



**FACULTAD DE POSTGRADO
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD DE LOS INQUILINOS DE LA
INMOBILIARIA SANTAFÉ S. A. DE C.V. DURANTE EL
PERIODO 2019-2022**

SUSTENTADO POR:

**HENGEL NAHAMAN GARCIA RAMOS
REYNA MARGARITA LAGOS PORTILLO**

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

**MÁSTER EN
FINANZAS**

TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZAN, HONDURAS, C.A.

JUNIO, 2023

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTORA

ROSALPINA RODRÍGUEZ

VICERRECTOR ACADÉMICO NACIONAL

JAVIER ABRAHAM SALGADO LEZAMA

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

DIRECTORA NACIONAL DE POSTGRADO

ANA DEL CARMEN RETTALLY VARGAS

**ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD DE LOS INQUILINOS
DE LA INMOBILIARIA SANTAFÉ S. A. DE C.V.
DURANTE EL PERIODO 2019-2022**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE**

MÁSTER EN

FINANAS

ASESOR

RENÉ JAVIER SANTOS MUNGUÍA

MIEMBROS DE LA TERNA:

JORGE ANTONIO CENTENO SARMIENTO

HENRY JAVIER OVIEDO URBINA

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2023
Nombre completo Alumno 1
Nombre completo Alumno 2

Todos los derechos son reservados.

**AUTORIZACIÓN DEL AUTOR(ES) PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DE TESIS DE POSTGRADO**

Señores

**CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN (CRAI)
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA (UNITEC)**

Estimados Señores:

Nosotros, Hengel Nahaman García Ramos y Reyna Margarita Lagos Portillo, de Tegucigalpa, (o San Pedro Sula, o La Ceiba) autores del trabajo de postgrado titulado: Análisis de la morosidad de los inquilinos de la inmobiliaria Santafé S. A. DE C.V. durante el periodo 2019-2022, presentado y aprobado en julio 2023 como requisito previo para optar al título de máster en Finanzas y reconociendo que la presentación del presente documento forma parte de los requerimientos establecidos del programa de maestrías de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), por este medio autorizo a las Bibliotecas de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de UNITEC, para que con fines académicos puedan libremente registrar, copiar o utilizar la información contenida en él, con fines educativos, investigativos o sociales de la siguiente manera:

- 1) Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo en las salas de estudio de la biblioteca y/o la página Web de la Universidad.
- 2) Permita la consulta y/o la reproducción a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general en cualquier otro formato conocido o por conocer.

De conformidad con lo establecido en los artículos 9.2, 18, 19, 35 y 62 de la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos; los derechos morales pertenecen al autor y son personalísimos, irrenunciables, imprescriptibles e inalienables. Asimismo, el autor cede de forma ilimitada y

exclusiva a UNITEC la titularidad de los derechos patrimoniales. Es entendido que cualquier copia o reproducción del presente documento con fines de lucro no está permitida sin previa autorización por escrito de parte de UNITEC.

En fe de lo cual se suscribe el presente documento en la ciudad de Tegucigalpa, a los 31 días del mes de julio del año 2023.



Hengel Nahaman García Ramos

12113044



Reyna Margarita Lagos Portillo

12143061

*** La autorización firmada se encuentra adjunta a mí expediente**



FACULTAD DE POSTGRADO

ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD DE LOS INQUILINOS DE LA INMOBILIARIA SANTAFÉ S. A. DE C.V. DURANTE EL PERIODO 2019-2022

HENGEL NAHAMAN GARCIA RAMOS

REYNA MARGARITA LAGOS PORTILLO

Resumen

Esta investigación se llevó a cabo con el objetivo principal de determinar el nivel de morosidad de los inquilinos de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V. durante los periodos comprendidos del 2019 al 2022, de igual manera, se analizó el comportamiento de la morosidad y su incidencia en las utilidades, se determinaron los ratios de liquidez y cuentas por cobrar, también se conoció el procedimiento de cobro que en la actualidad se ejecuta para recuperar los saldos morosos de sus arrendatarios. La investigación se elaboró bajo un enfoque mixto con un alcance descriptivo, diseño no experimental con corte longitudinal y transversal, con método deductivo y se utilizó como técnicas, entrevistas estructuradas y análisis de bases de datos. Los principales resultados indicaron que el mayor incremento de morosidad se dio en el año 2020, lo cual puede atribuirse a los efectos negativos que provoco la pandemia del COVID-19 en la economía hondureña; el año que más incidió el gasto por provisión de cuentas incobrables en las utilidades es el 2022; asimismo, para ninguno de los periodos en análisis, la empresa recupera sus cuentas por cobrar de conformidad al tiempo que estipula el contrato por arrendamiento, de igual modo, se conoció, la inexistencia de un proceso formal y definido de cobranza; por lo antes mencionado se recomendó y propuso un plan de cobranzas preventiva y persuasiva, el cual será una herramienta fundamental para disminuir la morosidad y estandarizar el proceso de cobranza en la inmobiliaria.

Palabras claves: Morosidad, utilidad, proceso de cobranza, plan de cobranza.



GRADUATE SCHOOL

ANALYSIS OF TENANTS' DEFAULT OF THE SANTAFÉ S. A. DE C.V. REAL ESTATE DURING THE 2019-2022 PERIOD

HENGEL NAHAMAN GARCIA RAMOS

REYNA MARGARITA LAGOS PORTILLO

Abstract

This investigation was carried out with the primary objective of determining the tenants' default level of the SantaFé S.A. de C.V. real estate over the periods from 2019 to 2022, in the same way, the default behavior and its impact on profits were analyzed, liquidity ratios and receivable accounts were determined, as well as knowing the collection procedure that is currently being executed to recover the tenants' default balances. The investigation was elaborated under a mixed focus with a descriptive scope, a non-experimental design with a longitudinal and transversal cut, with a deductive method. It was utilized as a technique, for structured interviews, and database analysis. The main results indicated that the greatest increase in default occurred in the year 2020, which can be attributed to the negative effects caused by the COVID-19 pandemic on the Honduran economy; the year that presented the greatest impact on profits due to the provision expense of uncollectible accounts was 2022; in addition, for none of the periods under analysis, the company recovers its accounts receivable in accordance with the time stipulated in the lease contract, in the same way, the inexistence of a formal and defined collection process; due to the aforementioned, a preventive and persuasive collection plan was recommended and proposed, which will be a fundamental to decrease the default levels and standardize the collection process in the real estate.

Key words: Default, profit, collection process, collection plan.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis principalmente a Dios, por haberme dado sabiduría y la fuerza para poder llegar a esta etapa de mi formación profesional, asimismo, a mi madre Ebelinda Ramos por haberme apoyado, motivado y comprendido en todo momento y también a mi abuela María Manuela Andino que, aunque este ausente físicamente, siempre la llevo en mi corazón.

Hengel Nahaman Garcia Ramos

Primeramente, dedico esta tesis a Dios por ser mi creador y ya que sin su ayuda este logro no hubiera sido posible. De igual manera a mi madre Margarita Portillo que siempre ha sido mi apoyo y sustento, siendo perseverante día con día, una mujer y madre admirable. A mi esposo Josué Zepeda y mi hija Fernanda Zepeda Lagos que son mi motor para seguir adelante y mi fuente de inspiración para realizar mi mejor esfuerzo.

Reyna Margarita Lagos Portillo

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por darme la oportunidad de llegar a esta etapa de mi vida profesional, que sin su ayuda, respaldo y gracia nada de esto sería posible, asimismo a mi madre por darme su apoyo incondicional en todo momento; de igual manera agradezco al Grupo MCC, por brindar la oportunidad de poder realizar el proyecto de investigación su empresa; al Doctor Rene Javier Santos Munguía por su asesoría metodológica y apoyo a lo largo de este trabajo; al asesor temático Máster Luis José Garcia por el tiempo brindado; por ultimo pero no menos importante, a mi compañera de tesis Lic. Reyna Margarita Lagos, que demostró apoyo y dedicación para llevar a cabo este trabajo.

Hengel Nahaman Garcia Ramos

Agradezco a Dios por ayudarme a iniciar y concluir con éxito mis estudios en postgrado, a mi empresa Grupo MCC que confió en mí y me apoyo desde el inicio de mis estudios de postgrado y sobre todo en proporcionarnos la información para poder elaborar con éxito esta tesis, al nuestro asesor metódico Doctor Rene Javier Santos Munguía y al Máster Luis José García asesor temático que nos orientaron para terminar con éxito nuestra tesis. De igual manera al Lic. Hengel Garcia por ser un compañero de tesis más que excelente del cual aprendí mucho. Así mismo a mi esposo e hija por apoyarme y comprenderme a lo largo de mis estudios, al final a mi madre y a todos mis familiares que me alentaron a esforzarme y se alegran por mis logros.

Reyna Margarita Lagos Portillo

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	4
1.3.1. ENUNCIADO	4
1.3.2. FORMULACION DEL PROBLEMA	6
1.3.2.1. PREGUNTAS DE INVESTIGACION	6
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	6
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	6
1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	7
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	8
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	8
2.1.1. MACROENTORNO	8
2.1.2. MICROENTORNO.....	16
2.1.3. ANÁLISIS INTERNO	20
2.2 CONCEPTUALIZACIÓN.....	23
2.2.1. ARRENDADOR	24
2.2.2. CAI.....	24
2.2.3. COBRANZAS.....	24
2.2.4. CONTABILIDAD.....	24
2.2.5. CONTRATO DE ARRENDAMIENTO.....	24
2.2.6. CUENTAS POR COBRAR	24
2.2.7. DEPOSITO EN GARANTIA	24
2.2.8. DEUDA.....	24
2.2.9. DEVENGO.....	25
2.2.10. ESTADOS FINANCIEROS	25
2.2.11. ESTADO DE SITUACIÓN FINANICERA.....	25
2.2.12. ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS.....	25
2.2.13. FACTURA	25

2.2.14. FACTURA CAI	25
2.2.15. FACTURA PROFORMA	25
2.2.16. FLUJO DE EFECTIVO	26
2.2.17. GESTIÓN DE COBRO.....	26
2.2.18. INQUILINO O ARRENDATARIO	26
2.2.19. LEY DE INQUILINATO.....	26
2.2.20. LIQUIDEZ	26
2.2.21. MOROSIDAD.....	26
2.2.22. PAGO	26
2.2.23. PERCEPCIÓN DE RIESGOS	26
2.2.24. POLÍTICAS DE COBRO	27
2.2.25. RATIO DE CUENTA POR COBRAR.....	27
2.2.26. RATIOS FINANCIEROS	27
2.2.27. RENTABILIDAD	27
2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO	27
2.3.1. BASES TEÓRICAS.....	27
2.3.1.1. TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN.....	27
2.3.1.2. TEORÍA DE LA GESTIÓN FINANCIERA	29
2.3.1.3. TEORÍA CONTABLE.....	30
2.3.1.4. TEORÍA DE PREFERENCIA POR LA LIQUIDEZ	31
2.3.2. METODOLOGÍAS DESARROLLADAS.....	32
2.3.2.1. GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA FULL CONTACT PUBLICIDAD SAC, SAN ISIDRO, 2021.	32
2.3.2.2. GESTIÓN FINANCIERA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DE HUANCAYO.	33
2.4 MARCO LEGAL	34
2.4.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA	34
2.4.2. CODIGO TRIBUTARIO	34
2.4.3. LEY DE INQUILINATO.....	35
2.4.4. LEY DE IMPUESTO SOBRE RENTA	36
2.4.5. LEY SOBRE NORMAS DE CONTABILIDAD Y DE AUDITORIA	37

2.4.6. REGLAMENTO DEL RÉGIMEN DE FACTURACIÓN, OTROS DOCUMENTOS FISCALES Y REGISTRO FISCAL DE IMPRENTAS	37
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	39
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA.....	39
3.1.1. MATRIZ METODOLÓGICA	39
3.1.2. ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO	40
3.1.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	41
3.1.4. HIPÓTESIS	45
3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS	45
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	46
3.3.1. UNIDAD DE ANÁLISIS	46
3.3.2. POBLACIÓN	47
3.3.3. MUESTRA	47
3.3.4. TÉCNICAS DE MUESTREO.....	47
3.4 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS	47
3.4.1. TECNICAS	47
3.4.1.1. LA ENTREVISTA.....	48
3.4.1.2. ANÁLISIS DE BASE DE DATOS	48
3.4.2. INSTRUMENTOS	48
3.4.2.1. ENTREVISTA ESTRUCTURADA	48
3.4.2.2. ANÁLISIS COMPARATIVO DE BASES DE DATOS.....	49
3.4.3. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO.....	49
3.4.4. PROCEDIMIENTOS	49
3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	51
3.5.1. FUENTES PRIMARIAS	51
3.5.2. FUENTES SECUNDARIAS.....	51
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS	52
4.1 INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	52
4.2 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS APLICADAS	52
4.2.1. ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD	53
4.2.1.1. CARTERA EN MORA.....	53

4.2.1.2. EVOLUCIÓN DE LA MOROSIDAD.....	57
4.2.1.3. SALDO E INDICE DE MOROSIDAD POR ZONA	58
4.2.2. ANÁLISIS DE LA UTILIDAD	67
4.2.2.1. INCIDENCIA DE LA MOROSIDAD EN LAS UTILIDADES REPORTADAS EN EL ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS	67
4.2.2.2. REPERCUSIONES EN LAS UTILIDADES POR LA ESTRATEGIA ADMINISTRATIVA EN LA EMISION DE FACTURAS PROFORMA	69
4.2.3. ANÁLISIS DE RATIOS DE LIQUIDEZ	70
4.2.3.1. RATIO DE LIQUIDEZ CORRIENTE	70
4.2.3.2. RATIO DE PRUEBA ÁCIDA.....	72
4.2.3.3. ANÁLISIS DE RATIO DE PRUEBA DEFENSIVA.....	74
4.2.4. ANÁLISIS DE RATIO DE CUENTAS POR COBRAR	75
4.2.4.1. RATIO PERIODO PROMERDIO DE COBRO.....	75
4.2.5. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA	77
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	84
5.1. CONCLUSIONES	84
5.2. RECOMENDACIONES	87
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD.....	89
6.1. NOMBRE DE LA PROPUESTA	89
6.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	89
6.3. ALCANCE DE LA PROPUESTA	89
6.3.1. OBJETIVO GENERAL	90
6.3.1.1. OBJETIVOS ESPECIFICIOS.....	90
6.4. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO	90
6.4.1. DESCRIPCIÓN	90
6.4.2. DESARROLLO.....	91
6.4.2.1. FLUJOGRAMAS DE PROCESO DE COBRANZA PREVENTIVA Y PERSUASIVA	91
6.4.2.2. SEGMENTACION DE LA MOROSIDAD	97
6.4.2.3. DISMINUCIÓN DE LA MOROSIDAD.....	99
6.5. MEDIDAS DE CONTROL	100

6.6. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO	102
6.7. CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA	103
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	108
ANEXOS	120
Anexo 1 Validación de instrumento.....	120
Anexo 2 Carta de autorización de la empresa para realizar la Tesis.....	122
Anexo 3 Carta de compromiso asesor temático.....	123
Anexo 4 Comprobante de realización de entrevistas	124
Anexo 5 Matriz de gestión de cobro	125
Anexo 6 Informe consolidado de cobranza preventiva.....	126
Anexo 7 Informe consolidado de cobranza persuasiva.....	127
Anexo 8 Control de remisión de cobro a vía coactiva	128
Anexo 9 Control de recaudación por gestión de cobro	129
Anexo 10 Planificación de cobranza semanal.....	130
Anexo 11 Plan de cobranza preventiva y persuasiva para los créditos por arrendamiento que otorga la Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.....	131

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Número de locales por cada centro comercial	5
Tabla 2. Integración de la mora periodos 2020-2022	6
Tabla 3. Matriz metodológica	39
Continuación de la tabla Matriz metodológica	40
Tabla 4. Operacionalización de variables	41
Continuación de la tabla Operacionalización de variables.....	42
Continuación de la tabla Operacionalización de variables.....	43
Continuación de la tabla Operacionalización de variables.....	44
Continuación de la tabla Operacionalización de variables.....	45
Tabla 5. Diagrama de actividades	50
Tabla 6. Montos y nivel de morosidad global.....	53
Tabla 7. Montos e índices de la clasificación de la mora anual de las cuentas por cobrar vencidas según tipo de factura	54
Tabla 8. Segmentación anual de la morosidad de acuerdo con los días de vencimiento transcurridos.....	55
Tabla 9. Pérdida anual por cuentas incobrables.....	56
Tabla 10. Saldo e índice de morosidad por zona	58
Tabla 11. Cuadro de cuentas por cobrar de inquilinos al 31 de diciembre del 2019	60
Tabla 12. Estratificación de los saldos de morosidad de la zona Choluteca.....	60
Tabla 13. Estratificación de los saldos de morosidad de la zona Danlí	61
Continuación de la tabla Estratificación de los saldos de morosidad de la zona Danlí	62
Tabla 14. Estratificación de los saldos de morosidad de la zona Juticalpa.....	63
Tabla 15. Estratificación de los saldos de morosidad de la zona La Ceiba	64
Tabla 16. Estratificación de los saldos de morosidad de la zona Santa Rosa de Copán.....	65
Tabla 17. Estratificación de los saldos de morosidad de la zona Siguatepeque	66
Tabla 18. Índice de gasto por provisión de cuentas incobrables en relación con las utilidades antes de impuesto	67
Tabla 19. Variación de la utilidad neta sin gastos por provisión de cuentas incobrables	68
Tabla 20. Variación de la utilidad o pérdida antes de impuesto por la repercusión de la estrategia administrativa en la emisión de facturas proformas	69

Tabla 21. Variación de la utilidad o pérdida neta por la repercusión de la estrategia administrativa en la emisión de factura proformas	70
Tabla 22. Ratio de liquidez corriente	71
Tabla 23. Ratio de prueba ácida.....	73
Tabla 24. Ratio de prueba defensiva.....	74
Tabla 25. Periodo promedio de cobro.....	76
Tabla 26. Entrevista al encargado del área financiera	77
Continuación de la tabla Entrevista al encargado del área financiera.....	78
Continuación de la tabla Entrevista al encargado del área financiera.....	79
Continuación de la tabla Entrevista al encargado del área financiera.....	80
Tabla 27. Entrevista al gestor de cobros	81
Continuación de la tabla Entrevista al gestor de cobros.....	82
Continuación de la tabla Entrevista al gestor de cobros.....	83
Tabla 28. Descripción del proceso de cobranza.....	92
Continuación de la tabla Descripción del proceso de cobranza	93
Tabla 29. Proceso de gestión de cobranza preventiva y persuasiva	95
Tabla 30. Proceso de gestión de cobranza persuasiva inquilinos morosos.....	97
Tabla 31. Segmentación de cartera para ejecución del cobro	98
Continuación de la tabla Segmentación de cartera para ejecución del cobro	99
Tabla 32. Disminución de la morosidad acumulada a junio de 2023 y saldo pendiente de recuperación.....	99
Tabla 33. Morosidad y reducción de la mora por centro comercial	100
Tabla 34. Medidas de control.....	101
Continuación de la tabla Medidas de control	102
Tabla 35. Concordancia de los segmentos de la tesis	103
Continuación de la tabla Concordancia de los segmentos de la tesis.....	104
Continuación de la tabla Concordancia de los segmentos de la tesis.....	105
Continuación de la tabla Concordancia de los segmentos de la tesis.....	106
Continuación de la tabla Concordancia de los segmentos de la tesis.....	107

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Indicador de morosidad de bancos América Latina	10
Figura 2. Organigrama Organizacional.....	21
Figura 3. Esquema de variables de estudio	40
Figura 4. Enfoque y métodos	46
Figura 5. Segmentación anual de la morosidad de acuerdo con los días de vencimiento transcurridos.....	55
Figura 6. Pérdida anual por cuentas incobrables	56
Figura 7. Variación anual global de las cuentas por cobrar morosas.....	57
Figura 8. Índice de morosidad por centro comercial	59
Figura 9. Estratificación del índice de morosidad de la zona Choluteca	61
Figura 10. Estratificación del índice de morosidad de la zona Danlí	62
Figura 11. Estratificación del índice de morosidad de la zona Juticalpa	63
Figura 12. Estratificación del índice de morosidad de la zona La Ceiba.....	64
Figura 13. Estratificación del índice de morosidad de la zona Santa Rosa de Copan	65
Figura 14. Estratificación del índice de morosidad de la zona Siguatepeque.....	66
Figura 15. Ratio de liquidez corriente.....	71
Figura 16. Ratio de prueba ácida	73
Figura 17. Ratio de prueba defensiva	74
Figura 18. Periodo promedio de cobro	76
Figura 19. Simbología de los flujos de gestión de cobranza preventiva y persuasiva.....	92
Figura 20. Flujo de gestión cobranza preventiva y persuasiva	94
Figura 21. Flujo de gestión de cobranza persuasiva para inquilinos morosos.....	96
Figura 22. Cronograma de implementación.....	102

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar el nivel de morosidad de los inquilinos de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V. durante los periodos comprendidos del 2019 al 2022, debido a que la falta de pago incide directamente en la liquidez y solvencia económica de una empresa, estudios como el de Camargo (2018), mencionan que la morosidad se debe a una mala gestión de la cartera de crédito; según Espinoza et al., (2020), la estabilidad financiera de una entidad está asegurada por los pagos mensuales oportunos de los clientes.

La inmobiliaria Santafé, S. A de C.V. ha crecido en los últimos años, en la actualidad cuenta con seis centros comerciales ubicados en varios departamentos de Honduras, el crecimiento conlleva a generar mejores prácticas en cuanto a la administración de las cuentas por cobrar ya que la cartera de clientes también ha incrementado.

El trabajo se desglosa en seis capítulos, los cuales están conformados de la siguiente forma; el capítulo I aborda antecedentes del problema, define la problemática, preguntas de investigación, objetivos generales y específicos como también la justificación.

En el capítulo II se plantea el marco teórico, este detalla información relacionada a nivel macro y microentorno sobre el tema de investigación, de igual manera respalda este trabajo mediante las teorías de sustento dentro de ellas se encuentran la teoría de la administración, gestión financiera y contable; asimismo permite conocer el marco legal que tiene relación directa con el estudio.

El capítulo III detalla la metodología de la investigación que se utilizó para el desarrollo de este trabajo, en este se encuentra la matriz metodológica, el esquema de las variables de estudio y su respectiva operacionalización, de igual manera se define la población, la muestra y se determinan las técnicas de investigación utilizadas en el presente estudio.

El capítulo IV, muestra el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de investigación que se utilizaron, mismos que están orientados a dar respuesta a la formulación del problema de este estudio.

El capítulo V, presenta las conclusiones y recomendaciones del estudio luego del análisis de cada variable.

El capítulo VI, plantea el plan de aplicabilidad para dar respuesta a la problemática planteada en esta investigación; planteando como propuesta para este estudio un plan de cobranza preventiva y persuasiva para la inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Para este estudio, se considera morosidad cuando el arrendatario de un local de un centro comercial no realiza el pago durante el tiempo establecido. En términos generales la morosidad según Ruiz (2018), “es aquello que no fue pagado antes de vencer su plazo de cancelación”, y para Noriega (2011), la morosidad “conforma parte de las ventas que permanecen sin ser cobradas después del periodo de crédito”.

Desde el ámbito empresarial Izar & Ynzunza (2017), señalan que el crédito es una forma de impulsar las ventas y puede generar más ingresos para el negocio, pero también aumenta las cuentas por cobrar y el riesgo de generar mayores pérdidas de dichas cuentas, lo cual puede no ser productivo en un período determinado.

Con base a los párrafos anteriores, se puede decir que cuando se realiza una operación comercial al crédito, es necesario que el acreedor y deudor establezcan la fecha de vencimiento de pago de la obligación en un convenio, contrato o equivalente. En el caso de las inmobiliarias cuando se rentan un local, celebran un contrato con el arrendatario en el cual se menciona la duración de este, la fecha de pago, entre otros aspectos.

García (2005), menciona que el contrato de arrendamiento no es muy antiguo, apareció solo en el siglo II A.C. en lo relacionado a renta de terrenos y casas. En el derecho romano, un arrendamiento es conocido como *locatio conductio*, y es en el que una persona conocida como *locator* acordaba transferir temporalmente el derecho de uso de bienes muebles o inmuebles, tangibles o intangibles, a otro conductor a cambio de retribuciones. Sin embargo, dicho autor, no da a conocer qué criterios se analizaban para otorgar el arrendamiento y así evitar incumplimientos de pago.

Según la investigación de Cupe et al. (2017), titulada plan de negocio para una empresa intermediaria del servicio de alquiler de inmuebles, hace referencia que el incumplimiento de contratos específicamente los pagos atrasados (morosidad) aumenta la problemática entre propietarios e inquilinos, y que en ocasiones para subsanar dicha situación los dueños de los

inmuebles tienen que recurrir a vías legales engorrosas, en las cuales muchas veces desperdician dinero y tiempo. Asimismo, da a conocer que los propietarios quieren suficiente información para evaluar la capacidad de pago de un cliente potencial, ya que algunos buscan el consejo de agentes inmobiliarios para obtener una lista de clientes potenciales que coincida con su tolerancia al riesgo y que otros buscan información financiera y referencias de posibles inquilinos.

Es importante recalcar que las empresas que realizan transacciones comerciales o financieras al crédito están expuestas a que su deudor o cliente caiga en mora, ya que cuando se realizan este tipo de transacciones surge el riesgo crediticio, mismo que al materializarse se convierte en mora para el acreedor.

