LEONEL ORTIZ PORTILLO

DICIEMBRE, 2022

SANTA ANA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES



MSc. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO.

RECTOR

DR. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ.

VICERRECTOR ACADEMICO

ING. JUAN ROSA QUINTANILLA QUINTANILLA.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

ING. FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL.

SECRETARIO GENERAL

LICDO. LUIS ANTONIO MEJIA LIPE.

DEFENSOR DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

LICDO. RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARIN.

FISCAL GENERAL

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

AUTORIDADES



M Ed. ROBERTO CARLOS SIGÜENZA CAMPOS.

DECANO

M Ed. RINA CLARIBEL BOLAÑOS DE ZOMETA.

VICEDECANA

LICDO. JAIME ERNESTO SERMEÑO DE LA PEÑA.

SECRETARIO

M. Ed. JOSÉ GUILLERMO GARCÍA ACOSTA.

DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios primeramente por haberme permitido terminar un nivel de estudio más y ser el principal que ha estado en esos días de desvelos en los que creía rendirme y no poder avanzar, así también agradezco a mi madre Aura Ramos por sus oraciones y que ha estado siempre acompañándome y dándome ánimos en este largo proceso de estudio y trabajo de grado, a mi novio Edgardo Rivera por su apoyo incondicional, a mis hermanas Carina Martines y Yaneth Peña que han estado siempre pendientes son lo mejor que Dios me ha dado, así también Cesar Guevara a la persona que Dios uso para que este sueño se completara y se hiciera realidad, a mi compañero de carrera Milton Escobar que fue un gran apoyo y que siempre estuvo en la disposición de ayudar. A todos Les deseo muchas bendiciones y les multiplique todo lo que en su momento hicieron por mí.

Caren Edith Chinchilla Ramos.

Al culminar este grandioso camino, he de dar infinitas gracias al Creador, a Dios todopoderoso, por la sabiduría, protección y guía, puedo decir... “Hasta aquí me ha ayudado Jehová”

Milton Antonio Anaya Escobar.

INDICE

INTRODUCCIÓN	viii
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1 Delimitación del problema.....	10
1.2 Preguntas de investigación	10
1.3 Objetivos de la investigación	11
1.3.1 Objetivo general	11
1.3.2 Objetivos específicos.....	11
1.4 Justificación.....	11
1.5 Limites y alcances	13
1.5.1 Limitantes	13
1.5.2 Alcances	13
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	14
2.1 Antecedentes históricos	14
2.1.1 Como surgen.....	14
2.2 Teorías y conceptos básicos	16
2.2.1 El crédito:	16
2.2.2 Capital de trabajo.	18
2.2.3 Indicadores Financieros	22
2.3 Marco legal.....	26
2.3.1 Código de comercio	26
2.3.2 Código tributario.....	26
2.3.3 Ley de IVA.....	27
3.3.4 Ley de Renta.....	27
3.3.5 Código de trabajo.....	27
2.4 Generalidades.	28
2.4.1 Mercado Objetivo.....	28
2.4.2 Opciones de Financiamiento.	28
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	29
1.5 Enfoque de la investigación.	29
1.6 Método.....	29

3.3 Tipo de estudio.....	30
3.3.1 Tratamiento de variables o categorías.....	30
3.3.2 Alcance.....	30
3.3.3 Diseño de recolección.	31
3.3.4 Tiempo de la búsqueda de la información.....	31
3.3.5 Contexto de la búsqueda de la información	31
3.4 Población y muestra (fuentes de información).	32
3.4.1 Población	32
3.4.2 Muestra.....	32
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	36
3.5.1 Técnicas	36
3.5.2 Instrumentos.....	36
3.6 Operacionalización de variables/categorías.....	37
3.7 Estrategias de recolección, procesamiento y análisis de la información.	37
3.7.1 Recolección:	37
3.7.2 Procesamiento	38
3.7.3 Análisis.....	38
3.8 Consideraciones éticas.	38
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	42
4.1 Análisis e interpretación de resultados de la investigación.	42
4.1.1 Preguntas de la investigación para Gestores de crédito.....	42
4.1.2 Matriz de aspectos consultados a Gerentes o contadores.	54
4.1.3 Preguntas de la investigación para Clientes.	57
CAPÍTULO V: IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR.....	69
5.1 Generalidades	69
5.1.1 Importancia	69
5.1.2 Alcances	69
5.2 Información financiera de la compañía modelo.	69
5.2.1 Generalidades de la empresa modelo	70
5.2.2 Estados Financieros de la compañía modelo	72
5.3 Propuesta de sistema gestión de cuentas por cobrar.	85
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	91

6.1 Conclusiones	91
6.2 Recomendaciones.....	93
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	95
ANEXOS.....	97

INTRODUCCIÓN

En el municipio de Santa Ana existe un amplio número de entidades que se dedican al negocio financiero entre estas están las sociedades anónimas distintas a los bancos en su conjunto como los conocemos hoy en día. Muchas de estas sociedades debido a su actual surgimiento y poca experiencia experimentan dificultades en la correcta administración de sus cuentas por cobrar incidiendo en su capital de trabajo, generando problemas en sus operaciones y la posible quiebra.

En consideración a lo anterior, toma interés abordar el estudio de la Gestión de cuentas por cobrar de las Sociedades Anónimas pertenecientes al sector financiero no bancario del municipio de Ana, para conocer de primera mano la problemática en cuestión, información relacionada al capital de trabajo en su conjunto y específicamente de las cuentas por cobrar, datos financieros de sus resultados actuales, actuar de sus administradores, colaboradores y la opinión de clientes

Debido a la importancia del tema se pretende proponer un modelo de análisis financiero tendiente a reforzar o implementar en caso sea considerado por los titulares, la gestión de sus operaciones obteniendo niveles adecuados de liquidez y de capital de trabajo asegurando el correcto funcionamiento y sostenibilidad a través del tiempo y la generación de valor para los accionistas.

La presente investigación sobre la gestión de cuentas por cobrar en las sociedades anónimas consta de seis capítulos, detallados a continuación:

Capítulo I: Planteamiento del Problema. Como parte de este se encuentran la justificación, las preguntas, objetivos, límites y alcances presentes en la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico. Muestra historia y antecedentes de las microfinanzas, conceptualización general referente al capital de trabajo, cuentas por cobrar, indicadores de riesgo, indicadores financieros, y marco legal.

Capítulo III: Diseño Metodológico. Presenta detalladamente enfoque de la investigación, método, alcance de la investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección información, operacionalización de variables, procesamiento y análisis de la información.

Capítulo IV: Análisis e Interpretación de Resultados. Muestra los resultados obtenidos como resultado de los instrumentos usados y es oportuna para la realización de la propuesta del sistema en mejoras de gestión de cuentas por cobrar.

Capítulo V: Implementación de Sistema de Gestión de Cuentas por Cobrar. Describe el sistema desarrollado como parte de la propuesta a las sociedades anónimas pertenecientes al sector financiero no bancario del municipio de Santa Ana; inicialmente muestra las generalidades de este y de la sociedad modelo, así mismo el modelo estaría compuesto por seis partes: Análisis de información financiera de la compañía modelo y sus respectivas interpretaciones, reestructuración, Implementación de objetivos y metas, métricas de mediciones KPI, Manuales, políticas y procedimientos, Planificación financiera y estratégica.

Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones. Contienen las conclusiones y recomendaciones que se proponen a los interesados como resultado del análisis de la investigación realizada.

Y como parte final se agregan los anexos, que contienen el modelo de encuesta elaborada para la obtención de los resultados.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Delimitación del problema

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LAS SOCIEDADES ANÓNIMAS PERTENECIENTES AL SECTOR FINANCIERO NO BANCARIO DEL MUNICIPIO DE SANTA ANA

Dentro del sistema financiero existen dos clasificaciones, el sector bancario y el sector no bancario; el primero cuenta con un capital amplio, lo que le permite distribuirse geográficamente a través de sucursales por todo el país, mientras que el segundo tiene una capacidad menor ya que su entorno se centra más en las ciudades y comunidades.

En este caso, tomando como referencia de investigación las instituciones financieras no bancarias, dentro de las cuales se encuentran sociedades y asociaciones cooperativas de responsabilidad limitada, además, sociedades anónimas, dentro del municipio de Santa Ana se pueden identificar un número amplio que conforma estos sectores y que para el caso de la presente se tomaran como objeto de estudio las ultimas. Es así que, el estudio de gestión de cuentas por cobrar pretende identificar los factores influyentes en la gestión actual de las cuentas por cobrar, misma que es de importancia para las constituyentes de este rubro puesto que inciden directamente en su capital de trabajo, y que además podría influir inclusive en la continuidad del negocio al incurrir en la incobrabilidad de cuentas. Por su parte, el horizonte de la investigación en cuestión ha de realizarse en un lapso de seis meses, durante el año 2022.

1.2 Preguntas de investigación

¿Cuál es el impacto de la gestión de cuentas por cobrar en el capital de trabajo de las sociedades anónimas pertenecientes a las instituciones financieras no bancarias del municipio de Santa Ana?

1. ¿Cómo el ciclo de gestión de las cuentas por cobrar incide en el tiempo de recuperación del efectivo de las sociedades anónimas no bancarias?

2. ¿Cómo las políticas de crédito, cobro y perfiles que se manejan para el otorgamiento efectivo de créditos facilitan su recuperación en las sociedades anónimas pertenecientes a las instituciones que componen el sector financiero no bancario del municipio de Santa Ana?
3. ¿Cómo un modelo de análisis financiero para las sociedades financieras no bancarias permitirá una gestión efectiva de su capital de trabajo?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general:

Analizar el impacto de la gestión de cuentas por cobrar en el capital de trabajo de las sociedades anónimas pertenecientes a las instituciones financieras no bancarias del municipio de Santa Ana

1.3.2 Objetivos específicos:

1. Determinar como el ciclo de gestión de las cuentas por cobrar en las sociedades anónimas no bancarias incide en el tiempo de recuperación del efectivo.
2. Examinar las políticas de crédito, cobro y perfiles que se manejan para el otorgamiento efectivo de los créditos y que faciliten su recuperación en las sociedades anónimas pertenecientes a las instituciones que componen el sector financiero no bancario del municipio de Santa Ana.
3. Proponer un modelo de análisis financiero para las sociedades financieras no bancarias que permita una gestión efectiva de su capital de trabajo.

1.4 Justificación

En la actualidad existen los créditos financieros que son otorgados por las diferentes entidades financieras o bancos, mediante líneas de créditos en el que su costo está asociado a las tasas de

interés y los plazos existentes, y posterior a esto se solicita diferentes requisitos para adquirirlos convirtiéndose en cuentas por cobrar para las entidades que los otorgan.

En el Salvador existen dos grandes grupos financieros que se dedican al otorgamiento de diferentes líneas de créditos y sus principales características son las siguientes: En primer lugar, se tienen entidades bancarias, las cuales otorgan créditos a empresas o individuos que ya tienen historial crediticio y que cumplen los requisitos solicitados; por otro lado, entidades financieras no bancarias, que otorgan estos servicios a sectores de la población que no pueden acceder a los mismos en una entidad bancaria tan fácilmente por no cumplir con las políticas de otorgamiento establecidas.

En la ciudad de Santa Ana existe una amplia cantidad de empresas del sector financiero que son conocidas como financieras no bancarias, entre las cuales están las sociedades anónimas que se dedican a otorgar créditos a personas que necesiten capital para invertir en sus negocios o para otro tipo de inversión personal sin embargo no captan fondos del público y debido a que existe una excesiva oferta de este producto financiero, algunos individuos adquieren estos servicios y se les otorga sin un criterio estricto de evaluación; de manera que esta situación afecta su liquidez y solvencia y las mismas cuentas pronto se convierten en incobrables. Por lo mismo, se vuelve necesaria una revisión periódica de los políticas y procedimientos implementados para el otorgamiento de créditos, con el afán de reducir la probabilidad de que las cuentas por cobrar sigan incrementando y se vuelvan irrecuperables.

Por lo tanto, con el objetivo de contribuir al correcto funcionamiento de este tipo de sociedades anónimas, se pone a disposición el estudio de la gestión de las cuentas por cobrar para este sector en el municipio de Santa Ana, ya que las mismas mantienen problemas en cuanto a su adecuada gestión de cobros generando un impacto adverso en su capital de trabajo, además, de incrementar las cuentas por cobrar, aumento de incobrabilidad y a la vez, las posibilidades de continuidad del negocio se pone en riesgo. Es importante, comprender la necesidad de actuar de manera oportuna por parte de los directores de estas instituciones, y tener muy en cuenta que existen consecuencias muy significativas, por lo mismo, se trata de reducir los resultados

generados por la mala praxis en los créditos y cobros; por lo que toma valor significativo el hecho de estudiar este tipo de problemática.

De ahí que, la puesta en práctica de las acciones contribuirá a mejorar los niveles de liquidez del sector en mención, asimismo, a mitigar el riesgo de pérdida de capital de trabajo y reducción de la incertidumbre de continuidad del negocio, en este último caso, como ya se ha mencionado, por el hecho que en este tipo de instituciones su principal activo es el efectivo.

1.5 Limites y alcances

1.5.1 Limitantes

- Algunas de las instituciones pertenecientes a este sector podrían mostrarse poco interesados en ser parte de la investigación e inconscientes de los problemas que conlleva la mala gestión de las cuentas por cobrar en su liquidez.
- Es probable que la información requerida para el proyecto de investigación no sea proporcionada por las instituciones pertenecientes al sector en mención en tiempo oportuno, con lo que han de incrementarse algunos costos que inicialmente no están contemplados.

1.5.2 Alcances

- El proyecto de investigación permitirá dar a conocer la necesidad que mantienen las instituciones pertenecientes al sector financiero en mención de obtener un sistema, por medio del cual puedan gestionar sus cuentas por cobrar, para el mejoramiento de su capital de trabajo.
- El proyecto de investigación se ejecutará en conjunto con la colaboración del personal que labora en algunas de las instituciones objeto de estudio, ya que los mismos han de proporcionar información relevante para los fines de la investigación.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes históricos

En los últimos años las instituciones financieras se han constituido en un mecanismo que ayuda al desarrollo económico y social de los países y pretenden aportar en la reducción de la pobreza.

Las diferentes instituciones se están enfocando a la colocación de microcréditos, los cuales están obteniendo buenos resultados desde el punto de vista financiero, permitiendo al mismo tiempo una mejora en la calidad de vida de aquellas personas que no pueden acceder a un crédito con la banca formal por lo mínimo de ingresos que perciben y falta de documentación que los respalde.

La falta de acceso al crédito en muchos países ha llevado a que surjan intermediarios informales, nacidos espontáneamente en comunidades rurales y expandidas en seguida a medios urbanos, los métodos de reembolso del crédito son rápidas, fáciles y flexibles, adaptándose a la exacta necesidad del cliente que lo solicita.

La ausencia de costos de transacción para el prestamista, las negociaciones por montos pequeños, la facilidad de otorgamientos de créditos, y el desarrollo de relaciones basadas sobre la confianza y el conocimiento personal son principalmente los elementos que explican el éxito del microcrédito en este tipo de actividad.

2.1.1 Como surgen.

2.1.1.1 Antecedentes de Microfinanzas.

El Salvador a pesar de ser el país más pequeño en extensión territorial de Centroamérica, presenta un mercado bastante diversificado y competitivo, que cuenta con bancos privados integrándose en la industria, cooperativas de ahorro y crédito, instituciones financieras reguladas y no reguladas, organizaciones no gubernamentales y varias sociedades ofreciendo servicios financieros hacia el sector empresarial de la micro y pequeña empresa del país. Muchas instituciones financieras que operan en el país se dedican a ofrecer pequeños préstamos para aquellos salvadoreños que desean abrir un pequeño negocio o invertir en uno ya existente, y no

tienen ninguna oportunidad con la banca ya que se les hace más fácil los procesos para poder aplicar a un crédito con ellos.

Las instituciones financieras que se encuentran legalmente constituidas en el país (de cualquier denominación jurídica), ofrecen al sector de la micro y pequeña empresa, una diversa y extensa gama de servicios y productos financieros, entre estos: el tradicional crédito productivo para las diferentes actividades económicas, créditos para vivienda (mejoramiento, compra, construcción), créditos para consumo; las principales diferencias entre las diferentes instituciones están enfocadas principalmente en la oferta con los precios –tasas de interés-, asesoría, y servicio al cliente que ellos ofrecen.

En el marco de políticas públicas y marcos regulatorios, El Salvador en los últimos meses ha tenido nuevas y/o reformas a las regulaciones existentes, entre ellas:

“Ley Contra la Usura”, Asimismo, se establecen segmentos de crédito para la fijación de tasas máximas de interés, ya sea de acreedor supervisado por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), o no supervisado por esta entidad (Legislativa, 2022)

Se han determinado cuatro categorías, entre ellas, crédito de consumo para personas naturales con orden de descuento o cargo a cuenta, y sin orden de descuento; además, préstamos otorgados a través de tarjetas de crédito, créditos para vivienda y crédito para empresa

La Ley de Protección al Consumidor, que eliminó toda comisión inherente al crédito, provocando reformas y adecuaciones significativas en los sistemas de información de las instituciones financieras para adecuar sus sistemas informáticos a las nuevas exigencias legales.

Las sociedades son el ente jurídico resultante de un contrato solemne, celebrado entre dos o más personas, que estipulan poner en común, bienes o industria, con la finalidad de repartir entre sí los beneficios que provengan de los negocios a que van a dedicarse. (CODIGO DE COMERCIO ART. 17, INSISO II)

Las sociedades se dividen en sociedades de personas y sociedades de capitales; ambas clases pueden ser de capital variables.

Son de capital: Las sociedades anónimas. (CÓDIGO DE COMERCIO ART. 18, I) siendo estas de las cuales se estará hablando seguidamente.

2.2 Teorías y conceptos básicos

2.2.1 El crédito:

En sus primeras manifestaciones el crédito entre comerciantes tuvo como base la simple amistad, no se pretendía obtener un lucro y jurídicamente no existían los conceptos de deudor y acreedor. El término crédito, proviene del latín crédito, de creeré, tener confianza, palabra aceptada en el lenguaje durante el siglo XVI, la confianza domina comúnmente al crédito, es decir que el crédito es la confianza en negocios, dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios.

Cuando no existe una definición generalmente aceptada, se puede definir la operación de crédito como: “La entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de la confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro ya sea a corto o largo plazo, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado” es decir que tradicionalmente el crédito es un equivalente de confianza.

Otras definiciones que pueden considerarse son: “La transmisión mediante convenio tácito expreso, de bienes o servicios por parte de una persona denominada acreedor a favor de otra denominada deudor, a la cual se le reconocen características de solvencia moral y económica futura, obligándose a realizar uno o varios pagos en fecha predeterminada bajo un contrato firmado.

De manera que existe el crédito siempre que exista un contrato, por eso en su acepción jurídica el crédito es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor para este caso. Por una parte, el deudor tiene la obligación de pagar, y por otra, el acreedor tiene derecho de reclamar el pago. Básicamente el crédito representa el financiamiento que la empresa otorga a sus clientes por periodos cortos de tiempo, durante el cual la empresa no efectúa cargos por intereses, pero al no efectuar el pago al vencimiento, se hace merecedora a cargo de intereses por mora.

2.2.1.1 Tipos de créditos

- **Créditos de consumo o créditos comerciales.**

Son todos aquellos créditos otorgados por las empresas al público en general en los términos señalados en el contrato de crédito. Y que son destinados a satisfacer las necesidades de quienes lo solicitan.

- **Créditos empresariales:**

Son todos aquellos créditos celebrados entre empresas sean estas de producción, de comercialización o de servicios para suministrarse materias primas, insumos, suministros o para comprar productos y luego venderlos o para prestación o adquisición de servicios o bienes muebles, etc.

2.2.1.2 Políticas de crédito.

Las políticas de crédito consisten en establecer los lineamientos para determinar si se extiende el crédito a un cliente y por cuanto se debe conceder. La empresa debe desarrollar las fuentes de información crediticia apropiadas y métodos de análisis de los y futuros clientes a los cuales se les otorgara los créditos.

2.2.1.3 Análisis de crédito.

El éxito o el fracaso de un negocio depende principalmente de la demanda por sus productos o servicios, como regla general, entre más altas sean sus ventas, más grandes serán sus utilidades y más alto será el valor de sus acciones. Las ventas a su vez dependen de varios factores; algunos de ellos son dependiendo su naturaleza, otros están bajo el control de las empresas. Las principales variables controlables que afectan a la demanda son los precios de venta de productos y servicios, la calidad del producto, la publicidad que se emplea y la política de crédito de las diferentes empresas.