El trabajo realizado por Maudos (2016), titulado márgenes bancarios y tipos de interés: España en el contexto de la eurozona, menciona que para dicho país las tasas de morosidad para los préstamos comerciales alcanzaron el 20,3% a finales del 2013 y el 6,3% para los préstamos hipotecarios en marzo de 2014, y disminuyeron al 14% y al 4,7% en junio de 2016, respectivamente. La evidencia mostró que los bancos elevaron los márgenes de intereses para cubrir con la provisión requerida para morosidad y cuando los incumplimientos de pago disminuían volvían a disminuir dicho margen.

Así también, para el país mencionado en el párrafo anterior, es de resaltar el estudio realizado por el Observatorio de Cash Management en el año 2016, el cual trata sobre la gestión del riesgo de crédito, este reveló que, para dicho año, el 74% de las empresas sufrieron pérdidas por impago, de las cuales el 31% fueron impagos graves y el 13% estaban en riesgo de quiebra. A su vez mencionó que la morosidad venía empeorando desde el 2012, con dos tercios de las empresas en mora, un máximo histórico, y un tercio de las empresas españolas en declive. (Martínez et al., 2022).

En un informe de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI (2012), referente a finanzas para el desarrollo, detalla que los indicadores de gestión financiera al 31 de diciembre del 2011 de los países de Argentina, Brasil, Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Perú y Venezuela, refleja que la tasa de morosidad de Ecuador fue del 5.2%, la cual es más alta que la del resto de países y que la media de 2.4%. Perú, Venezuela y Bolivia para dicho periodo contaban con el índice de mora más bajo, y que, desde un punto de vista horizontal, los índices de mora cayeron más del 50% en los últimos 10 años, con una cobertura de cartera

promedio superior al 100% de la cartera vencida. De igual manera destaca que el índice de mora de Bolivia redujo del 10% el 2005 al 1.7% el 2011, lo cual denotó la salud del sistema financiero del país.

Uquillas (2017), en su investigación determinantes del riesgo comportamental en préstamos de consumo y microcrédito: un estudio de caso en Centro América detalla que las cifras de la Superintendencia de Bancos (SIB) de Guatemala señaló que, al 30 diciembre del año 2015, la tasa de morosidad del sector consumo fue del 2.2% y del 3.4% para microcréditos. Sin embargo, dicha tasa de morosidad es una función de los pagos atrasados y no es un indicador de morosidad como exige Basilea.

Referente a Honduras, el Banco Interamericano de Desarrollo (2011), describe para el sector financiero del país la tasa de morosidad aumentó ligeramente del 4,3% en diciembre de 2008 al 4,7 % en diciembre de 2009. Para el 2010, a medida que aumentó las operaciones totales de crédito y disminuyó las operaciones vencidas, la tasa de morosidad se ajustó a la baja. A noviembre de 2010, la tasa de mora era de 4,5%, que, si bien mejoró, siguió siendo la más alta de Centroamérica.

Es necesario que las empresas cuenten con un control sobre la morosidad y estrategias para recuperación de la misma, ya que como lo indica Aguilar & Camargo (2014), citado por Torres (2019), en una investigación sobre la gestión de la morosidad de la caja de Trujillo S.A. agencia Jean, “la morosidad es un hecho inesperado que, en ocasiones, desestabiliza las expectativas de cobranza, afectando la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, provocando así situaciones de insolvencia en la empresa acreedora”.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. ENUNCIADO

Inmobiliaria Santafé S. A. de C.V., nace como una gran visión donde inicia sus operaciones en el año 2005, con el proyecto de edificación del primer Centro Comercial en el departamento de Comayagua, en la ciudad de Siguatepeque, Ubicado en la Carretera CA5, Próximamente en expansión.

Actualmente cuenta con seis centros comercial en Honduras los cuales están ubicados en las ciudades de Siguatepeque, Juticalpa, Danlí, La Ceiba, Santa Rosa de Copán y Choluteca, el

número de locales por cada centro comercial se detalla a continuación:

Tabla 1. Número de locales por cada centro comercial

Centro Comercial	Número de locales
Siguatepeque	30
Juticalpa	70
La Ceiba	35
Danlí	40
Santa Rosa de Copán	52
Choluteca	166
Total, de locales	393

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

A medida se ha incrementado el número de centros comerciales con los que cuenta la inmobiliaria, también se incrementaron el número de inquilinos, pero el proceso de cobranza y recuperación de mora sigue siendo el mismo que cuando se contaba con un solo centro comercial.

La inmobiliaria establece que los inquilinos deben realizar el pago por medio de cuotas mensuales anticipadas, continuas e ininterrumpidamente cada una, en los primeros diez (10) días de cada uno de los meses comprendidos dentro del plazo, por ejemplo, el arrendamiento de enero lo deben cancelar a más tardar el 10 enero.

Debido a que varios inquilinos no realizan el pago de la factura emitida conforme al reglamento del régimen de facturación, otros documentos fiscales y registro fiscal de imprentas contenido del Acuerdo No. 481-2017, la inmobiliaria a partir del año 2020 tomo la decisión de emitir facturas proforma, y así no consignarse en su declaración jurada de impuesto sobre ventas ingresos por ventas grabadas que no ha percibido, pero como consecuencia de la decisión tomada, la empresa no cuenta con un documento fiscal que respalde la prestación del servicio.

La inmobiliaria únicamente realiza asientos contables en la cuenta denominada cuentas por cobrar, cuando emite facturas conforme a la normativa legal mencionada en el parrado anterior, esta emisión se realiza cuando los inquilinos hacen promesas de pago, mismas que muchas veces son incumplidas

Para el año 2019 la morosidad por parte de los inquilinos ascendía a L5,323,772.32, para el año 2020 a L10,334,790.89, para el año 2021 a L7,863,693.41 y para el año 2022 a L11,290,334.46, la mora comprendida para los periodos 2020 al 2022 está integrada de la siguiente

manera:

Tabla 2. Integración de la mora periodos 2020-2022

Descripción de integración	2020	2021	2022
Mora según facturas con base al Acuerdo No. 481-2017	L3,682,535.47	L1,164,269.39	L3,115,667.64
Mora según facturas proformas	L6,652,255.42	L6,699,424.02	L8,174,666.82
Mora total	L10,334,790.89	L7,863,693.41	L11,290,334.46

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

De los periodos comprendidos del 2020 al 2022 la morosidad ha aumentado en comparación con la mora del 2019, debido a que la empresa no cuenta con un plan o manual de cobranzas que establezca o detalle un proceso efectivo a seguir para la recuperación de los saldos morosos, y como consecuencia algunos arrendatarios adeudan valores superiores a la cuantía que ellos realizan en concepto de depósito de garantía.

1.3.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de morosidad de los inquilinos de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V. durante los periodos comprendidos del 2019 al 2022?

1.3.2.1. PREGUNTAS DE INVESTIGACION

¿Cuál ha sido el comportamiento de la morosidad y su incidencia en la utilidad de los periodos del 2019 al 2022?

¿Cuáles son los ratios de liquidez y de cuentas por cobrar para los periodos del 2019 al 2022?

¿Cuáles son los procesos y estrategias de gestión de cobranza que se ejecutan en la actualidad?

¿Qué estrategias de gestión de cobranza se pueden implementar para reducir la morosidad?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de morosidad de los inquilinos de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V.

durante los periodos comprendidos del 2019 al 2022.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Analizar el comportamiento de la morosidad y su incidencia en la utilidad de los periodos del 2019 al 2022.
2. Determinar los ratios de liquidez y de cuentas por cobrar para los periodos del 2019 al 2022.
3. Conocer los procesos y estrategias de gestión de cobranza que se ejecutan en la actualidad.
4. Establecer estrategias de gestión de cobranza que se puedan implementar para reducir la morosidad.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Realizar o efectuar operaciones comerciales al crédito es una estrategia que utilizan las empresas para promover sus ventas, pero con este tipo de operaciones estas están propensas a que los clientes no realicen el pago de la obligación contraída durante el tiempo pactado o establecido, lo cual da lugar al surgimiento de la mora, misma que debe ser gestionada mediante acciones eficientes de cobro para que así la empresa cuente con liquidez y flujos de efectivo para su operatividad.

Para el 31 de diciembre del año 2022 la morosidad de los inquilinos de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V. asciende a L 11,290,334.46, y debido a que no se realiza una adecuada gestión de cobro, la cuantía mencionada afecta de manera directa los flujos de efectivo de la empresa, como también la imposibilitan a realizar nuevas inversiones que generen valor empresarial.

En la actualidad la empresa no cuenta con un plan o manual de cobranzas, por lo cual realizar una investigación que determine y analice el nivel de morosidad de los inquilinos será de gran utilidad, ya que a través de esta se podrá establecer e implementar estrategias de cobranza efectiva orientadas a la recuperación de saldos vencidos, lo cual dará lugar a que la empresa cuente con mayor liquidez para llevar a cabo sus operaciones o incrementar las mismas.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico consiste “en analizar y presentar las teorías que existen sobre el problema a investigar, también incluye los trabajos e investigaciones que existen y todos los antecedentes sobre lo que se va a desarrollar como investigación” (Arias, 2012).

En este capítulo se presenta información actual de los últimos cinco años a nivel internacional y local sobre el tema de investigación, esto con el fin de conocer la problemática a nivel local y global, también se plantea un análisis interno de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V. De este modo se da a conocer teorías de sustento, métodos o estrategias que se han aplicado ante la problemática planteada, conceptos vinculados sobre el tema a analizar, como también la normativa legal aplicable a este estudio.

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Esta sección detalla información referente al tema de investigación a nivel de macro y microentorno, en el primero se muestra todo lo relacionado a estudios, investigaciones y otros documentos científicos que se han llevado a cabo de manera internacional, mientras que en el segundo se muestran a nivel nacional. El análisis interno describe aspectos generales y organizacionales de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V.

2.1.1. MACROENTORNO

En la actualidad tanto los países desarrollados como los que están en vías de desarrollo reflejan cifras de morosidad, lo cual quiere decir que a nivel mundial se ha materializado el riesgo crediticio, y al no contar con políticas o plan de cobranzas efectivos la mora se transforma en una problemática que trae consigo efectos negativos en el área financiera de una empresa y repercute de manera significativa en la operatividad y valor empresarial.

Un informe realizado por FUNCAS (2022), referente a presupuestos 2023 y nuevos escenarios monetarios, menciona que antes del estallido de la pandemia de COVID 19, la banca española presentaba una tasa de morosidad del 3,44%, 0,56 puntos porcentuales (pp) por encima de la media europea del 2,88 %. En comparación con el principal sector bancario europeo, la tasa de morosidad de los bancos españoles es superior a la de Alemania (1,23 %) y Francia (2,6 %), pero significativamente inferior a la de Italia (7,22 %). A junio de 2022 (último dato disponible), la tasa de mora de los bancos españoles se ha reducido hasta el 2,76%, similar a la de los bancos

Europeos y sus grandes medias nacionales. Sin embargo, la brecha con la UE ha aumentado de 0,56 puntos porcentuales a fines de 2019 a 0,95 puntos porcentuales en junio de 2022. Cabe destacar que la tasa de morosidad de los bancos italianos ha pasado del 7,22% al 2,57% en tan solo dos años y medio, inferior a la de los bancos españoles. Por tanto, la tasa de morosidad de la banca española en el segundo trimestre de 2022 supera el nivel de los países más grandes de la UE.

Por otra parte, según un artículo de Carbonell (2022), detalla que un estudio de la consultora E&Y reveló un aumento de la tasa de morosidad en España, la cual alcanzó el 4,6% en el año 2022. Asimismo, detalló que estima que para 2023 llegará incluso al 4,5%. Aunque bajo en comparación con este año, sigue siendo superior a la previsión de la zona euro del 3,4 % para 2022 y del 3,9 % para 2023.

El diario Cinco Días (2022), resalta que el estudio sobre la Gestión del Riesgo de Crédito que impulsan Crédito y Caución e Iberinform, dio a conocer que 60% de las empresas españolas sufren de impagos y que el 12% de las empresas corren el riesgo de cerrar debido a dicha problemática. A lo antes mencionado es importante agregar que Bermejo (2022), señaló que según los datos de la Plataforma Multisectorial contra la Morosidad (PMcM), la tasa de morosidad de las empresas españolas bajó en 2021, hasta el 4,8% de la facturación bruta, frente al 5,4% de hace un año y el 3,1% de 2019.

Aunado al párrafo anterior cabe mencionar que, para el segundo trimestre del 2018, la tasa de morosidad de las empresas con actividades inmobiliarias en España descendió hasta el 11,29% en 2018, frente al 21,47% del mismo periodo del año anterior (Servimedia, 2018).

Para Brachfield (2022), la sociedad española siempre ha sido tolerante y empática con los morosos y que a lo largo de la historia siempre han existido personas que se provechan del no pago a sus acreedores. También enfatiza que la mora se origina debido a la deficiente gestión financiera que realizan las empresas que al final impacta en la liquidez de estas. Citó que una encuesta realizada por la Fundación ICO, reflejó que el 88% de los empresarios encuestados consideró que la lentitud de la justicia es el factor que hace que los tribunales sean un medio poco eficaz para obtener el cobro de las deudas; el 83% de los encuestados evitan acudir a los tribunales a reclamar el saldo adeudado y que prefieren llegar a un arreglo extrajudicial con el deudor, aunque tengan que hacer concesiones al moroso y perder parte del valor económico en disputa.

No solo España presenta problemas de morosidad, en América Latina el índice de

morosidad a septiembre del 2021 (saldo de cartera vencida dividido por saldo total de cartera) de los bancos de la región disminuyó levemente, impactado por la recuperación económica y el consumo de los hogares. La cartera de morosidad creció a una tasa de crecimiento promedio de 4% en la región en 2021, mientras que el mismo índice a septiembre de 2021 creció casi 0,5% (Federación Latinoamericana de Bancos, 2022).



Figura 1. Indicador de morosidad de bancos América Latina

Fuente: Federación Latinoamericana de Bancos

El Banco Central de Chile (2022), en su informe de estabilidad financiera al segundo semestre del 2022, menciona que, desde una perspectiva histórica, las tasas de incumplimiento de las carteras de crédito son bajas, pero las tasas de morosidad de los consumidores tanto bancarios como no bancarios se están acercando a los niveles previos a la pandemia. Ante ello, los bancos han constituido mayores provisiones adicionales en respuesta al mayor riesgo de incumplimiento de los deudores. De igual forma, menciona que las empresas con mayor vulnerabilidad ante la depreciación del peso son las categorizadas como pequeñas que registran incrementos de morosidad y sobre todo aquellas reprogramaron deudas durante el período más complicado de la pandemia.

No solo el sector bancario chileno ha tenido problemas de mora, ya que, según Brunner

(2020), las universidades de este país también han tenido dicha problemática, el autor señala que para los primeros siete meses de la pandemia debido a la crisis económica que vivieron los estudiantes y sus familias, las universidades se enfrentaron a una difícil situación financiera. Las circunstancias condujeron que hasta el 29% de los alumnos cayeran en morosidad. Además, menciona que la Universidad Católica del Norte más de 2,000 jóvenes no pueden pagar (21% de los matriculados). Por lo general, la tasa de mora está entre el 18% y el 20%. La Universidad Andrés Bello tiene 2,500 jóvenes morosos, que es equivalente al 5% de su matrícula, en la Universidad de La Frontera, el 60% de los jóvenes que tienen que pagar (no cuentan con becados) se presentaban en la misma situación. De igual manera detallo que la administración pública, principalmente los municipios es el sector con la tasa de morosidad promedio más alta, con moras que superan los 115 millones por institución. Por otro lado, el 46,7% de las instituciones tienen al menos una morosidad. Le sigue el sector turismo (transporte, alojamiento y alimentación), del cual el 17% cuentan con mora.

Siempre para el mismo país, y siguiendo la línea de morosidad, se puede resaltar la publicación de Ross (2022), esta menciona que un informe elaborado por Equifax y la Universidad San Sebastián, indica que el número de empresas morosas aumentó por segundo trimestre consecutivo a 78.587 o el 12,9% del número total de empresas activas. El grupo de comercio al por mayor y al por menor tuvo las empresas con mayor morosidad, las cuales hacen un total de 16.261, seguido de servicios administrativos con 14.482, transporte y almacenamiento con 9.691 y actividades profesionales científicas y tecnológicas con 7.645, sumando en conjunto el 61% de las empresas en mora activa durante el período, y el 60 % del monto total de las deudas, que es de 781 millones de USD. Respecto a abril de 2021, el incremento más significativo en el número de empresas morosas se produce en los sectores de transporte (+14,2%), comercio (+9,8%) y servicios de alojamiento (+7,7%).

La banca ecuatoriana también refleja mora, la Asociación de Bancos del Ecuador (2022), en su informe de la evolución de la banca privada detalla que la tasa de morosidad para todos los bancos privados a finales de junio de 2022 era del 2,2 %. Como resultado, la deuda morosa disminuyó 0,7 puntos en comparación con el año pasado y que las tasas de morosidad por segmento a junio fueron de 1,0% en sector productivo, 2,9% en consumo, 3,6% en vivienda y 4,4% en microfinanzas.

De igual modo, las empresas de Ecuador que su giro es la venta de electrodomésticos han sufrido incumplimiento de pago por parte de sus clientes, la tesis de Zambrano (2021), referente a estrategia para optimizar la gestión del riesgo crediticio para el manejo de la tasa de morosidad del sector comercial ecuatoriano, menciona que para el 2020 el registro de las empresas vinculadas a la Asociación de Electrodomésticos del Ecuador, identificó un problema potencial que afectaba a todas las organizaciones comprometidas con la venta de productos a crédito de 12 a 24 meses e informó tasas de morosidad entre el 6 % y el 15 %. También recalca que los problemas de mora crecen con el tiempo, cuanto más largo es el plazo del préstamo, mayor es el riesgo de que los clientes no puedan cumplir, en consecuencia, el impago afecta directamente la liquidez de las empresas y propone que las empresas de este rubro deben implementar estrategias como políticas de cobro y otros mecanismos para cobrar la cartera crediticia morosa.

En Ecuador el sector inmobiliario no está exento de tener cartera morosa Muñoz (2020), en un estudio realizado a una empresa de este rubro en Guayaquil, dio a conocer que esta reflejaba una cartera vencida equivalente a \$41.900,63 al segundo trimestre del 2019, esta se originaba de un proyecto que se lanzó a principios del año antes mencionado, el valor mencionado es equivalente al 87% del total de las ventas de ese proyecto, debido a ello se plantearon estrategias como ser rediseño del perfil de cargo del ejecutivo de cobro, rediseño del proceso de gestión de cobro, creación de los procesos cliente potencial y precalificación del cliente, indicadores de control para la cartera vencida y rediseño de la hoja de reserva de inmueble, y después de 3 meses de implementación se logró recuperar el 81% de la morosidad.

También es de resaltar que en Guayaquil, Ecuador, Jiménez & Contreras (2022), realizaron un estudio sobre la morosidad de una compañía de transporte para el periodo 2019-2021, en este detallan que el incumplimiento de pagos por parte de los clientes afectó la liquidez de la entidad, lo cual impidió que las obligaciones económicas contraídas por la empresa se cumplieran en tiempo, los autores concluyen que la empresa debe establecer políticas de cobranzas más robustas para lograr un adecuado equilibrio en la cartera de crédito.

Perú durante la última década, ha experimentado un crecimiento económico y una estabilidad que ha permitido a la población manejar una mayor capacidad de endeudamiento; sin embargo, también es visible la falta de cultura de pago; por lo tanto, la morosidad se ha convertido en uno de los mayores problemas que enfrentan las empresas (Pisco et al., 2021).

El sexto informe del año 2022 de morosidad del Perú, elaborado por Equifax y el Centro de Emprendimiento e Innovación de la Universidad del Pacífico, Emprende UP, indicó que la morosidad podría volver a los niveles previos a la pandemia para mayo de dicho año, con un total de S/10 mil 629 millones. A diferencia de los S/ 11 mil 628 millones de mayo de 2021, el pronóstico del año 2022 es ligeramente inferior, más cercano al nivel previo a la pandemia de COVID-19 de S/9 mil 417 millones. De igual manera, la exposición al riesgo crediticio peruano ha mejorado, en 2019, el 41 % de la población estaba en bajo riesgo, lo que significa que era poco probable que incumplieran sus pagos, pero este año ese número es el 50% de la población (Infobae, 2022).

El problema de morosidad también se ha presentado en el sector educativo de Perú, según Tomaylla et al. (2020), en su tesis la morosidad en tiempos de pandemia del COVID-19: un problema financiero en colegios privados, en la cual cita a El Comercio (2019), enfatiza que este sector ha tenido dicha problemática desde años antes que surgiera la pandemia. También detalló que, según lo indicado por la asociación de colegios privados del Perú, 2000 colegios privados cerraron operaciones debido a problemas de impagos.

De igual manera, Canales & Simeón (2018), menciona que las instituciones educativas privadas de la ciudad Huancayo en el Perú, han tenido la problemática de morosidad debido a las ineficientes gestiones de cobro que realizan.

En secuencia de los casos de morosidad en Perú, se debe mencionar el estudio realizado por Bustamante & Chanduví (2021), acerca de las estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la sub gerencia de gestión inmobiliaria de la sociedad de beneficencia de Chiclayo para el periodo 2019, da a conocer que la empresa al 31 de diciembre del 2019 tenía cuentas por cobrar de dudosa recuperación de 1,108,540.30 soles y deuda de ex inquilinos de 1,752,113.53 soles, a la vez detalla que dicha situación se deriva de la falta de estrategias de cobranzas que ejecuta la entidad.

El centro comercial “El Paraíso” de Perú igualmente ha enfrentado problemas de morosidad para el año 2019, y según la tesis realizada por Cruz & Hilario (2020), fomentar el conocimiento financiero, habilidad y actitud financieras de los comerciantes de dicho centro comercial, tendrá una respuesta negativa en la morosidad, en otras palabras, si existe una mayor educación financiera en los comerciantes la morosidad disminuiría. En este estudio se aplicaron

229 encuestas, de las cuales se obtuvo como resultado que el 38% tienen un mal conocimiento sobre temas financieros, 29.3% tienen un buen conocimiento financiero, 23.6% tienen un conocimiento regular sobre temas financieros y el 8.7% tienen excelentes conocimientos financieros; esto indicó que en la mayoría de los encuestados no realizan investigación sobre temas financieros asimismo el asesoramiento por parte de los funcionarios de negocios muchas veces es incompleto lo que genera desconfianza.

Al cierre de diciembre del 2022, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario de Venezuela (2022), en su publicación relacionada con el sector bancario venezolano argumenta que la banca nacional mostró resultados positivos en variables e indicadores financieros claves en comparación con el mismo período del año pasado. Esto se vio acentuado por un aumento de 365% en los depósitos del público, un aumento de 759% en la cartera de créditos y una disminución en el índice de morosidad a 0,46%. En cuanto a los indicadores de desempeño financiero de la banca nacional, la mora disminuyó de 2,95% a 0,46% en la comparación diciembre 2021/diciembre 2022. Los intermediarios de crédito mejoraron del 14,94% al 27,55%. Por su parte, la rentabilidad patrimonial pasó de 8,52% a 27,83% y la solvencia de patrimonio pasó de 53,91% a 66,60%.

En Colombia, según TransUnion (2021), citado Martínez et al. (2022), la tasa de morosidad ha empeorado año tras año, dicha tasa para saldos de 60 días o más aumentó de 3,5% en el tercer trimestre de 2020 a 5,1% en el tercer trimestre de 2021 (un aumento de 160 puntos base).

Para la Región Centroamericana, Flores (2021), en su informe de análisis de calidad de cartera para dicha región, da a conocer que, para noviembre del año 2020, Nicaragua, tiene la tasa moratoria más alta de la región, en la cual ha incidido el desempleo, la pobreza y una crisis política desde abril de 2018. En el caso de El Salvador, en comparación con otros países, tuvo la tasa de mora más baja a finales de diciembre de 2020, principalmente en relación con las medidas adoptadas para mitigar el impacto de la crisis sanitaria. Sin embargo, la implementación de estas medidas regulatorias en la región ha hecho que se desconozca el verdadero impacto en el sector bancario.

La Superintendencia de Bancos de Panamá (2022), en su informe de actividad bancaria a abril del 2022, da mención que al cierre del I trimestre del 2022, el índice de morosidad del sistema bancario nacional fue de 4.4%, de los cuales el 2.1% correspondió a créditos con atrasos de 30

días o más y el 2.6% a créditos atrasados con 90 días o más. El comportamiento constante antes, durante y después de la pandemia se debe en parte a los desarrollos regulatorios que han brindado cierto alivio a los bancos y están volviendo lentamente a la normalidad.

Según el Banco Central de Nicaragua (2022), en su informe de mercados financieros, III trimestre 2022, da a conocer que, el aumento de la actividad crediticia también estuvo acompañado de una mayor gestión de la cartera de riesgo, lo que se tradujo en una mejora de la cartera de riesgo y de la morosidad. La tasa de morosidad es así del 1.9% (2.8% en el mismo periodo de 2021). De igual forma, menciona que los sectores con las tasas de morosidad más bajas fueron el de tarjetas de crédito con 0.8%, industrial con 1.0% y consumo con 1.2%; por su parte, los sectores con mayor morosidad fueron el ganadero con un 4.8% y el hipotecario con un 3.8%. Además, las carteras riesgosas muestran una dinámica similar a la mora con un 9.3 % para el periodo en mención (frente al 15,0 % en el III trimestre de 2021).

El Salvador para junio del 2022, según Banco Central de Reservas (2022) , hace énfasis que el nivel de morosidad en la cartera total mejoró frente a los niveles registrados en el tercer trimestre de 2021 (-2.4% en septiembre de 2021 vs. 1.9% en junio de 2022), cuando se observó el peor deterioro por la pandemia. La cartera de empresa presenta la tasa de morosidad más baja (1.0%) hasta el primer semestre de 2022, mientras que la cartera de consumo se mantiene elevada la morosidad (3.1%). Por otro lado, el porcentaje de morosidad de la cartera de vivienda ha variado poco (en junio de 2021 – 2.1% y en junio de 2022 – 2.0%), a pesar de que se renovó el cómputo de días de hipoteca vencida. Calculando los porcentajes de atraso por destino económico, se observa que la combinación de transporte, servicios y actividades no clasificadas es la que presenta el mayor descenso respecto al mismo periodo del año anterior.

La Superintendencia de Bancos de Guatemala (2022), en su informe del superintendente de bancos ante la honorable junta monetaria a septiembre del 2022, detalla que la cartera de créditos asciende a Q 80,421 millones, con una tasa de crecimiento interanual del 9.9% y morosidad del 0.6%. A su vez menciona que el rubro de tarjetas de crédito ascendió a Q 19,982 millones, Q 5,313 millones más que el año anterior; lo que corresponde a un aumento del 36.2%, de la moneda nacional representó el 37.5% y de la moneda extranjera el 22.4%. Asimismo, su tasa de morosidad es de 2.3% en moneda local y 0.9% en moneda extranjera.

2.1.2. MICROENTORNO

Honduras al igual que los otros países del mundo refleja cifras de morosidad, tanto para empresas privadas como para instituciones del estado. Flores (2021), en su análisis de calidad de cartera en la región centroamericana describe que el Honduras tiene uno de los niveles más altos de pobreza en la región Centroamericana como también altas tasas de criminalidad, lo que se refleja en su bajo PIB per cápita, lo anterior limita la capacidad de los hogares para endeudarse. También mencionó que el saldo acumulado de carteras insolventes en el sector financiero público al cierre de diciembre de 2020 fue de L 11,6 millones (\$485,9 millones), inferior en 13,7 por ciento al de noviembre de 2020, alcanzando el nivel más alto del año (L13,5 millones). Como resultado, el índice de mora mejoró en un promedio de 3,1% (noviembre de 2020: 3,6%). En comparación con 2019, la cartera de vencida creció un 38,7% anual. Las tasas de cobertura promediaron 125,5% en comparación con 135,0% hace un año.

Según el Banco Central de Honduras (2021), en su informe de estabilidad financiera detalla que, en el sector bancario el nivel de insolvencia siguió aumentando paulatinamente y se situó en el 3.23% a finales de junio de 2021, ya que la continuación de la crisis sanitaria afectó la solvencia de los deudores. Los niveles siguen siendo modestos, lo que sugiere que es probable un aumento gradual, en lugar de repentino, a menos que se implementen varias medidas regulatorias y bancarias. También mostró que la morosidad total de los hogares fue del 4.5% en junio de 2021, 0,2 puntos porcentuales menos que en el mismo período del año pasado.

Un artículo del diario La Tribuna (2022), detalla que, un estudio de Equifax, el índice de morosidad de los “millennials” o población entre 28 y 40 años es de 54%, el índice más alto que reporta el sistema financiero hondureño, y esta generación se enfoca en deudas de más de 180 y 16 años. Días de atraso 16% de la población tiene deudas incobrables. Por otro lado, Torres (2022) da a conocer que solo el 13% de la población de Honduras, la cual es equivalente a 1,3 millones de personas, tiene acceso al crédito, de los cuales el 25% se encuentra en mora o impago.

Para agosto del año 2022, la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (2022), en su informe mensual de cifras e indicadores bancarios, detalla que el saldo de cartera de mora de la banca disminuyó 117 millones en el mes y 1,445 respecto al mismo mes del año anterior. Dando como resultado que la tasa de mora mejore significativamente.

Un sector que se vio considerablemente afectado por la pandemia provocada por el COVID

19, fue el inmobiliario específicamente los centros comerciales, ya que por el estado de emergencia que provocó dicha pandemia, el Gobierno de la República de Honduras emitió decretos ejecutivos que prohibían el funcionamiento de los negocios incluyendo centros comerciales, esto provocó que los inquilinos de los locales no operaran y a su vez no tener ventas, por ende, tampoco recursos económicos para hacer frente al pago de la renta, el cual está pactado mediante el contrato de arrendamiento, dicho incumplimiento trajo consigo que estos cayeran en mora.

Debido a la problemática antes mencionada, los usuarios de los centros y plazas comerciales pidieron al Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP), intervenir para suspender los cobros por arrendamientos debido a la paralización de la actividad económica. Rafael Medina, presidente de la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa (CCIT), dijo que se busca evitar el pago de renta, mantenimiento o manejo de locales comerciales. El titular del sector privado Juan José Cruz, consideró legítima la solicitud de los arrendadores de los centros comerciales. Igualmente, Cruz señaló que los dueños de las tiendas en los centros comerciales también tienen que pagar facturas, impuestos y electricidad (Proceso Digital, 2020). Asimismo, el exdiputado David Chávez manifestó, que presentó al Congreso Nacional un proyecto de ley que permitirá a los inquilinos de centros comerciales rescindir sus contratos por la crisis económica del COVID-19 (Radio Cadena Voces, 2020), pero dicha iniciativa solo quedó en proceso.

Carlos Cerrato quien para el periodo 2021 fungía como el jefe del Departamento Administrativo de Inquilinato (DAI) en la zona norte, explicó que la falta de empleo ha provocado retrasos de pago tanto en el segmento residencial como comercial; aunque los dueños de muchos locales comerciales han condonado del 30% al 50% de las deudas de los inquilinos, entendiendo la difícil situación por la que atraviesa el país (Baquedano, 2021).

De igual manera es importante conocer que el sector inmobiliario de Honduras al 2021, reflejó atrasos de pago de los alquileres y ese comportamiento se venía reflejando durante años, en concreto, se trata de un aumento de aproximadamente de un 5.7% desde 2018 (Ética Bienes Raíces, 2021).

Otro rubro que debido al COVID 19 presentó problemática de morosidad es el de educación privada, Martínez (2020), en su artículo universidades privadas piden al gobierno subsidios y ampliación de becas 20/20 para sus estudiantes, señala que el impacto económico provocado por la pandemia del coronavirus se sintió en las universidades privadas de Honduras,

donde las matrículas disminuyeron día a día. También resaltó que algunas autoridades universitarias informaron un incremento considerable en la morosidad y que debido a ello se solicitó al gobierno becas 20/20 para los estudiantes.

Por otro lado, Barahona (2020), en su artículo, Fenieph: La situación del país ha generado morosidad, despidos y deserción en el sistema educativo, expone que Carlos Sabillón (presidente de la Federación Nacional de Instituciones Educativas Privadas de Honduras “Fenieph”), dio a conocer que la pandemia del COVID-19 y los fenómenos naturales Eta e Iota, provocó una alta morosidad en los padres de familia en relación con el pago de las colegiaturas y que las instituciones educativas que alcanzan hasta un 70% de mora tendrán dificultades financieras para pagar los salarios de los maestros, lo que obliga a las escuelas a cerrar o despedir personal; igualmente mencionó que otra consecuencia del no pago de las mensualidades es la deserción escolar.

Es importante hacer énfasis que la morosidad para las empresas del sector público/privado no se ha originado por la incidencia del COVID 19 y los fenómenos naturales en la economía hondureña, ya que entidades como el Instituto Hondureño de Seguridad Social, mediante su portal de transparencia detalló que para el año 2019 la morosidad histórica proveniente de empresas privadas, gobierno y municipalidades ascendía a más de 6,766.8 millones de lempiras, unos 273 millones de dólares, misma que 22 meses atrás era más de 4,000 millones de lempiras. Para la mora proveniente del gobierno la cual era equivalente a 1,100 millones de lempiras, la junta interventora de esta institución emprendió negociaciones con el estado para la recuperación de esta, pero no se desconoce si dicha acción dio resultado (Rodríguez , 2019).

También empresas que se dedican a la administración de crédito no están exentas de tener problemas de morosidad, la tesis de Santos (2018), sobre análisis costo beneficio de la modalidad de cobranza outsourcing para GMG Servicios Honduras, expone una problemática peculiar, ya que dicha empresa se dedica a la administración de una cartera de créditos, originada por la venta de electrodomésticos a plazo con financiamiento, para el año 2018 esta tenía una morosidad de estatus separada (mayor a 180 días) equivalente \$1.5 mm que no estaba siendo gestionada. La gerencia de GMG detalló que Honduras no cuenta con un modelo estándar de cobro y que las gestiones que realizaban eran llamadas telefónicas, mismas que se ven afectadas por diversos factores como ser limitación de información, zonas sin cobertura telefónica, ausencia de procesos internos de control

eficientes, debido a dicha problemática surgió la necesidad de evaluar el costo-beneficio de la modalidad de cobranza interna y la cobranza outsourcing para esta entidad. La evaluación concluyó que con base al análisis de los indicadores de las modalidades de cobranza se determina que en la modalidad outsourcing tiene el mayor rendimiento.

Referente a la morosidad en el sector público, también se han realizado importantes investigaciones en el País considerando que las instituciones públicas se han visto afectadas por altos niveles de morosidad y que difícilmente han logrado recuperar saldos de parte de los deudores. En esa línea se destaca el estudio con la investigación de la Secretaria de Estado en el Despacho de Finanzas de Honduras (2022), que dio a conocer en su informe de gestión financiera que para el II trimestre del año 2022, que el sector finanzas reportó un sólido desempeño de L568,42 millones, impactando positivamente a BANHPROVI (L337.77 millones) y CNBS (L271.64 millones). Sin embargo, se refleja una tasa de morosidad promedio de 43.93%, con cuentas por cobrar pendientes de L1,688.96 millones, 91.82% concentrado en BANADESA (L1,550.78 millones, tasa de morosidad de 78.02%), la tasa de recuperación promedio de la cartera morosa es de 0,80%, BANADESA refleja el porcentaje más bajo de 0.33%, lo que resulta en una gestión de recuperación ineficaz. De igual manera señala que BANADESA registró una tasa de morosidad de 78.02%, 1.73 puntos porcentuales menos que en junio de 2021, a una tasa de morosidad de 80.17%, sin embargo, es importante recordar que la cartera de crédito se ha incrementado debido a las nuevas aprobaciones de crédito. Para Hondutel, a junio de 2022, la cobranza de cuentas por cobrar efectiva ha alcanzado los L97,35 millones, lo que representa el 4,73% de las cuentas por cobrar (L2,053.92 millones) y se ha alcanzado el 48.10% del plan anual (L202.38 millones).

De igual modo, el Servicio de Administración de Rentas (2022), mediante su nota de prensa SAR RRPP 054-2022 dio a conocer que, con el objetivo de subsanar las deudas tributarias heredadas por las administraciones anteriores, el SAR convocó a más de 300 funcionarios de más de 100 instituciones públicas para participar en el “Curso de Formación Tributaria para Funcionarios de la Administración Pública”. Esta acción es la respuesta del gobierno a la mala gestión tributaria llevada a cabo por las instituciones públicas durante los últimos 12 años. La mayoría de las instituciones públicas retenían impuestos a proveedores, consumidores y empleados sin transferirlos a la cuenta del Tesoro. La actual administración ha iniciado el proceso de pago y depuración de estas deudas. En enero de 2022, la deuda del sector público alcanzó L3,384 millones

y cayó a L1,524 millones en octubre de 2022, una disminución de 45% en nueve meses para el gobierno.

2.1.3. ANÁLISIS INTERNO

La inmobiliaria Santafé S. A. de C.V. participa en la industria de bienes raíces, como desarrolladores de la cadena de Centros Comerciales de Mall Uniplaza y Unimall, mismos que están ubicados en las ciudades de Siguatepeque, Juticalpa, Danlí, La Ceiba, Santa Rosa de Copán y Unimall en Choluteca. Actualmente cuenta 32 empleados, conformados por 13 mujeres y 19 hombres.

Misión

Ofrecer en un solo lugar una variedad de alternativas culturales, gastronómicas, comerciales y de entretenimiento, en función de las necesidades y expectativas del mercado local. Centro Comercial Uniplaza y Unimall presentan a los visitantes una perfecta combinación de tiendas con amenas y divertidas opciones de entretenimiento todos los días. Tiendas, Restaurantes, Centros Financieros, espacios al aire libre y mucho, mucho más.

Visión

Expandirnos a nuevos mercados a nivel nacional con el objeto de generar crecimiento, desarrollo socio económico y turístico en cada una de las regiones. El plan es ampliar la cadena de Centros Comerciales a nivel nacional. Comprometiéndose a la búsqueda del bienestar de sus clientes, proveedores, capital humano y la población general, generando una conciencia que armonice el desarrollo económico con el de su entorno.

Estructura organizacional

A continuación, se presenta estructura organizacional de inmobiliaria Santafé S. A. de C. V.

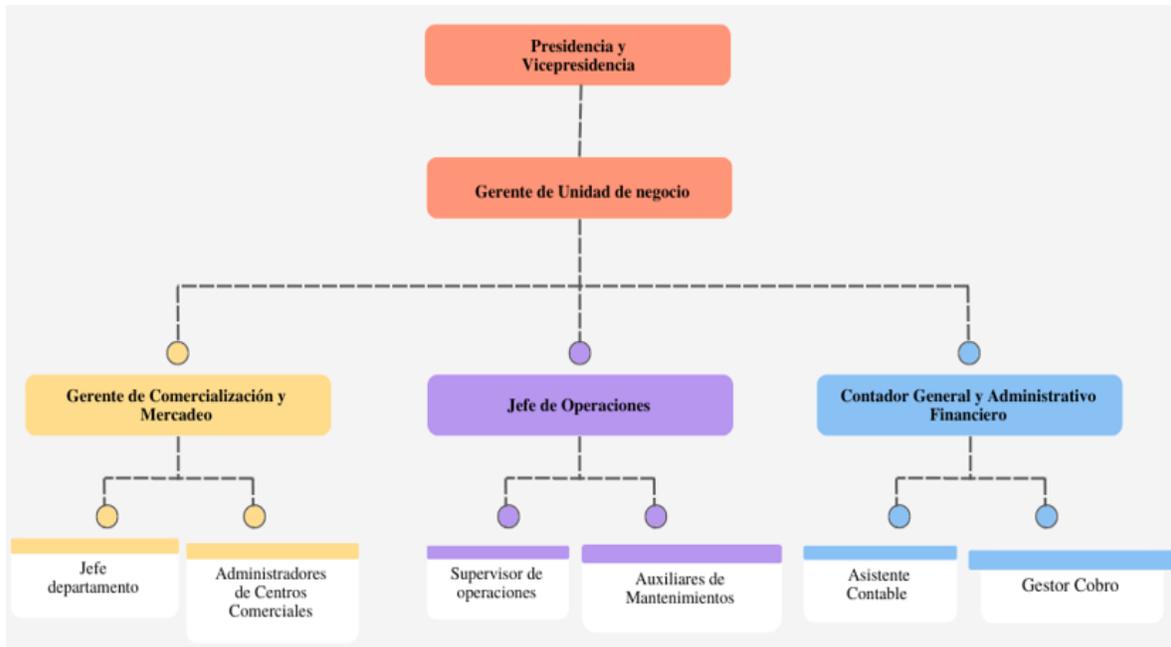


Figura 2. Organigrama Organizacional

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada de la Inmobiliaria Santafé S. A. de C.V.

Valores

- Integridad
- Innovación
- Pasión
- Perseverancia
- Unión

Principios

- Honestos
- Responsables
- Perseverantes
- Eficientes

Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA)

Fortalezas

- Ubicación estratégica de los centros comerciales.
- Diseño del centro comercial en acuerdo a las tendencias internacionales conforme a las necesidades del cliente.
- Mix comercial y posicionamiento de mercado.
- Planificación financiera efectiva a mediano y largo plazo.
- Personal con alto compromiso y experiencia.
- Administración total de los centros comerciales de la empresa.
- Amplio portafolio de proyectos en ejecución y desarrollo.
- Sinergia comercial y operativa entre empresas afiliadas.
- Rubros únicos en comparación a las otras plazas en las ciudades.
- Experiencia del cliente interno y externo.

Oportunidades

- Crecimiento en mercados cautivos, impulsando la inversión en estos departamentos.
- Crecimiento por medio de avances tecnológicos.
- Diseño y desarrollo de nuevos modelos de negocios.
- Nuevas alianzas estratégicas que afiancen nuestras modalidades comerciales, operación y financieras.
- Adquirir un sistema CRM para conocer mejor nuestros clientes actuales y potenciales, y así ofrecer un servicio adecuado a las necesidades, crear sistema de evaluaciones que mejoren nuestro SAC.
- Adquirir un programa de formación del personal en el rubro.
- Estructurar un programa de crecimiento económico, en las ciudades potenciales para invertir.

Debilidades

- Estandarización y documentación de procesos.
- Sistemas integrados y mejoras tecnológicas.
- Soluciones y herramientas tecnológicas.
- El sistema de operaciones en los centros comerciales se verifica para la corrección y prevención del mantenimiento.
- Mediciones de la experiencia de compra.

Amenazas

- Competencia reconocida y con gran trayectoria en el mercado o ingreso de nuevos competidores.
- Constantes cambios de políticas fiscales.
- Fluctuación de la moneda de cambio no controlada a nivel Gubernamental.
- Inestabilidad política y social.
- Eventos contingenciales (eventos naturales, emergencias sanitarias y epidemia).
- Costo financiero elevado por los cambios en las tasas de interés.
- Cambios de tendencia en los potenciales compradores.
- Eventuales modificaciones legales.
- Crisis económica y desempleo.
- Incumplimiento de procesos con los clientes en el requisito de lavado de activos.
- Fortalecimiento del ecommerce, que debilite la experiencia física de los Centros comerciales.

2.2 CONCEPTUALIZACIÓN

A continuación, se describen conceptos vinculados con el tema de investigación.

2.2.1. ARRENDADOR

“Es el propietario de un bien inmueble, que, a través de un contrato de arrendamiento o alquiler, promete dar el derecho a uso de la totalidad o una porción de la propiedad a otra persona” (Bermudez, 2021).

2.2.2. CAI

“Clave de Autorización de Impresión” (Secretaría de Estado en el Despacho de Finanzas de Honduras, 2017).

2.2.3. COBRANZAS

“Se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio” (Ucha, 2009).

2.2.4. CONTABILIDAD

“Es una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una entidad y que produce sistemática y estructuradamente información financiera” (Vite & Vania 2017, p.1).

2.2.5. CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

“Contrato que se establece normalmente entre dos partes y que supone que la primera (el arrendador) le entrega algún elemento suyo (mueble o inmueble) a la segunda parte (el arrendatario) para que la utilice en su beneficio propio” (Bembibre, 2011).

2.2.6. CUENTAS POR COBRAR

“Representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, impuestos, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto similar” (Irías, 2002, p.29).

2.2.7. DEPOSITO EN GARANTIA

“El inquilino le entrega una cantidad de dinero específica al propietario, como concepto de garantía por cualquier daño o deuda relacionada que se presenta en la propiedad que se renta” (QuAdrans, 2019).

2.2.8. DEUDA

“La deuda es una obligación que tiene una persona física o jurídica para cumplir sus

compromisos de pago, fruto del ejercicio de su actividad económica” (Vázquez, 2015).

2.2.9. DEVENGO

“Metodología contable en que las transacciones se reconocen en el momento en que ocurren los eventos económicos subyacentes, independientemente del momento en que se efectúen los correspondientes cobros y pagos en efectivo.” (Khan & Mayes, 2009).

2.2.10. ESTADOS FINANCIEROS

“Son la representación estructurada de la situación y desarrollo financiero de una entidad a una fecha determinada o por un periodo definido” (Pereira et al., 2011, p.21).

2.2.11. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

“Es el estado, que muestra la situación financiera de una empresa en un momento dado” (Pereira et al., 2011, p.83).

2.2.12. ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

“Es un estado financiero que muestra ordenada y detalladamente la forma de cómo se obtuvo el resultado del ejercicio durante un periodo determinado” (Pereira et al., 2011, p.88).

2.2.13. FACTURA

“Documento que muestra el carácter, la cantidad, el precio, las condiciones, la forma de entrega y otras particularidades de las mercancías vendidas o de los servicios prestados” (Iriás, 2002, p.43).

2.2.14. FACTURA CAI

“Comprobante fiscal expedido en cualquier modalidad autorizada por la Administración Tributaria, deben generarse en original y copia” (Secretaría de Estado en el Despacho de Finanzas de Honduras, 2017).

2.2.15. FACTURA PROFORMA

“Es una factura provisional que entregaremos al cliente donde especificaremos los detalles de una futura actividad comercial. Una factura proforma no tiene valor fiscal ni contable, simplemente es un documento en el que se especificarán los detalles de una futura factura definitiva” (Dobaño, 2023).

2.2.16. FLUJO DE EFECTIVO

“Entradas y salidas de efectivo de una empresa” (Nobles & Mattison, 2017, p. 948).

2.2.17. GESTIÓN DE COBRO

“Control, mediante estrategias, tareas administrativas y acciones financieras, de las diferentes facturas que la empresa tiene pendiente por parte de clientes y que, por tanto, suponen una cantidad económica a percibir” (Cesce, 2022).

2.2.18. INQUILINO O ARRENDATARIO

“La persona natural o jurídica que ocupa en arrendamiento o sub-arrendamiento bienes inmuebles urbanos y sub-urbanos, o parte de éstos” (Poder Legislativo de Honduras, 1979, p.2).

2.2.19. LEY DE INQUILINATO

“Regula el arrendamiento de viviendas y de locales urbanos y sub-urbanos; no están sometidas a esta ley y las relaciones entre empresarios de hoteles, hospedajes o similares, y los usuarios de dichos servicios, que se normarán por un régimen especial” (Poder Legislativo de Honduras, 1979, p.1).

2.2.20. LIQUIDEZ

“Fluidez del dinero. Relación entre el conjunto de dinero en caja y otros bienes fácilmente convertibles en dinero efectivo. La capacidad de una entidad para efectuar pagos” (Irías, 2002, p.58).

2.2.21. MOROSIDAD

“Es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación” (Pedrosa, 2016).

2.2.22. PAGO

“Pago es toda aquella acción que realizamos para extinguir o cancelar una obligación. Se basa en la entrega de un bien, servicio o activo financiero a cambio de otro bien, servicio o activo financiero” (Pedrosa, 2015).

2.2.23. PERCEPCIÓN DE RIESGOS

“Es un proceso psicológico que nos dice de manera rapidísima si un evento conlleva

riesgos, cuál es la probabilidad de que ocurra y la gravedad de sus consecuencias” (Pinto, 2021).

2.2.24. POLÍTICAS DE COBRO

“Son un conjunto de normas y procedimientos que especifican, en forma detallada, la manera en que serán manejados los cobros y los pagos de los tutores y clientes de la institución” (Marquez, 2021).

2.2.25. RATIO DE CUENTA POR COBRAR

“Mide la frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar. El propósito de este ratio es medir el plazo promedio de créditos otorgados a los clientes y, evaluar la política de crédito y cobranza” (Guzmán, 2017, p8).

2.2.26. RATIOS FINANCIEROS

“Son un conjunto de índices, resultado de relacionar dos cuentas del balance o del estado de ganancias y pérdidas. Los ratios proveen información que permite tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa” (Guzmán, 2017, p.5).

2.2.27. RENTABILIDAD

“Es la capacidad que tiene la empresa para generar beneficios con el uso de sus bienes y derechos” (Díaz, 2012, p.47).

2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO

En una investigación el sustento teórico es el “conglomerado de teorías que sirven para sustentar los argumentos que se usan en una investigación para dar soluciones a un problema” (Editorial de Lifeder, 2021) . Debido a ello se dan a conocer diferentes teorías que están vinculadas con el tema de investigación.

2.3.1. BASES TEÓRICAS

2.3.1.1. TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN

La teoría administrativa es importante para el buen funcionamiento de una organización, en esta se define la estructura organizacional y a su vez las tareas, responsabilidades y procesos de cada área lo cual permite un mejor control y supervisión de las actividades que se ejecutan en la empresa.

En la publicación de Cueva (2019), titulada teoría clásica de la administración de Henri Fayol menciona que esta teoría nace en Francia en las primeras décadas del siglo XX y que su principal exponente es Fayol, mismo que es considerado por muchos como el padre de dicha teoría, este describió que administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar.

Fayol hizo grandes aportes a diferentes niveles administrativos, como ser la sistematización del comportamiento gerencial, determinó los catorce principios de la administración y dividió las operaciones industriales y comerciales en seis grupos que se denominaron funciones básicas de la empresa (Jauregui, 2016).

Al hablar de los catorce principios de la administración, Henri Fayol destaca que la administración requiere de un talento verdadero para coordinar esfuerzos, provocar el entusiasmo, utilizar las capacidades del personal como también recompensar sus méritos, sin despertar celos y disturbar las relaciones armoniosas. Asimismo, Fayol para la administración destaca los siguientes principios: división del trabajo, autoridad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación del interés individual al interés general, remuneración, centralización (descentralización), cadena escalonada (línea de autoridad), orden, equilibrio, estabilidad de la contratación del personal, iniciativa y espíritu de trabajo (Gómez , 2020).

Según Martín (2019), en su publicación nombrada principios de Fayol y las funciones básicas de la empresa, menciona que este destaca que toda organización debe de cumplir con una serie de funciones básicas, que son las siguientes:

- Funciones técnicas: están relacionadas con la producción de bienes y servicios.
- Funciones comerciales: se enfocan en las actividades de compra, venta e intercambio.
- Funciones financieras: implican la búsqueda y la gestión del capital, el administrador controla toda la economía de la empresa y evita uso imprudente de capital.
- Funciones de seguridad: hacen referencia al bienestar de la organización y de los trabajadores.
- Funciones contables: esta serie de funciones se enfocan en todo lo relacionado a los costos, inventarios, y estadísticas empresariales.
- Funciones administrativas: son las encargadas de la regulación, integración y control de las cinco funciones anteriores.