2.2.1.4 Variables de políticas de crédito

El tiempo del crédito el cual consiste en el plazo de tiempo que se confiere a los clientes para que liquiden sus cuentas pendientes de pago.

Las normas de crédito, las cuales se refieren a la capacidad financiera mínimo a que deben tener los clientes a crédito para ser aceptados y al monto del crédito disponible para distintos tipos de clientes.

La política de cobranza, la cual se mide por la rigidez o por la elasticidad en el seguimiento de las cuentas de pago lento.

Cualquier descuento concedido por pronto pago, incluyendo el periodo de descuento y el monto.

2.2.1.5 Términos de crédito:

Conlleva a determinar el tiempo aplicable al crédito a un cliente, descuentos por pronto pago, y las condiciones generales del mismo. (Van Horne & Wachowicz, Jr., 2010)

2.2.2 Capital de trabajo.

El capital de trabajo es conocido según dos conceptos considerados de importancia tales como: capital de trabajo neto y capital de trabajo bruto. Por lo consiguiente, en el primer caso se hace referencia a la diferencia existente entre los activos y pasivos corrientes, el cual es usado para medición del nivel de liquidez existente. No obstante, en términos administrativos no tiene sentido hablar de este, considerando que los mismos están en constantes cambios. De tal manera que, para el analista financiero es relevante el hecho de reconocer el estudio del capital de trabajo, pero considerando únicamente la parte de los activos corrientes como el efectivo, las cuentas por cobrar, las inversiones temporarias y el financiamiento. (Van Horne & Wachowicz, Jr., 2010)

2.2.2.1 Ciclo del efectivo.

Medición de tiempo requerido por una organización para conversión de su inversión en efectivo, ya que es necesaria para la ejecución de sus operaciones.

El ciclo operativo (CO) de una organización es el lapso de tiempo entre el inicio de una operación productiva (industria), y el cobro de efectivo por las ventas generadas de un producto o servicio específico.

Por otro lado, se dice que el ciclo operativo está compuesto por el inventario y las cuentas por cobrar; en otros términos, la integración entre la edad promedio del inventario y el periodo promedio de cobro. Representado así: $CO = EPI + PPC$

Para el caso de las empresas destinadas a las operaciones financieras el inicio del ciclo estaría determinado por la negociación entre el cliente y el gestor de crédito, es decir, que la composición del mismo, sería el promedio de negociación en adición al periodo promedio de cobro.

Los procesos anteriores (fabricación y venta de productos) consideran también, la aceleración de compra de materias primas que son traducidas en cuentas por pagar, mediante las cuales los días de mantenimiento de recursos económicos en la organización se ve disminuido, llámese entonces el tiempo requerido de liquidación de una cuenta por pagar periodo promedio de pago. De manera que teniendo en cuenta el ciclo operativo menos el periodo promedio de pago, genera como resultado el ciclo de conversión de efectivo. Representado así: $CCE = CO - PPP$

Finalmente, si una organización es capaz de apresurar su ciclo operativo, podrá reducir su capital de trabajo. (Gitman & Zutter, 2012)

Las organizaciones financieras no bancaria integran su periodo promedio de pago según las deudas que mantienen para con terceros (financiamiento de capital de trabajo y aquellos gastos destinados a la operación diaria), dado que no cuentan con ningún tipo de inventario.

- **Administración de efectivo frente a administración de liquidez**

La administración del efectivo y liquidez son dos términos importantes y diferentes entre sí, dado que el último está integrado por una cantidad adecuada de activos líquidos con los que una organización debería contar; además forma parte de las políticas del activo corriente como un elemento específico. Por otro lado, la administración del efectivo parte del hecho de optimizar las acciones de cuentas por cobrar y las desapropiaciones de recursos. (Ross, Westerfield, & Jaffe, 2012)

Por lo tanto, al hablar de una buena administración del efectivo se incluye la eficiencia en cobros, análisis de desembolsos ejecutados y la forma de realizar las inversiones temporales en

activos o negocios. La responsabilidad de una buena administración del efectivo está a cargo del área financiera en las organizaciones, lo cual implica conocer oportunamente con cuanto efectivo se cuenta, en qué momento podrá tenerse y por cuánto tiempo se estima. Por consiguiente, además de contar con pronósticos de efectivo, una empresa puede contar con un sistema de control de efectivo (Van Horne & Wachowicz, Jr., 2010).

- **Motivos para tener efectivo:**

Para John Maynard Keynes existen razones para que los individuos tengan efectivo, estas son aplicativas a los negocios actuales; las cuales se detallan como transaccionales, especulativos y precautorios. Conociendo más sobre estas razones se tienen:

Motivo transaccional:

Aquellas operaciones consistentes en el diario manejo de las empresas tales como: compras de servicios, bienes, pagos de salarios, cumplimientos fiscales sustantivos para con las entidades gubernamentales y las utilidades a los accionistas; en las empresas en estudio para las operaciones de otorgamientos de créditos a sus clientes.

Motivo especulativo:

Referentes al aprovechamiento de las oportunidades de negocio para la inversión temporal.

Motivo precautorio:

El fin está determinado en contar con una reserva de efectivo a efecto de necesidades inesperadas.

2.2.2.2 Inversiones de los excedentes de efectivo

Dentro de las instituciones financieras no bancarias, podrían existir fondos que de forma temporal sean considerados ociosos y mantenidos en las cuentas bancarias. En ese sentido los financieros tendrían la obligación de invertirlos en instrumentos y valores del mercado de dinero tomando en cuenta que sean fácilmente convertibles en dinero efectivo.

2.2.2.3 Cuentas por cobrar.

El nivel de cuentas por cobrar está determinado por las condiciones económicas, precio de los productos ofertados, calidad de productos y servicios; y políticas de crédito de la organización aplicadas. Vale la pena mencionar, que las políticas de crédito son el único factor controlado por un gerente financiero. (Van Horne & Wachowicz, Jr., 2010)

- **Políticas de cobranza**

Son los procedimientos que sigue una empresa para cobrar sus cuentas una vez hayan sido activadas a sus clientes por medio de su diferente crédito, y estos se hayan vencido, la efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de las cuentas por cobrar.

Las políticas de cobro siempre deben ir apegadas principalmente a recuperar el capital sin afectar la permanencia de los clientes, es así como los diferentes procedimientos de cobro que aplique la empresa siempre estarán determinada independientemente por sus políticas generales de cobranza

Cada compañía debe contar con una política completa de cobranza, mediante la cual determine cada uno de los procedimientos a emplear para la gestión del cobro a sus clientes. Tales procedimientos están relacionados por ejemplo con el envío de cartas o estados de cuenta, llamadas telefónicas personales, visitas personales y acciones legales.

Por otro lado, en la ejecución de la cobranza es necesario considerar los montos de dinero empleados (gastados) puesto que las proporciones de pérdidas por gastos incobrables generalmente son menores en cantidades de gastos altos; sin embargo, también se cree que esta relación genera una mejoría conforme se realizan gastos adicionales y se perfeccionan las técnicas de cobro. (Van Horne & Wachowicz, Jr., 2010)

- **Gestión de cobro.**

Se puede determinar que los sistemas de gestión de créditos y cobros han venido en constantes cambios al transcurrir de los años, de acuerdo a las necesidades del entorno en el que estamos en la actualidad.

En este sentido es necesario estar continuamente realizando un estudio a los diferentes sistemas de gestión de créditos del entorno, para ir mejorando constantemente los sistemas ya implementados.

El monitoreo de las cuentas por cobrar es importante debido que es la razón de ser de las empresas financieras y su riesgo es muy alto de acuerdo a la inversión que se hacen a diario.

En todo caso, una advertencia temprana y confiable del deterioro de las cuentas por cobrar puede permitir tomar medidas para evitar que empeoren. Por otro lado, una indicación temprana y confiable de una mejoría en la calidad de las cuentas por cobrar podría inspirar a la compañía para ser más agresiva en sus políticas de cuentas por cobrar. Ya que representan el total del dinero que se adeuda a la empresa por concepto de ventas efectuadas al crédito a fin de conservar los clientes actuales y atraer nuevos.

2.2.3 Indicadores Financieros

2.2.3.1 Indicadores de eficiencia o actividad

Estos indicadores miden qué tan eficiente es una empresa a la hora de convertir sus activos en efectivo, ya que es un factor clave para que una empresa sea rentable. Por eso, estas ratios se encargan de medir la actividad de una empresa: desde cuánto tiempo los lleva cobrarles a sus clientes hasta cuánto tardan en convertirlas en efectivo.

- **Rotación de cuentas por cobrar**

Indica cuánto tiempo tarda una empresa para cobrar sus ventas al crédito. Es decir, mide el lapso en que una empresa convierte sus cuentas por cobrar en efectivo durante un periodo determinado.

- **Rotación de activos**

Muestra la eficiencia que tiene una empresa para movilizar sus activos y producir ventas. Es un índice que indica el número de ventas que se generan por cada dólar de los activos.

- **Periodos de cobro**

Periodo de cobro mide el tiempo promedio en que una empresa recupera las ganancias generadas por sus ventas al crédito.

2.2.3.2 Indicadores de liquidez

Los indicadores de liquidez miden la capacidad que posee una empresa para convertir sus activos en dinero en efectivo. Asimismo, ponen en evidencia la capacidad de la organización para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Estos índices calculan el nivel de efectivo con el que cuenta la empresa, así como también su capacidad a la hora de convertir los activos corrientes en activos circulantes.

- **Razón corriente**

Es un indicador de liquidez que permite conocer la facilidad que posee la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

- **Prueba ácida**

La prueba ácida es un índice de liquidez que pone en evidencia si una empresa cuenta con la capacidad de pagar sus pasivos corrientes con los activos rápidos.

- **Capital de Trabajo Neto**

El índice de capital de trabajo es un coeficiente que evalúa si la empresa posee suficiente capital para llevar a cabo sus operaciones diarias.

Calcula la capacidad que tiene la organización para liquidar sus pasivos circulantes con el efectivo excedente de las operaciones.

2.2.3.3 Indicadores de rentabilidad

Los índices de rentabilidad muestran el valor de las ganancias que se obtienen con los activos. Es decir, reflejan los beneficios que obtiene una compañía a través de sus operaciones.

Los índices de rentabilidad revelan qué tan bien una empresa está usando sus recursos para conseguir un retorno favorable.

- **Rentabilidad sobre activos (ROA)**

El índice de rentabilidad sobre activos o ROA (Return On Assets) muestra la eficiencia con la cual la empresa usa los activos totales para generar ingresos o beneficios.

- **Rentabilidad sobre capital (ROE)**

El ROE ('return on equity' por sus siglas en inglés) es un índice muy útil para los inversores y propietarios que desean conocer cuánta ganancia obtienen por cada dólar empleado en las operaciones de la empresa. Es un ratio usado para evaluar la longevidad de la organización.

- **Índice de beneficio neto**

Compara los ingresos netos y las ventas generadas. Con su cálculo es posible conocer la utilidad neta que se obtiene por cada dólar proveniente de las ventas o servicios.

Esta ratio refleja el nivel de ganancia que consigue la empresa después de haber cumplido con todos sus gastos. Es útil para conocer el rendimiento de la empresa a largo plazo.

- **EBITDA**

Proviene de las siglas en inglés de Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization; que se traduce como: el beneficio antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización.

Es un indicador de rentabilidad usado para medir el desempeño operacional de la empresa. Muestra qué tan rentable es una empresa antes de deducir intereses, impuestos, amortizaciones y depreciaciones.

2.2.3.4 Indicadores de endeudamiento

Conocer la estructura del capital es importante tanto para los acreedores como para los accionistas. Por eso, los indicadores de endeudamiento son útiles para medir el valor del capital de una empresa analizando el panorama general de deuda.

- **Ratio de deuda**

Es una medida para conocer la capacidad que tiene una empresa para saldar sus deudas con los activos.

- **Coefficiente de endeudamiento**

Muestra cuánta carga de financiación sobre el capital de la empresa proviene de los acreedores e inversores.

- **Ratio de equidad**

Útil para definir qué tan apalancada se encuentra la empresa con la deuda y, además, para conocer la proporción de los activos totales proveniente de los inversores.

2.2.3.5 Índices de morosidad y tipos de riesgo.

La morosidad es la condición en la que una persona que ha adquirido un crédito con una institución no cumple con sus obligaciones de pago en el tiempo establecido, para este caso se genera retrasos o impuntualidad para afrontar la deuda.

Las tasa o índices de morosidad son dependientes del grado de que debe de asumir con respecto al deudor ya que conlleva a tomar un riesgo y se clasifican en:

- **Riesgo normal:** Es la transacción que cuenta con una alta probabilidad de que la cuenta sea saldada en una cantidad específica sin conflictos y en el plazo estipulado.
- **Riesgo dudoso:** se da al identificar que el cliente posee un retraso de más de 15 días a 90 días cuando se habla de créditos a corto plazo y pagos diarios
- **Riesgo fallido:** Es cuando en una operación que genera dudas sobre la recuperación de dicho capital lo cual para las diversas instituciones se incurre en una perdida financiera debidos a no cumplir de manera responsable en sus obligaciones según contrato.

Para poder calcular el índice de morosidad en una institución existen **Indicadores de cobranza.**

- **Plazo promedio de cobranzas:** este indicador mide el promedio de días o tiempo transcurrido desde la fecha que dio su última cuota del préstamo.
- **Antigüedad promedio de la deuda o estado de cobranza:** este indicador nos dice la forma de distribución de cobranzas en relación con las fechas de vencimiento de las cuentas.
- **Porcentaje de la deuda vencida:** Este se enfoca en el porcentaje o tasa de deuda total vencida y lo recomendado es mantenerlo abajo del 5% para un mejor control y mejoras en los procesos.
- **Cumplimiento de pagos:** Se trata de contar con un registro en forma de historial para cada tipo de cliente, para lograr una explicación de los comportamientos y las diferentes formas de pago (Sampaolessi, 2022)

2.3 Marco legal.

2.3.1 Código de comercio

De acuerdo al artículo 435 los comerciantes sociales tienen la obligación de llevar contabilidad debidamente organizada, aceptadas en materia de contabilidad y aprobados por los auditores; así mismo llevar registros contables como estados financieros, diario y mayor, y los demás que sean necesarios por exigencias contables o por ley.

Por otro lado, el artículo 438 indica que los registros obligatorios deben llevarse en libros empastados o en hojas separadas, todas las cuales estarán foliadas, y serán autorizadas por el auditor externo en el caso de sociedades, quien también autorizará los libros o registros, debiendo el administrador designado en los estatutos, avalar dicha autorización.

2.3.2 Código tributario

Las sociedades en general están obligadas al cumplimiento de las obligaciones formales y sustantivas según las actividades que realizan y por las cuales obtienen ingresos gravables.

El artículo 38 menciona que son contribuyentes quienes realizan o respecto de los cuales se verifica el hecho generador de la obligación tributaria; así mismo el artículo 39 señala la

obligación al pago de los tributos por parte de los contribuyentes y el cumplimiento de las obligaciones formales que establece el código en mención u otras leyes en materia tributaria; también el pago de las respectivas multas e intereses por los incumplimientos.

2.3.3 Ley de IVA

Los comerciantes sociales están en la firme obligación del pago del impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios; tratándose de este tipo de sociedades dedicadas a la intermediación financiera no bancaria deben pagar el respectivo tributo por aquellas ganancias obtenidas entre el crédito y el interés sujeto al prestamista.

Lo mencionado en el artículo 1 indica que el impuesto es aplicado a la transferencia ... y al consumo de los bienes muebles corporales; prestación ... y autoconsumo de servicios.

3.3.4 Ley de Renta.

El artículo 1 indica que la obtención de rentas por los sujetos pasivos en el ejercicio o periodo de imposición de que se trate genera la obligación de pago del impuesto establecido en esta Ley; por lo cual el artículo 2 menciona que se entiende por renta obtenida, los productos o utilidades percibidos o devengados por los sujetos pasivos, ... de cualquier clase de fuente, tales como: c) Del capital tales como, intereses.

Por lo consiguiente, las sociedades anónimas en estudio están en la firme obligación del pago del impuesto sobre la renta como resultado de los ingresos devengados en el proceso operativo realizado.

3.3.5 Código de trabajo

La aplicabilidad de este código para este tipo de sociedades es íntegro, por lo cual de acuerdo a la relación que se establece entre patronos y trabajadores, deben contar con un contrato individual de trabajo con todas las prestaciones existentes tales como: ISSS, AFP, aguinaldos, vacaciones, descansos semanales, indemnizaciones y otros beneficios detallados; es decir, sus derechos y obligaciones de esta forma dando cumplimiento al libro y título primero.

2.4 Generalidades.

2.4.1 Mercado Objetivo.

Es el grupo de personas a las cuales va dirigido el producto o servicio, las personas que pertenecen a este grupo presentan características similares entre sí podrían mencionarse su ubicación geográfica, edad, genero, nivel socioeconómico, estilos de vida, para el caso de las instituciones financieras el tipo de negocio es un aspecto principalmente importante para definir su mercado objetivo ya que ese es precisamente su punto de partida.

De manera que el mercado objetivo de las instituciones financieras son una porción del mercado potencial, es decir es el segmento que se selecciona entre aquellos que pueden adquirir el producto o servicio que se ofrece.

2.4.2 Opciones de Financiamiento.

Las empresas necesitan financiamiento y es muy fundamental para llevar a cabo sus estrategias de operación, inversión y financiamiento, tanto para el inicio como para mantenerse en funcionamiento. Mismas estrategias que permiten abrir más mercado en otros lugares geográficos, aumentar la producción, construir o adquirir nuevas plantas, de manera que alguna de las formas más comunes de financiar una institución es a través de inversiones, ahorros, o préstamos bancarios.

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

1.5 Enfoque de la investigación.

El método de investigación utilizado fue el método mixto, que trata sobre un enfoque relativamente nuevo que implica combinar los métodos cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio; esto es, detallar como son y cómo se manifiestan (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2014)

El estudio realizado se basó en las políticas de créditos y gestión de cuentas por cobrar de las diferentes empresas Financieras no bancarias del municipio de Santa Ana; aplicando el método descriptivo porque buscamos describir de forma detallada la aplicación de cada procedimiento, por lo que se utilizó el instrumento del cuestionario como medio para poder recopilar la información necesaria que mostrará la forma de trabajo de las organizaciones en la actualidad.

1.6 Método.

El método científico es inherente a la ciencia tanto pura como aplicada; debe partir de conocimiento previos que se requieran concretar o ampliar, para luego ser adaptados a las especificaciones de cada tema o materia; además, integra procedimientos lógicos y sistemáticos racionales e intelectuales que permite la resolución de interrogantes.

- **Método analítico:** Distingue las partes de un todo, con lo cual se revisan ordenadamente cada uno de los elementos por separado.
- **Método Sintético:** Parte del análisis y síntesis de la información recopilada con el fin de ir estructurando las ideas.
- **Método Deductivo:** Forma de razonamiento que parte de una verdad Universal para llegar a obtener conclusiones particulares.
- **Método Inductivo:** a partir del análisis de hechos singulares, se pretende llegar a leyes; parte del análisis de ejemplos concretos descompuestos en partes para llegar a una conclusión.

Basados en los conceptos anteriores en la investigación se aplicó el método deductivo partiendo de una investigación general para llegar a conclusiones particulares y proponer soluciones a los involucrados.

3.3 Tipo de estudio.

Señala el nivel de profundidad con el cual el investigador busca abordar y estudiar el objeto de conocimiento.

- **Descriptivo:** Caracteriza un fenómeno indicando sus rasgos más peculiares.
- **Explicativo:** Parte de conocer, explicar causas o factores que determinan un fenómeno de la realidad a partir de un contexto histórico.
- **Predictivo:** basado en conocimientos adquiridos aplicados para intervalo de tiempo futuro (Amaya, 2014)

3.3.1 Tratamiento de variables o categorías

En la investigación se empleó el tratamiento observacional, debido a que permiten adecuarse a las necesidades concretas de cada investigación.

3.3.2 Alcance

- **Exploratorio:** Se realiza cuando el objetivo es desarrollar un problema de investigación o un tema que es poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado anteriormente, Siendo su objetivo obtener información que permita comprenderlos de la mejor manera.
- **Descriptivo:** Este método busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, Como su nombre lo indica, busca describir y explicar lo que se investiga, pero no dar las razones por las cuales eso tiene lugar.
- **Correlacional:** Su finalidad es conocer la relación de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico, profundizando en el análisis acerca de las formas en que se relacionan variables y grupos de variables

- **Explicativo:** Está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos.