De lo anterior se destaca que para lograr un correcto funcionamiento de la organización se debe de tener una sincronización de estas y no debe fallar ninguna función, ya que si esto ocurre se genera una falla sistémica, porque los errores de un área repercuten en las demás, lo cual limita a que pueden funcionar de forma eficiente.

Según la publicación de López (2022), nombrada el proceso administrativo según varios autores, detalla que Lyndall Urwick se adhirió a las funciones descritas originalmente por Fayol, pero hizo una división en la función de previsión asimilándola a las tareas de pronosticar y planear. Urwick es citado como el forjador de los términos mecánica administrativa y dinámica administrativa, correspondientes a las fases del proceso administrativo.

LRH (2016), en su página web, menciona que Luther Hasley Gulick esbozó la teoría clásica de la administración pública de Fayol, determinó que las funciones de su teoría clásica se deben expandir a siete funciones, las cuales son: planificación, organización, reclutamiento, dirigir, coordinar, reportar y presupuesto.

2.3.1.2. TEORÍA DE LA GESTIÓN FINANCIERA

La gestión financiera dio inciso a principios del siglo XX en Estados Unidos, esta al inicio se ocupaba de los presupuestos de nuevas empresas y luego en la misma área hubo inversiones financieras en nuevas direcciones de desarrollo y problemas que podrían llevar a la quiebra. Se cree que Markowitz hizo la primera gran contribución a la gestión financiera, en la década de 1950, desarrolló varios instrumentos teóricos. Dos años más tarde, tres científicos, Sharp, Lintner y Mosin, crearon un método de valoración basado en el desarrollo de Markowitz, el cual estaba orientado a comprar los riesgos y rendimientos de una empresa. La siguiente etapa fue la desarrollada por Modigliani y Miller, en la cual abordaron el estudio de la composición de capital (Promdevelop, 2022).

Romero (2021) detalla que de la gestión financiera se deriva la gestión financiera operativa, la cual consiste en

El monitoreo de las actividades y procesos desarrollados en las operaciones internas de la empresa, con el fin de conseguir las políticas y objetivos planteados en la organización. Esta toma de decisiones se divide en dos grandes grupos: el primero, concierne a la toma de decisiones operativas del estado de resultados, donde encontramos el producto, el precio, el volumen, el costo y el gasto; en el segundo grupo se tiene la toma de decisiones del capital neto operativo, como son las cuentas por cobrar, inventarios y los proveedores, todo lo anterior, busca la eficacia y eficiencia de las operaciones para el logro de mayores rentabilidades de la organización.

De Alba N. et al. (2014), en su informe la teoría de la gestión financiera operativa desde la perspectiva marxista detalla que la gestión financiera operativa es una herramienta destinada a mejorar la eficiencia financiera de las empresas y puede influir positivamente en los presupuestos estatales al aumentar el ingreso nacional. En la construcción socialista, esta influencia positiva está dirigida a mantener y aumentar el nivel de justicia social que caracteriza al sistema.

2.3.1.3. TEORÍA CONTABLE

Fray Lucas Paciolo, es quien hace referencia al método contable en su libro *Summa de arithmetica, geometría, proportioni et proportionalita*, publicado en Italia en 1494, también amplía la información de las prácticas comerciales: sociedades, ventas, intereses, letras de cambio, etc. En forma detallada dicha publicación abarca el tema contable. En el siglo XIX llega el Código de Napoleón (1808) y comienza la revolución industrial, Smith y Ricardo inician las raíces del liberalismo y la contabilidad empieza a tener modificaciones de forma y de fondo, bajo el nombre de Principios de Contabilidad. Para 1987 se funda la American Association of Public Accountants (Watts, 2002).

Es necesario hacer énfasis que la contabilidad va acompañada o relacionada de normas y estándares regulatorios, debido a ellos importante mencionar que esta relación ha tenido varias etapas

La 1ra. Etapa persiguió fines claramente legalistas, pues se orienta fundamentalmente a la función de registro. El único objetivo era suministrar información sobre la situación del propietario.

2da.etapa. En ella se intenta la búsqueda y registro de una verdad única, el cálculo del beneficio y de la situación patrimonial, sin importar quien la recibe y por qué. Esta etapa buscó e incorporó conceptos basados en la teoría económica y en la microeconomía, en una búsqueda de “la verdad” que facilitara el cálculo y la eficiente distribución de los recursos. En esta etapa existe una preponderancia de la regulación por sobre la innovación, realizándose investigaciones a priori. Estas dos etapas estuvieron inmersas en el paradigma de la medición del beneficio.

La 3ra.etapa sustituye esta búsqueda de una verdad única por una verdad orientada al usuario. El objetivo es brindar la mayor utilidad posible en la toma de decisiones económicas, por lo cual los criterios tradicionales de verificabilidad y objetividad son desplazados por el de relevancia. (Remache et al., 2019)

Ramírez et al. (2020), en su publicación de la teoría de la acción comunicativa en la contabilidad desde el pensamiento de Jürgen Habermas detalla que

El rol de la contabilidad ha sido cuestionado por las organizaciones y la sociedad, debido a que está orientada a dar respuesta a intereses privados, ya que el proceso contable es un conjunto de fases a través de las cuales obtiene y comprueba información financiera (cfr. Elizondo, 1979, p. 47), debido a que se limita al registro de datos y realización de informes bajo reglas y normas que hacen

referencia a la realidad financiera y económica de los entes contables, bajo la aprobación de los directivos de la empresa.

Por otro lado, Moncayo (2017), en su publicación denominada conozca al padre de la contabilidad, señala que la publicación de Paciolo, solo analizó, documentó y añadió elementos a la teoría de la partida doble, ya que esta fue realizada por contadores venecianos y que el legado del padre de la contabilidad está resumido en Tractus XI- Particularis de computis et scripturis.

2.3.1.4. TEORÍA DE PREFERENCIA POR LA LIQUIDEZ

Esta teoría fue propuesta por John Maynard Keynes en su libro Teoría general del empleo, el interés y el dinero, publicado en Nueva York: Harcourt en el año 1936, esta hace énfasis que cualquier desequilibrio entre la oferta y la demanda puede resolverse mediante un ajuste en la tasa de interés, lo antes descrito es con base a la aplicación de la ley de la oferta y la demanda del mercado de dinero, en la cual la tasa de intereses se convierte en el precio del dinero. Esta teoría a pesar de tener más de ocho décadas sigue vigente y ayuda a comprender algunas medidas de política monetaria que ejecutan los bancos centrales para controlar la inflación o activar la economía, ya que dichas instituciones gubernamentales son las encargadas de controlar la cantidad de dinero que circula en una economía (Larrama, 2021).

En relación con esta teoría, también es importante mencionar la trampa de la liquidez, la cual consiste, que pese a políticas económicas convencionales se dificulta activar la circulación de dinero, esto sucede cuando el tipo de intereses está a cero o por debajo de cero. Keynes mencionó el término trampa de liquidez a raíz del crack de 1929, en donde observó que para reactivar la economía no solo se debe incrementar la oferta monetaria, sino que también incrementar la tasa de intereses, ya que las tasas a bajos niveles provoca que los agentes económicos conserven su dinero y con ello crece la masa monetaria pero no la circulación de este. Las sociedades donde los consumidores se quedan con su efectivo en lugar de ponerlo circular afectan el sistema empresarial (Novicap, 2021).

La teoría de Keynes señala la existencia de una relación directa entre las tasas de interés y las preferencias de liquidez de las personas, ya que tanto mantener el dinero en efectivo como no hacerlo representa costos. Para el autor en mención, son tres motivos por los cuales las personas optan por la liquidez y el dinero, el primero es por las transacciones, ya que si el dinero se invierte en instrumentos financieros no puede utilizarse para operaciones básicas y cotidianas; el segundo

es por precaución, el cual hace énfasis que las personas tienen gastos imprevistos y debido a las preocupaciones que estos les generan mantienen dinero a mano; y el tercer motivo es por especulación, ya que al contar con dinero a mano permite acceder a oportunidades de inversión y especulación para obtener beneficios (Galan, 2016).

Uno de los principales críticos de la teoría de Keynes era Denis Robertson (1890-1963), Martín (2020), en su artículo la preferencia por la liquidez y el fracaso de los estímulos monetarios señala que

Las desavenencias de Robertson con Keynes comienzan con la determinación del tipo de interés. Robertson defendía la teoría de Cambridge de los fondos prestables para la determinación del tipo de interés, esto es, la productividad marginal de los fondos prestables como el principal determinante del tipo de interés, frente a la teoría de Keynes, rescatada de los mercantilistas, que consideraba el tipo de interés como una función negativa de la cantidad de dinero; la cantidad de dinero es el otro factor, que combinado con la preferencia por liquidez, determina la tasa de interés; y más claro todavía, porque si bien puede esperarse que, *coeteris paribus*, un aumento en la cantidad de dinero reduzca la tasa de interés, esto no sucederá si las preferencias por la liquidez del público aumentan más que la cantidad de dinero. (p.3)

Otro crítico de esta teoría es Rothbard (1962), quien en su libro *hombre, economía y estado*, menciona que

El estudio keynesiano de la preferencia por la liquidez se concentra alrededor de una «propensión a mantener efectivo» a medida que la tasa de interés se eleva o disminuye. De acuerdo con la teoría de la preferencia por la liquidez, una reducción en la tasa de interés aumenta la demanda de efectivo para «propósitos especulativos» (preferencia por la liquidez), y un aumento en la tasa de interés disminuye la preferencia por la liquidez.

El primer error que contiene tal concepto es la arbitraria separación de la demanda de dinero en dos partes: la «demanda para transacciones», que se pretende determinada por la dimensión del ingreso social, y la «demanda especulativa», determinada por la tasa de interés. Hemos visto que toda clase de influencias se agolpa sobre la demanda de dinero. Pero solamente son influencias que actúan a través de las escalas de valores individuales, y no existe sino una sola demanda final de dinero, puesto que cada individuo posee una única escala de valores. No hay modo alguno de dividir la demanda de dinero en dos partes y hablar de ellas como si fueran entidades independientes. Por otra parte, existen mucho más que dos influencias que actúan sobre la demanda. En último análisis, la demanda de dinero, como la de todo bien, no puede reducirse a determinantes simples; es resultado de decisiones independientes y libres, dentro de las escalas de valores individuales. En consecuencia, no existe «demanda para transacciones» que sea únicamente determinada por la dimensión del ingreso. (p. 298, 299)

2.3.2. METODOLOGÍAS DESARROLLADAS

A continuación, se detallan algunos documentos de investigaciones orientados a la temática de esta investigación como también la metodología que su uso para llevarlos a cabo.

2.3.2.1. GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA

EMPRESA FULL CONTACT PUBLICIDAD SAC, SAN ISIDRO, 2021.

Una de las teorías aplicadas en su metodología, fue la de la administración. Esta tesis realizada por Quezada (2022) determina la relación entre la gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Full Contact Publicidad, San Isidro, 2021. De igual forma, dan a conocer que es un tipo de investigación básica con un diseño del estudio no experimental y un nivel relativamente descriptivo.

En la prueba de hipótesis señalan como H0: No Existe relación significativa entre la gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa. H1: Existe relación significativa entre la gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa. La decisión estadística es que existe un 95% de confianza, de que existe una correlación positiva moderada entre la variable gestión de las cuentas por cobrar y la Liquidez, porque el valor de Sig. (bilateral) es de 0.037, por debajo del 0.05 requerido.

La conclusión principal de Quezada (2022) para este estudio es que

La relación de la gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa Full Contact Publicidad SAC, San Isidro, 2021, es ($r=539$) analizado como directo por ser positivo moderado, al definir la variable 1 (gestión de las cuentas por cobrar) sea positivo, la variable 2 (La liquidez) será positivo, de la misma manera al contrario, si la variable 1 (gestión de las cuentas por cobrar) no es positivo, la variable 2 (Liquidez) no lo será, obteniendo el resultado positivo moderada y valor sig = 0,037 aceptando La hipótesis planteada, ya que la gestión de las cuentas por cobrar tiene relación significativa con la liquidez en la empresa Full Contact Publicidad SAC, San Isidro, 2021. Nos da a entender que mientras las cuentas por cobrar aumenten y se cobre en los tiempos establecidos, inducirán de tal manera en la liquidez dado que cumpliría su ciclo y retornaría en efectivo el servicio que se brinda.

2.3.2.2. GESTIÓN FINANCIERA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DE HUANCAYO.

Una de las teorías aplicadas en su metodología, fue la de la gestión financiera. Esta tesis realizada por Canales & Simeón (2018) tiene como objetivo principal determinar cómo la gestión financiera influye en la reducción de la mora de las instituciones educativas privadas de Huancayo. De este modo, dan a conocer que es un tipo de investigación aplicada con nivel descriptivo y con un método explicativo descriptivo.

Hipótesis general alterna (Ha) del estudio: la gestión financiera influye en reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas de Huancayo. La hipótesis nula (Ho): la gestión

financiera No influye en reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas de Huancayo. Con un coeficiente de correlación r de Rho de Spearman de 0.960, con un valor crítico de 2 (para prueba de dos colas) y N de 60, se obtuvo una t de 26.11, y Canales & Simeón (2018) plantean una decisión estadística que

Puesto que la t calculada es mayor que la t teórica (t calculada = 26.11 > t teórica = 2.00), en consecuencia, se rechaza la Hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). En el sentido que existe relación directa muy alta y positiva entre la Gestión Financiera y la Morosidad en las instituciones educativas de Huancayo.

2.4 MARCO LEGAL

Para dar sustento legal a esta investigación, a continuación, se menciona normativas legales que están vinculadas directa o indirectamente con la problemática de estudio de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V.

2.4.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA

Fecha de publicación en la gaceta: Tegucigalpa, M.D.C., 11 de enero 1982.

Decreto: Decreto No. 131

Mandato presidencial: Policarpo Paz Garcia

Congreso Nacional: José Efrain Bus Giron.

Su objetivo es crear un estado de derecho que asegure una sociedad política, económica y socialmente justa que afirme la nacionalidad y propicie las condiciones para la plena realización del hombre, como persona humana, dentro de la justicia, la libertad, la seguridad, la estabilidad, el pluralismo, la paz, la democracia representativa y el bien común.

El artículo que guarda relación con la presente investigación es el siguiente:

Artículo 103. El Estado reconoce, fomenta y garantiza la existencia de la propiedad privada en su más amplio concepto de función social y sin más limitaciones que aquellas que por motivos de necesidad o de interés público establezca la ley.

2.4.2. CODIGO TRIBUTARIO

Fecha de publicación en la gaceta: Tegucigalpa, M.D.C., 28 de diciembre del 2016.

Decreto: Decreto No. 170-2016

Mandato presidencial: Juan Orlando Hernández Alvarado.

Congreso Nacional: Antonio César Rivera Callejas.

Su objetivo es contar con un cuerpo jurídico actualizado y de acuerdo las prácticas internacionales en materia tributaria estableciendo principios generales, normas administrativas y procesales aplicables a todos los tributos, para tener congruencia en los mismos.

Los artículos que guardan relación con la presente investigación son los siguientes:

Artículo 63, numeral 1) Conservar y respaldar todas las operaciones de enajenación, transferencia y prestaciones de bienes y servicios mediante la emisión de comprobantes extendidos en forma legal.

Artículo 63, numeral 2) Llevar libros de contabilidad y registros referidos a las actividades y operaciones vinculadas con la tributación en los términos establecidos en el Artículo siguiente y por la Secretaría de Estado en el Despacho de Finanzas (SEFIN), la Superintendencia Tributaria Aduanera, la Administración Tributaria o la Administración Aduanera. A los fines del valor probatorio de los registros efectuados, las mismas deben estar respaldadas por los comprobantes de las transacciones realizadas.

Artículo 64, numeral 2) Los asientos en la contabilidad deben ser hechos con la claridad debida, se deben efectuar dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que se realizó el hecho generador de la operación.

Artículo 65. Los obligados tributarios deben extender documentos fiscales por las actividades que realicen y hacerlos en la forma que permita identificar a quien los expida y en su caso reciba y, la operación de que se trate de acuerdo con lo que al efecto establezcan las leyes o los reglamentos tributarios y aduaneros.

2.4.3. LEY DE INQUILINATO

Fecha de publicación en la gaceta: Tegucigalpa, M.D.C., 19 de diciembre de 1979.

Decreto: Decreto No. 50

Mandato presidencial: Policarpo Juan Paz García

Congreso Nacional: Roberto Suazo Córdova

Su objetivo es que el ejercicio del derecho de propiedad implica una función social que debe ser regulada por el Estado y la aplicación de esta ley busca la eficacia en la protección de los intereses de arrendadores y de inquilinos.

Los artículos que guardan relación con la presente investigación son los siguientes:

Artículo 23. Todo contrato de arrendamiento o subarrendamiento que se celebró desde la vigencia de esta Ley deberá constar por escrito y expresar el nombre y generales del arrendador y del arrendatario, los datos necesarios para la identificación del inmueble arrendado, la renta la forma de su pago y todas las modalidades del convenio.

Artículo 51. Los arrendamientos y subarrendamientos expiran por convención de las partes, o por sentencia, en los casos siguientes:

1) Por mora en el pago de la renta, entendiéndose que incurre en mora el inquilino que no paga la renta o no la deposita donde corresponde, dentro de los ocho días siguientes al de la fecha del vencimiento de dos mensualidades.

2) Cuando el inquilino destinare el inmueble arrendado, en todo o parte, a usos distintos de los para que fuera contratado, o lo dedica que a fines contrarios a la moral y a Las buenas costumbres.

2.4.4. LEY DE IMPUESTO SOBRE RENTA

Fecha de publicación en la gaceta: Tegucigalpa, M.D.C., 20 de diciembre de 1963

Decreto: Decreto No.25

Mandato presidencial: Ramón Villeda Morales

Congreso Nacional: Héctor Orlando Gómez Cisneros

Establecer un impuesto anual denominado Impuesto sobre la Renta, que grava los ingresos provenientes del capital, del trabajo o de la combinación de ambos, según se determina por esta Ley.

El artículo que guarda relación con la presente investigación es el siguiente:

Artículo 1. Se considera ingreso toda clase de rendimiento, utilidad, ganancia, renta, interés, producto, provecho, participación, sueldo, jornal, honorario y, en general, cualquier

percepción en efectivo, en valores, en especie o en crédito, que modifique el patrimonio del contribuyente.

2.4.5. LEY SOBRE NORMAS DE CONTABILIDAD Y DE AUDITORIA

Fecha de publicación en la gaceta: Tegucigalpa, M.D.C., 31 de diciembre de 2004.

Decreto: Decreto No. 189-2004

Mandato presidencial: Ricardo Maduro.

Congreso Nacional: Porfirio Lobo Sosa.

Tiene como objetivo establecer el marco regulatorio necesario para la adopción e implementación de las Normas Internacionales de información Financiera (NIIF's) y las Normas Internacionales de Auditoria (NIA's), a fin de lograr una adecuada, elaboración, presentación, revisión y certificación de la información contable y financiera, garantizando transparencia y comparabilidad de esta, generando la confianza requerida tanto en el ámbito nacional como internacional.

El artículo que guarda relación con la presente investigación es el siguiente:

Artículo 10. Es obligación de todo comerciante y demás personas jurídicas, mantener sistemas de contabilidad y controles internos que aseguren la contabilización apropiada y oportuna de todas las actividades, transacciones y/o actos de comercio llevados a cabo, que permitan ejercer un control efectivo sobre los bienes, derechos y obligaciones, y producir información financiera relevante para los propietarios, accionistas, acreedores, público en general, así como para la administración pública, enmarcada en principios éticos, de transparencia y de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF's).

2.4.6. REGLAMENTO DEL RÉGIMEN DE FACTURACIÓN, OTROS

DOCUMENTOS FISCALES Y REGISTRO FISCAL DE IMPRENTAS

Fecha de publicación en la gaceta: Tegucigalpa, M.D.C., 10 de agosto del 2017.

Acuerdo: Acuerdo No. 481-2017

Mandato presidencial: Juan Orlando Hernández Alvarado.

Secretario de Estado Coordinador General de Gobierno: Jorge Ramón Hernández

Alcerro.

Secretario de Estado en el Despacho de Finanzas: Wilfredo Rafael Cerrato Rodríguez.

Su objetivo es regular el procedimiento para la autorización de la emisión de los tipos de Documentos Fiscales, sus requisitos, la regulación de la factura electrónica, las personas naturales o jurídicas que deban inscribirse al Régimen de Facturación, modalidades de impresión, el Registro Fiscal de Imprentas, la certificación de estas, sus obligaciones y prohibiciones. Su observancia es obligatoria en todo el territorio de la República de Honduras. Las gestiones para la aplicación del presente Reglamento serán desarrolladas de forma eminentemente electrónica, sin perjuicio que la Administración Tributaria disponga de otros medios.

Los artículos que guardan relación con la presente investigación es el siguiente:

Artículo 9. Están obligados a expedir Comprobantes Fiscales, los Obligados Tributarios que transfieran bienes y/o presten servicios de cualquier naturaleza.

Artículo 14; numeral 2) momento de la emisión de la factura, en la prestación de servicio en la fecha de pago al contado o en la que se otorgue al crédito (devengo), lo que suceda primero.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

La metodología se refiere a "la serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido"(Coelho, 2019).

Este capítulo describe la metodología utilizada para el cumplimiento de los objetivos establecidos en esta investigación, se detalla el enfoque, alcance, diseño, método y técnica del estudio; como también los instrumentos utilizados para recopilar información relacionada con la problemática planteada.

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

Pedraza (2001), detalla que una matriz de congruencia es

Una herramienta que brinda la oportunidad de abreviar el tiempo dedicado a la investigación, su utilidad permite organizar las etapas del proceso de la investigación de manera que desde el principio exista una congruencia entre cada una de las partes involucradas en dicho procedimiento.

3.1.1. MATRIZ METODOLÓGICA

La matriz metodológica es un recurso valioso que permite a los investigadores diseñar el proceso de investigación, asimismo asegura que cada elemento o información utilizada en la investigación esté relacionada entre sí (Garcia, 2012).

Tabla 3. Matriz metodológica

Problema	Objetivo general	Pregunta de investigación	Objetivos específicos	Variables
¿Cuál es el nivel de morosidad de los inquilinos de la inmobiliaria Santafé A. de C.V. durante los periodos comprendidos del 2019 al 2022?	Determinar el nivel de morosidad de los inquilinos de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V. durante los periodos comprendidos del 2019 al 2022.	¿Cuál ha sido el comportamiento de la morosidad y su incidencia en la utilidad de los periodos del 2019 al 2022?	Analizar el comportamiento de la morosidad y su incidencia en la utilidad de los periodos del 2019 al 2022.	Morosidad Utilidad
		¿Cuáles son los ratios de liquidez y de cuentas por cobrar para los periodos del 2019 al 2022?	Determinar los ratios de liquidez y de cuentas por cobrar para los periodos del 2019 al 2022	Ratio de Liquidez Ratio de Cuentas por Cobrar

Continuación de la tabla Matriz metodológica

Problema	Objetivo general	Pregunta de investigación	Objetivos específicos	Variables
		¿Cuáles son los procesos y estrategias de gestión de cobranza que se ejecutan en la actualidad?	Conocer los procesos y estrategias de gestión de cobranza que se ejecutan en la actualidad.	Procedimiento de cobranza
		¿Qué estrategias de gestión de cobranza se pueden implementar para reducir la morosidad?	Establecer estrategias de gestión de cobranza que se puedan implementar para reducir la morosidad.	

Fuente: Elaboración propia

3.1.2. ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO

Las variables están constituidas por “todo aquello que se mide, la información que se colecta o los datos que se recaban con la finalidad de responder las preguntas de investigación” (Villasís & Miranda, 2016).

A continuación, se dan a conocer las variables relacionadas con esta investigación.

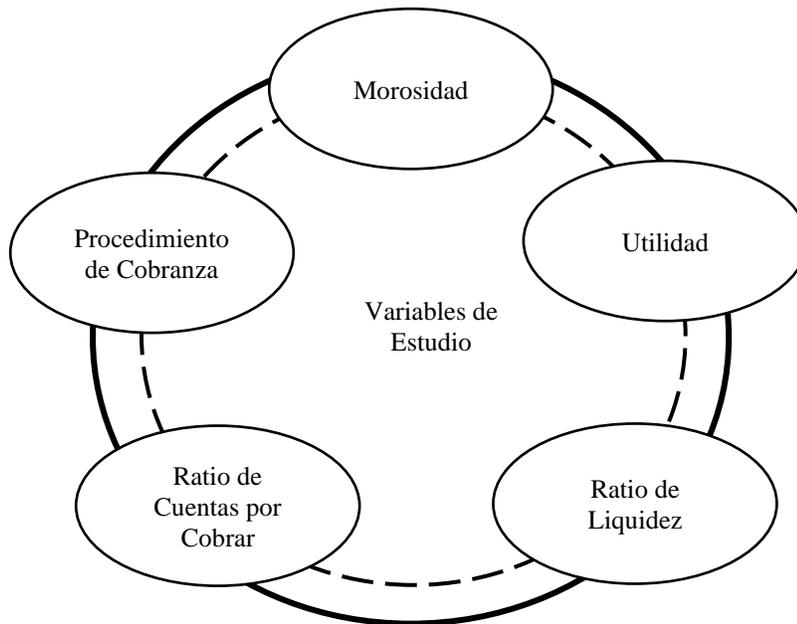


Figura 3. Esquema de variables de estudio

Fuente: Elaboración propia

3.1.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 4. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem (Pregunta)	Estrategia	Aplicable a	
							Encargado de área financiera	Gestor de cobros
Morosidad	"Es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación" (Pedrosa, 2016).	La morosidad se genera cuando un cliente deja de cumplir con sus obligaciones.	Nivel de morosidad	Monto de la cartera en mora.	No Aplica	Análisis de bases de datos: Reporte de antigüedad de morosidad. Reporte de antigüedad de morosidad por zonas.	No Aplica	
				Evolución de la morosidad.				
			Morosidad por zonas	Saldo de mora por zona.				
				Índice de morosidad por zona.				
Utilidad	"Representan las utilidades generadas por las operaciones de una entidad y que no han sido distribuidas o decretadas por decisión de los accionistas" (Irfas, 2002).	Es la diferencia positiva que se obtiene al restarle a los ingresos los costos y gastos.	Contable	Estado de pérdidas y ganancias.	No Aplica	Análisis de bases de datos: Estado de pérdidas y ganancias, específicamente en la incidencia de la provisión por cuentas incobrables en la utilidad. Reporte de antigüedad de saldos para conocer la incidencia en la utilidad de los montos por servicios prestados no contabilizados.	No Aplica	
				Repercusiones en las utilidades por la estrategia administrativa en la emisión de facturas proformas.				

Continuación de la tabla Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem (Pregunta)	Estrategia	Aplicable a	
							Encargado de área financiera	Gestor de cobros
Ratio de liquidez	"Abarca el conjunto de recursos líquidos (o potencialmente líquidos) disponibles y accesibles para afrontar los pagos y deudas más inmediatas"(Sánchez, 2022).	Permite conocer la capacidad de la empresa para pagar deudas y pasivos a corto plazo.	Ratio de liquidez corriente	Fórmula de liquidez corriente (Activo corriente / Pasivo corriente)	No Aplica	Análisis de bases de datos: Estado de situación financiera. Reporte de antigüedad de saldos.	No Aplica	
			Ratio de prueba ácida	Fórmula de razón rápida (Activo corriente - Activo difícil de convertir en efectivo) / Pasivo corriente)				
			Ratio de prueba defensiva (Prueba de efectivo)	Prueba defensiva (Efectivo/Pasivo Corriente)				
Ratio de cuenta por cobrar	"Mide, en promedio, cuánto tiempo tarda una empresa en cobrar a sus clientes. Si la cifra de cuentas a cobrar es superior a las ventas, significa que la empresa tiene una acumulación de clientes deudores" (Holded, 2021).	Tiempo en que la empresa tarda en recuperar o convertir en efectivo sus cuentas por cobrar.	Periodo promedio de cobro	Periodo promedio de cobro (Cuentas por cobrar / Ventas) * 360	No Aplica	Análisis de bases de datos: Estado de situación financiera. Estado de pérdidas y ganancias. Reporte de antigüedad de saldos.	No Aplica	

Continuación de la tabla Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem (Pregunta)	Estrategia	Aplicable a	
							Encargado de área financiera	Gestor de cobros
Procedimiento de cobranza	"Es una gestión estratégica mediante la cual se analiza, de manera continua, la situación de los deudores. Su finalidad es establecer los métodos de cobranza que mejor se adapten a cada uno de ellos" (Daytona, 2020).	Es el proceso establecido que la empresa elabora para el cobro de sus facturas.	Políticas	Política de crédito	¿Cuál es el plazo para que los clientes realicen el pago de una factura?	No Aplica	X	
					¿Previo a celebrar el contrato de arrendamiento se realiza investigación de antecedentes contractuales de los clientes?		X	
				Política de cobro	¿Cuál es el actual proceso de cobro?		X	X
					¿Se cuenta con un encargado de cobro por zona?		X	
			Forma y medio de pago	Acuerdo de pago	¿Se concede facilidades de pago?		X	
				Incentivo de pago	¿Qué incentivos de pago ofrecen actualmente?		X	
			Mecanismos de cobro	Cobro	¿Cómo se les envía la factura a los clientes?		X	X
					¿Quién asigna los saldos vencidos al encargado de cobros?		X	X
					¿Cuenta con un sistema o control que refleje los clientes morosos a gestionar?		X	X

Continuación de la tabla Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem (Pregunta)	Estrategia	Aplicable a	
							Encargado de área financiera	Gestor de cobros
					¿A los cuantos días inicia la acción de cobro?		X	X
					¿Con que frecuencia se supervisan las gestiones de cobro?		X	
				Comunicación con los clientes	¿Cómo se le informa al cliente que no ha realizado el pago en el tiempo establecido?			X
					¿Qué tipo de contactos se tiene con el cliente durante la gestión de cobro?			X
					¿Con que frecuencia se contacta al cliente para recordar el saldo pendiente de pago?			X
					¿Se lleva un control o registro de todas las gestiones de cobro?			X
					¿Se cuenta con un sistema de correos y mensajes automáticos?		X	

Continuación de la tabla Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem (Pregunta)	Estrategia	Aplicable a	
							Encargado de área financiera	Gestor de cobros
			Sanciones aplicables por falta de pago	Intereses por falta de pago	¿Se sanciona con intereses las faltas de pago y se concede alguna rebaja al momento que el cliente realiza el pago?		X	X
				Otras sanciones por pago tardíos	¿Qué sanciones distinta a los intereses son aplicables a los clientes morosos?		X	
			Estrategias de cobro	Cobranza	¿Cuáles son las estrategias que se siguen para la recuperación exitosa?		X	X

Fuente: Elaboración propia

3.1.4. HIPÓTESIS

Williams, 2003, citado por Hernández et al. (2010), detalla que las hipótesis “indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente”.

La presente investigación tiene alcance descriptivo. Debido a ello, no se plantea hipótesis.

3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

En el siguiente diagrama se detalla el enfoque, alcance, diseño, método y técnicas de la presente investigación.

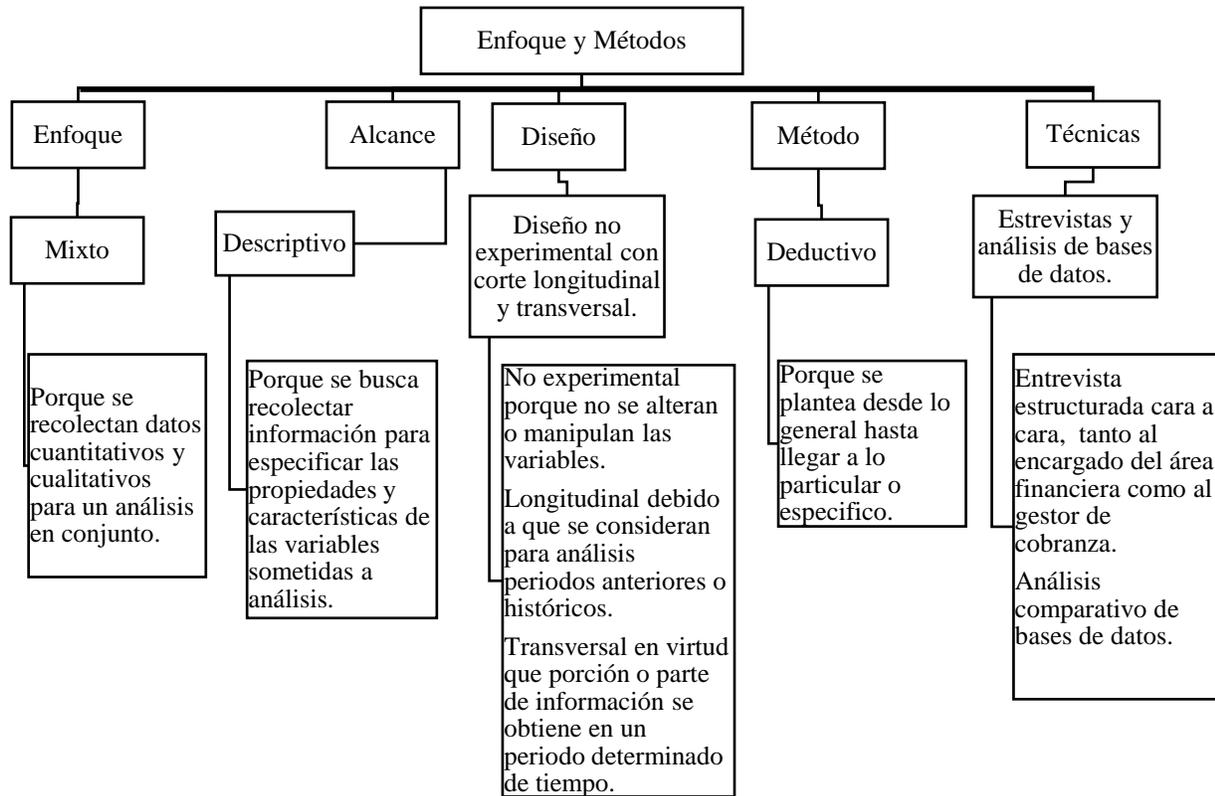


Figura 4. Enfoque y métodos

Fuente: Elaboración propia

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta sección detalla el diseño de esta investigación, los elementos que lo componen son una guía práctica fundamental para obtener buenos resultados de investigación y forman un todo coherente con relaciones interconectadas que ayudan a desarrollar plenamente el tema que se está tratando (Suárez et al., 2016).

3.3.1. UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis indica “quiénes van a ser medidos, es decir, los participantes o casos a quienes en última instancia vamos a aplicar el instrumento de medición” (Hernández & Mendoza, 2018). Para esta investigación esta unidad son los reportes financieros y empleados de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V.

3.3.2. POBLACIÓN

La población es un conjunto definido, limitado y disponible de casos que formarán la referencia para seleccionar una muestra que cumpla con un conjunto de criterios predeterminados. Esta no solo se refiere a humanos, sino que también puede referirse a animales, muestras biológicas, registros (Arias et al., 2016). En esta tesis la población objeto de interés está constituida por registros estadísticos sobre la situación financiera de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V. en el periodo 2019-2022. Como también es población de interés el encargado del área financiera y gestor de cobros de la inmobiliaria.

3.3.3. MUESTRA

La muestra “es un subgrupo de la población o universo, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población” (Hernández & Mendoza, 2018).

Considerando que la población objeto de interés son bases de datos que contienen los registros de la cartera de clientes morosos de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V., para los periodos 2019-2022 y existen software estadístico capaces de manejar y manipular estas, no se calcula muestra.

Dado que el encargado del área financiera y el gestor de cobros también son objeto de intereses para este estudio, no se calcula muestra, sino que se hace uso de censo, ya que entre ambos hacen un total de dos personas y es un número pequeño.

“Un censo es el proceso en el que se analizan todos los miembros de una población, la cual se refiere al conjunto de todas las observaciones en cuestión” (Narvaez, 2023).

3.3.4. TÉCNICAS DE MUESTREO

Las técnicas de muestreo son un “conjunto de técnicas estadísticas que estudian la forma de seleccionar una muestra representativa de la población, asumiendo un error medible”(Canal, 2006).

Considerando que no se calcula muestra, entonces no se aplica técnica de muestreo alguna.

3.4 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS

3.4.1. TÉCNICAS

Las técnicas “comprenden un conjunto de procedimientos organizados sistemáticamente

que orientan al investigador en la tarea de profundizar en el conocimiento y en el planteamiento de nuevas líneas de investigación” (Maya, 2014).

Las técnicas que se usan en esta investigación es la aplicación de entrevistas y análisis de bases de datos financieros.

3.4.1.1. LA ENTREVISTA

La entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando. (Murillo et al., 2015)

3.4.1.2. ANÁLISIS DE BASE DE DATOS

El análisis de datos es la ciencia que se encarga de examinar un conjunto de datos con el propósito de sacar conclusiones sobre la información para poder tomar decisiones, o simplemente ampliar los conocimientos sobre diversos temas. Esta técnica se centra en llegar a una conclusión basada únicamente en lo que ya es conocido por el investigador. La forma en que recopila sus datos debe relacionarse con la forma en que está planeando analizarla y utilizarla. (Questionpro, 2016)

3.4.2. INSTRUMENTOS

El instrumento “es el mecanismo que utiliza el investigador para recolectar y registrar la información: Entre estos se encuentran los formularios, las pruebas psicológicas, las escalas de opinión y de actitudes, las listas u hojas de control, entre otros”(Canales et al., 1994).

En este estudio se aplican los siguientes instrumentos:

3.4.2.1. ENTREVISTA ESTRUCTURADA

La entrevista estructurada “es aquella que se basa en un guion de preguntas, fundamentalmente abiertas. Los entrevistados, tienen plena libertad para manifestar su respuesta” (Tejero, 2021).

Debido a que este estudio tiene un enfoque mixto, para recolectar la información cualitativa referente al actual proceso de cobranza de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V., se llevará a cabo dos entrevistas con preguntas abiertas, una de 15 preguntas al encargado del área financiera y la otra de 11 preguntas al gestor de cobro.

Este instrumento esta seccionado en cinco dimensiones, en las cuales se abordan políticas relacionadas al crédito y cobro, sanciones aplicables por falta de pago, forma y medio de pago, mecanismos de cobro y estrategias de cobro que utiliza actualmente la empresa.

3.4.2.2. ANÁLISIS COMPARATIVO DE BASES DE DATOS

El análisis comparativo “es un método de investigación, recolección y análisis de información que consiste en la comparación de dos o más procesos, documentos, conjuntos de datos u otros objetos” (Ortega, 2021).

Las bases de datos de información financiera relacionada con la morosidad de los inquilinos de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V., serán extraídas del software contable y financiero SAGE 50 en formato de Excel; estas detallan el estado de situación financiera, estado de pérdidas y ganancias, reportes de saldos de morosidad tanto a nivel general como por zona para los periodos comprendidos del 2019-2022.

3.4.3. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

“La validación de un instrumento de investigación se refiere al proceso de evaluar las preguntas de la encuesta para asegurar su confiabilidad” (Parra, 2020). Considerando que en esta investigación se tiene como un instrumento de recolección de datos la entrevista estructurada, se procedió a realizar la evaluación respectiva de la misma, para ello se generó una matriz de medición de instrumentos y fue remitida al experto Luis José García, este hizo la revisión respectiva del instrumento y dio una calificación positiva a la totalidad de las preguntas. Ver **anexo 1**.

3.4.4. PROCEDIMIENTOS

La aplicación de los instrumentos de investigación se llevará a cabo de la siguiente manera.

Las entrevistas estructuradas que se realizarán al encargado del área financiera y gestor de cobro serán cara a cara, previo a su ejecución se hará una sociabilización del objetivo o fin de estas a dicho personal, como también la programación de las fechas en que se llevarán a cabo. Las interrogantes que se plantean en este instrumento están relacionadas al actual procedimiento de cobro de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V.

Al finalizar las entrevistas, se elaborará un resumen de estas con el fin de analizar los datos cualitativos obtenidos.

Referente a la información cuantitativa, los reportes relacionados con la morosidad se utilizarán para conocer la variación que ha tenido la mora de los inquilinos de la inmobiliaria, el estado de pérdidas y ganancias, y los montos por servicios prestados no contabilizados que se

encuentran en el reporte de antigüedad de saldos permitirán detallar la incidencia de la morosidad en las utilidades de la empresa.

El estado de situación financiera y las cuentas por cobrar pendientes de contabilizar que refleja el reporte de antigüedad de saldos, se utilizarán para determinar los ratios de liquidez y cuentas por cobrar, de igual modo el estado de pérdidas y ganancias será utilizado para el cálculo del segundo ratio mencionado.

Tabla 5. Diagrama de actividades

No.	Actividad	Fechas		Estado	Responsable
		Inicio	Fin		
1	Sociabilización ante el encargado del área financiera y gestor de cobro de la entrevista a realizar y el fin de esta.	28/4/2023	28/4/2023	✓	Reyna Lagos
2	Programación de reunión con el encargado del área financiera y gestor de cobros.	28/4/2023	28/4/2023	✓	Reyna Lagos
3	Entrevista presencial cara a cara con el encargado del área financiera.	02/05/2023	02/05/2023	✓	Reyna Lagos
4	Entrevista presencial cara a cara con el gestor de cobros.	02/05/2023	02/05/2023	✓	Reyna Lagos
5	Solicitud de información cuantitativa.	02/05/2023	02/05/2023	✓	Reyna Lagos
6	Recepción de la información cuantitativa.	03/5/2023	03/5/2023	✓	Reyna Lagos
7	Elaboración de resumen de las dos entrevistas aplicadas.	10/05/2023	16/05/2023	✓	Reyna Lagos/Hengel Garcia
8	Aplicación de técnicas financieras a los datos cuantitativos.	03/5/2023	19/05/2023	✓	Reyna Lagos/Hengel Garcia
Donde:	<input checked="" type="checkbox"/>	Realizado			
	<input type="checkbox"/>	Pendiente			

Fuente: Elaboración propia

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información “son instrumentos para el conocimiento, acceso y búsqueda de la información, su objetivo principal es el de buscar, fijar y difundir la fuente de información implícita en cualquier soporte físico”(Cruz, 2019).

3.5.1. FUENTES PRIMARIAS

“Contienen información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más. Son producto de una investigación o de una actividad eminentemente creativa” (Ruiz & Vargas, 2008).

Para esta investigación las fuentes primarias: bases de datos y personal administrativo de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V.

3.5.2. FUENTES SECUNDARIAS

“Esta proporciona información organizada, elaborada, producto de análisis de terceros, traducciones, o la reorganización de una información obtenida de una fuente primaria” (Morales, 2021).

Las fuentes secundarias para esta investigación son:

- Libros
- Revistas y documentos científicos
- Informes técnicos
- Páginas web

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Este capítulo se muestra el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de investigación que se detallan en el capítulo anterior, los cuales están orientados a dar respuesta a la formulación del problema de este estudio. Debido a que el enfoque de esta investigación es mixto, se recolectó y analizó datos cuantitativos extraídos de bases de datos y datos cualitativos obtenidos de entrevistas; la información que fue recolectada a través de bases de datos corresponde a los periodos del 2019 al 2022. Asimismo, este capítulo se compone por la sección 4.1, la cual hace referencia al procedimiento que se realizó para la obtención de la información a analizar, como también por la sección 4.2, la cual muestra los resultados obtenidos de conformidad a lo establecido en la operacionalización de las variables.

4.1 INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Dado a que el enfoque del estudio es mixto, el proceso de recolección de datos consistió en dos etapas, la primera fue la extracción de información administrativa financiera de los periodos del 2019 al 2022, del software contable SAGE 50 de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V., misma que está integrada por reportes financieros relacionados con la morosidad tanto a nivel general como por centro comercial, estado de situación financiera y estado de pérdidas y ganancias. La información se solicitó por correo electrónico en fecha 28 de abril del año 2023 al área contable de la empresa y la misma fue remitida en un documento de Excel por el medio de comunicación digital mencionado en fecha 03 de mayo del mismo año.

La segunda etapa consistió en la recolección de datos cualitativos a través de dos entrevistas estructuradas con preguntas abiertas y se llevaron a cabo cara a cara en las instalaciones de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V. el 08 de mayo del año 2023, una se realizó al gestor de cobros y la otra al encargado del área financiera, las interrogantes que en estas se plantean están relacionadas con el actual procedimiento de cobro que realiza la empresa, ambas entrevistas tuvieron una duración de 40 minutos. Previo a la ejecución de dicho instrumento de investigación, en fecha 28 de abril del año 2023 se sociabilizó el objetivo de este con el personal administrativo antes descrito y luego se fijó las fechas de realización.

4.2 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS APLICADAS

En esta sección se detalla el resultado y análisis de las técnicas aplicadas para cada una de

las variables de estudio, las cuales son: morosidad, utilidad, ratio de liquidez, ratio de cuentas por cobrar y procedimiento de cobranza, dado a que el alcance de esta investigación es descriptivo la información recolectada especifica las propiedades y características de estas.

4.2.1. ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD

Conocer la morosidad de una entidad es importante, en vista que esta afecta directamente las utilidades empresariales. Por lo antes mencionado, este segmento muestra y analiza los niveles de morosidad anual, la segmentación de esta según los días de antigüedad de saldo, la evolución anual de la mora y los saldos vencidos de centros comerciales por zona de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V. para el periodo 2019-2022.

4.2.1.1. CARTERA EN MORA

Conocer el nivel de morosidad de los créditos que la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V. ha otorgado a sus arrendatarios durante los periodos comprendidos del 2019 al 2022, es fundamental, ya que a través de este se puede determinar la cantidad de operaciones comerciales al crédito que se convirtieron en mora. Las cuentas por cobrar morosas de la inmobiliaria están integradas por los valores de alquiler, que la empresa no ha percibido por parte de los inquilinos, como también por los servicios públicos que estos adeudan al cierre de cada año. A continuación, se muestran los resultados y niveles alcanzados por la empresa en relación con los saldos de la cartera de crédito para los años antes mencionados.

Tabla 6. Montos y nivel de morosidad global

Detalle de los créditos otorgados	2019		2020		2021		2022	
	Monto	Índice	Monto	Índice	Monto	Índice	Monto	Índice
Crédito recuperado	L125,889,685.88	96%	L76,999,238.13	88%	L131,396,175.48	94%	L149,999,336.91	93%
Crédito moroso	L5,323,772.32	4%	L10,334,790.89	12%	L7,863,693.41	6%	L11,290,334.46	7%
Total, cartera de crédito	L131,213,458.20	100%	L87,334,029.02	100%	L139,259,868.89	100%	L161,289,671.37	100%

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

Los resultados que se muestran en la tabla 6, dan a conocer las cantidades y el porcentaje de las ventas anuales al crédito que la empresa recuperó y también de las que están pendientes de

ser liquidadas por los inquilinos, a estas también la inmobiliaria las denomina cuentas por cobrar morosas; los años 2020 y 2022 son los que reflejan mayor cantidad de saldos vencidos. Un segmento del reporte de antigüedad de saldos que proporciono la empresa clasifica la mora anual de las cuentas por cobrar vencidas de la siguiente forma:

- Cuentas por Cobrar Facturas con CAI
- Cuentas por Cobrar Facturas Proformas

La primera está compuesta por los saldo vencidos de los servicios por alquiler que la empresa emitió facturas a los inquilinos conforme al reglamento del régimen de facturación, otros documentos fiscales y registro fiscal de imprentas contenido del Acuerdo No. 481-2017, este monto también se ve reflejado en la cuenta denominada cuentas por cobrar del estado de situación financiera.

La segunda está integrada por los valores en mora de las facturas proformas que la inmobiliaria emitió a los inquilinos, ya que, debido al incumplimiento de pagos de los arrendatarios, la entidad a partir del año 2020 tomo la decisión de emitir el tipo de facturas antes mencionadas; la emisión de factura con CAI y asiento contable de este tipo de transacciones, se ejecuta hasta el momento en que el cliente concreta el pago con la inmobiliaria.

Tabla 7. Montos e índices de la clasificación de la mora anual de las cuentas por cobrar vencidas según tipo de factura

Detalle	2019		2020		2021		2022	
	Monto	Índice	Monto	Índice	Monto	Índice	Monto	Índice
Facturas con CAI	L5,323,772.32	100%	L3,682,535.47	36%	L1,164,269.39	15%	L3,115,667.64	28%
Facturas Proformas	L -	0%	L6,652,255.42	64%	L6,699,424.02	85%	L8,174,666.82	72%
Total, Cuentas por Cobrar morosas	L5,323,772.32	100%	L10,334,790.89	100%	L7,863,693.41	100%	L11,290,334.46	100%

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

La información presentada en la tabla muestra que, del total de los saldos vencidos para los periodos del 2020 al 2022, la morosidad de las facturas proformas es superior que la de facturas con CAI, a su vez indica que la mayor parte de los saldos vencidos para cada uno de los años detallados, carecen de un documento fiscal que respalde la prestación del servicio. Debido a que

la empresa únicamente realiza asientos contables por las operaciones comerciales con facturas CAI, la tabla también revela el porcentaje de las cuentas por cobrar que se encuentran contabilizadas y reflejadas en el estado de situación financiera, para el 2019 un 100%, para el 2020 un 36%, para el 2021 un 15% y para el 2022 un 28%.

De igual modo la morosidad en la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V., es distribuida o segmentada conforme a los días de antigüedad de su fecha de vencimiento al cierre de cada año, los rangos de segmentación son de 0 a 30 días, de 31 a 60 días, de 61 a 90 días y más de 90 días. Es necesario mencionar que, según Quispe (2023) en su artículo sobre riesgos de crédito: morosidad real y default, los créditos con más de 90 días vencidos son los que tienen menor probabilidad de ser recuperados; por lo cual la inmobiliaria debe evitar que su morosidad llegue a este nivel de retraso de pago o vencimiento.

Tabla 8. Segmentación anual de la morosidad de acuerdo con los días de vencimiento transcurridos

Antigüedad Días	Años			
	2019	2020	2021	2022
De 0 a 30 días	L1,947,571.41	L2,244,372.42	L2,673,087.39	L5,179,418.35
De 31 a 60 días	L1,392,810.66	L1,885,743.55	L894,879.37	L1,344,752.81
De 61 a 90 días	L435,210.86	L94,773.52	L47,705.63	L328,834.96
Más de 90 días	L1,548,179.39	L6,114,227.36	L4,248,021.02	L4,437,328.34
Total, mora	L5,323,772.32	L10,339,116.85	L7,863,693.41	L11,290,334.46

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

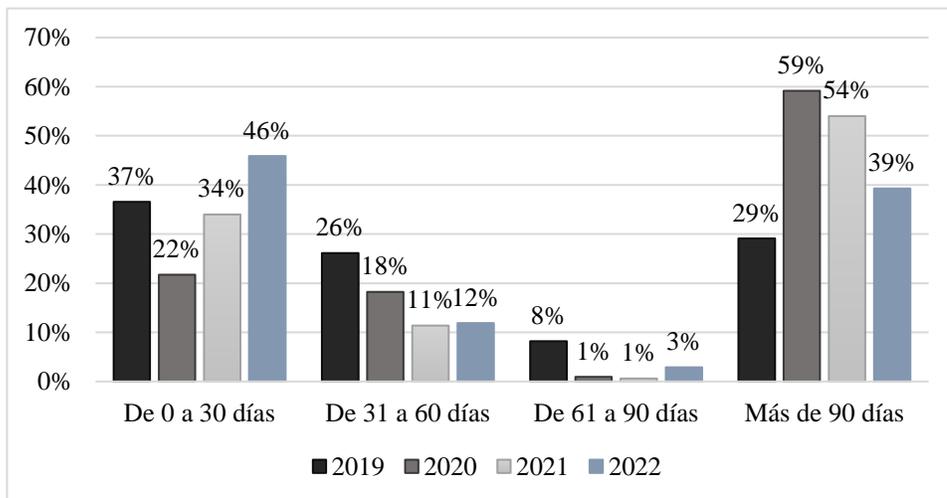


Figura 5. Segmentación anual de la morosidad de acuerdo con los días de vencimiento transcurridos

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

Considerando los datos de la tabla 8 y figura 5, el año 2022 es el que refleja una mayor morosidad dentro del rango de 30 días, el periodo 2020 es el que muestra una superior cantidad de saldos vencidos a 60 días y a más de 90 días en comparación a los otros periodos, el rango de 61 a 90 días es el que menos refleja mora durante los periodos de estudio. Dado a que el 46% de la morosidad al cierre del año 2022 tiene un atraso de 0 a 30 días, la inmobiliaria puede recuperar estos saldos con facilidad, evitando que se vuelvan incobrables con el tiempo.