En la investigación se utilizaron los cuatro alcances ya que de acuerdo con Sampieri una investigación puede caracterizarse como básicamente exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa, pero no situarse únicamente como tal. Con ello, aunque un estudio sea en esencia exploratorio, contendrá elementos descriptivos; o bien, un estudio correlacional incluirá componentes descriptivos, y lo mismo ocurre con los demás alcances. Asimismo, debemos recordar que es posible que una investigación se inicie como exploratoria o descriptiva y después llegue a ser correlacional y aun explicativa (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2014, pág. 96)

3.3.3 Diseño de recolección.

En la investigación fue usado el diseño transversal debido a que la información fue recopilada en una sola ocasión del objeto de la investigación lo que permite obtener una idea más profunda de la realidad que se estudió.

3.3.4 Tiempo de la búsqueda de la información

Al realizar la investigación se utilizó la recolección de la información de forma retrospectiva recogiendo datos de forma histórica posterior a los hechos ocurridos por medio de encuestas y entrevistas.

3.3.5 Contexto de la búsqueda de la información

Se realizó una investigación de campo acudiendo a las personas involucradas objeto de estudio, para conocer del problema de investigación y sus causas.

3.4 Población y muestra (fuentes de información).

3.4.1 Población

Comprende la totalidad de unidades de análisis o entidades de población, todas integrantes de un fenómeno, mismas que deben cuantificarse con el fin de ser estudiadas y que son compuestas por un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica

En esta investigación se toma como referencia de población todas las instituciones pertenecientes al sector financiero no bancario del municipio de Santa Ana descritas en Tabla 1.

3.4.2 Muestra

En la investigación, según la población cuantificada, se determinará la muestra considerándola representativa de la población ya que no es posible medir las unidades que la integran (Tamayo y Tamayo, 2003, pág. 176).

De acuerdo a lo expuesto el trabajo se realizó tomando la población para la investigación cualitativa y dentro de la investigación cuantitativa ha de tomarse una sociedad financiera no bancaria como referencia de estudio.

En el muestreo probabilístico, se realizó el cálculo de muestra infinita de clientes a encuestar para obtener información de los servicios que las instituciones les ofrecen, obteniendo como muestra 384 sujetos de estudio. Así mismo, se consideró el cálculo de muestra finita para participación en encuesta a los gestores de crédito descritos en tabla 1; con los que se obtuvo un resultado de 68 sujetos a estudiar; los cálculos se muestran a continuación:

- **Calculo muestra infinita (clientes):**

Donde:

n= Tamaño de muestra buscado.

Z= Coeficiente de Confianza.

P = Probabilidad de Éxito.

Q = Probabilidad de Fracaso.

e = Margen de Error.

Tabla 1

Sociedades y otros individuos del municipio de Santa Ana involucrados en la investigación.

No.	Sociedades Involucradas	Contadores	Gestores de Crédito	de Usuarios Clientes	/
1	Altercredit, SA de CV	1	8	2,580	
2	Rapi Crédito, SA de CV	1	8	2,500	
3	Soluciones Financieras, SA de CV	1	7	3,841	
4	Profinansa, SA de CV	1	6	4,012	
5	Econocredit, SA de CV	1	7	4,018	
6	Credi Campo, SA de CV	1	8	3,831	
7	Credi Cash, SA de CV	1	8	1,225	
8	I Credit, SA de CV	1	6	1,830	
9	Credimaster, SA de CV	1	9	5,500	
10	Optima Créditos, SA de CV	1	8	6,320	
11	Inversiones Bys, SA de CV	1	7	1,100	
Total		11	82	36,757	

Fuente: realizado por los titulares, según información proporcionada por cada empresa.

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q}{e^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5}{0.0025}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384.16$$

$$\mathbf{n = 384}$$

- **Calculo muestra finita (Gestores de crédito):**

Donde:

n= Tamaño de muestra buscado.

Z= Coeficiente de Confianza.

P = Probabilidad de Éxito.

Q = Probabilidad de Fracaso.

N = Tamaño de la Población.

e = Margen de Error

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{Z^2 \cdot P \cdot Q + (N - 1)e^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 82}{1.96^2 * 0.50 * 0.50 + (82 - 1)0.05^2}$$

$$n = \frac{3.8416 * 20.5}{3.8416 * 0.50 * 0.50 + 81 * 0.0025}$$

$$n = \frac{78.7528}{0.9604 + 0.2025}$$

$$n = \frac{78.7528}{1.1629}$$

$$n = 67.72$$

$$n = 68$$

En el muestreo no probabilístico se tomaron en cuenta los 11 contadores o gerentes para realizar una entrevista.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de información.

3.5.1 Técnicas

Las técnicas de investigación están integradas por un conjunto de procedimientos que sirven de orientación para el investigador a fin de profundizar en el conocimiento y el planteamiento en la investigación; cabe destacar, estos procedimientos deben establecerse sistemáticamente. En la búsqueda de la lógica y la comprensión de los acontecimientos que rodean nuestro medio, pueden ser utilizadas en distintas ramas del conocimiento (Amaya, 2014)

En la presente investigación, se emplearon las técnicas de la encuesta y la entrevista; la primera dirigida a gestores de crédito y clientes, mientras que la segunda únicamente a los gerentes o contadores de las sociedades objeto de estudio.

3.5.2 Instrumentos

Para la recolección de datos se empleó un cuestionario de preguntas cerradas, (**Ver anexo**); además de la guía de entrevista. El cuestionario es el instrumento más utilizado para recolectar información, ya que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a estudiar. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2014)

El cuestionario es un instrumento que permite obtener información de forma rápida sobre la aplicación de políticas de crédito y la estructura de procedimientos que se emplean para la gestión de las cuentas por cobrar por parte de las empresas Financieras, se diseñó con preguntas cerradas de opción múltiple de tal forma que proporciona información útil a la investigación, por lo que fue dirigido a los gestores de crédito y clientes. Por otro lado, se realizó una guía de entrevista para ser dirigida a jefe de agencia o contadores.

Los métodos que se utilizaron para obtener respuestas satisfactorias son las siguientes:

Administrado en forma individual, el cuestionario se entrega a la persona seleccionada y éste lo responde, ya en su lugar de trabajo, hogar o estudio si fuera el caso.

Administrado por correo electrónico aquellos casos donde sea la única forma para obtener la información de parte de los participantes.

Por medio de entrevistas para algunos casos en los que se puede obtener información adicional de suma importancia para la investigación.

3.6 Operacionalización de variables/categorías.

En la investigación se realizó el proceso de operacionalización de variables según **Tabla 2, Tabla 3 y Tabla 4**

3.7 Estrategias de recolección, procesamiento y análisis de la información.

3.7.1 Recolección:

La recolección de los datos es un proceso de recopilación y medición de datos que permite obtener información relevante de una manera sistemática una etapa de importancia porque es aquí donde se obtiene los insumos utilizados para analizar y concluir el problema de investigación por lo que se siguen los siguientes pasos:

- ✓ Definir las fuentes de donde se obtendrán los datos: obtenidos de las empresas Financieras no bancarias que se encuentran ubicada en el municipio de Santa Ana, contactando al jefe de agencia, contador y personal de campo encargado de las gestiones de cobros de la diferente empresa.
- ✓ Selección del medio para recolectar los datos: el instrumento utilizado fue el cuestionario administrado de forma individual, por correo electrónico o por medio de entrevista.
- ✓ Aplicar los cuestionarios a la muestra seleccionada para obtener la Información que será útil para la investigación.
- ✓ Para el procesamiento de la información recolectada se utilizó la herramienta Microsoft Excel.
- ✓ Se elaboraron tablas de distribución de frecuencias para cada pregunta.
- ✓ Elaboración de gráficos de pastel a las respuestas de cada pregunta.

- ✓ Con las tablas y gráficos elaborados se procedió a elaborar las conclusiones y recomendaciones para cada respuesta obtenida.
- ✓ Elaboración de cuadro de análisis para diagnóstico.

3.7.2 Procesamiento

La información fue procesada haciendo uso de hojas de cálculo en la herramienta de Microsoft Excel, de tal forma que los datos fueron registrados y tabulados para facilitar su interpretación.

3.7.3 Análisis

Al obtener una tabla de distribución de frecuencias se elaboraron gráficos de pastel para cada una de las preguntas con el objetivo de obtener mayor comprensión de la información recopilada. Seguidamente se procedió a interpretar los resultados de acuerdo a cada ítem y obtener el análisis respectivo a la problemática expuesta.

3.8 Consideraciones éticas.

En el desarrollo de la investigación se emplearon los siguientes principios éticos tales como: Confidencialidad de la información, Confiabilidad, integridad, Honestidad y Responsabilidad.

Tabla 2

Enunciado del problema	Objetivo General	Objetivo Específico	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores
¿Cuál es el impacto de la gestión de cuentas por cobrar en el capital de trabajo de las sociedades anónimas pertenecientes a las instituciones financieras no bancarias del municipio de Santa Ana?	Analizar el impacto de la gestión de cuentas por cobrar en el capital de trabajo de las sociedades anónimas pertenecientes a las instituciones financieras no bancarias del municipio de Santa Ana.	1- Determinar como el ciclo de gestión de las cuentas por cobrar en las sociedades anónimas no bancarias incide en el tiempo de recuperación del efectivo.	V.I.	Planear y organizar los diferentes métodos de cobro de las cuentas por cobrar, además del empleo en el ámbito financiero	El empleo de tiempo necesario y oportuno para la administración de las cuentas por cobrar.	- Manejo del negocio -Calificación por los usuarios. -Medición de morosidad. -Atención al cliente.
			V.D	Es el periodo que tardan los créditos otorgados en recuperarse.	Acciones necesarias para agilizar los cobros.	-Actividad a financiar. -calificación de gestores. -Refinanciamiento y recuperación. -Categorización de clientes.

Tabla 3

Enunciado del problema	Objetivo General	Objetivo Específico	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores
¿Cuál es el impacto de la gestión de cuentas por cobrar en el capital de trabajo de las sociedades anónimas pertenecientes a las instituciones financieras no bancarias del municipio de Santa Ana?	Analizar el impacto de la gestión de cuentas por cobrar en el capital de trabajo de las sociedades anónimas pertenecientes a las instituciones financieras no bancarias del municipio de Santa Ana.	2- Examinar las - políticas de crédito, cobro y perfiles que se manejan para el otorgamiento efectivo de los créditos y que faciliten su recuperación en las sociedades anónimas pertenecientes a las instituciones que componen el sector financiero no bancario del municipio de Santa Ana.	V.I Políticas de crédito, cobro y perfiles de los solicitantes.	Son los diferentes procesos o lineamientos para seguir para una determinada acción.	El Establecimiento y uso de los lineamientos previamente establecidos.	-Identificación de políticas. -Beneficios brindados a clientes -Insatisfacción del cliente. -Identificación de mercado objetivo.
			V.D. Otorgamiento efectivo de créditos y facilidad de recuperación de estos.	Aprobación de los créditos cumpliendo con los diferentes lineamientos para su otorgamiento.	Ejecución de un análisis realizado de acuerdo con su necesidad y capacidad de pago.	-Atención al cliente. -calificación de atención recibida. -Motivación del crédito. -Fidelización del cliente - Mejoramiento de servicios

Tabla 4

Enunciado del problema	Objetivo General	Objetivo Específico	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores
¿Cuál es el impacto de la gestión de cuentas por cobrar en el capital de trabajo de las sociedades anónimas pertenecientes a las instituciones financieras no bancarias del municipio de Santa Ana?	Analizar el impacto de la gestión de cuentas por cobrar en el capital de las sociedades anónimas pertenecientes a las instituciones financieras no bancarias del municipio de Santa Ana.	3- Proponer un modelo de análisis financiero para las sociedades financieras no bancarias que permita una gestión efectiva de su capital de trabajo.	V.I. Modelo de análisis financiero	Es una versión matemática y simplificada que plasma la realidad financiera de una empresa	Empleo y uso de herramientas financieras para la realización del análisis financiero y toma de decisiones empresariales.	-Innovación tecnológica. -Modelo de gestión financiera. -Conocimientos otorgados al cliente. -Estrategia de Créditos.
			V.D. Gestión efectiva de su capital de trabajo.	Administración de los recursos necesarios y requeridos por la empresa para la realización de sus operaciones en el corto plazo.	Planeación, ejecución y control en el manejo de componentes del capital de trabajo empresarial.	-Gestión de capital de trabajo. -Productos financieros ofrecidos. -Satisfacción laboral - Aspectos de Gestión.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de resultados de la investigación.

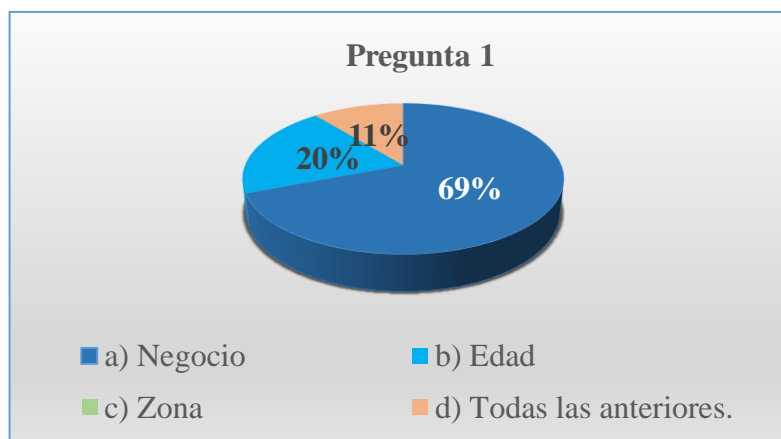
4.1.1 Preguntas de la investigación para Gestores de crédito.

De los 68 gestores a los cuales se les realizó la encuesta, únicamente se obtuvo colaboración de 52; los resultados a continuación:

Pregunta 1) - ¿Cómo identifican su mercado objetivo (clientes)?

Objetivo: Determinar el tipo de personas que las diferentes instituciones financieras focalizan para brindar sus servicios.

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Negocio	38	69%
b) Edad	11	20%
c) Zona	0	0%
d) Todas las anteriores.	6	11%
Total	55	100%



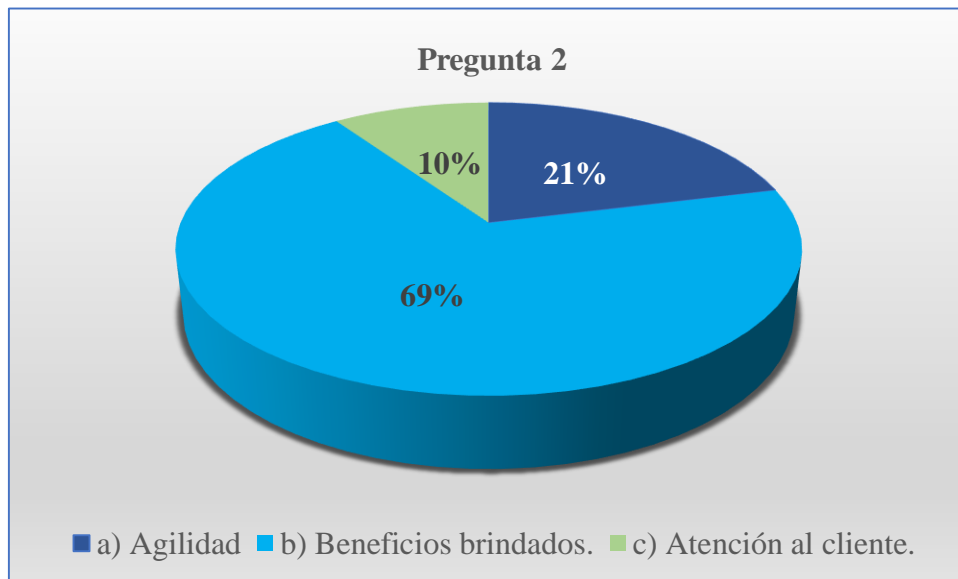
Interpretación:

El 69% de los encuestados manifiesta que identifican su mercado objetivo por “**negocio**”, el 20% que por edad y el 11% declara que lo identifica por negocio, edad y por zona.

Pregunta 2) - ¿Cuál es la estrategia utilizada para convencer a los clientes de aceptar el crédito que se les está ofreciendo, a pesar de que los mismos son a un alto costo financiero?

Objetivo: Conocer de manera estratégica la metodología utilizada para ofrecer un servicio considerando los diferentes costos financieros.

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Agilidad	11	21%
b) Beneficios brindados.	36	69%
c) Atención al cliente.	5	10%
Total	52	100%



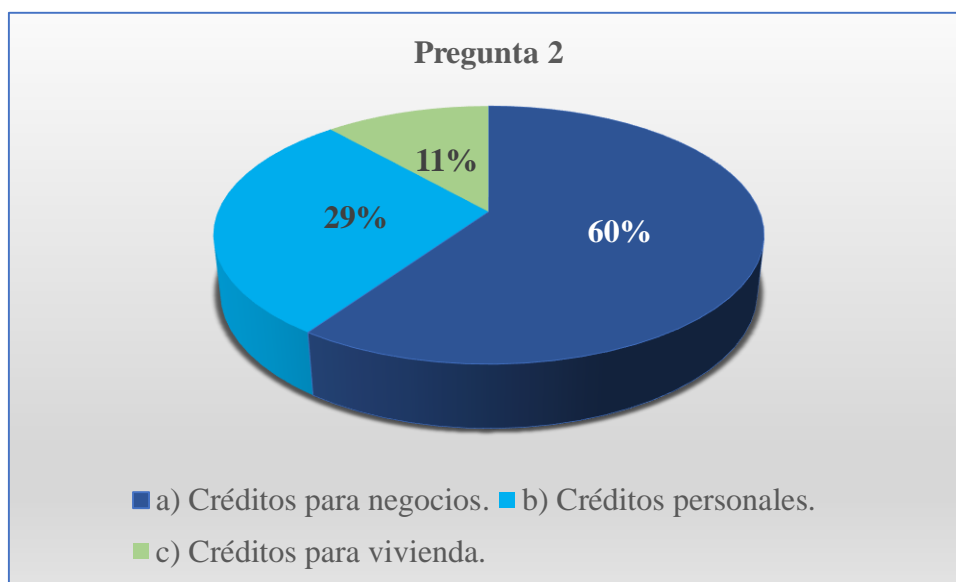
Interpretación:

El 69% de los encuestados manifiesta que estrategia utilizada para convencer a los clientes de aceptar el crédito que se les está ofreciendo a pesar de los altos costos es por Beneficios brindados, el 21% que por agilidad y el 10% declara que lo atención al cliente.

Pregunta 3) - ¿Qué tipo de productos financieros son ofrecidos al mercado?

Objetivo: Conocer las diferentes líneas de servicios ofrecidos a los clientes e indagar cuales obtienen mayor demanda.

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Créditos para negocios.	31	60%
b) Créditos personales.	15	29%
c) Créditos para vivienda.	6	11%
Total	52	100%



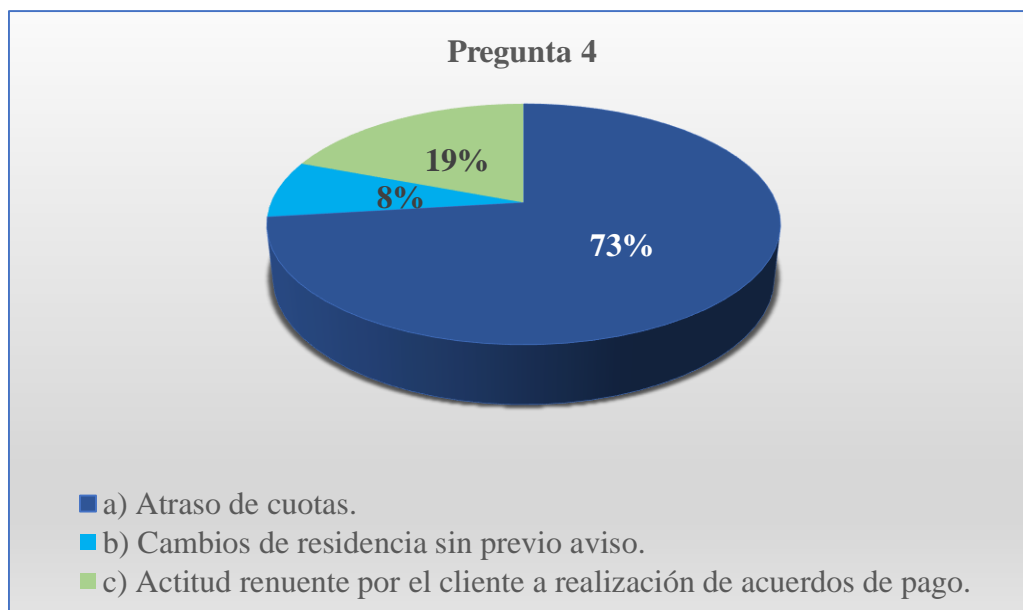
Interpretación:

El 60% de los encuestados manifiesta que los productos financieros ofrecidos al mercado son **Créditos para negocios**, el 29% son créditos personales y el 11% declara que son créditos para vivienda.