También es importante mencionar que la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V., ha realizado descargos de saldos de sus cuentas por cobrar morosas de los periodos del 2019 al 2021, dicha acción se realizó en vista que los saldos vencidos no pudieron ser recuperados, es importante mencionar que esto genera una pérdida para la empresa y es de resaltar que la inmobiliaria no ha hecho descargo de las cuentas por cobrar de dudosa recuperación del año 2022, en vista que esta acción será ejecutada hasta finales del año 2023.

Tabla 9. Pérdida anual por cuentas incobrables

Detalle	2019	2020	2021
Pérdida anual por cuentas incobrables facturas CAI	L423,904.97	L853,082.37	L531,770.74
Pérdida anual por cuentas incobrables facturas proforma	L0.00	L2,119,138.30	L1,305,394.07
Total, pérdida por cuentas incobrables	L423,904.97	L2,972,220.67	L1,837,164.81

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

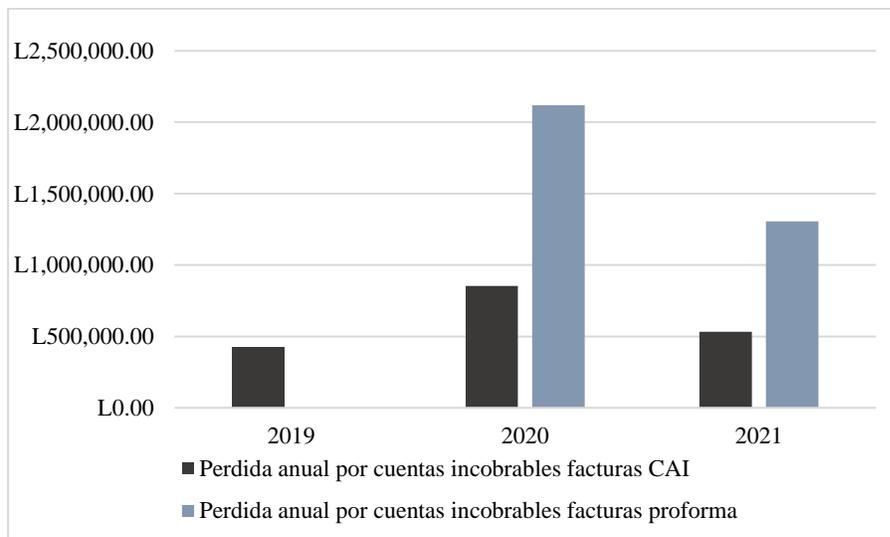


Figura 6. Pérdida anual por cuentas incobrables

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

La información reflejada en la tabla 9 y figura 6, evidencia que el año 2020 fue donde la inmobiliaria tuvo mayor pérdida por concepto de cuentas incobrables, para dicho año esta asciende a L853,082.37 según facturas CAI y L2,119,138.30 según facturas proforma , por otro lado, el año 2019 es el que menos muestra pérdidas por conceptos de saldos vencidos no recuperados, el monto para este año es de L423,904.97 según facturas CAI, es importante mencionar que a través de gestiones de cobro efectivas se mitiga el riesgo de que se pueda materializar pérdidas derivadas de la morosidad.

4.2.1.2. EVOLUCIÓN DE LA MOROSIDAD

El numeral que antecede puntualiza la morosidad general de las cuentas por cobrar por año, en este segmento se da a conocer la evolución de los saldos vencidos del periodo 2019-2022.

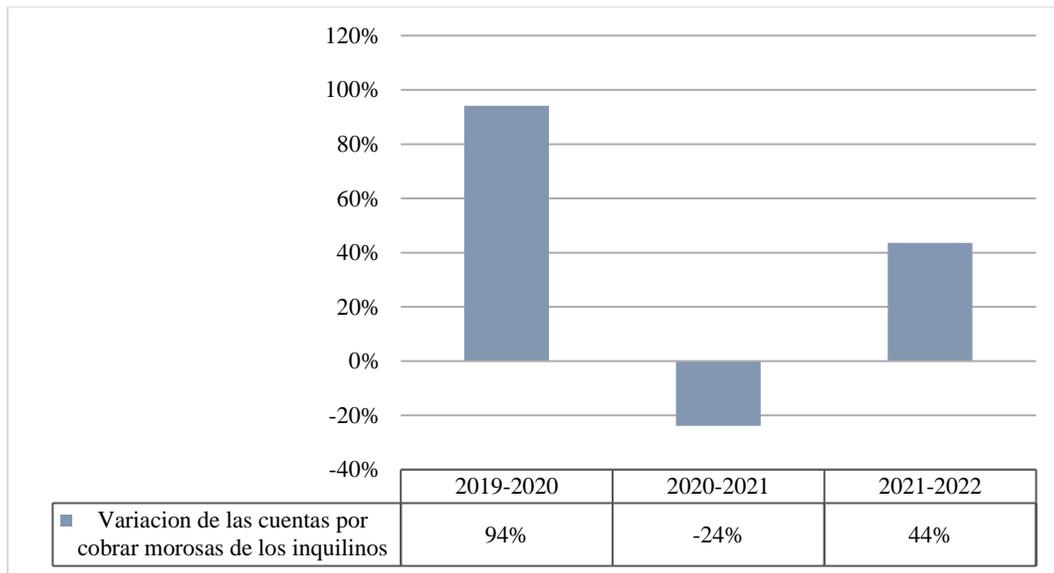


Figura 7. Variación anual global de las cuentas por cobrar morosas

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

En la figura anterior se observa la variación global de la morosidad de las cuentas por cobrar para los periodos analizados en este estudio, el mayor incremento del incumplimiento de pagos se produce en el año 2020, ya que el valor aumenta en un 94% en comparación con el año anterior, en términos monetarios el porcentaje es equivalente a L5,011,018.57, esta situación puede atribuirse a la Pandemia del COVID-19, ya que por esta emergencia sanitaria, el gobierno de la república de Honduras para este periodo, emitió Decretos Ejecutivos PCM-021-2020, PCM-022-2020, PCM-026-2020 y Decreto Legislativo No. 33-2020, en los cuales prohibía funcionamiento

de los negocios incluyendo centros comerciales, lo cual causo que los inquilinos para dicho periodo no pudieran operar con normalidad, y por ende tampoco captar recursos económicos para hacer frente a sus obligaciones. Para el año 2021 la morosidad disminuyó -24%, lo cual es equivalente a -L2,471,097.48, esta se puede atribuir a la reactivación económica del país post COVID-19. En el año 2022 los saldos vencidos aumentaron en un 44%, lo cual representa la cantidad de L3,426,641.05, debido que para este periodo los centros comerciales ya operaban con normalidad, el incremento de mora se pudo producir por los mecanismos y estrategias de cobro que utiliza la inmobiliaria.

Muñoz (2020), realizó un estudio en Ecuador, sobre la restructuración del proceso de crédito y cobranzas de una inmobiliaria, en este se detalla la variación de la morosidad de la empresa para los meses de marzo a junio del 2019; para el primer mes mencionado la mora era de \$20.308,41, la cual en abril tuvo un aumento de \$9.468.24, para mayo esta incremento \$ 6.127,12 y en junio presentó un crecimiento de \$11.417,1, esto llevo a que la empresa para el último mes en mención, tuviera una mora acumulada de \$47.320,87; la situación antes mencionada provocó que la entidad restructurará su proceso de cobranza, lo cual dio como resultado que la deuda descrita anteriormente disminuyera a julio del mismo año a \$23.806,47, para agosto los valores vencidos se redujeron a \$11.222,43 y para septiembre esta decreció a \$3.420,58.

4.2.1.3. SALDO E INDICE DE MOROSIDAD POR ZONA

En este apartado se analiza el saldo de índice de morosidad por zona, ya que es importante para la inmobiliaria conocer en que zonas se encuentran los centros comerciales con mayor nivel de saldos vencidos.

Tabla 10. Saldo e índice de morosidad por zona

Zona de Centro Comercial	2019		2020		2021		2022	
	Saldo Moroso	Índice	Saldo Moroso	Índice	Saldo Moroso	Índice	Saldo Moroso	Índice
Choluteca	L2,740,093.95	51%	L4,886,730.88	47%	L4,497,077.22	57%	L7,092,501.68	63%
Danlí	L467,913.66	9%	L759,917.80	7%	L360,468.19	5%	L469,765.69	4%
Juticalpa	L667,168.69	13%	L801,223.20	8%	L910,294.95	12%	L1,482,660.66	13%
La Ceiba	L463,468.13	9%	L771,162.91	7%	L356,002.32	5%	L502,967.00	4%
Santa Rosa de Copán	L832,293.29	16%	L2,743,416.17	27%	L1,515,394.84	19%	L1,467,585.87	13%
Siguatopeque	L152,834.60	3%	L372,339.93	4%	L224,455.89	3%	L274,853.56	2%
Total, general	L5,323,772.32	100%	L10,334,790.89	100%	L7,863,693.41	100%	L11,290,334.46	100%

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

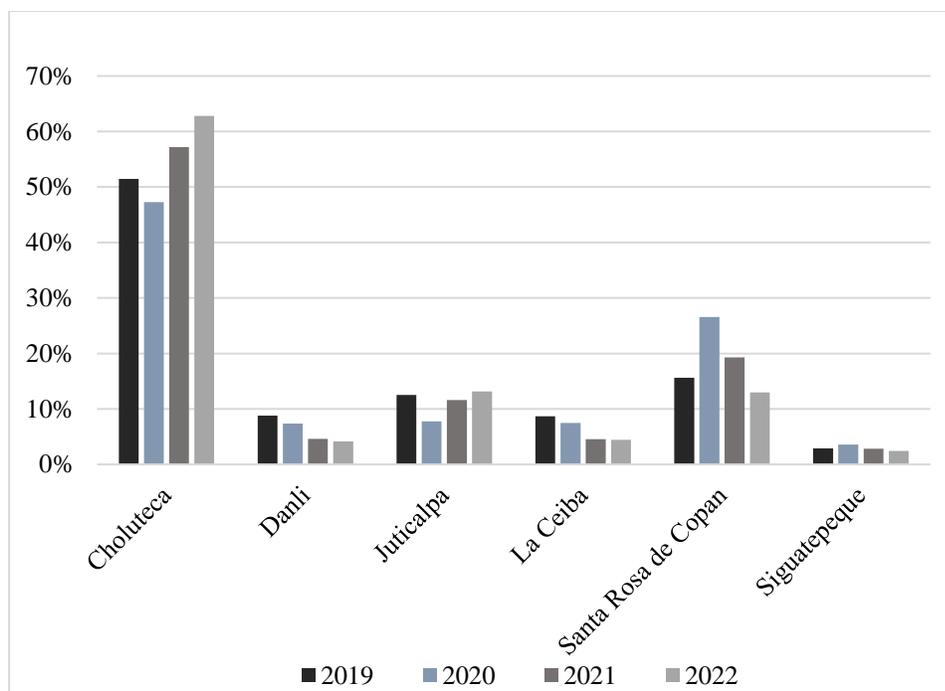


Figura 8. Índice de morosidad por centro comercial

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

El centro comercial con mayor morosidad para los años comprendidos del 2019 al 2022, es el ubicado en la zona de Choluteca, dado a que del total de mora de los años en análisis representa para el 2019 un 51%, para el 2020 un 47%, para el 2021 un 57% y para el 2022 un 63%, esto se puede derivar a que es el centro comercial más grande de toda la inmobiliaria, por ende es el que tiene el mayor número de inquilinos y mayor número de cuentas por cobrar, ya que la inmobiliaria al momento que emite la factura CAI o proforma considera el monto facturado como una cuenta por cobrar. De igual modo, es de resaltar que el centro comercial con menos morosidad es el ubicado en la zona de Siguatepeque, esto puede atribuirse a que es el centro comercial más pequeño de la inmobiliaria.

En función de lo planteado acerca de la segmentación de la morosidad por centro comercial o bien inmueble por zona, se observa que en el trabajo de Bustamante & Chanduví (2021), sobre estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la subgerencia de gestión inmobiliaria de la sociedad de beneficencia de Chiclayo para el periodo 2019, los investigadores también segmentan los saldos vencidos de la entidad para dicho periodo, los cuales ascendían a S/ 1,108,540.30, tal y como se muestra en la siguiente figura.

Tabla 11. Cuadro de cuentas por cobrar de inquilinos al 31 de diciembre del 2019

Inmuebles	2019
Bienes Urbanos	363,061.30
Edificio Piedra	144,704.30
Edificio Dos de Mayo	159,770.00
Galerías La Plazuela	441,005.00
Total	S/ 1,108,540.30

Fuente: “Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la sub gerencia de gestión inmobiliaria de la sociedad de beneficencia de Chiclayo, 2019” por (Bustamante J. & Chanduví R., 2021).

También es importante describir el rubro de los clientes que conforman la morosidad de cada centro comercial por zona, de esta manera la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V. puede conocer y analizar el riesgo de incumplimiento de pago de sus arrendatarios, para ello a continuación se muestra la estratificación de los saldos vencidos por cada centro comercial de la inmobiliaria, iniciando con el de la zona de Choluteca.

Tabla 12. Estratificación de los saldos de morosidad de la zona Choluteca

Centro Comercial Choluteca	2019	2020	Año 2021	Año 2022
Alimentos	L1,009,171.83	L1,870,667.22	L1,219,974.58	L1,773,623.64
Área financiera	L103,050.37	L657,368.61	L71,965.89	L39,431.43
Barbería y salón de belleza	L67,082.93	L115,406.91	L115,059.50	L338,601.31
Cine	L0.00	L207,575.37	L356,248.28	L624,860.58
Farmacias y salud	L114,829.06	L194,136.24	L62,684.39	L97,733.73
Joyería	L0.00	L0.00	L80,000.00	L80,000.00
Tecnología	L476,390.72	L457,349.29	L244,708.86	L161,769.21
Transporte	L515,248.53	L729,094.85	L815,150.33	L830,642.34
Tiendas por departamentos	L454,320.51	L655,132.39	L1,531,285.39	L3,145,839.44
Total, general	L2,740,093.95	L4,886,730.88	L4,497,077.22	L7,092,501.68

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

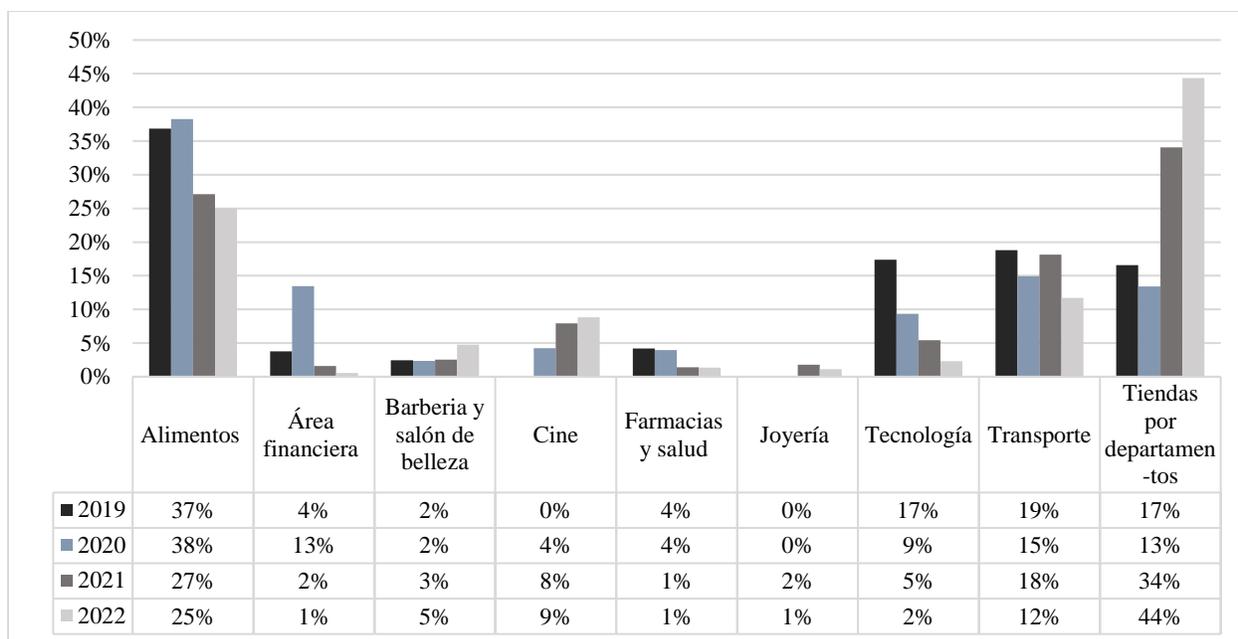


Figura 9. Estratificación del índice de morosidad de la zona Choluteca

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

La tabla 12 y figura 9, muestran que los inquilinos que presentan mayor morosidad para periodos 2019 y 2020 en el centro comercial de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V. ubicado en la zona de Choluteca, son los que se dedican al rubro de los alimentos, mientras que para los años 2021 y 2022 son las tiendas por departamento las que muestran mayores saldos vencidos, por lo antes mencionado se puede decir, que las acciones de cobro que la empresa realiza a este tipo de inquilinos deben de ser más persuasivas y en caso de agotar esta instancia, proceder con el cobro vía judicial. También se puede apreciar que el rubro de los inquilinos con menos morosidad es el de la joyería, ya que el índice de morosidad que este refleja en los años 2021 y 2022 es significativamente bajo en comparación con los demás arrendatarios morosos.

A continuación, se detalla el rubro de los arrendatarios que se encuentran morosos en el centro comercial de la zona de Danlí de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V.

Tabla 13. Estratificación de los saldos de morosidad de la zona Danlí

Centro Comercial Danlí	2019	2020	Año 2021	Año 2022
Alimentos	L293,338.68	L548,448.69	L208,582.22	L286,431.54
Área Financiera	L95,514.82	L12,549.60	L0.00	L17,866.80
Barbería y salón de belleza	L21,576.08	L32,037.74	L17,227.21	L16,765.55

Continuación de la tabla Estratificación de los saldos de morosidad de la zona Danlí

Centro Comercial Danlí	2019	2020	Año 2021	Año 2022
Farmacias y salud	L19,589.16	L81,656.28	L41,163.04	L32,449.22
Tecnología	L16,467.70	L28,575.70	L9,199.57	L9,299.57
Transporte	L1,200.00	L6,219.56	L0.00	L0.00
Tiendas por departamentos	L20,227.22	L50,430.23	L84,296.15	L106,953.01
Total, general	L467,913.66	L759,917.80	L360,468.19	L469,765.69

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

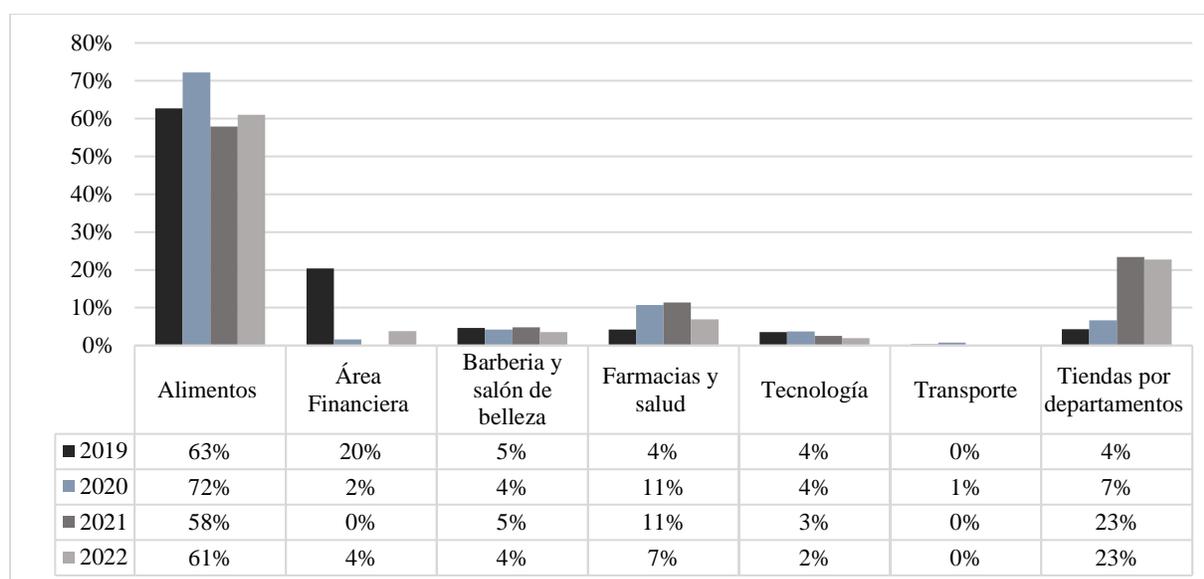


Figura 10. Estratificación del índice de morosidad de la zona Danlí

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

La tabla y figura anterior muestran el rubro de los arrendatarios morosos del centro comercial ubicado en la zona de Danlí de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V. durante los periodos del 2019 al 2022, para los años mencionados, la mora se centra en los inquilinos cuyo giro comercial son los alimentos, ya que, para cada año, los saldos vencidos de estos, representan más del 50% del total de la mora, esto puede derivarse de la frecuencia con la que la inmobiliaria realiza acciones de cobro persuasivo a este tipo de arrendatarios. Asimismo, es de resaltar que los inquilinos dedicados al rubro de transporte solo reflejan mora para el año 2021, y el índice de esta es significativamente bajo.

En concordancia con el desglose del rubro de los inquilinos que conforman la morosidad de cada centro comercial por zona, a continuación, se detalla la estratificación de la mora para el

inmueble ubicado en Juticalpa.

Tabla 14. Estratificación de los saldos de morosidad de la zona Juticalpa

Centro Comercial Juticalpa	2019	2020	Año 2021	Año 2022
Alimentos	L174,559.88	L395,997.33	L265,704.46	L437,745.16
Área financiera	L78,783.02	L190,489.53	L33,875.59	L56,476.36
Barbería y salón de belleza	L0.00	L0.00		L2,827.73
Cine	L0.00	L52,113.35	L176,956.95	L315,933.73
Farmacias y salud	L26,515.57	L88,455.78	L22,919.17	L12,998.38
Tecnología	L345,165.19	L68,249.33	L109,091.55	L207,668.66
Transporte	L1,200.00	L5,917.89	L0.00	L0.00
Tiendas por departamentos	L40,945.03	L0.00	L301,747.23	L449,010.64
Total, general	L667,168.69	L801,223.20	L910,294.95	L1,482,660.66

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

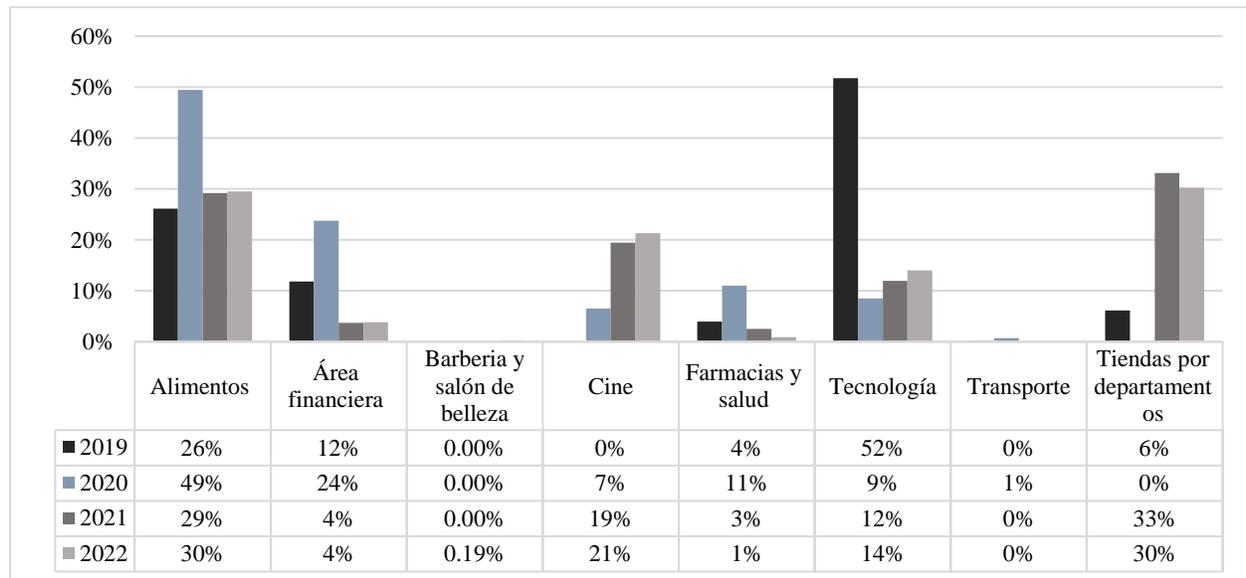


Figura 11. Estratificación del índice de morosidad de la zona Juticalpa

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

De conformidad con la tabla y figura anterior, los arrendatarios del centro comercial de la zona de Juticalpa que se dedican al rubro de tecnología son los que tienen mayor índice de morosidad para el año 2019, mientras que para el periodo 2020 los inquilinos cuyo giro comercial son los alimentos presentan mayor deuda, esto podría derivarse a que estas empresas se vieron significativamente afectadas por la pandemia del COVID-19. De igual modo las tiendas por departamento para el periodo 2021 son los que tienen mayor nivel de mora. Asimismo, es de

mencionar que los inquilinos que se dedican a prestar servicios de transporte, barbería y salón de belleza, son los que tienen menor niveles de morosidad durante los periodos de estudio.

A continuación, se detalla la mora por rubro de los arrendatarios del centro comercial de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V. ubicado en La Ceiba.

Tabla 15. Estratificación de los saldos de morosidad de la zona La Ceiba

Centro Comercial La Ceiba	2019	2020	Año 2021	Año 2022
Alimentos	L197,050.56	L220,092.35	L72,256.63	L186,004.83
Área financiera	L111,316.59	L178,545.20	L74,972.64	L105,862.40
Barberia y salón de belleza	L18,568.67	L106,167.43	L0.00	L3,138.74
Farmacias y salud	L48,279.42	L84,862.61	L103,509.96	L86,214.40
Joyería	L600.00	L3,859.98	L0.00	L0.00
Tecnología	L57,790.39	L51,929.43	L26,080.73	L41,888.61
Transporte	L2,642.62	L0.00	L0.00	L0.00
Tiendas por departamentos	L27,219.88	L125,705.91	L79,182.36	L79,858.02
Total, general	L463,468.13	L771,162.91	L356,002.32	L502,967.00

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

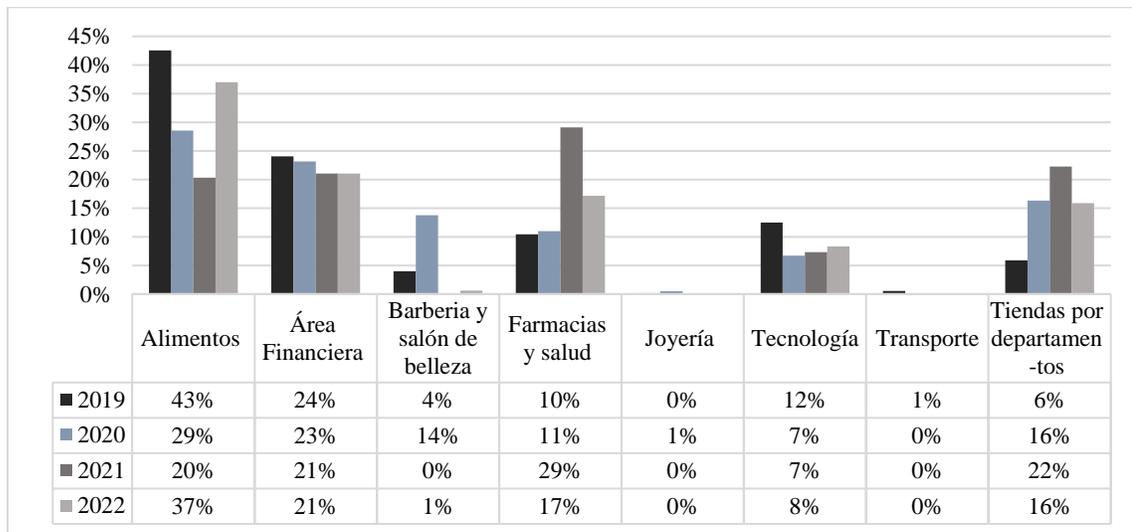


Figura 12. Estratificación del índice de morosidad de la zona La Ceiba

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

La información de la tabla 15 y figura 12, muestran los saldos y nivel de morosidad del centro comercial de la de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V. ubicado en la zona La Ceiba, se puede observar que para los años 2019, 2020 y 2022, los inquilinos dedicados al rubro de los

alimentos son los que tienen mayor índice de morosidad, para el periodo 2021 los arrendatarios que tienen mayor nivel de incumplimiento de pago son los que su giro comercial es la farmacia y salud. Por otro lado, los inquilinos dedicados al área financiera presentan un índice de morosidad mayor al 20% para cada uno de los años que abarca este estudio, esta situación podría derivarse a problemas de liquidez en estas empresas. De igual modo, los arrendatarios menos morosos durante los años de análisis son los dedicados al rubro de transporte y joyería.

A continuación, se muestra el rubro de los arrendatarios que se encuentran morosos en el centro comercial de la zona de Santa Rosa de Copán.

Tabla 16. Estratificación de los saldos de morosidad de la zona Santa Rosa de Copán

Centro Comercial Choluteca	2019	2020	2021	2022
Alimentos	L277,239.07	L761,018.51	L271,021.67	L488,396.86
Área financiera	L97,661.09	L200,137.34	L14,140.93	L11,310.92
Barbería y salón de belleza	L21,080.75	L34,150.76	L12,013.61	L10,089.13
Cine	L384,488.74	L1,450,312.86	L1,090,152.89	L767,271.55
Farmacias y salud	L7,940.23		L5,096.83	L0.00
Joyería	L200.00	L18,889.93	L0.00	L0.00
Tecnología	L43,683.41	L190,282.64	L51,440.65	L49,854.76
Transporte	L0.00	L0.00	L100.00	L0.00
Tiendas por departamentos	L0.00	L88,624.15	L71,428.26	L140,662.65
Total, general	L832,293.29	L2,743,416.17	L1,515,394.84	L1,467,585.87

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

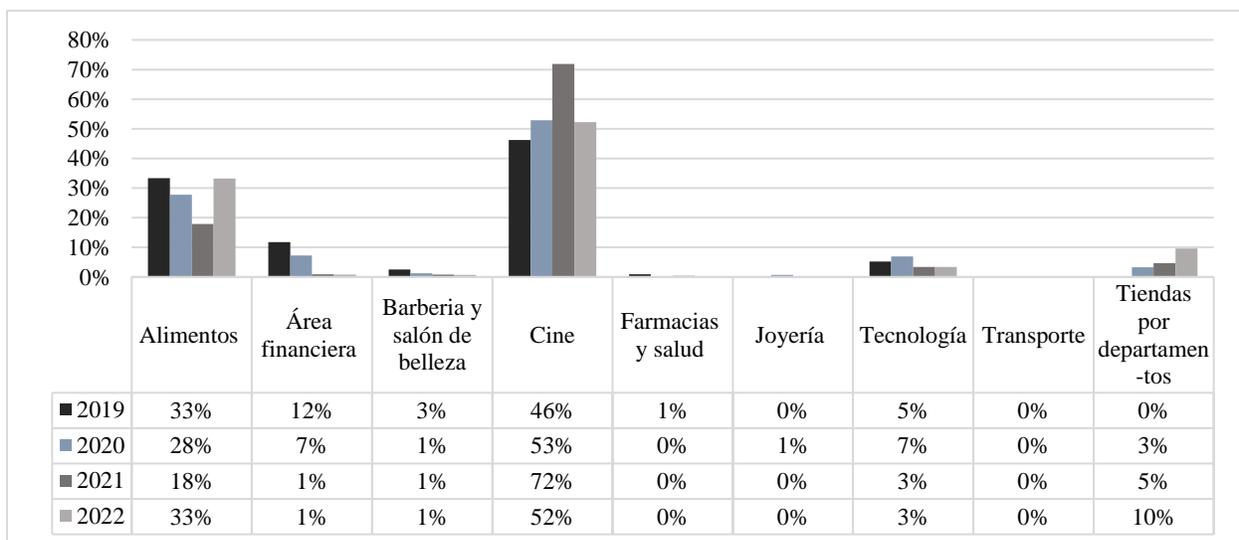


Figura 13. Estratificación del índice de morosidad de la zona Santa Rosa de Copán

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

La tabla 16 y figura 13 dan a conocer, el rubro de los arrendatarios morosos del centro comercial ubicado en la zona de Santa Rosa de Copán de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V. durante los periodos del 2019 al 2022, en estas se muestra que para estos periodos, la mora se centra en los inquilinos cuyo rubro son los cine, ya que cuentan con montos significativos de saldos vencidos durante los periodos en análisis, esto puede atribuirse a las estrategias de cobro que se han utilizado para recuperar estos saldos. Los arrendatarios con menor nivel de morosidad en los años de estudio son los que prestan servicios de joyería, transporte y farmacia y salud.

Finalizando con la descripción de los rubros de los arrendatarios morosos de los centros comerciales de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V. a continuación se describe la integración para el inmueble ubicado en Siguatepeque.

Tabla 17. Estratificación de los saldos de morosidad de la zona Siguatepeque

Centro Comercial Choluteca	2019	2020	Año 2021	Año 2022
Alimentos	L18,769.36	L225,820.49	L191,090.72	L237,547.79
Área Financiera	L22,863.50	L107,429.74	L0.00	L0.00
Barberia y salón de belleza	L0.00	L0.00	L0.00	L2,398.74
Farmacias y salud		L318.47	L300.00	L0.00
Joyería		L16,009.27	L0.00	L1,030.34
Tecnología	L0.00	L22,761.95	L32,134.83	L31,244.17
Tiendas por departamentos	L111,201.74	L0.00	L930.34	L2,632.52
Total, general	L152,834.60	L372,339.93	L224,455.89	L274,853.56

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

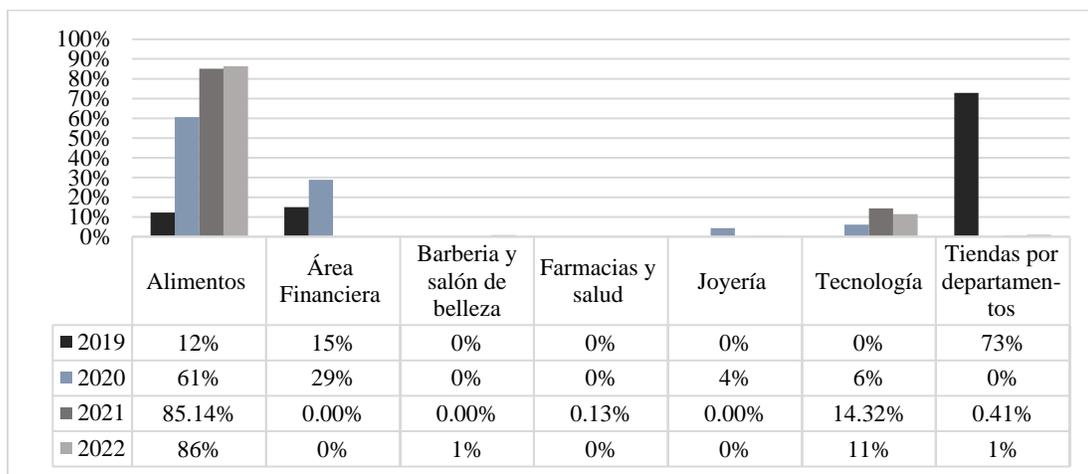


Figura 14. Estratificación del índice de morosidad de la zona Siguatepeque

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

La tabla y figura anterior muestran el rubro de los arrendatarios morosos del centro comercial ubicado en la zona de Siguatepeque de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V., durante el periodo 2019 el rubro con más morosidad es el de tiendas por departamentos, sin embargo para los años 2020, 2021 y 2022 el rubro con más morosidad es el de alimentos, los saldos vencidos de los arrendatarios dedicados a este giro comercial señalan un comportamiento ascendente, esto podría derivarse de un cobro pasivo por parte de la inmobiliaria, ya que paso de tener un nivel de morosidad del 12% en el 2019 a un 86% en el año 2022. Cabe mencionar que el arrendatario con menor índice de morosidad para los años de estudio, es el dedicado al rubro de farmacia y salud.

4.2.2. ANÁLISIS DE LA UTILIDAD

Del otorgamiento de crédito que utilizan las empresas para incrementar sus ventas, nacen las cuentas cobrar, las cuales al convertirse en mora pueden repercutir negativamente en la utilidad empresarial. Por lo antes mencionado este segmento muestra el efecto de la morosidad de las cuentas por cobrar en las utilidades de los periodos del 2019 al 2022 de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V.

4.2.2.1. INCIDENCIA DE LA MOROSIDAD EN LAS UTILIDADES REPORTADAS EN EL ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

El gasto por la provisión de cuentas incobrables que la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V ha registrado en su estado de pérdidas y ganancias de los periodos 2019 al 2022 ha incidido en las utilidades de la empresa, ya que estas al considerarse como gasto disminuyen las ganancias de la entidad para cada periodo. Es importante mencionar que el gasto por provisión la inmobiliaria lo realiza para aquellas cuentas por cobrar morosas que no han sido recuperadas mediante acciones de cobro y que debido a ello se vuelven de dudosa recuperación.

Tabla 18. Índice de gasto por provisión de cuentas incobrables en relación con las utilidades antes de impuesto

Descripción	2019	2020	2021	2022
Utilidad o pérdida antes de impuesto	L10,397,069.94	-L12,391,597.46	L10,682,790.47	L16,783,317.59
Gasto por provisión de cuentas incobrables	L774,082.32	L965,753.10	L663,629.52	L1,771,185.24
Índice de gasto por provisión de cuentas incobrables en relación con las utilidades o pérdidas antes de impuesto	7.45%	-7.79%	6.21%	10.55%

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

La tabla anterior da a conocer el porcentaje que representa el gasto por provisión de las cuentas incobrables en relación con la utilidad y pérdida antes de impuesto, siendo el 2022 el año con mayor gasto por el concepto antes mencionado, este índice también indica la variación que tendría la utilidad y pérdida antes de impuesto sino se hiciese el gasto por dicha provisión, esto quiere decir que para el 2019 está incrementaría en un 7.45%, para el 2021 aumentaría en un 6.21% y para el 2022 el incremento sería de 10.55%, mientras que la pérdida para el 2020 disminuiría en un -7.79%, de igual modo si las utilidades y pérdidas antes de impuesto no se vieran afectas por el gasto de dicha provisión, la utilidad o pérdida neta (utilidad o pérdida después de impuesto) tendría un cambio, el cual se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 19. Variación de la utilidad neta sin gastos por provisión de cuentas incobrables

Descripción	2019	2020	2021	2022
Utilidad o pérdida neta en estado de resultado	L6,414,907.71	-L18,100,849.21	L7,242,514.28	L11,397,496.58
Utilidad o pérdida neta sin gasto por provisión de cuentas incobrables	L6,956,967.41	-L17,134,263.86	L7,706,759.45	L12,637,544.21
Variación de la utilidad o pérdida después de impuesto sin gasto por provisión de cuentas incobrables	8.45%	-5.34%	6.41%	10.88%

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

Según lo detallado en la tabla 19, se puede observar que la utilidad neta para el 2019 incrementaría en 8.45%, para el 2021 en 6.41% y para el 2022 en 10.88%, para los años antes descritos la empresa tuvo carga tributaria de impuesto sobre la renta y aportación solidaria, ya que el impuesto por activo neto para estos periodos resulto menor que al impuesto sobre la renta, y la ley del impuesto al activo neto establece que ante dicha situación se entiende por cumplida la obligación del impuesto que rige dicha normativa legal. Para el año 2020 la pérdida hubiera disminuido en un -5.34%.

Es de resaltar que, según el estado de pérdidas y ganancias de la empresa, para el año 2020 no se reportan utilidades y la única carga fiscal impositiva que pagó fue del impuesto al activo neto, esta representa el 31.54% de la pérdida neta; el contenido legal de dicho impuesto, tipifica que los contribuyentes que un periodo sufrieren pérdidas por caso fortuito o fuerza mayor, no están obligadas a pagar dicho impuesto siempre y cuando la pérdida este certificada por una firma auditoria (Secretaria de Estado en el Despacho de Finanzas, 2017, p.5).

4.2.2.2. REPERCUSSIONES EN LAS UTILIDADES POR LA ESTRATEGIA

ADMINISTRATIVA EN LA EMISION DE FACTURAS PROFORMA

En este apartado se detalla la variación que tendrían las utilidades para los periodos del 2020 al 2022 si la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V. hubiese registrado como ingresos por servicios prestados, las cuentas por cobrar según facturas proforma, ya que, en el estado de pérdidas y ganancias correspondientes a los periodos de estudio, solo refleja como ingreso las transacciones comerciales por las cuales se emitió factura CAI. Cabe resaltar que para este análisis no se considera el año 2019, en vista que la estrategia administrativa de emitir facturas proformas inició desde en el periodo 2020, por lo cual es desde donde inicia el incumplimiento de lo que preceptúa el Código Tributario (Decreto No. 170-2016) en sus artículos 63 numerales 1) y 2), 64 numeral 2) y 65, como también lo que establece el artículo 1 de la Ley del Impuesto Sobre Renta Decreto No.25 y el artículo 10 de la Ley Sobre Normas de Contabilidad y de Auditoria contenida en el Decreto No. 189-2004, de igual modo, lo que estipula los artículos 9 y 14 numeral 2) del Acuerdo No. 481-2017, contenido del Reglamento del Régimen de Facturación, Otros Documentos Fiscales y Registro Fiscal de Imprentas.

Tabla 20. Variación de la utilidad o pérdida antes de impuesto por la repercusión de la estrategia administrativa en la emisión de facturas proformas

Descripción	2020	2021	2022
Variación de la utilidad o pérdida antes de impuesto por la repercusión de la estrategia administrativas en la emisión de facturas proformas	-55%	62%	53%

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

En la tabla anterior se detalla la variación de la utilidad o pérdida antes de impuesto por la repercusión de la estrategia administrativa en la emisión de facturas proformas para los periodos del 2020 al 2022, se muestra que para el 2020 la pérdida desmayaría en un -55%, esto debido a que se considera como ingreso por ventas las facturas proformas, de igual manera se muestra que para el 2021 la utilidad incrementaría en un 62% y en el 2022 el aumento seria por 53%, lo anterior señala un impacto positivo en los resultados de los años mencionados.

Tabla 21. Variación de la utilidad o pérdida neta por la repercusión de la estrategia administrativa en la emisión de factura proformas

Descripción	2020	2021	2022
Variación de la utilidad o pérdida por la repercusión de la estrategia administrativa en la emisión de facturas proformas	-69%	64%	51%

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

En la tabla 21 se detalla la variación de la utilidad o pérdida neta por la repercusión de la estrategia administrativa en la emisión de facturas proformas, así como el análisis de la tabla 18, estos resultados muestran una variación positiva para los periodos en estudio, ya que para el 2020 la pérdida disminuye en -69%, es de resaltar que para dicho año no se consideró el pago del impuesto al activo neto, ya que como se mencionó en el numeral 4.2.2.1, las empresas no están obligadas a pagar dicho impuesto cuando tienen pérdidas y la misma es certificada por una firma auditoria, para el 2021 las utilidades aumentan en un 64% y para el 2022 el incremento es de un 51%, este comportamiento es debido a que se consideró como ingreso los valores que se reflejan en facturas proformas, cabe mencionar que se recalculo el impuesto sobre la renta e impuesto de aportación solidaria, de conformidad a la nueva renta gravable.

4.2.3. ANÁLISIS DE RATIOS DE LIQUIDEZ

Los ratios de liquidez abarcan “el conjunto de recursos líquidos (o potencialmente líquidos) disponibles y accesibles para afrontar los pagos y deudas más inmediatas”(Sánchez, 2022), por lo cual en esta sección se calcula y analiza el ratio de liquidez, ratio de prueba acida y ratio de prueba defensiva de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V. para los periodos comprendidos del 2019 al 2022. Para el cálculo de los ratios antes mencionado se utilizó la información de activos y pasivos corrientes que refleja el estado de situación financiera más las facturas proformas que se detallan en el reporte de morosidad.

4.2.3.1. RATIO DE LIQUIDEZ CORRIENTE

La razón de liquidez corriente “es uno de los ratios de liquidez. Se puede interpretar como el número de veces que el activo corriente de una empresa puede cubrir su pasivo corriente” (Westreicher, 2020). El análisis de Sánchez (2022), sobre el ratio de liquidez corriente, menciona que lo recomendable es que el resultado del cálculo de dicho ratio sea mayor a 1, ya que si es

menor a dicho valor la empresa puede enfrentarse a riesgos de impagos, y si es igual a 1 la entidad no podrá hacer frente a un gasto imprevisto. La fórmula para calcular el ratio de liquidez corriente es: $\text{ratio de liquidez corriente} = \text{activos corrientes} / \text{pasivos corrientes}$.

A continuación, se muestra el ratio de liquidez corriente de la inmobiliaria Santafé S. A. de C. V. para los periodos comprendidos del 2019 al 2022.

Tabla 22. Ratio de liquidez corriente

Años	Valor Activo Corriente	Valor Pasivo Corriente	Fórmula	Liquidez Corriente
2019	L45,158,456.31	L159,069,391.54	Activos corrientes / Pasivos corrientes	0.28
2020	L58,645,824.85	L69,838,697.14		0.84
2021	L57,326,476.62	L58,180,084.63		0.99
2022	L100,801,889.45	L90,975,364.24		1.11

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

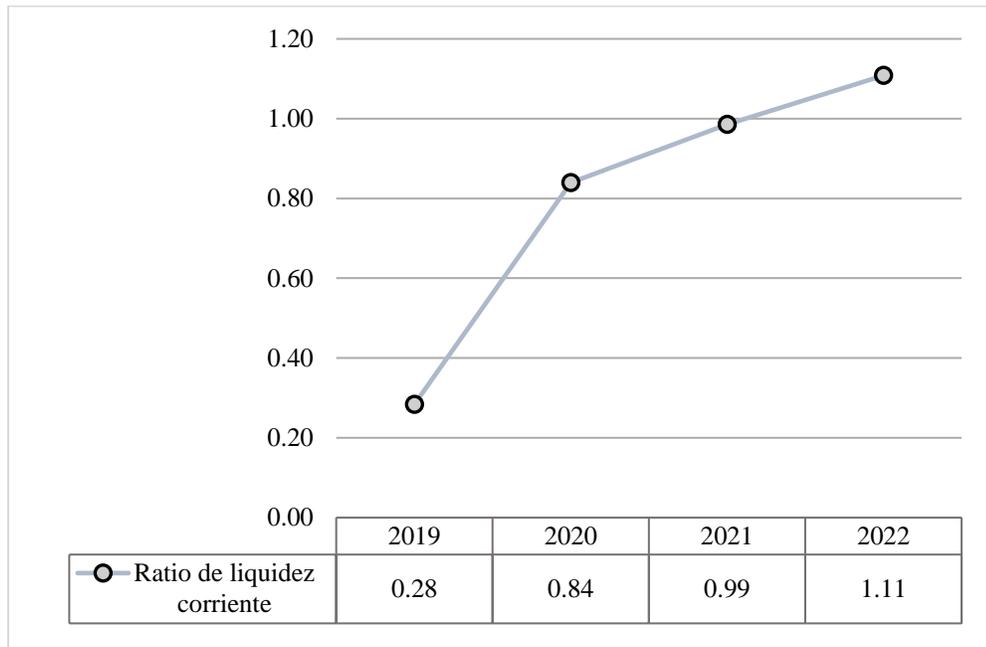


Figura 15. Ratio de liquidez corriente

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

La tabla y gráfica anterior muestran que el comportamiento del ratio de liquidez corriente ha sido al alza, ya que el 2019 solo se contaba con L0.28 por cada lempira adeudado, para el 2020 con L 0.84, para el 2021 con L 0.99 y para el 2022 con L1.11; dentro de los periodos descritos se

muestra que en el año 2019 la empresa no contaba con una liquidez sana, pero este ratio refleja una mejoría a lo largo de los años, es de resaltar que para el año 2022 se muestra excedente de L0.11 el cual se puede destinar para cubrir gastos imprevistos, dando como resultado una capacidad de L 1.11 por cada L1.00 de deuda; es de mencionar que el comportamiento al alza de este ratio, puede derivarse de la apertura de la segunda etapa del centro comercial ubicado en Choluteca, ya que dicha situación incrementa los valores de caja y bancos y cuentas por cobrar de la empresa.

En concordancia con el ratio descrito en este numeral, un estudio realizado por Jiménez & Contreras (2022), acerca de La morosidad de las cuentas por cobrar en una compañía de servicios-transporte y su incidencia en la liquidez durante el periodo 2019-2021 del cantón Daule, describe que la empresa tiene un ratio de liquidez para el año 2019 de \$6,77, para el 2020 este ascendido a \$18,64 y para el año 2021 este incremento a \$14,96, pero es de mencionar que los pasivos corrientes de esta empresa son significativamente menor que sus activos, lo cual quiere decir que el financiamiento de sus operaciones es a través del capital propio (patrimonio).

4.2.3.2. RATIO DE PRUEBA ÁCIDA

Este ratio es similar al mencionada en el numeral anterior, pero en este los activos menos líquidos, como inventarios, no se considera en el activo circulante, (Herrera & Betancourt, 2016). El análisis realizado por González (2014) , acerca de este ratio, describe este se considera razonable, cuando su resultado se encuentra entre 0.8 y 1.00. La fórmula para calcular el ratio de prueba acida es: $\text{ratio de prueba acida} = \frac{\text{activo corriente} - \text{activo difícil de convertir en efectivo}}{\text{pasivo corriente}}$.

A continuación, se muestra el ratio de prueba acida de la inmobiliaria Santafé S. A. de C. V. para los periodos comprendidos del 2019 al 2022.