Pregunta 4) - ¿Qué factores determinan la morosidad de un determinado cliente?

Objetivo: Determinar que indicadores son utilizados para identificar los niveles de morosidad de los clientes.

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Atraso de cuotas.	38	73%
b) Cambios de residencia sin previo aviso.	4	8%
c) Actitud renuente por el cliente a realización de acuerdos de pago.	10	19%
Total	52	100%



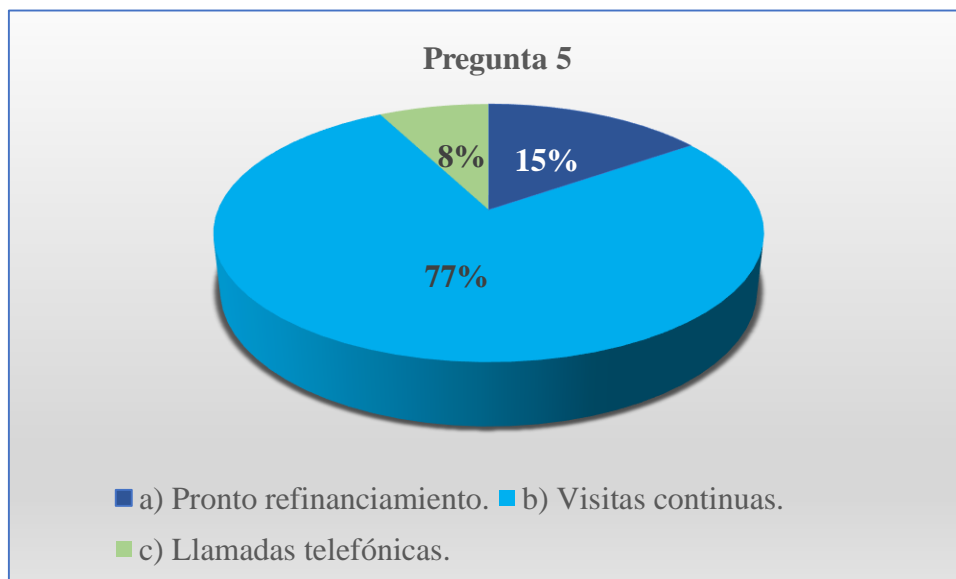
Interpretación:

El 73% de los encuestados manifiesta que los determinantes de morosidad de un cliente son **Atraso de cuotas**, el 19% son Actitud renuente por el cliente a realización de acuerdos de pago y el 8% declara que son Cambios de residencia sin previo aviso.

Pregunta 5) - ¿Qué estrategias son utilizadas para evitar que la morosidad de los clientes se eleve?

Objetivo: Conocer las estrategias que utilizan las instituciones en la mitigación de morosidad resultante de los créditos otorgados.

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Pronto refinanciamiento.	8	15%
b) Visitas continuas.	40	77%
c) Llamadas telefónicas.	4	8%
Total	52	100%



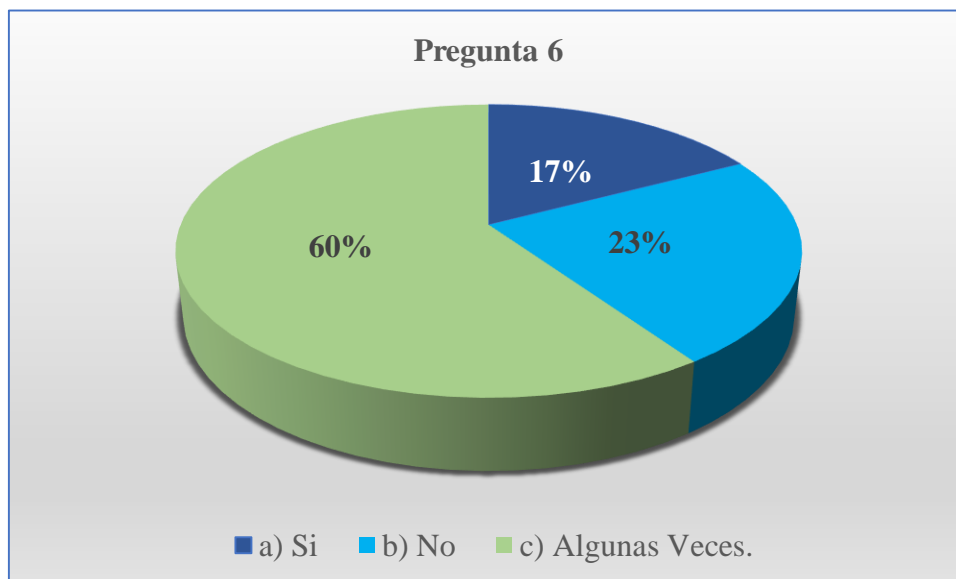
Interpretación:

El 77% de los encuestados manifiesta que la estrategia para evitar incremento en la morosidad de sus clientes son **Visitas continuas**, el 15% es Pronto refinanciamiento y el 8% declara que son llamadas telefónicas.

Pregunta 6) - ¿Se continúa otorgando créditos a clientes con incumplimientos de pago de cuotas en fechas establecidas según contrato?

Objetivo: Indagar sobre el procedimiento realizado para los clientes que presentan retrasos en pagos.

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Si	9	17%
b) No	12	23%
c) Algunas Veces.	31	60%
Total	52	100%



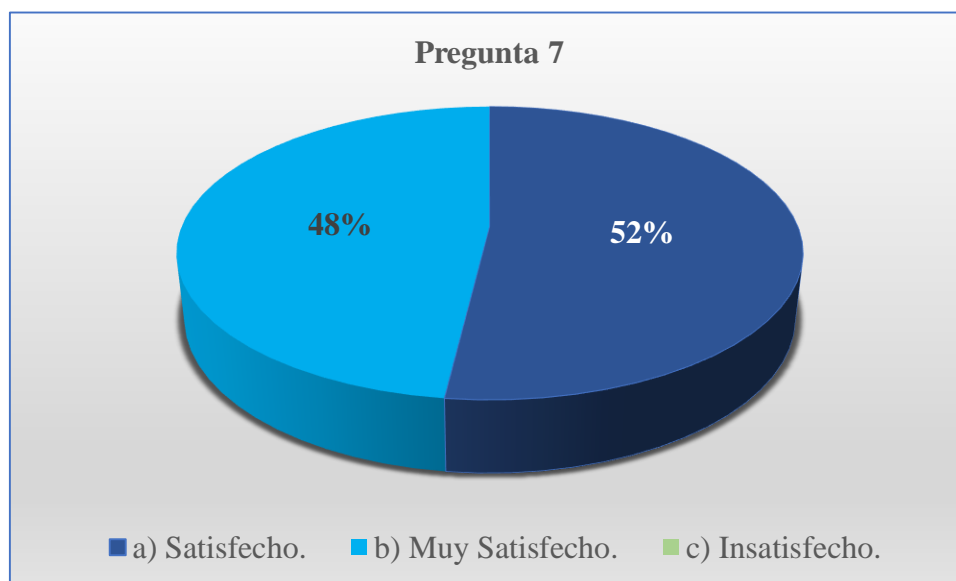
Interpretación:

El 60% de los encuestados manifiesta que algunas veces se continúa otorgando créditos a clientes con incumplimientos en sus pagos, el 23% declara que no y el 17% expresa que sí.

Pregunta 7) - ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la realización de sus labores diarias sobre gestión de créditos?

Objetivo: Determinar qué tan satisfechos están los colaboradores en la realización de sus labores cotidianas.

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Satisfecho.	27	52%
b) Muy Satisfecho.	25	48%
c) Insatisfecho.	0	0%
Total	52	100%



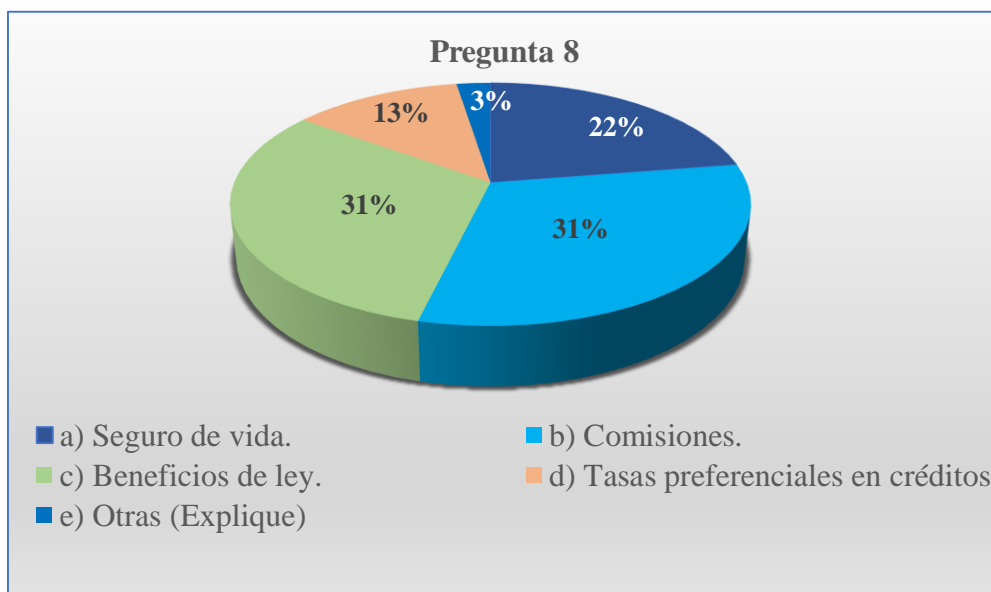
Interpretación:

El 52% de los encuestados manifiesta que se encuentra **satisfecho** en la realización de sus labores diarias, y el 48% declara que muy satisfecho.

Pregunta 8) - ¿Cuáles son las prestaciones que usted recibe de la empresa?

Objetivo: Conocer los diferentes beneficios otorgados por las instituciones para sus colaboradores.

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Seguro de vida.	18	23%
b) Comisiones.	25	31%
c) Beneficios de ley.	25	31%
d) Tasas preferenciales en créditos.	10	13%
e) Otras (Explique)	2	3%
Total	80	100%



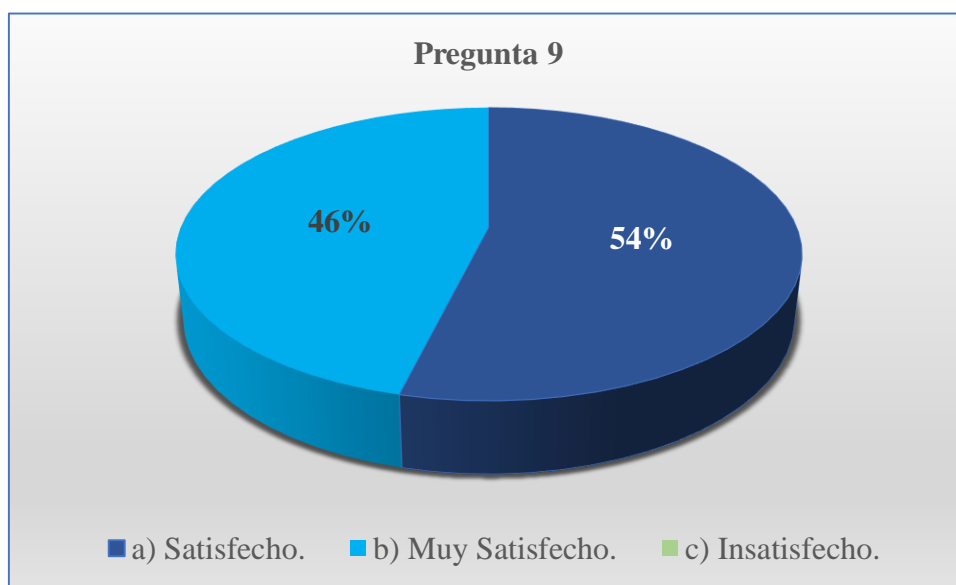
Interpretación:

El 31% de los encuestados manifiesta que las prestaciones que recibe de la empresa son **comisiones y beneficios de ley**, el 23% declara que es seguro de vida, el 13% Tasas preferenciales en créditos y el 3% expresa que otras.

Pregunta 9) - ¿Qué tan satisfecho está usted con las prestaciones que le brinda la empresa?

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción presente en los colaboradores, en relación con los beneficios recibidos por las instituciones.

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Satisfecho.	28	54%
b) Muy Satisfecho.	24	46%
c) Insatisfecho.	0	0%
Total	52	100%



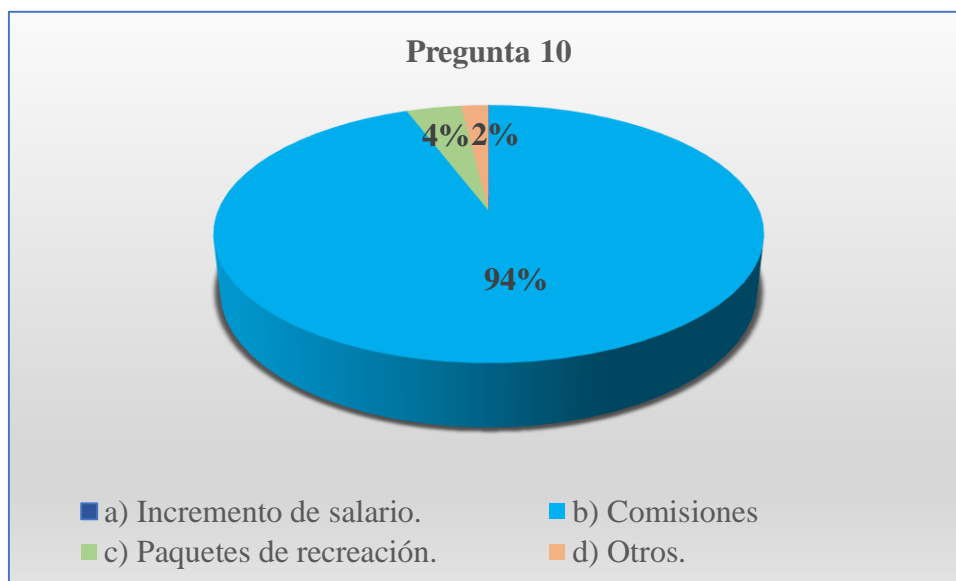
Interpretación:

El 54% de los encuestados manifiesta estar satisfecho con las prestaciones que le empresa le brinda, y el 46% declara que está muy satisfecho.

Pregunta 10) - ¿De qué forma la empresa le retribuye el cumplimiento de metas?

Objetivo: Indagar sobre la manera en que la empresa compensa el cumplimiento de metas de sus colaboradores.

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Incremento de salario.	0	0%
b) Comisiones	49	94%
c) Paquetes de recreación.	2	4%
d) Otros.	1	2%
Total	52	100%



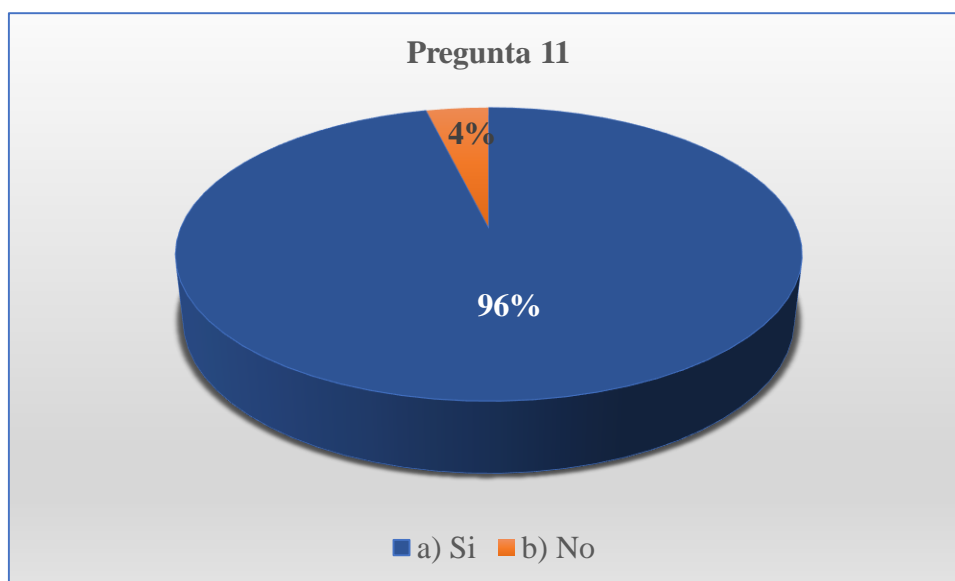
Interpretación:

El 94% de los encuestados manifiesta que la empresa le retribuye el cumplimiento de metas por medio de comisiones, el 4% declara que, con paquetes de recreación, y el 2% expresa que otros.

Pregunta 11) - ¿Cuenta la institución con una categorización de clientes para el otorgamiento de créditos?

Objetivo: Indagar la existencia de una categorización de clientes de acuerdo a su récord crediticio para poder brindarle los beneficios ofrecidos.

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Si	50	96%
b) No	2	4%
Total	52	100%



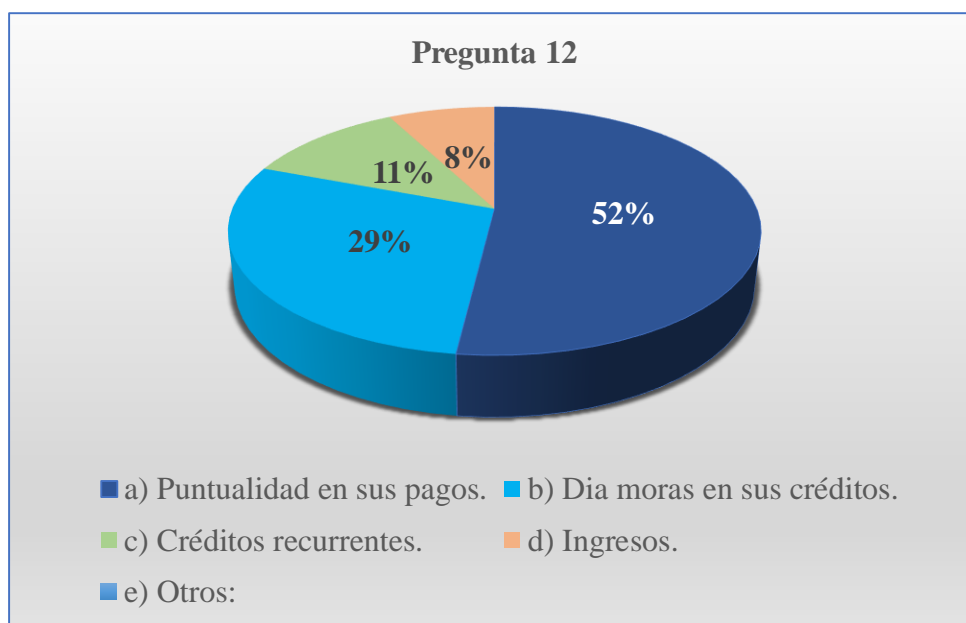
Interpretación:

El 96% de los encuestados manifiesta que, si se cuenta con una categorización de clientes, y el 4% expresa que no.

Pregunta 12) - ¿Qué criterios utiliza para la categorización de clientes?

Objetivo: Conocer los criterios utilizados para la clasificación de clientes de acuerdo a su récord crediticio.

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Puntualidad en sus pagos.	27	52%
b) Día moras en sus créditos.	15	29%
c) Créditos recurrentes.	6	11%
d) Ingresos.	4	8%
e) Otros:	0	0%
Total	52	100%



Interpretación:

El 52% de los encuestados manifiesta que el criterio utilizado para la categorización de clientes es la puntualidad en sus pagos, el 29% declara que son día moras en sus créditos, el 11% Créditos recurrentes. y el 8% expresa que son Ingresos.

4.1.2 Matriz de aspectos consultados a Gerentes o contadores.

Aspectos	Resultados
Control de Calce entre la rentabilidad y el costo de los créditos	Del resultado 7 entrevistados coinciden que el control en cuestión es realizado a través de la tasa de interés de los créditos, es decir que a mayor plazo la tasa es más alta o viceversa; por otro lado, 4 coinciden que lo realizan a través de indicadores financieros.
Gestión de Capital de trabajo	El resultado indica que 4 de los entrevistados coinciden que la gestión es por medio de la aportación de fondos de los socios y fondeo externo, 3 coinciden en que se realiza por medio de refinanciamientos, 2 coinciden que por medio de inversiones en otras instituciones financieras; 1 menciona que se gestiona por medio del flujo de caja operativo y 1 más asegura que por medio de presupuestos mensuales.
Estrategia de Servicio al Cliente	7 entrevistados coinciden que la estrategia es brindar atención personalizada basada en la confianza y la optimización del tiempo; por otro lado, 4 coinciden en brindar atención inmediata del servicio, utilizando plataformas digitales y ofreciendo mejores productos al mercado.
Existencia de Políticas de crédito, cobro y perfiles de clientes	Todos los entrevistados coinciden que, si cuentan con políticas, las cuales están aprobadas por la alta dirección.

Innovación tecnológica actual	Todos los entrevistados coinciden en que la innovación actualmente es una necesidad, una oportunidad para generar valor, es la clave para ser más eficientes.
Elementos de un modelo de gestión financiera	Como resultado 5 de los entrevistados coinciden que los elementos que un modelo debería contar son: Elaboración y Control Presupuestal, Indicadores de alertas tempranas, Indicadores Financieros en base a riesgos, Flujos de Efectivo periódicos y proyectados, políticas de crédito, financieras y administrativas; 2 coinciden que debería haber Verificación de calificación de récord crediticio, adecuación de los parámetros de evaluación riesgo-beneficio, Implementación de presupuestos para desembolsos mensuales; además 3 coinciden en un análisis FODA, índices financieros, de mercado, estrategias, riesgo social y 1 asume que todo modelo de gestión financiera debe tener gestión de riesgos financieros, como liquidez.
Categorización de clientes	Del resultado todos los entrevistados coinciden en que si se cuenta con una base de datos de clientes ordenados por categorías.
Criterios de categorización de clientes	El resultado indica que 3 entrevistados coinciden que los criterios son en base a días mora, 4 en las 5 C del crédito, 3 coinciden Puntualidad en sus pagos y 1 coincide que según su tipo de negocio.

<p>Gestión efectiva de las sociedades de crédito</p>	<p>Del resultado 4 entrevistados coinciden en que se debe tener Tasas de interés competitivas, agilidad en los trámites, soluciones al cliente, seguimiento de cobro; 3 en que se deben tener políticas crediticias efectivas que permitan colocar créditos de calidad, 3 entrevistados coinciden en que deben contar con el personal idóneo, capacitado y con experiencia y 1 nivel de endeudamiento y fuentes de financiamiento.</p>
--	--

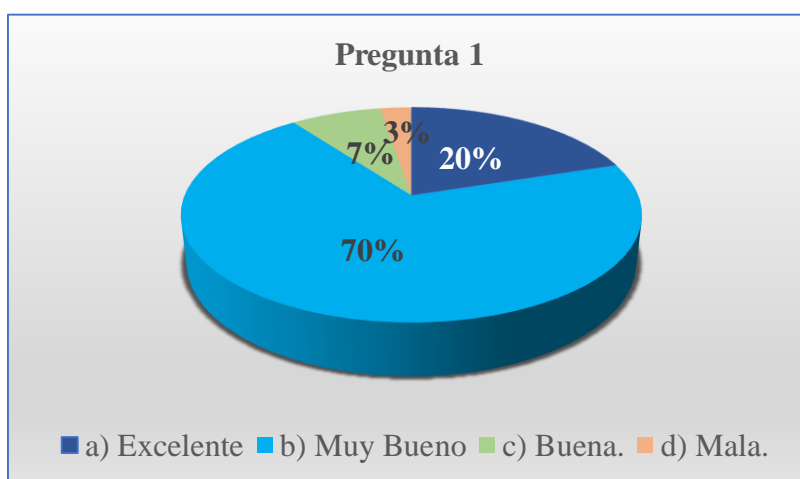
4.1.3 Preguntas de la investigación para Clientes.

La encuesta fue dirigida a 384 personas, todas con un récord de créditos en más de una financiera por lo cual permitió su ejecución.

Pregunta 1) - ¿Cómo califica la atención brindada por el asesor al momento de informarle sobre los beneficios que como empresa ofrece y/o llenar la respectiva solicitud de crédito.

Objetivo: Conocer los niveles de atención al cliente que brindan los gestores de crédito al momento de dirigirse a los nuevos clientes.

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Excelente	77	20%
b) Muy Bueno	268	70%
c) Buena.	29	7%
d) Mala.	10	3%
Total	384	100%



Interpretación:

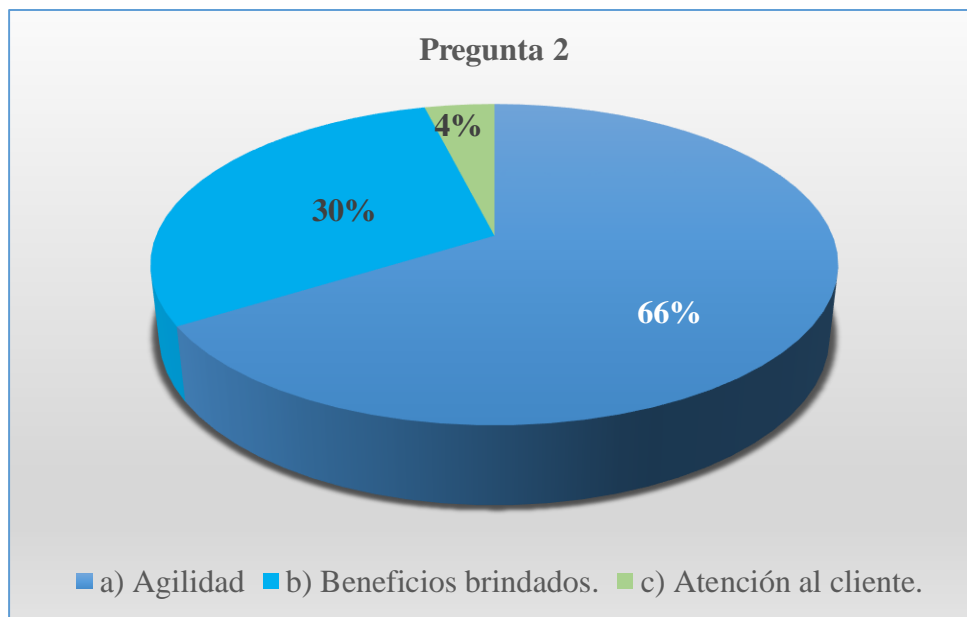
El 70% de los encuestados opinan que sus servicios son Muy buenos, el 20% que es excelente, el 8% indicó que el servicio prestado es Bueno y un 3% indicaron que brindan es malo.

Pregunta 2) - ¿Qué fue lo que lo motivo a solicitar un crédito con la institución?

Objetivo:

Conocer los motivos por los cuales los encuestados deciden solicitar un crédito con las diferentes instituciones.

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Agilidad	254	66%
b) Beneficios brindados.	115	30%
c) Atención al cliente.	15	4%
Total	384	100%



Interpretación:

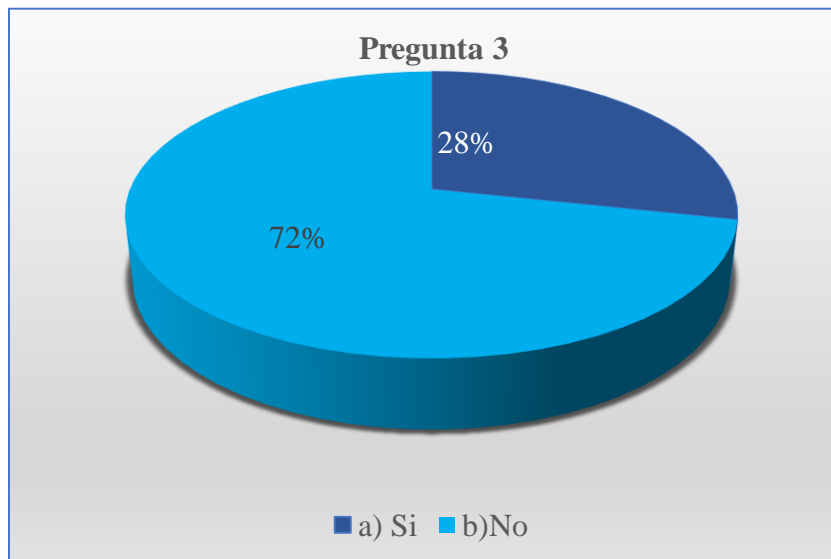
El 66% indicó que su preferencia se basó por la agilidad que le brindaron, el 30% por los beneficios que brindan y el 4% por la atención al cliente que reciben.

Pregunta 3) - ¿Tiene conocimiento de los costos financieros que van inmersos en cada préstamo que la empresa le ofrece?

Objetivo:

Conocer si los diferentes encuestados tienen el conocimiento de los costos en los que incurre adquirir un crédito con las diferentes instituciones

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Si	109	28%
b) No	275	72%
Total	384	100%



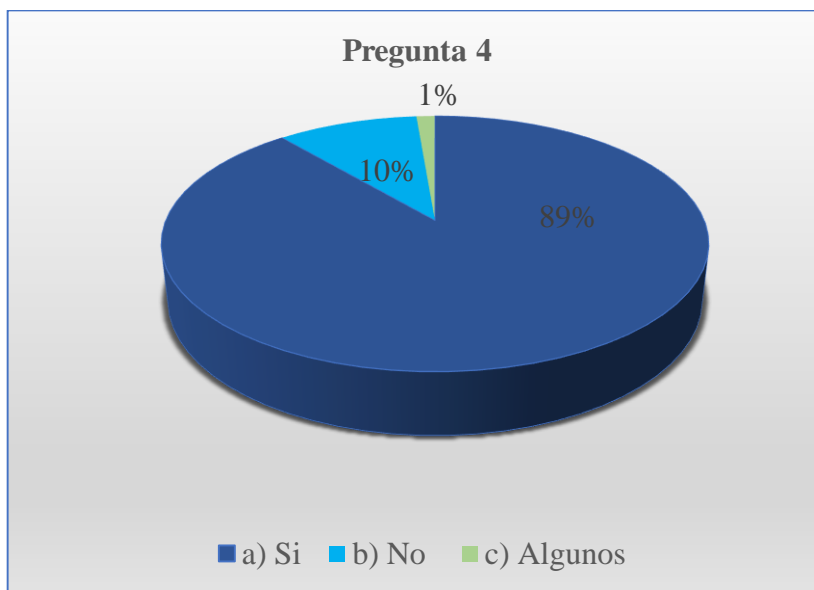
Interpretación:

Del total de encuestados el 72% indicó que no tienen conocimiento alguno mientras que el 28% tienen conocimiento de los costos que van inmersos en préstamos que les brindan.

Pregunta 4) - ¿Conoce los beneficios que la empresa brinda a sus clientes?

Objetivo: Conocer si los usuarios conocen bien los beneficios que las instituciones les brindan a sus clientes.

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Si	341	89%
b) No	38	10%
c) Algunos	5	1%
Total	384	100%



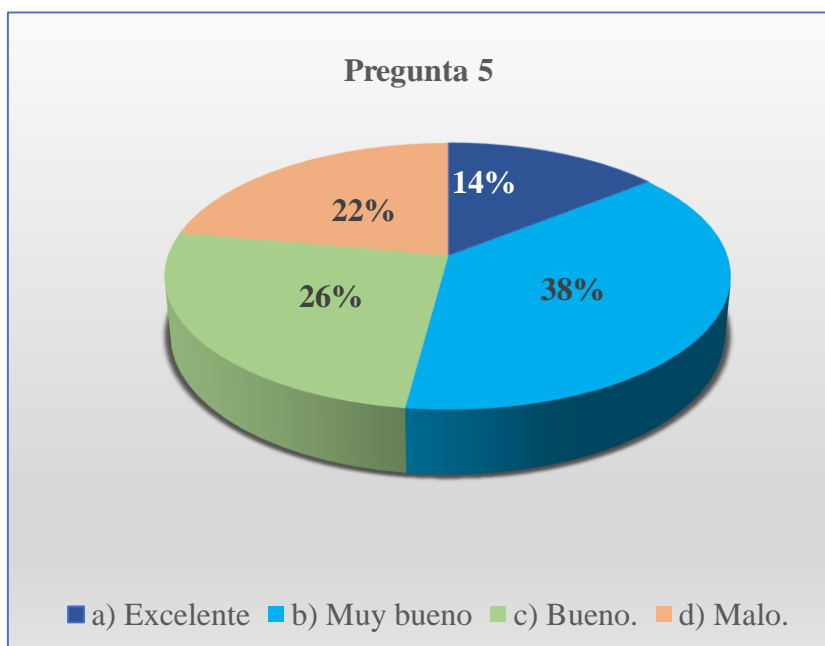
Interpretación:

El 89% de los encuestados indicó que, si saben de los beneficios que les brindan al preferir sus servicios, por otro lado, el 10% indicaron que no conocen a profundidad los beneficios y un 1% que son pocos los beneficios brindados.

Pregunta 5) - ¿Cómo califica usted los servicios financieros brindados por la institución?

Objetivo: Determinar cuál es el nivel de aceptación de los servicios financieros que la institución ofrece.

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Excelente	55	14%
b) Muy Bueno	145	38%
c) Bueno.	99	26%
d) Malo.	85	22%
Total	384	100%



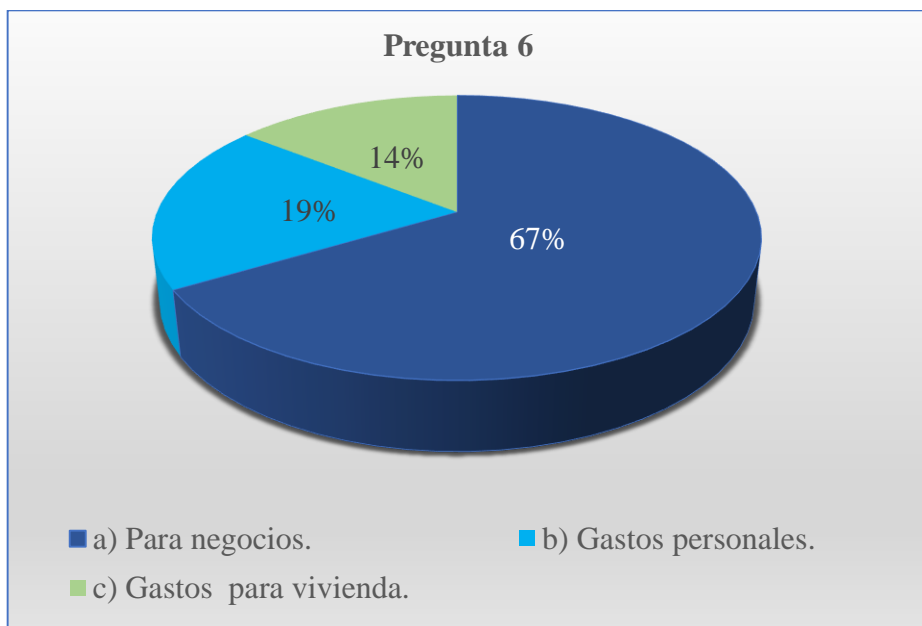
Interpretación:

El 38% de los encuestados indicaron que los servicios que las instituciones brindan son Muy buenos, el 26% que es Bueno, el 22% que el servicio que brindan es malo y opinando el 14% que los servicios son Excelentes.

Pregunta 6) - ¿Cuál es el destino del crédito para el cual usted solicitó el préstamo

Objetivo: Conocer cuál fue el destino de los créditos que se les otorgan

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Para negocios.	255	67%
b) Gastos personales.	74	19%
c) Gastos para vivienda.	55	14%
Total	384	100%



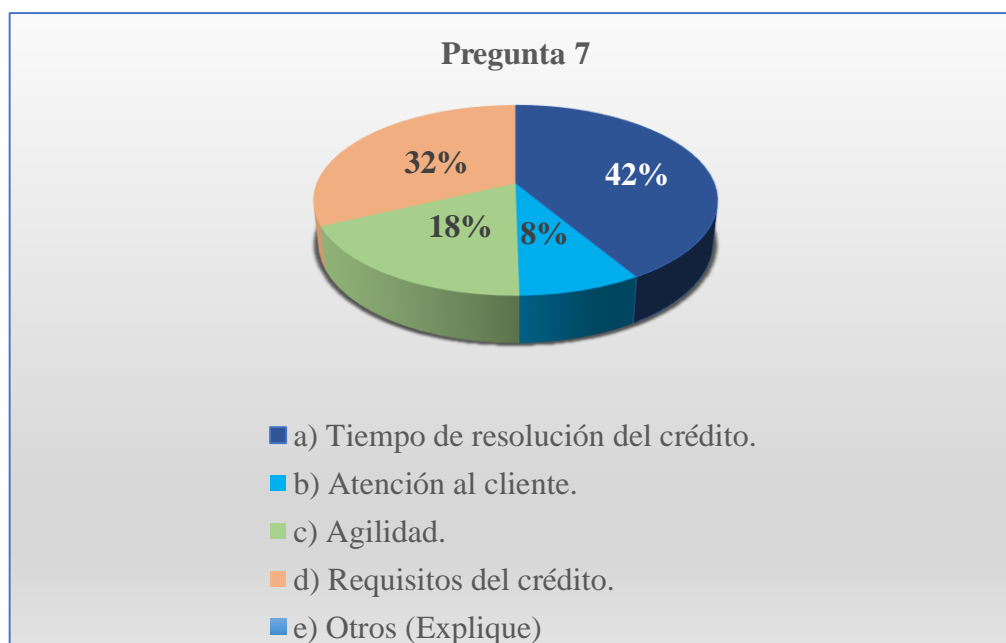
Interpretación:

Las personas encuestadas manifestaron que el 67% los créditos que solicitan lo utilizan para el negocio, el 19% para gastos personales y el 14% que son utilizados para gastos del hogar.

Pregunta 7) - ¿Qué beneficios considera usted que le ha brindado la sociedad de crédito?

Objetivo: Conocer cuáles son los beneficios que más le brindan las diferentes instituciones.

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Tiempo de resolución del crédito.	159	42%
b) Atención al cliente.	32	8%
c) Agilidad.	70	18%
d) Requisitos del crédito.	123	32%
e) Otros (Explique)	0	0%
Total	384	100%



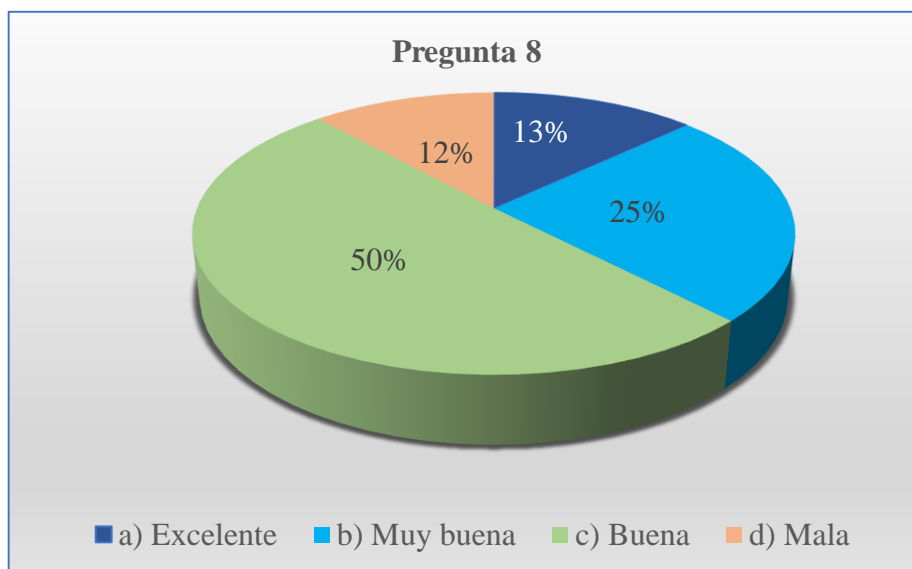
Interpretación:

Se observa que el 42% de los encuestados manifestaron que los beneficios brindados en las instituciones financieras es el tiempo de resolución del crédito, el 32% indicó que el beneficio radica en los requisitos que le solicitan, un 18% que es la agilidad y un 8% indico que es la atención al cliente.

Pregunta 8) - ¿Cómo califica su relación con el gestor de créditos al momento del cobro de sus cuotas?

Objetivo: Conocer como es la relación que el gestor de créditos tiene con el cliente.

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Excelente	50	13%
b) Muy buena	95	25%
c) Buena	194	50%
d) Mala	45	12%
Total	384	100%



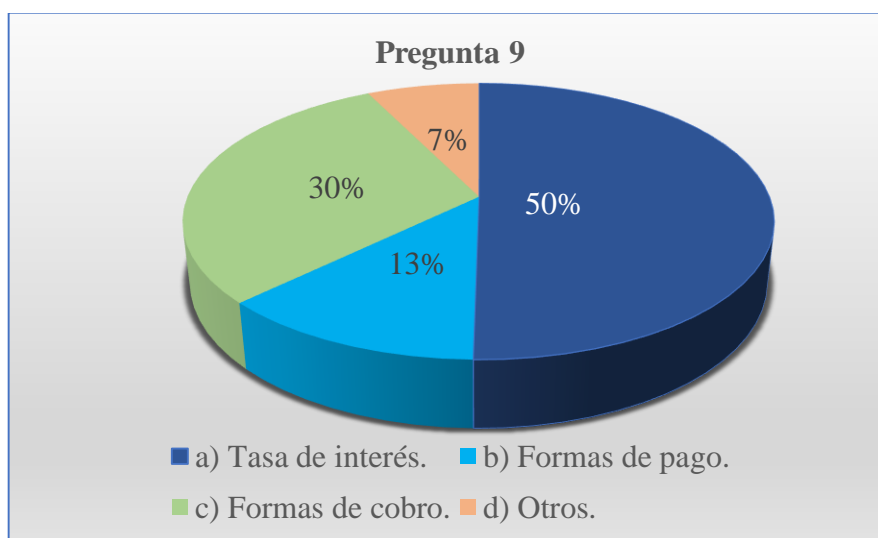
Interpretación:

Del total de encuestados el 50% manifiesta que su relación con el gestor de créditos es Buena, el 25% manifiesta que es Muy buena, mientras que el 13% manifestó que es excelente, y un 12% que su relación con el gestor de créditos es mala.

Pregunta 9) - ¿Cuáles son los principales aspectos que no le satisfacen del préstamo otorgado?

Objetivo: Conocer las insatisfacciones que tienen los clientes hacia los préstamos que les brinda la empresa.

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Tasa de interés.	193	50%
b) Formas de pago.	48	13%
c) Formas de cobro.	115	30%
d) Otros.	28	7%
Total	384	100%



Interpretación:

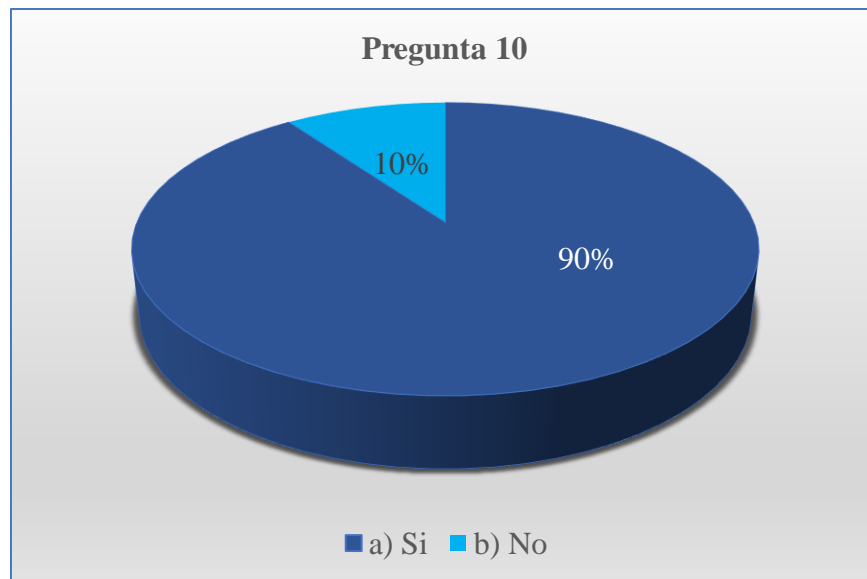
El 50% de los encuestados manifestaron que la tasa de interés es la que no les satisface de los préstamos que les otorgan debido a que es demasiado alta, el 30% que es la manera de cobro que no les satisface, el 13% no les satisface las formas de pago y el 7% del total de encuestados mencionaron que otras inconformidades.

Pregunta 10) ¿Está interesado en renovar su préstamo con la empresa?

Objetivos:

Conocer si existe fidelidad de parte del cliente y su preferencia hacia la adquisición de sus servicios.

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Si	346	90%
b) No	38	10%
Total	384	100%



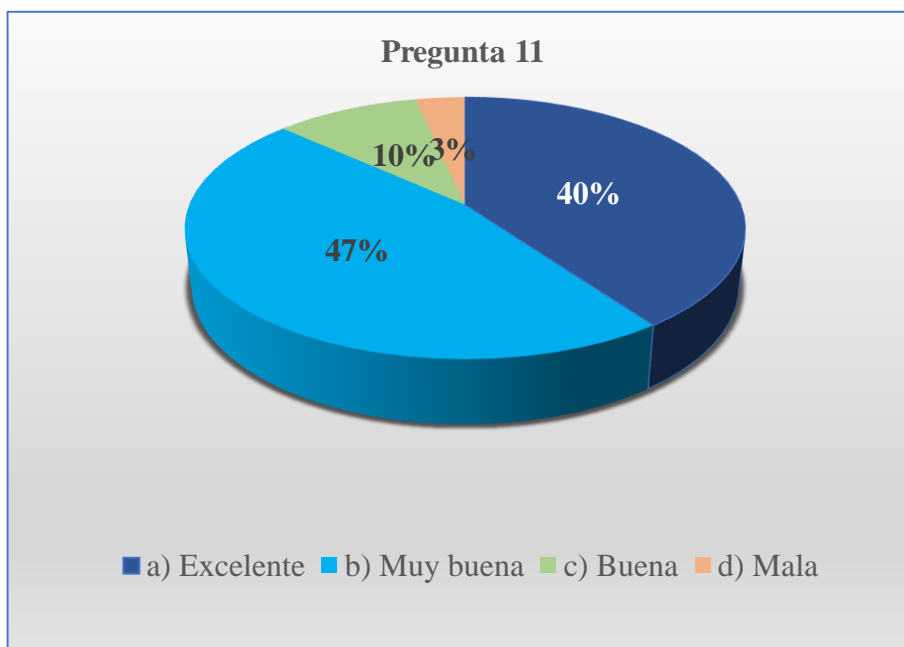
Interpretación:

Del total de encuestados el 90% está de acuerdo en renovar su crédito con las instituciones con las cuales tienen créditos, mientras que el 10% indicó que no lo renovarían.

Pregunta 11) - ¿Cuál es nivel de satisfacción cuando se le brindan los servicios a domicilio?

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción que los encuestados tienen por el servicio a domicilio que las empresas ofrecen.

Opciones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Excelente	154	40%
b) Muy buena	179	47%
c) Buena	38	10%
d) Mala	13	3%
Total	384	100%



Interpretación:

Del total de los encuestados el 47% de indico que la satisfacción del servicio a domicilio es muy buena, el 40% es excelente, mientras que el 10% es Buena y un 3% del total indico que son malos los servicios domiciliarios.

Pregunta 12) - ¿Qué aspectos considera usted que la empresa debería de mejorar para brindar mejores servicios financieros?

Objetivos:

Conocer los tipos de opiniones que los clientes tienen acerca de los servicios y sus mejoras para un mejor servicio.

Interpretación:

Dentro de las opiniones que los encuestados brindaron, se destacan tres con relevancia descritas a continuación:

- 1- La opinión que más se destacó y tuvo coincidencias fue la atención que los gestores de créditos les brindan al momento de los cobros
- 2- Como segunda opinión se tiene los altos costos que establecen por retrasos en pago de cuotas
- 3- Y como tercer lugar las tasas altas de interés que cobran por los servicios pero que a la vez son las únicas instituciones que les brindan mayor oportunidad de cumplir con los requisitos y aplicar para créditos con agilidad.

CAPÍTULO V: IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR.

5.1 Generalidades

El sistema desarrollado de gestión de cuentas por cobrar es aplicado a las sociedades anónimas pertenecientes al sector financiero no bancario del municipio de Santa Ana.

5.1.1 Importancia

La gestión de las cuentas por cobrar es una herramienta de alta importancia, implica políticas, procedimientos y prácticas que toda entidad dedicada a otorgar servicios financieros debería implementar, ya que, por medio de ella, se crean estrategias que contribuyen al mejoramiento e incremento de la rentabilidad de las empresas; así mismo, el bienestar colectivo de los socios, por medio del cumplimiento de las metas trazadas en las sociedades anónimas pertenecientes al sector financiero no bancario.

Las sociedades de este sector requieren de planes y análisis financieros que contribuyan al incremento de valor de la empresa; la gestión de cuentas por cobrar asegura políticas con metas y objetivos a corto y largo plazo, con el fin de obtener un crecimiento en el tiempo, asegurando la continuidad de la empresa, estabilidad laboral de los colaboradores, y el incremento en el valor de las utilidades.

El desarrollo del sistema permitirá a la junta directiva y gerentes de agencias o sucursales, poder tomar decisiones apropiadas y oportunas para cumplir con las metas y objetivos trazados.

5.1.2 Alcances

Procedimientos, políticas y planes estratégicos fundamentales para mitigar el riesgo financiero, cumplir con objetivos, metas y mejora en la administración de las sociedades financieras.

5.2 Información financiera de la compañía modelo.

El sistema de gestión de cuentas por cobrar aplicada a las sociedades Anónimas dedicadas a la

intermediación financiera toma como referencia la información financiera de la empresa Credit Cash Sociedad Anónima de Capital Variable ubicada en la Ciudad de Santa Ana del Departamento de Santa Ana que se abrevia Credit Cash, S.A de C.V, en adelante se llamará “La Sociedad”, Se analizará la información determinando la propuesta financiera base del sistema.

5.2.1 Generalidades de la empresa modelo

5.2.1.1 Giro de la empresa

La Sociedad se dedica a la intermediación financiera no bancaria emitiendo créditos a personas del sector comercio que las entidades bancarias no les conceden, debido a que no pueden cumplir con los requisitos que establecen; conociéndose esta actividad como Operaciones Activas de la Sociedad.

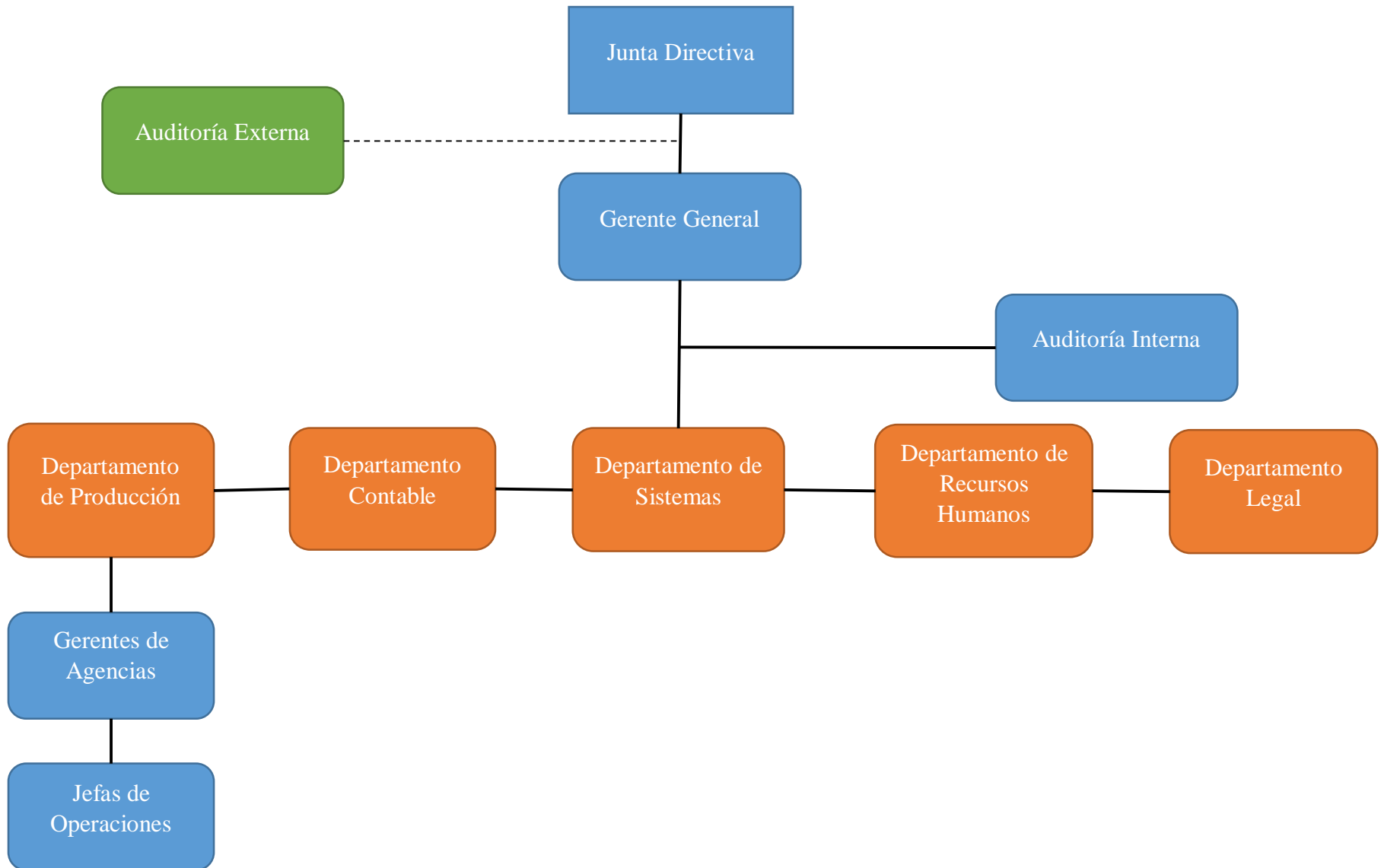
5.2.1.2 Misión

Somos una sociedad de créditos comprometida que muestra el apoyo financiero a todos sus clientes.

5.2.1.3 Visión

Ser una Sociedad líder, con un crecimiento sólido y permanente en la sociedad que muestre soluciones efectivas.

5.2.1.4 Estructura Organizativa



5.2.1.5 Objetivos

- ✓ Brindar servicios financieros oportunos a todos nuestros clientes
- ✓ Ser el apoyo efectivo en primera opción de nuestros clientes
- ✓ Ofrecer mejores servicios de atención al cliente.

5.2.2 Estados Financieros de la compañía modelo.

Se muestra el Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados del año 2019 al año 2021 y los estados de flujo de efectivo, para conocer la situación financiera actual de la Sociedad por medio del diagnóstico y valoración del desarrollo financiero que la Sociedad Modelo ha realizado en el periodo estudiado.

Se desarrolla el análisis Horizontal para valorar el comportamiento de las cuentas del Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados del periodo 2019 – 2021; también el análisis Vertical para conocer cómo se encuentra distribuido el Balance de la sociedad en estudio, y conocer el margen de las cuentas del Estado de Resultados con respecto a los servicios financieros.

Se realizan las razones financieras de liquidez, eficiencia, endeudamiento y rentabilidad, para determinar la valoración de la situación de la sociedad modelo, además la cartera de créditos e índices de morosidad.

A continuación, se detallan los Estados Financieros del año 2019 al 2021 para realizar los análisis y las valoraciones mencionadas

➤ Estado de Situación Financiera

Sociedad Modelo			
Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2019, 2020 Y 2021			
(Expresado en dólares de los Estados Unidos de América US\$)			
<u>Activo</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>
Activos de Intermediación	\$303,169.47	\$263,568.06	\$272,957.66
Efectivo y equivalentes	34,472.41	29,284.94	12,715.39
Préstamos por cobrar, netos	254,320.48	225,702.03	250,300.04
Existencias	1,358.58	1,716.25	1,670.60
Gastos pagados por anticipado y cargos Dif.	1,956.49	1,711.94	1,677.81
Cuentas por cobrar	11,061.51	5,152.90	6,593.82
Propiedades, planta y equipo	17,405.91	14,112.98	37,864.86
Depreciables	19,984.25	19,984.25	48,376.16
Depreciación acumulada	- 2,578.34	- 5,871.27	- 10,511.30
Total Activo	\$320,575.38	\$277,681.04	\$310,822.52
Pasivo y Patrimonio			
Pasivo de intermediación	306,880.51	\$373,532.25	\$489,467.97
Prestamos pactados a un año plazo	90,269.69	\$108,767.00	\$152,188.42
Prestamos pactados a más de un año plazo	200,000.00	\$252,803.29	\$315,066.49
Cuentas por pagar	16,610.82	\$ 11,961.96	\$ 22,213.06
Patrimonio de los accionistas	13,694.87	- 95,851.21	-178,645.45
Capital social mínimo	4,500.00	4,500.00	4,500.00
Capital social variable		52,680.00	52,680.00
Resultados no distribuidos		9,194.87	- 153,031.21
Perdida del presente ejercicio	9,194.87	-162,226.08	- 82,794.24
Total Pasivo y Patrimonio	\$320,575.38	\$277,681.04	\$310,822.52

➤ Estado de Resultados

Sociedad Modelo			
Estado de Resultados			
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, 2020 y 2021			
(Expresado en dólares de los Estados Unidos de América US\$)			
	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>
Ingresos de Operaciones de Intermediación	\$179,601.11	\$ 288,917.23	\$ 380,788.40
Cartera de prestamos	131,088.41	215,893.47	\$ 364,051.29
Servicios financieros	48,480.49	73,002.79	\$ 12,740.25
Ingresos no operacionales	-	-	\$ 3,996.86
Intereses sobre depósitos	32.21	20.97	\$ -
Costos de Operaciones de Intermediación	21,325.44	87,754.80	92,259.85
Captación de recursos	15,488.33	81,873.76	85,141.34
Saneamiento de activos de intermediación	5,837.11	5,595.57	5,325.17
Castigo de activos de intermediación	-	285.47	1,793.34
Margen de Intermediación	158,275.67	201,162.43	288,528.55
Gastos de Operación	145,153.54	363,388.51	371,322.79
Gastos de funcionarios y empleados	119,630.43	284,959.33	297,903.11
Gastos generales	21,196.39	66,372.09	61,606.92
Gastos financieros	1,350.88	7,251.00	5,968.78
Depreciaciones y amortizaciones	2,975.84	4,806.09	5,843.98
Perdida de Operación	13,122.13	- 162,226.08	- 82,794.24
Utilidad antes de Impuestos	3,927.26		
Gasto por impuesto sobre la Renta (30%)	3,927.26		
Utilidad Neta del Ejercicio	\$ 9,194.87	-\$ 162,226.08	-\$ 82,794.24

➤ Estado de Flujos de Efectivo

Sociedad Modelo			
Estado de Flujo de Efectivo			
del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021,2020 y 2019			
(Expresado en dólares de los Estados Unidos de América US\$)			
Flujo de efectivo en actividades operacionales	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>
Utilidad (Pérdida) del período	\$ 9,194.87	-\$162,226.08	-\$82,794.24
Depreciación reclamada en el período	2,578.34	3,292.93	4,640.03
Aumento (Disminución) en reservas en cuentas incobrables	12,977.15	5,595.07	-
Sub Total	24,750.36	- 153,338.08	- 78,154.21
Cambios en activos y pasivos de operación:			
(Aumento) Disminución cartera de préstamos	- 267,297.63	23,023.38	- 24,598.01
(Aumento) Disminución en gastos anticipados	- 1,956.49	244.55	34.13
(Aumento) Disminución en cuentas por cobrar	- 11,061.51	5,908.61	- 1,440.92
Aumento (Disminución) otros activos.	- 1,358.58	- 357.67	45.65
(Disminución) Aumento en cuentas por pagar	12,683.56	- 4,648.86	10,251.10
(Disminución) Aumento en ISR	3,927.26	-	-
Salida neta efectivo actividades operación	- 240,313.03	- 129,168.07	- 93,862.26
Flujo de efectivo en actividades de inversión			
Adquisición de propiedad, planta y equipo	- 19,984.25	-	- 28,391.91
Salida neta efectivo actividades de inversión	- 19,984.25	-	- 28,391.91
Flujo de efectivo actividades financiamiento			
Préstamos personas y entidades relacionadas	290,269.69	71,300.60	105,684.62
Aumento capital social capitalización pasivos		52,680.00	-
Entrada efectivo actividades financiamiento	290,269.69	123,980.60	105,684.62
Aumento (Disminución) neta de efectivo	29,972.41	- 5,187.47	-\$16,569.55
Efectivo y equivalente al inicio del período	4,500.00	34,472.41	\$ 29,284.94
Efectivo y equivalente al final del período	\$ 34,472.41	\$ 29,284.94	\$ 12,715.39

5.2.2.1 Análisis financieros (Cálculos)

➤ Análisis Horizontal

Sociedad Modelo				
Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2019, 2020 Y 2021				
-	Análisis Horizontal			
	Absoluto		Relativo	
<u>Activo</u>	2019-2020	2020-2021	2019-2020	2020-2021
Activos de Intermediación	-\$ 39,601.41	9,389.60	-13%	4%
Efectivo y equivalentes	- 5,187.47	- 16,569.55	-15%	-57%
Préstamos por cobrar, netos	- 28,618.45	24,598.01	-11%	11%
Existencias	357.67	- 45.65	26%	-3%
Gastos anticipados y cargo diferido	- 244.55	- 34.13	-12%	-2%
Cuentas por cobrar	- 5,908.61	1,440.92	-53%	28%
Propiedades, planta y equipo	- 3,292.93	23,751.88	-19%	168%
Depreciables	-	28,391.91	0%	142%
Depreciación acumulada	- 3,292.93	- 4,640.03	128%	79%
Total Activo	- \$ 42,894.34	\$ 33,141.48	-13%	12%
Pasivo y Patrimonio				
Pasivo de intermediación	66,651.74	115,935.72	22%	31%
Prestamos pactados a un año plazo	18,497.31	43,421.42	20%	40%
Prestamos a más de un año plazo	52,803.29	62,263.20	26%	25%
Cuentas por pagar	- 4,648.86	10,251.10	-28%	86%
Patrimonio de los accionistas	- 109,546.08	- 82,794.24	-800%	86%
Capital social mínimo	-	-	0%	0%
Capital social variable	52,680.00	-	100%	0%
Resultados no distribuidos	9,194.87	- 162,226.08	100%	-1764%
Perdida del presente ejercicio	- 171,420.95	79,431.84	-1864%	-49%
Total Pasivo y Patrimonio	-\$ 42,894.34	\$ 33,141.48	-13%	12%

Sociedad Modelo				
Estado de Resultados				
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, 2020 y 2021				
	Análisis Horizontal			
	Absoluto		Relativo	
	2019-2020	2020-2021	2019-2020	2020-2021
Ingresos de Operación				
intermediación	\$109,316.12	\$ 91,871.17	61%	32%
Cartera de prestamos	84,805.06	148,157.82	65%	69%
Servicios financieros	24,522.30	- 60,262.54	51%	-83%
Ingresos no operacionales	-	3,996.86		100%
Intereses sobre depósitos	- 11.24	- 20.97	-35%	-100%
Costos de Operaciones	66,429.36	4,505.05	312%	5%
Captación de recursos	66,385.43	3,267.58	429%	4%
Saneamiento de activos de intermediación	- 241.54	- 270.40	-4%	-5%
Castigo de activos de intermediación	285.47	1,507.87	100%	528%
Margen de Intermediación	42,886.76	87,366.12	27%	43%
Gastos de Operación	218,234.97	7,934.28	150%	2%
Gastos de funcionarios y empleados	165,328.90	12,943.78	138%	5%
Gastos generales	45,175.70	- 4,765.17	213%	-7%
Gastos financieros	5,900.12	- 1,282.22	437%	-18%
Depreciaciones y amortizaciones	1,830.25	1,037.89	62%	22%
Perdida de Operación	- 175,348.21	79,431.84	-1336%	-49%
Utilidad antes de Impuestos	- 3,927.26	-	-100%	
Gasto por ISR (30%)	- 3,927.26	-	-100%	
Utilidad Neta del Ejercicio	-\$171,420.95	\$ 79,431.84	-1864%	-49%

➤ **Análisis Vertical**

Sociedad Modelo			
Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2019, 2020 Y 2021			
	Análisis vertical		
	2019	2020	2021
<u>Activo</u>			
Activos de Intermediación	100%	100%	100%
Efectivo y equivalentes	11%	11%	5%
Préstamos por cobrar, netos	84%	86%	92%
Existencias	0%	1%	1%
Gastos pagados por anticipado y cargos diferidos	1%	1%	1%
Cuentas por cobrar	4%	2%	2%
Propiedades, planta y equipo	100%	100%	100%
Depreciables	115%	142%	128%
Depreciación acumulada	-15%	-42%	-28%
Total Activo			
Pasivo y Patrimonio			
Pasivo de intermediación	100%	100%	100%
Prestamos pactados a un año plazo	29%	29%	31%
Prestamos pactados a más de un año plazo	65%	68%	64%
Cuentas por pagar	5%	3%	5%
Patrimonio de los accionistas	100%	100%	100%
Capital social mínimo	33%	-5%	-3%
Capital social variable	0%	-55%	-29%
Resultados no distribuidos	0%	-10%	86%
Perdida del presente ejercicio	67%	169%	46%
Total Pasivo y Patrimonio			

Sociedad Modelo			
Estado de Resultados			
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2019, 2020 y 2021	Análisis vertical		
	2019	2020	2021
Ingresos de Operaciones de Intermediación	100%	100%	100%
Cartera de prestamos	73%	75%	96%
Servicios financieros	27%	25%	3%
Ingresos no operacionales	0%	0%	1%
Intereses sobre depósitos	0%	0%	0%
Costos de Operaciones de Intermediación	12%	30%	24%
Captación de recursos	9%	28%	22%
Saneamiento de activos de intermediación	3%	2%	1%
Castigo de activos de intermediación	0%	0%	0%
Margen de Intermediación	88%	70%	76%
Gastos de Operación	81%	126%	98%
Gastos de funcionarios y empleados	67%	99%	78%
Gastos generales	12%	23%	16%
Gastos financieros	1%	3%	2%
Depreciaciones y amortizaciones	2%	2%	2%
Perdida de Operación	7%	-56%	-22%
Utilidad antes de Impuestos	2%	0%	0%
Gasto por impuesto sobre la Renta (30%)	2%	0%	0%
Utilidad Neta del Ejercicio	5%	-56%	-22%

➤ Razones financieras

Sociedad Modelo			
(Expresado en dólares de los Estados Unidos de América US\$)			
Razón / Periodo	2019	2020	2021
Razones de Liquidez			
Razón Corriente	\$ 2.84	\$ 2.18	\$ 1.57
Prueba Acida	\$ 2.82	\$ 2.17	\$ 1.56
Capital de Trabajo Neto	\$ 196,288.96	\$ 142,839.10	\$ 98,556.18
Razones de Eficiencia			
Rotación de Cuentas por cobrar	0.52	0.96	1.45
Periodo Promedio de Cobro	708.12	381.58	250.95
Capital de Trabajo Requerido	\$ 161,816.55	\$ 113,554.16	\$ 85,840.79
Balance Liquido Neto	\$ 34,472.41	\$ 29,284.94	\$ 12,715.39
Capital de Trabajo Neto	\$ 196,288.96	\$ 142,839.10	\$ 98,556.18
Razones de Endeudamiento			
Razón deuda Total	\$ 0.96	\$ 1.35	\$ 1.57
Razón Deuda/patrimonio	\$ 22.41	-\$ 3.90	-\$ 2.74
Calidad de la Deuda	34.83%	32.32%	35.63%
Razones de Rentabilidad			
Margen Neto	5.12%	-56.15%	-21.74%
Rendimiento sobre los Activos (ROA)	4.51%	-55.81%	-24.72%
Rendimiento sobre el Capital (ROE)	67.14%	169.25%	46.35%

➤ **Cartera de créditos y niveles de morosidad**

Cartera de Créditos					
Año	Cartera Vencidos	Cartera Activa	Cartera Total	% de Cartera de Créditos Vencidos	% de Cartera de Créditos Activos
2019	\$ 106,622.73	\$ 147,697.75	\$ 254,320.48	42%	58%
2020	\$ 178,542.16	\$ 47,159.87	\$ 225,702.03	79%	21%
2021	\$ 164,823.59	\$ 85,476.45	\$ 250,300.04	66%	34%

Clientes					
Año	Clientes Activos	Clientes Vencidos	Total Clientes	% Clientes Activos	% Clientes Vencidos
2019	459	407	866	53%	47%
2020	545	446	991	55%	45%
2021	551	574	1125	49%	51%

5.2.2.2 Análisis de la información financiera (Interpretación)

➤ **Flujo de Efectivo**

Observando los flujos de efectivo de la sociedad modelo, se aprecia que no está generando el suficiente efectivo del resultado de sus operaciones, debido a que existe pérdidas consecutivas del ejercicio en los últimos dos años incidiendo en la generación de efectivo, en primer lugar, pudiera ser producto de la pandemia del Covid19 y por su puesto por la mala gestión en los gastos operativos.

Por otro lado, la cartera de préstamos para el último año ha tenido incidencia por su incremento que de alguna manera tiene repercusión en el efectivo que pudiere haberse generado. Acá es importante mencionar que la compañía se está sobre endeudando producto de las actividades de inversión ha realizado apalancamiento de capital con terceros, que son los que indican en la recuperación de un nivel bajo en la liquidez.

➤ **Estado de Situación Financiera**

Analizando el estado de situación financiera, notamos que el efectivo muestra una disminución a través del tiempo llegando a un equivalente al 57% en los últimos años, lo cual podría ser el resultado de la pandemia de COVID-19 y seguido de eso mala gestión ejecutada por la empresa; así mismo, se observa una cantidad considerable para las cuentas por cobrar teniendo de esta forma un incremento del 11% para este ítem.

Por el lado del pasivo se observa que los préstamos han sufrido incrementos de acuerdo a su estructura de capital con la cual se ha decidido trabajar, teniendo un incremento hasta del 40% y 25% de corto y largo plazo respectivamente, esto podría significar un sobreendeudamiento, no obstante, todo dependerá de la gestión que se realice para colocar nuevos préstamos y generar los cobros de la cartera.

Al considerar el análisis de pesos porcentuales respecto a cada rubro, notamos que para el caso de los activos se remite al efectivo y la cartera de préstamos por recuperar, debido a que se convierten en las partidas que requieren mayor atención, teniendo en cuenta que de ellas depende la liquidez de la empresa, alcanzando en este caso un 9% y 87% en promedio respectivamente por los años considerados. Acá, se confirman los datos analizados anteriormente en la cual la estructura de capital deberá ser analizada puesto que los préstamos significan un 31% y 64% de corto y largo plazo; si se considera el arriesgar capital de los accionistas o continuar endeudando la compañía.

➤ **Estado de Resultados**

La cartera de préstamos se vio incrementada hasta un 69% en los últimos años, lo cual es relativamente bueno, se busca generar las mayores ventas posibles, sin embargo, significa que la gestión en las cuentas por cobrar debió tener como meta recuperar la mayor parte de capital colocado e impactar positivamente la liquidez.

Por otro lado, analizando los resultados finales, se aprecia que son desastrosos debido que la mayor parte de utilidad es utilizada para cubrir los gastos operativos, mismos que deberían ser revisados a efecto de detectar gastos innecesarios y que impactan negativamente los resultados esperados generando pérdidas muy considerables.

Confirmando los datos antes expuestos por medio del análisis de pesos porcentuales, la

colocación de créditos paso de un 73% en el año 2019 a un 96% en el 2021 respecto de todos los ingresos generados, significando que la empresa está ganando mercado y expandiéndose. El 24% son los costos resultantes de la generación de ingresos y, por otro lado, se observa el impacto adverso del 98% de los gastos operativos sobre el margen de intermediación.

➤ **Razones de Liquidez**

Se observa para la razón corriente y prueba acida que aparentemente la empresa se encuentra bien logrando cubrir sus obligaciones y contando con liquidez adicional; sin embargo, recordando que el mayor problema radica en la alta participación que representan las cuentas por cobrar en el activo circulante, mismas que de no ser cobradas oportunamente ocasionarían consecuencias de liquidez a la compañía, en ese sentido, los resultados del año 2021 de 1.57 y 1.56 respectivamente a los indicadores mencionados y cubriendo cuentas por pagar no se serían del todo suficientes.

Por otro lado, el capital de trabajo se ve afectado por los incrementos en las deudas de corto plazo y un decremento en los activos circulantes, esto parece ser bueno puesto que a través de los años los recursos necesarios para operar se han disminuido.

➤ **Razones de Eficiencia**

Los resultados obtenidos indican que la empresa paso de cobrar 0.52 veces inicialmente a 1.45 veces toda su cartera en un año, así mismo los datos analizados en día en el periodo 2021 de 251 días, notando una mejoría, no obstante, son resultados poco alentadores deduciendo así la mala gestión realizada e indicando que de continuar así podría inducir a la empresa a una quiebra eminente.

Observando el capital de trabajo requerido y el balance líquido neto notamos que ambos disminuyen, sin embargo, el segundo convendría que fuese en aumento ya que es el valor líquido de la compañía para hacer frente a sus pasivos, mientras el segundo dependerá de la gestión de las cuentas menos liquidas.

➤ **Razones de Endeudamiento**

Según la estructura de capital de la compañía existe un endeudamiento alto debido a que año con año se observan resultados poco beneficiosos, de ahí que la compañía contaba con \$0.96 de

deuda por cada dólar invertido en 2019 para que al 2021 fuesen de \$1.57 deuda por cada dólar de activo.

Analizando la calidad de la deuda, los resultados indican que los compromisos a corto plazo se han incrementado respecto a los de largo plazo, yendo del 34.83% al 35.63% de deuda.

➤ **Razones de Rentabilidad**

Las rentabilidad observada en el estado de resultados es desastrosa pues la compañía presenta márgenes netos negativos del 21.74% sobre las ventas y sobre los activos del 24.72%, teniendo como único rendimiento aceptable sobre su capital del 46.35%; de ahí se vuelve necesaria la gestión en los costos operativos implementando el ahorro, prestando atención a gastos innecesarios, incrementar sus ingresos a través de nuevos otorgamientos de créditos y mejorando el segmento de clientes con los cuales se ha trabajado.

➤ **Cartera de Créditos y Morosidad.**

De acuerdo a la información suministrada en términos generales la empresa se ha visto en problemas debido a los niveles excesivos de morosidad pues de acuerdo al indicador de la deuda vencida ha venido de un 42% a un 66% y por consiguiente los créditos activos; de ahí que es importante que se gestionen estos vencimientos activando el indicador de cobertura mismo que ayudara a evaluar el porcentaje de clientes que están siendo gestionados con el afán de recuperarlos.

Por otro lado, los equivalentes a la cartera de clientes vencida se muestran en el segundo cuadro en el cual están los totales de clientes que representa cada nivel por año, notando de esta forma que de 407 paso a 574 clientes vencido superando así a los 551 activos en 2021. Vale la pena analizar la antigüedad de la cartera por cada cliente en este caso individualmente por cada cliente y determinar las posibles causas.

Por ello, las compañías al verse en esta situación deben implementar medidas tendientes a disminuir los índices de morosidad oportunamente evaluando la efectividad de las gestiones ejecutadas y proponiendo mejoras a los mismos, buscando nuevas formas de llegar a los clientes que son parte de la morosidad.

5.3 Propuesta de sistema gestión de cuentas por cobrar.

El sistema de gestión de cuentas por cobrar a implementar además de los análisis financieros previamente desarrollados, está compuesto por cinco apartados más, esenciales para asegurar una buena administración de su capital de trabajo; es decir que con ello se pretende solucionar los problemas actuales de liquidez y conseguir niveles adecuados en el corto plazo.

1- Reestructuraciones:

Una correcta administración requiere personal idóneo y capacitado en las áreas para las cuales se requieren, los cambios son esenciales; transformar las crisis en oportunidades es para sabios.

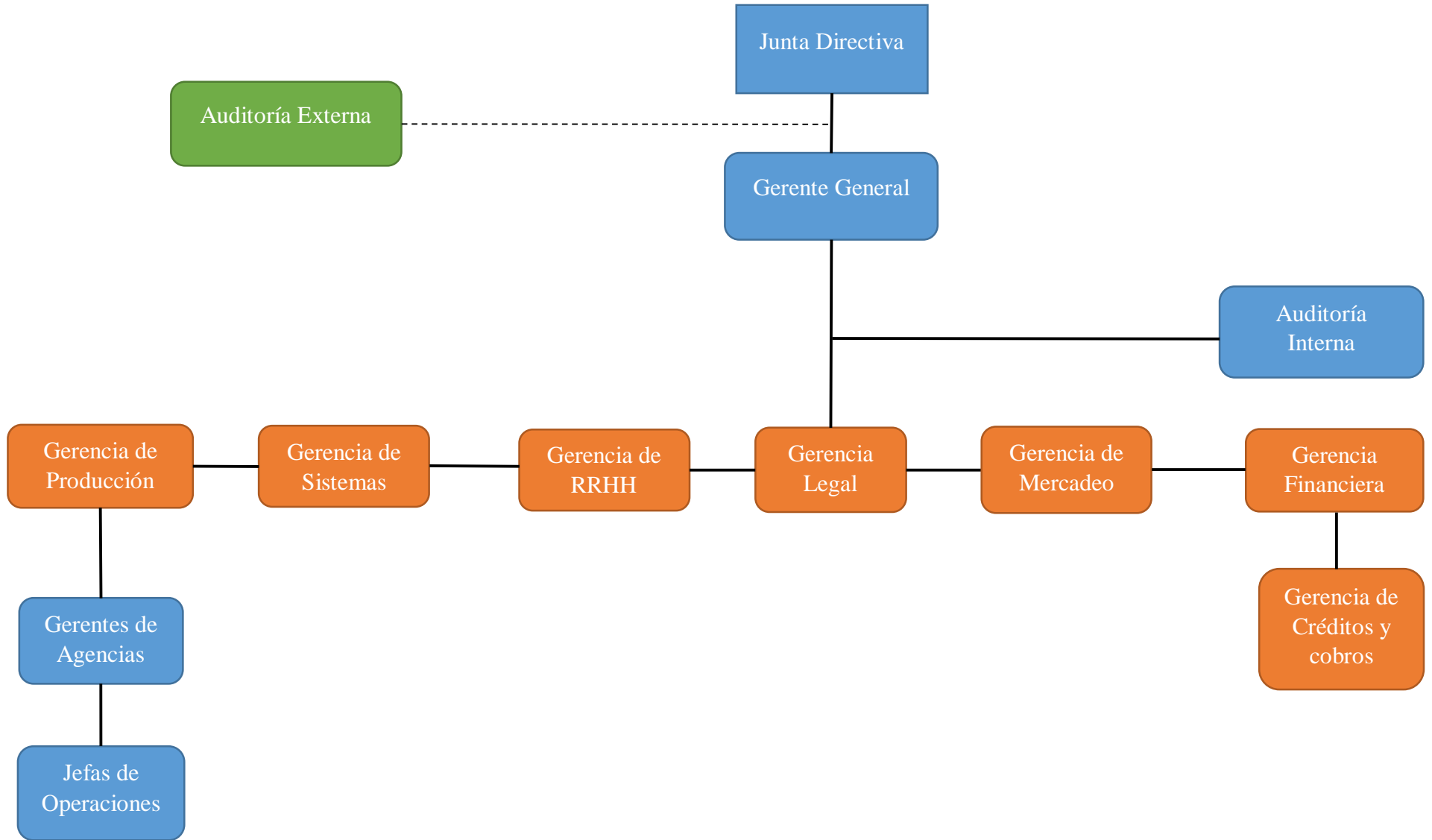
Por lo anterior, el efecto de la crisis vivida por el pasado del COVID-19 implicó que muchas empresas tuvieron resultados desfavorables, sin embargo, no realizaron los cambios que debieron para sobrevivir, llevándolas a la extinción; empresas como la actual que sufren una crisis de liquidez necesitan ejecutar planes de acción necesarios, por lo que se propone:

✓ Reestructuración de la Estructura Organizativa Actual:

El mundo está transformándose día con día, la estructura organizativa es la vértebra de la compañía, para casos como la empresa modelo, hay deficiencia ya que no cuentan con los Departamentos/Gerencias de mercadeo y financiera como lo es en la siguiente estructura organizativa (organigrama).

Donde muestra departamentos que son clave para que la organización pueda medir y controlar los factores en los cuales han venido trayendo efectos negativos y así con su implementación puedan dar valor y generar los índices de liquidez requeridos para su funcionamiento

Estructura Organizativa (Propuesta)



✓ **Reestructuración de los Departamentos Existentes:**

Compañías que ya cuentan con los Departamentos/Gerencias sugeridos suele suceder que las personas a cargo y las que forman parte de estos son colocadas por llenar vacíos, no obstante, se tiene la limitante de los conocimientos para gestionar adecuadamente las actividades esenciales a desarrollar para este tipo de sociedades por lo cual se sugiere colocar personas con capacidades más allá de lo esencial que tengan el compromiso de llevar los resultados a otro nivel. Y poder implementar estrategias de mejoras a los diferentes ciclos financieros

2. Implementación de Objetivos y metas

Una vez generada la reestructuración del personal clave en la organización se debe dejar por escrito he implantados una serie de objetivos y metas en el corto y largo plazo para cada una de las gerencias que serán el punto de partida para obtener los resultados deseados, y así tener un monitoreo continuo de su alcance ya que esto permite tener una visión a corto y largo plazo de su cumplimiento

3. Métricas de medición cumplimientos de KPI

Las métricas de medición de resultados son de suma importancia al monitorear el desempeño que la empresa ha desarrollado y el progreso alcanzado; es decir que acá, se crea una evaluación de los objetivos previstos con los reales alcanzados y han de proponerse planes de acción.

Evaluaran tanto el desempeño de cada colaborador como el de la sociedad en general con los resultados obtenidos, los cuales podrían ser entre otros:

- ✓ Otorgamiento de créditos. Revisar los perfiles de los nuevos y actuales clientes
- ✓ Atención al cliente, evaluar la atención que se brinda por parte de los colaboradores
- ✓ Medición de desempeño financiero, medir los resultados financieros obtenidos
- ✓ Medición de resultados (Rentabilidad)
- ✓ Desempeño de colaboradores, evaluación de sus resultados continuos
- ✓ Medición del competidor. Monitorear las destrezas y debilidades

4. Manuales, políticas y procedimientos para la adecuada gestión.

Código de Ética: Documento tendiente a regular el actuar y buen comportamiento del personal a través de normas y valores con el fin de que sean puestos en práctica dentro de la organización

Política de Otorgamiento de créditos:

Documento que tendrá por objetivo regular lo referente al otorgamiento de los créditos para con las personas solicitantes, acá se abordan aspectos tales como criterios de selección, normas y condiciones del crédito, para un mejor filtro y calificación de clientes.

Aquellas financieras no bancarias que actualmente cuenten con políticas, en caso lo consideren deben realizar una revisión de los aspectos ya normados e integrar lineamientos más rigurosos que vayan en torno a gestionar la calidad de créditos que están otorgando y así poder disminuir los índices de riesgo.

Política de cobros:

Documento que regirá las labores de cobros del personal responsable, describe los procedimientos y las acciones a seguir, disponiendo de recursos adecuados para la realización de la actividad con el fin de recuperar el mayor volumen de cuentas pendientes y llevar una gestión personalizada y continua hacia los diferentes clientes.

Procedimientos de créditos y cobros:

Documento que tendrá por finalidad definir claramente los procedimientos o pasos para el correcto otorgamiento de créditos y la realización de labores de los mismos, con ello se pretende que el personal involucrado en las actividades mencionadas cuente con una herramienta adicional que los guíe a una mejor gestión y control de los diferentes créditos y cobros, mejorar en el corto plazo la rotación de la cartera otorgada, disminución de porcentaje de créditos vencidos y porcentaje de tasa de riesgo para cuentas incobrables, y finalmente aumentar los niveles de liquidez para la empresa.

Política de Liquidez:

Establecimiento de directrices tendientes a gestionar los ingresos y egresos de la organización, acá se busca que las acciones ejecutadas operativamente agreguen valor a la organización por

medio de contar con el dinero necesario para seguir operando y cumplir con los compromisos existentes, de manera que esta política ayude a mejorar el manejo de la rotación del efectivo.

Política de Riesgos:

Documento mediante el cual se definen mecanismos de identificación, tratamiento y control de los riesgos a los que toda institución está expuesta, se establecen responsabilidades y la creación de comités de respuestas inmediatas con el fin de disminuir los efectos en los resultados y el cumplimiento de metas y objetivos.

Política de personal:

Establecimiento de reglas mediante las cuales se enmarca la manera en que la organización realizara la selección, la promoción interna y la formación de su personal con el fin de poderlos capacitar para que den un mejor servicio y puedan ponerlo en práctica al momento de seleccionar a los nuevos clientes y a la misma vez su mejora en la relación con los ya existentes

Política de Confidencialidad:

Describe la manera en que una organización gestiona sus datos internos, de clientes, de personal, etc., mismos que son un intangible valioso y por la cual podría haber repercusiones adversas en caso ocurrieran fugas; salvaguardar información por medio del cumplimiento en el compromiso total de todos sus colaboradores y otros mecanismos implementados, con el fin de proteger los perfiles de los clientes y colaboradores ante la competencia.

Política de incentivos laborales:

Programas tendientes a premiar las labores realizadas por los colaboradores, estableciendo la productividad y motivando el compromiso, con el fin de generar un ambiente de trabajo agradable, y esto pueda repercutir en el logro de sus objetivos y metas individuales

Política de capacitación:

Establecer la metodología a implementar para la ejecución de programas de capacitación a todo el personal que les permita prepararse en el área que les corresponde, y así puedan estructurar estrategias para el mejor desempeño de sus labores, de manera que serán mucho más eficiente a la hora de rendir resultados para la organización.

5. Planificación Financiera y Estratégica

Las actividades para desarrollar en la planificación financiera y estratégica del sistema de gestión de cuentas por cobrar se pretenden que sean las siguientes:

- ✓ Es esencial que las empresas dedicadas a este rubro cuenten con un Gerente o analista financiero.
- ✓ Crear un comité de créditos compuesto por Gerencia de Mercadeo, Gerente Financiero, Gerente de Créditos y Cobros, para que sea el trabajo más eficiente y eficaz
- ✓ Crear comité de Medición de cuentas vencidas con pago diarios como mínimo de un mes sin movimientos en sus cuentas y así obtener la información más relevante para su pronta gestión de cobro.
- ✓ Comité debe analizar, autorizar y realizar seguimiento a la gestión de cobros que implique el ciclo de un crédito, desde su otorgamiento hasta que es recuperado. Deberán presentar semanal o quincenalmente informe de la gestión efectuada.
- ✓ **Realizar la actividad llamada “arqueo de cartera” semanales:** La cual consiste en planificar los diferentes cobros que se realizaran de la cartera, con ello se está asegurando que los cobradores realizaran su trabajo de acuerdo con los documentos y sectores para lo cual son responsables.
- ✓ **Análisis financiero por medio de indicadores:** Actividad indispensable en la búsqueda de la adecuada gestión de cuentas por cobrar debido a que permite tomar decisiones oportunas al conocer de primera mano los resultados obtenidos en un determinado periodo de tiempo.
- ✓ **Proyección de flujos de efectivo y de caja mensuales o trimestrales:**
Estimar montos de ingreso y salida oportunamente contribuirá a establecer mecanismos y tomas de decisiones anticipadamente con el fin de lograr y mantener la liquidez de la empresa.
- ✓ **Monitoreo de liquidez**
- ✓ Establecer un sistema de alertas tempranas para cuentas próximas a vencer.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Finalizada la investigación sobre gestión de cuentas por cobrar de las sociedades anónimas pertenecientes al sector financiero no bancario del municipio de Santa Ana y posterior a los resultados obtenidos y los análisis correspondientes, se generan las siguientes conclusiones:

- Las empresas pertenecientes al sector financiero no bancario se han visto incrementadas en los últimos años y esto debido a que utilizan estrategias de otorgamiento de créditos menos complejas, no obstante, surge la necesidad de la existencia de un ente regulatorio ya que algunas decisiones sobre el negocio quedan a discreción de los dirigentes generando resultados adversos.
- Algunas Sociedades Anónimas del sector financiero no bancario tienen la capacidad para desarrollarse financieramente, pero debido a la poca experiencia en el mercado se ven limitados a ello.
- Cabe mencionar que las cuentas por cobrar tuvieron un impacto severo durante y después de la pandemia de COVID-19 que afectó a nivel mundial, por lo cual muchas instituciones financieras sufrieron grandes pérdidas por la inactividad de los negocios de los clientes, esto trajo consigo incremento en cuentas vencidas ya que las cuentas por cobrar son la esencia de este tipo de negocios por lo que se requiere un estricto control en su manejo.
- Gestionar las cuentas por cobrar contribuye a mejorar la liquidez de las sociedades anónimas, obteniendo los adecuados niveles de capital de trabajo y en fin cumplir con las metas y objetivos determinados por la administración.

- Las sociedades del sector en estudio, como todo ente económico requieren de una administración efectiva, por medio del monitoreo de indicadores financieros clave, de tal forma que para lograrlo requieren de un especialista en las finanzas.
- La gestión de cuentas por cobrar inicia desde el momento que el gestor de créditos analiza al solicitante o futuro cliente, de tal forma que el tipo de candidato será clave en la recuperación del capital invertido.
- Los colaboradores encargados de la recuperación de la cartera serán más eficientes si reciben las herramientas necesarias por medio de capacitación constante, además será esencial que se les den las condiciones adecuadas premiándoles por sus labores y reconociendo sus logros, de ahí que un personal contento atenderá de mejor forma a los clientes y generara mayor valor para la compañía.
- En bases a las deficiencias que existen en la recuperación de las cuentas por cobrar se trabajó un modelo de análisis financiero con el objetivo de mejorar los niveles de morosidad y créditos vencidos para un mejor desarrollo del proceso del crédito y así una mejor eficiencia de rotación de cuentas por cobrar y a la vez su liquidez.
- Algunas sociedades anónimas del Sector Financiero no Bancario no cuentan con una estructura organizativa adecuada lo cual repercute en sus resultados.

6.2 Recomendaciones

Concluida la investigación sobre gestión de cuentas por cobrar de las sociedades anónimas pertenecientes al sector financiero no bancario del municipio de Santa Ana y posterior a los resultados obtenidos y los análisis correspondientes, se generan las siguientes recomendaciones:

- Las sociedades Anónimas financieras no bancarias deberían contratar los servicios de un gerente financiero, con conocimientos y experiencia en el rubro financiero y bancario; con el fin de apoyar en la gestión de cuentas por cobrar, con estrategias que sirvan como herramientas para una mejor administración de los diferentes departamentos que la conforman.
- Realizar análisis financiero a través de la aplicación de los indicadores financieros, tales como liquidez, eficiencia, endeudamiento y rentabilidad, tendientes a mantener un monitoreo adecuado y gestionar el capital de trabajo, cumpliendo los objetivos establecidos.
- Realizar presupuestos anuales de gastos operativos a efecto de detectar fugas de recursos innecesarios.
- Realizar una reestructuración de todo el personal, en especial de los encargados de otorgar créditos y realizar cobros, estableciendo métricas de medición cumplimiento de KPI para cada uno de los puestos existentes dentro de la empresa
- Establecer o actualizar Manuales, Políticas y procedimientos que incidan en el adecuado manejo y actuar de los colaboradores.
- Analizar con frecuencia la cartera que se tiene con el fin de obtener información y tomar las decisiones oportunamente.

- Establecer nuevos lineamientos para el otorgamiento de crédito, tendientes a disminuir los índices de morosidad por el tipo de persona con la que se está trabajando, acá es oportuno que se realice una categorización según la calificación que se establezca.
- Dar las herramientas necesarias y los incentivos adecuados a todo el personal, con el fin de que sean más eficientes en la realización de sus labores en especial aquellos que son los encargados de la actividad de recuperación.
- Realizar cambios a la estructura organizativa, incorporando una Gerencia Financiera, Gerencia de créditos y cobros y Gerencia de mercadeo, además, analizar las jefaturas y gerencias actuales en vista de determinar que sean usados por personas idóneas y que den muy buenos resultados.
- Es necesario que la empresa posea información crediticia veraz y oportuna y que utilicen métodos de análisis ya que estos aspectos son muy necesarios para conocer al cliente y así el manejo de cuentas por cobrar.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Libros:

- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). Principios de Administracion Financiera 12ª Edición. México: Pearson.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.
- Ross, S. A., Westerfield, R. W., & Jaffe, J. F. (2012). Finanzas Corporativas 9ª Edición. México: McGraw-Hill.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). El Proceso de la Investigación Científica 4º Edición . México: Limusa.
- Van Horne, J. C., & Wachowicz, Jr., J. M. (2010). Fundamentos de Administración Financiera. México: Pearson.
- Amaya, E. (2014). Métodos y Técnicas de Investigación . México: UNAM.

Leyes y acuerdos:

- Código de comercio, 31 de Julio de 1970
- Ley contra el lavado de Dinero y Activos, 2 de diciembre de 1998
- código tributario, 14 de diciembre de 2000

Sitios web

- Asamblea legislativa de El Salvador 22 de febrero de 2022, ley contra la usura / asamblea legislativa de El Salvador
Sitio Web: <https://www.asamblea.gob.sv/node/11974>
- Sampalessi, L. (01 de 02 de 2022). Indicadores de Cobranza que Deberías Medir en tu Institución.
Sitio Web: <https://aulicum.com/blog/indicadores-de-cobranza/>

TESIS:

- Tesis “Evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de créditos y cobranzas en la empresa ferronor sac, 2015. propuesta de mejora” Universidad católica Santo Toribio de Mogroviejo Chiclayo 2018.
- Tesis “Créditos y cobranza” Universidad nacional autónoma de México, diciembre 2005.
- Tesis “Aplicación de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobros para mejorar la recuperación de la cartera de clientes de la empresa “servicios financieros enlace s.a., ubicada en el municipio de la libertad”, Universidad Tecnológica de El Salvador, abril 2016.

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
ESCUELA DE POSGRADOS**

**GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A GERENTES DE SOCIEDADES ANONIMAS
PERTENECIENTES AL SECTOR FINANCIERO NO BANCARIO DEL MUNICIPIO
DE SANTA ANA.**

Objetivo: Conocer información relacionada al manejo de este tipo de negocios desde el punto de vista financiero y proyecciones a futuro.

Indicaciones: Responda a cada una de las siguientes interrogantes, de acuerdo a su experiencia en el área.

Institución: _____

Cargo del entrevistado: _____

1. ¿Cómo controla en la empresa el calce entre la rentabilidad y el costo de los créditos?
2. ¿De qué forma gestiona la empresa su capital de trabajo?
3. ¿Cuál es la estrategia de servicio al cliente que la empresa brinda?
4. ¿Existen políticas de crédito, cobro y perfiles de clientes las cuales están aprobadas en algún documento interno?
5. ¿Cuál es su opinión respecto a la innovación tecnológica actual, se ha considerado la inversión en la misma según su tipo de negocio?
6. A su criterio, ¿Qué elementos debería de contener un modelo de gestión financiera para las sociedades de crédito de la ciudad de Santa Ana?
7. ¿Cuenta la institución con una categorización de clientes para el otorgamiento de créditos?
8. ¿Qué criterios utiliza para la categorización de clientes?
9. ¿Cuáles serían los aspectos que a su juicio deben mejorarse para una gestión efectiva de las sociedades de crédito?



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
ESCUELA DE POSGRADOS

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A GESTORES DE LAS SOCIEDADES ANONIMAS
PERTENECIENTES AL SECTOR FINANCIERO NO BANCARIO DEL MUNICIPIO
DE SANTA ANA.**

Objetivo: Conocer información relacionada con los colaboradores respecto a las diferentes gestiones y funciones que realizan en sus labores diarias en las sociedades anónimas pertenecientes al sector financiero no bancario del municipio de Santa Ana.

Indicaciones: Responda de forma correcta a cada una de las siguientes interrogantes, de acuerdo a su experiencia o elija la opción más conveniente.

Lugar: _____

Sexo: M _____ F _____ Edad _____

1. ¿Cómo identifican su mercado objetivo (clientes)?
 - a) Negocio
 - b) Edad
 - c) Zona
 - d) Todas las anteriores.

2. ¿Cuál es la estrategia utilizada para convencer a los clientes de aceptar el crédito que se les está ofreciendo, a pesar de que los mismos son a un alto costo financiero?
 - a) Agilidad
 - b) Beneficios brindados.
 - c) Atención al cliente.

3. ¿Qué tipo de productos financieros son ofrecidos al mercado?
 - a) Créditos para negocios.
 - b) Créditos personales.
 - c) Créditos para vivienda.

4. ¿Qué factores determinan la morosidad de un determinado cliente?
 - a) Atraso de cuotas.
 - b) Cambios de residencia sin previo aviso.
 - c) Actitud renuente por el cliente a realización de acuerdos de pago.

5. ¿Qué estrategias son utilizadas para evitar que la morosidad de los clientes se eleve?
 - a) Pronto refinanciamiento.

- b) Visitas continuas.
 - c) Llamadas telefónicas.
6. ¿Se continúa otorgando créditos a clientes con incumplimientos de pago de cuotas en fechas establecidas según contrato?
- a) Si
 - b) No
 - c) Algunas Veces.
7. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la realización de sus labores diarias sobre gestión de créditos?
- a) Satisfecho.
 - b) Muy Satisfecho.
 - c) Insatisfecho.
8. ¿Cuáles son las prestaciones que usted recibe de la empresa?
- a) Seguro de vida.
 - b) Comisiones.
 - c) Beneficios de ley.
 - d) Tasas preferenciales en créditos.
 - e) Otras (Explique)
9. ¿Qué tan satisfecho está usted con las prestaciones que le brinda la empresa?
- a) Satisfecho.
 - b) Muy Satisfecho.
 - c) Insatisfecho.
10. ¿De qué forma la empresa le retribuye el cumplimiento de metas?
- a) Incremento de salario.
 - b) Comisiones
 - c) Paquetes de recreación.
 - d) Otros.
11. ¿Cuenta la institución con una categorización de clientes para el otorgamiento de créditos?
- a) Si
 - b) No
12. ¿Qué criterios utiliza para la categorización de clientes?
- a) Puntualidad en sus pagos.
 - b) Días moras en sus créditos.
 - c) Créditos recurrentes.
 - d) Ingresos.
 - e) Otros: _____



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
ESCUELA DE POSGRADOS**

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A CLIENTES DE LAS SOCIEDADES ANONIMAS
PERTENECIENTES AL SECTOR FINANCIERO NO BANCARIO DEL MUNICIPIO
DE SANTA ANA.**

Objetivo: Conocer información relacionada a los servicios brindados por las diferentes sociedades anónimas pertenecientes al sector financiero no bancario del municipio de Santa Ana.

Indicaciones: Responda a cada una de las siguientes interrogantes, de acuerdo a su criterio o experiencia subrayando la respuesta que usted considere conveniente.

Lugar: _____

Sexo: M _____ F _____ Edad _____

1. ¿Cómo califica la atención brindada por el asesor al momento de informarle sobre los beneficios que como empresa ofrece y/o llenar la solicitud de crédito respectiva?
 - a) Buena.
 - b) Muy buena.
 - c) Aceptable.
 - d) Mala.

2. ¿Qué fue lo que lo motivo a solicitar un crédito con la institución?
 - a) Agilidad
 - b) Beneficios brindados.
 - c) Atención al cliente.

3. ¿Tiene conocimiento de los costos financieros que van inmersos en cada préstamo que la empresa le ofrece?
 - a) Si
 - b) No

4. ¿Conoce los beneficios que la empresa brinda a sus clientes?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Algunos.

5. ¿Cómo califica usted los servicios financieros brindados por la institución?
 - a) Buena
 - b) Excelente
 - c) Mala

6. ¿Cuál es el destino del crédito para el cual usted solicitó el préstamo?
 - a) Créditos para negocios.
 - b) Créditos personales.
 - c) Créditos para vivienda.

7. ¿Qué beneficios considera usted que le ha brindado la sociedad de crédito?
 - a) Tiempo de resolución del crédito.
 - b) Atención al cliente.
 - c) Agilidad.
 - d) Requisitos del crédito.
 - e) Otros (Explique)

8. ¿Cómo califica su relación con el gestor de créditos al momento del cobro de sus cuotas?
 - a) Buena
 - b) Muy buena
 - c) excelente
 - d) Mala

9. ¿Cuáles son los principales aspectos que no le satisfacen del préstamo otorgado?
 - a) Tasa de interés.
 - b) Formas de pago.
 - c) Formas de cobro.
 - d) Otros.

10. ¿Está interesado en renovar su préstamo con la empresa?
 - a) Si
 - b) No

11. ¿Cuál es nivel de satisfacción cuando se le brindan los servicios a domicilio?
 - a) Buena
 - b) Muy buena
 - c) excelente
 - d) Mala

12. ¿Qué aspectos considera usted que la empresa debería de mejorar para brindar mejores servicios financieros?