Tabla 23. Ratio de prueba ácida

Años	Valor Activo Corriente	Activo difícil de convertir en efectivo	Valor Pasivo Corriente	Fórmula	Liquidez Corriente
2019	L45,158,456.31	L4,029,140.02	L159,069,391.54	Activo corriente - Activo difícil de convertir en efectivo/ Pasivo corriente	0.26
2020	L58,645,824.85	L3,801,886.68	L69,838,697.14		0.79
2021	L57,326,476.62	L2,898,402.76	L58,180,084.63		0.94
2022	L100,801,889.45	L3,744,032.77	L90,975,364.24		1.07

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

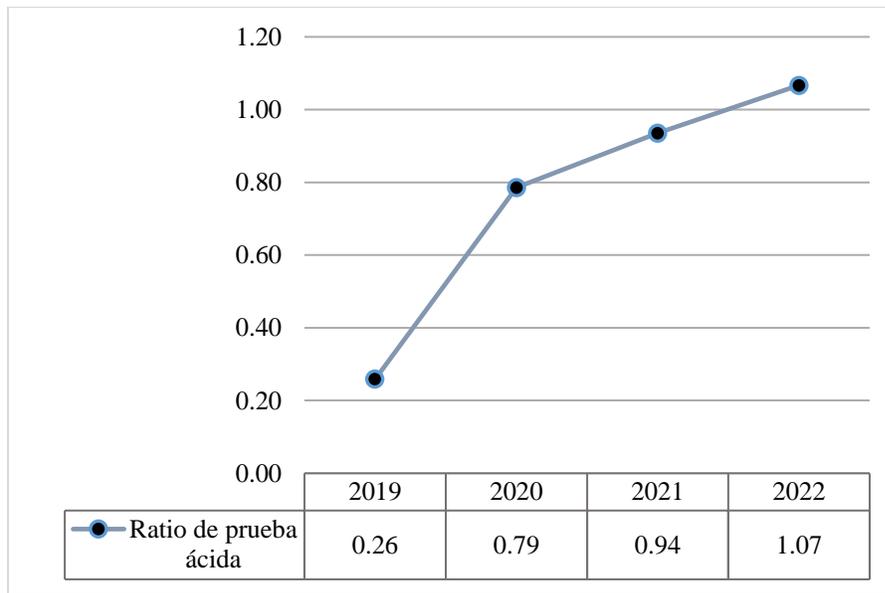


Figura 16. Ratio de prueba ácida

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

La tabla y figura anterior detallan el nivel de liquidez de la inmobiliaria Santafé S.A. de C.V. en relación con los activos que pueden convertirse en efectivo de una manera más inmediata, lo cual hace que los resultados de este sean menores que los del ratio del numeral 4.2.3.1, denominado ratio de liquidez corriente. Así mismo cabe resaltar que para el cálculo de la prueba ácida se toman en consideración la cuenta de caja y bancos, depósitos a plazo fijo y las cuentas por cobrar, dando como resultado que la liquidez ácida es de 0.26 para el año 2019, para el periodo 2020 es de 0.79, para el año 2021 es de 0.94 y para el periodo 2022 es de 1.07, lo anterior señala

que la inmobiliaria cuenta con una liquidez más inmediata para los años 2021 y 2022.

4.2.3.3. ANÁLISIS DE RATIO DE PRUEBA DEFENSIVA

Este ratio “muestra la relación entre las cuentas más liquidas del activo corriente, como son efectivo y equivalentes de efectivo y las inversiones disponibles para la venta, con el pasivo corriente”(Andrade, 2017). La fórmula para calcular el ratio de prueba defensiva es: efectivo / pasivo corriente

A continuación, se muestra el ratio de prueba defensiva de la inmobiliaria Santafé S. A. de C. V. para los periodos comprendidos del 2019 al 2022.

Tabla 24. Ratio de prueba defensiva

Años	Valor Efectivo	Valor Pasivo Corriente	Fórmula	Liquidez Corriente
2019	L3,906,271.66	L159,069,391.54	Efectivo/Pasivo Corriente	0.02
2020	L15,301,043.51	L69,838,697.14		0.22
2021	L23,696,055.51	L58,180,084.63		0.41
2022	L33,904,613.73	L90,975,364.24		0.37

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

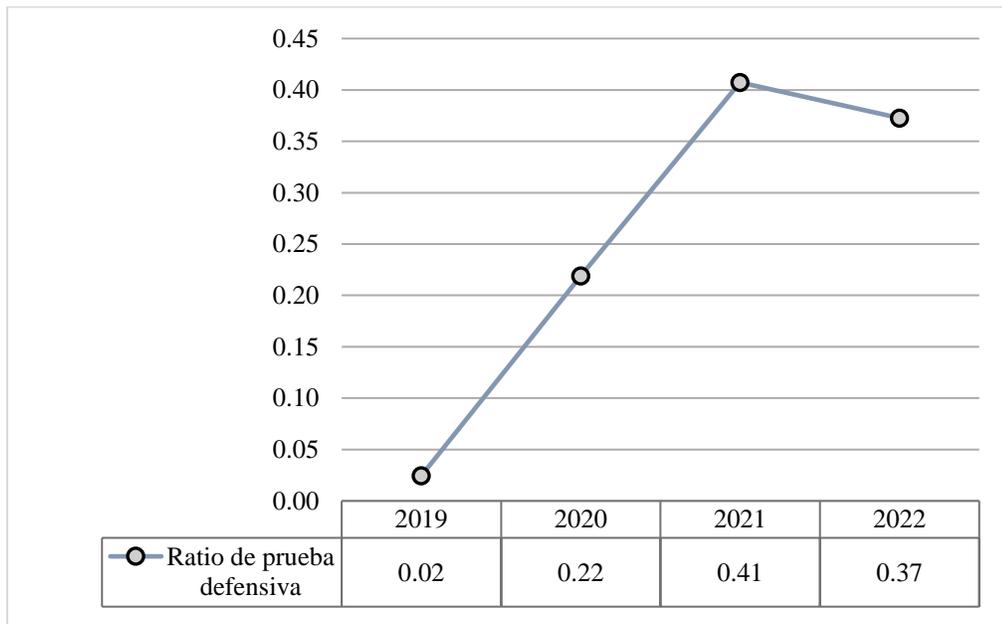


Figura 17. Ratio de prueba defensiva

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

Los resultados reflejados en la tabla y figura anterior dan a conocer el nivel de liquidez de la inmobiliaria Santafé S.A. de C.V. en relación con las cuentas más líquidas del activo corriente (caja y bancos, depósitos a plazo fijo) ya que las mismas reflejan el efectivo más inmediato que posee la inmobiliaria para afrontar sus obligaciones a corto plazo. Los resultados de los cálculos realizados muestran que para el 2019 la inmobiliaria cuenta con un ratio de prueba defensiva de 0.02, para el 2020 este asciende a 0.22, para el 2021 este incrementa a 0.41 y 2022 decrecienta a 0.37, por lo que se deduce que, dentro de los periodos analizados, ningún año la inmobiliaria cuenta con activos mayormente líquidos para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.

4.2.4. ANÁLISIS DE RATIO DE CUENTAS POR COBRAR

Este fragmento detalla el periodo promedio de cobro de las cuentas por cobrar de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V. para los periodos del 2019 al 2022; este indicador está ligado con la cobranza de la empresa, ya que “mide, en promedio, cuánto tiempo tarda una empresa en cobrar a sus clientes” (Holded, 2021).

4.2.4.1. RATIO PERIODO PROMERDIO DE COBRO

La aplicación del ratio periodo promedio de cobro a este estudio, es para conocer los días que se tarda la inmobiliaria en recuperar los saldos vencidos derivados de los alquileres y servicios que presta, cabe mencionar que el contrato de arrendamiento que celebra la inmobiliaria con cada uno de sus inquilinos, en su numeral 5.3 denominado forma de pago, establece que el arrendatario pagará a la arrendadora por medio de cuotas mensuales anticipadas, continuas e ininterrumpidamente cada una, en los primeros diez (10) días de cada uno de los meses comprendidos dentro del plazo o prorroga, sin necesidad de cobro o requerimiento, por ejemplo, el arrendamiento de enero lo deben cancelar a más tardar el 10 enero. La fórmula para calcular el periodo promedio de cobro es: $\text{periodo promedio de cobro} = (\text{cuentas por cobrar}/\text{ventas}) * 360$.

Para el cálculo de este ratio en este estudio, la variable de cuentas por cobrar está integrada por las cuentas por cobrar según facturas proforma y las cuentas por cobrar según facturas CAI, mientras que la variable ventas la componen los ingresos por servicios que detalla el estado de pérdidas y ganancias más el saldo de cuentas por cobrar según facturas proforma.

A continuación, se muestra el periodo promedio de cobro de la inmobiliaria Santafé S. A. de C. V. para los periodos comprendidos del 2019 al 2022.

Tabla 25. Periodo promedio de cobro

Años	Valor Cuentas por cobrar	Valor Ventas	Fórmula	Liquidez Corriente
2019	L 5,323,772.32	L 131,213,458.20	Cuentas por cobrar / Ventas * 360	15
2020	L 10,334,790.89	L 87,334,029.02		43
2021	L 7,863,693.41	L 139,259,868.89		20
2022	L 11,290,334.46	L 161,289,671.37		25

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

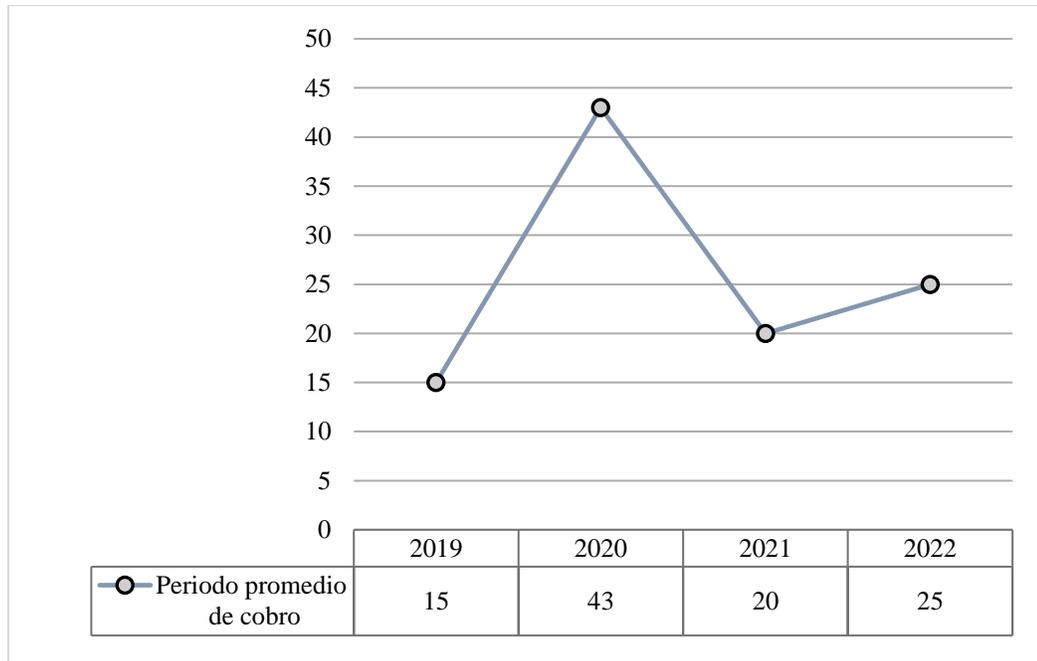


Figura 18. Periodo promedio de cobro

Fuente: Elaboración propia con base de datos de Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

La figura 18 revela que según el ratio descrito en los párrafos anteriores de este numeral, el periodo promedio de cobro varía para cada año, para el 2019 la inmobiliaria recupera sus cuentas por cobrar en 15 días, para el 2020 incremento a 43 días, para el 2021 disminuyó a 20 días y para el 2022 el periodo de cobro pasó a 25 días. El año que la empresa tarda más en recuperar sus cuentas por cobrar es el 2020, esta situación puede atribuirse a la Pandemia del COVID-19, ya que como se mencionó en el análisis del numeral 4.2.1.2 referente a la evolución de la morosidad, los inquilinos no captaron recursos económicos debido a la pandemia del COVID-19. El incremento de 5 días en la recuperación de los saldos vencidos que se refleja entre el periodo 2021 al 2022, puede corresponder a las gestiones de cobro que realiza la empresa, ya que, para el último periodo en mención, la prohibición antes descrita que realizó el gobierno ya había sido suspendida.

4.2.5. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

Este segmento da a conocer el procedimiento de cobro que la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V. ha ejecutado desde el inicio de sus operaciones, para conocer dicho proceso se llevaron a cabo dos entrevistas estructuradas, una al encargado del área financiera y otra al gestor de cobros de la inmobiliaria. El instrumento aplicado esta de conformidad a lo establecido en la operacionalización de las variables y cabe mencionar que el mismo fue validado por un experto.

Tabla 26. Entrevista al encargado del área financiera

Preguntas	Respuestas	Análisis
¿Cuál es el plazo para que los clientes realicen el pago de una factura?	10 días de crédito, del 1 al 10 de cada mes corriente, después de esos días ya la consideramos mora. Este lapso también se estipula en el contrato de arrendamiento.	Es fundamental cumplir con los términos del contrato en cuanto a la cantidad de días crédito, ya que otorgar más días violará el período de tiempo establecido, lo que puede ocasionar un incumplimiento recurrente de pago de pago en tiempo por parte del arrendatario.
¿Previo a celebrar el contrato de arrendamiento se realiza investigación de antecedentes contractuales de los clientes?	No, solo se evalúa capacidad financiera, se toman como referencia negocio actual y la solidez de estos, los inquilinos tienen que ser personas constituidas como sociedad para que puedan operar en nuestros locales comerciales.	Evaluar la capacidad económica del arrendatario es una buena práctica, ya que, así se puede conocer la capacidad de pago, pero conocer antecedentes contractuales específicamente en el de pago de la renta, ayudaría a la inmobiliaria a identificar a los arrendatarios que han incumplido con el pago de la renta en otros locales, ya que estos podrían ser potenciales morosos si se suscribe contrato por arrendamiento. Por lo antes mencionado la inmobiliaria debe definir cobranza preventiva y estrategias de cobro efectivas.
¿Cuál es el actual proceso de cobro?	En la actualidad no se cuenta con un proceso de cobranza definido en un plan o manual de cobro, pero lo que se realiza es: <ul style="list-style-type: none"> • El gestor de cobros y el administrador se encarga de realizar un seguimiento después de los 10 días de crédito, hasta conseguir el pago de este, cada encargado de cobro hace el cobro a su manera, y por la inexistencia de un estándar de cómo realizar la cobranza es que muchas veces se tarda la recuperación de saldos vencidos. • Se realizan reuniones antes del cierre de cada mes con el gestor de cobros para revisar los clientes problemáticos y ver el apoyo que se le puede dar para lograr una recuperación exitosa (plan de pagos, descuentos etc.). 	Para tener una recuperación efectiva es recomendable tener un manual de procesos de cobranza, debido que realizar acciones cobro sin lineamientos escritos establecidos afecta el proceso de recuperación de mora, de igual modo dicho proceso de cobro puede diferir o variar entre quienes lo ejecutan. Es importante realizar cobro coactivo y/o judicial por los

Continuación de la tabla Entrevista al encargado del área financiera

Preguntas	Respuestas	Análisis
	<ul style="list-style-type: none"> • Si aun así el cliente persiste con la mora, se toman medidas de presión como cortes de energía y cierre de local si aplicara. • Si la mora persiste y no hay una respuesta positiva con el cliente se pasa al área legal para que inicie el proceso de cobro por la vía coactivo o judicial, previo a pasar el cobro a dicha área, se debe hacer un cobro persuasivo de 90 días, pero de momento no se hace cobro en vía judicial y las acciones coactivas casi nunca se ejecutan. • Si no se pudo recuperar se procede con la baja en el sistema y lo adeudado se registra en cuentas incobrables si aplicara y muchas veces se llevan a pérdida los valores. 	<p>montos que no han sido recuperados en cobro persuasivo, ya que el cobro por esta vía es la última instancia que queda para poder recuperar los saldos vencidos.</p>
¿Se cuenta con un encargado de cobro por zona?	<p>Se cuenta con un gestor de cobros en Tegucigalpa y un administrador en cada centro comercial, pero es el gestor de cobros quien asigna los clientes que ellos apoyaran con la presión de cobranza en cada una de sus Zonas, aunque el mayor volumen lo manejamos desde Administración en Tegucigalpa. Las administradoras prácticamente realizan la cobranza de los pequeños negocios que han crecido junto con nosotros en cada localidad y pueden realizar una cobranza presencial directamente en el local que nos arrendan.</p>	<p>Contar con un administrador en cada centro comercial que realice acciones de cobro es una ventaja, ya que distribuir la morosidad a gestionar en un cierto número de personal, da lugar a realizar mayor gestiones eficientes de cobro y a darle seguimiento a las mismas.</p>
¿Se concede facilidades de pago?	<p>Si, se conceden, siempre y cuando el mismo tiene muchos días de mora y la administración aun así quiere mantener el cliente en sus locales, mientras se busca otro posible cliente que arrende. Entre las facilidades se acepta pagos parciales de la mora, con el compromiso de que se pagara el mes corriente más la cuota por mora que ya se pactó, es de mencionar que no se cobra ningún tipo de interés.</p>	<p>La estrategia que se utiliza para conceder facilidades es parcialmente factible, si bien es cierto se solicita una prima sobre el valor adeudado, pero no se cobra intereses por pagos tardíos ni por suscripción de plan de pago.</p>
¿Qué incentivos de pago ofrecen actualmente?	<p>No contamos con descuentos por pronto pago y ningún incentivo, solo pagos parciales que pueden realizar diferentes días del mes hasta completar el pago de la factura del mes corriente.</p>	<p>Que la inmobiliaria haga negociaciones de pagos parciales con sus arrendatarios es una buena práctica, pero debería considerar cobrarles intereses, ya que si el inquilino no es sancionado caerá en mora de manera recurrente, también puede existir el escenario, que un inquilino transmita al otro que le aceptan pagos parciales sin ningún tipo de sanción.</p>
¿Cómo se les envía la factura a los clientes?	<p>Vía correo o vía físico con servicio de mensajería, como el inquilino lo requiera. Pero no todas las facturas se envían por correo ya que algunos inquilinos la requieren en físico. Asimismo, el gestor de cobros es quien imprime y remite la factura al inquilino.</p>	<p>Los medios por los cuales la inmobiliaria le hace llegar la factura a los inquilinos son adecuados. Pero la inmobiliaria debería considerar un software que remita la factura a los arrendatarios de manera automática a sus correos, y que el gestor de cobros solo envíe por servicio de mensajería las facturas que el inquilino requiera en físico, de esta manera se mitiga el riesgo de que no se envíen todas las facturas.</p>

Continuación de la tabla Entrevista al encargado del área financiera

Preguntas	Respuestas	Análisis
¿Quién asigna los saldos vencidos al encargado de cobros?	El gestor de cobros asigna a cada administradora de local los clientes a dar seguimiento, según sea la clasificación de cliente y zona. En este caso en Tegucigalpa se concentra el mayor volumen de clientes debido a que la casa matriz de muchos de estos se encuentra en la ciudad capital, por lo cual Tegucigalpa también cuenta con un encargado de cobros, el cual ejecuta gestiones de cobros a los arrendatarios de distintos centros comerciales.	Que haya un asignador de arrendatario morosos a gestionar es de suma importancia, ya que de esta manera los administradores de cada zona están enterados sobre a qué inquilinos les deben de realizar acciones de cobro; pero dado a que el proceso de asignación es de manera manual, el inicio de la cobranza también depende del tiempo en que el gestor se tarde en asignar la gestión de cobro.
¿Cuenta con un sistema o control que refleje los clientes morosos a gestionar?	Se cuenta con sistema automatizado de contabilidad SAGE 50 que refleja el estatus de las cuentas. En el caso de los administradores por zonas se les envía un reporte de los clientes asignados control manual en Excel, ya que solo en Tegucigalpa se tiene acceso al sistema.	Que la inmobiliaria cuente con un sistema que le permite conocer el estatus de las cuentas por cobrar morosas, ayuda a identificar los arrendatarios con saldos vencidos a gestionar, pero sustituir el control manual de Excel por un software que permita asignar arrendatarios morosos a los administradores de cada zona y que en este también se puedan registrar todas las acciones de cobro realizadas, daría lugar a que se puedan conocer las gestiones realizadas al inquilino en un momento determinado, sin la necesidad de solicitar documentos o informes al personal.
¿A los cuantos días inicia la acción de cobro?	Pasados los 10 días de crédito.	Que la gestión inicie de manera inmediata posterior al vencimiento del crédito es una buena práctica, ya que muchas veces el incumplimiento de pago se genera por omisión involuntaria.
¿Con que frecuencia se supervisan las gestiones de cobro?	<ul style="list-style-type: none"> • Cada semana se reevalúa el estatus de cartera de cliente. • En caso de existir inquilinos difíciles el encargado de cobros solicita el apoyo al área comercial y al gerente, y posterior a ello se realiza el seguimiento continuo de este según el reporte del gestor de cobros. 	Realizar evaluaciones semanales ayuda a identificar a los inquilinos que no realizan el pago pese a las actividades de cobro que se ejecutan por parte de la inmobiliaria, esta acción a la vez permite que la empresa pueda tomar decisiones en cuanto a intensificar el cobro persuasivo o remitir la mora a cobro judicial.
¿Se cuenta con un sistema de correos, mensajes automáticos?	No	La implementación de herramientas tecnológicas puede ayudar a reducir los saldos impagos, ya que cuantas más herramientas se utilicen, más eficaz será la gestión de cobro.

Continuación de la tabla Entrevista al encargado del área financiera

Preguntas	Respuestas	Análisis
¿Se sanciona con intereses las faltas de pago y se concede alguna rebaja al momento que el cliente realiza el pago?	<ul style="list-style-type: none"> • Aunque en el contrato está establecido los intereses por mora, no se aplican intereses por retrasos. Y por eso es por lo que varios inquilinos no hacen el pago a tiempo, porque no se le sanciona. • No se otorgan descuentos por pronto pago. • Cuando se otorgan descuento es después de darle seguimiento al cliente y el mismo por problemas no pudiera cumplir con su obligación, pero se le condiciona que debe de ser un cliente puntual con sus pagos, el otorgamiento del descuento lo realiza el departamento del área comercial y este es sobre el valor de la renta, el departamento de comercialización por lo general no valida ni toma en consideración las gestiones de cobro realizadas al inquilino previo a otorgar el descuento. 	<p>Cuando se incumple lo estipulado en el contrato, se pierde credibilidad y resta imagen, esto también puede conllevar a un mal proceso de recuperación y a la falta de pago de los inquilinos, ya que esta mala práctica hace que los inquilinos incurran de manera recurrente en el incumplimiento del pago.</p> <p>De igual modo, no cobrar intereses puede generar que incrementen la morosidad, ya que no existe percepción de riesgo por parte de los arrendatarios. Los descuentos que la empresa brinde deberían de ser sobre el valor de los intereses por falta de pago y no sobre el valor de la renta, ya que esta acción lo que hace prácticamente es darle un beneficio al inquilino moroso sobre el aquel inquilino que paga a tiempo.</p>
¿Qué sanciones distinta a los intereses son aplicables a los clientes morosos?	<p>Por lo general la medida de presión de pago es el corte de energía en su local comercial, solo en casos mayores a 30 días de mora, con previa notificación. En dicha notificación se le detalla que tiene una fecha estimada para ponerse al día con su cuenta. También es importante mencionar que esta medida no es aplicada a todos los clientes morosos, sino que solo a los que autoriza el área comercial.</p>	<p>La inmobiliaria debería considerar notificar de manera formal a todo el inquilino en mora a 30 días, que si no realiza el pago del alquiler dentro de 7 días, se le suspenderá el servicio de energía eléctrica, ya que si la suspensión no se aplica de manera general, se corre el riesgo de dañar la relación del arrendador con el arrendatario.</p>
¿Cuáles son las estrategias que se siguen para la recuperación exitosa?	<ul style="list-style-type: none"> • Segmentación correcta cartera por Zonas. • Clasificación correcta de clientes. • Evaluación de gestores de cobros para reasignación de clientes o evaluación de seguimiento a problemáticas. • Apoyo a gestores de cobros, en toma de decisiones y reuniones con los inquilinos problemáticos con deudas mayores a 30 días. • Evaluación 2 veces a la semana de recuperación de cartera y dependiendo de ellas se realizan las reuniones para la recuperación efectiva, pero los encargados de cobro no tienen un control que detalle las recuperaciones que realizan. 	<p>La respuesta que se obtuvo está más orientada a medidas de control, evaluación de resultados y segmentación de la cartera.</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27. Entrevista al gestor de cobros

Preguntas	Respuestas	Análisis
¿Cuál es el actual proceso de cobro?	<p>En la actualidad no se cuenta con un manual de cobro que establezca el proceso de cobranza, lo que se hace es :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de facturas proformas, las cuales se emiten entre el 1 y 3 de cada mes, las mismas se envían mediante correo electrónico a las administradoras de cada Centro Comercial. • Hay clientes específicos que exigen facturas con CAI y se les envían por correo electrónico y posterior en físico por uso de conserjería. • Después de segundo día de vencida la factura, se envía mensaje de cortesía vía WhatsApp al cliente para que realice el pago. Cuando son clientes críticos se realizan llamadas y se envían correos, pero muchas veces no se recupera la mora con dichas gestiones. • Se Gestionan llamadas, correos, mensajes hasta lograr pago según la segmentación de cliente o cartera dependiendo del cliente o inquilino. • Registro de depósitos y seguimiento a cuenta. 	<p>El tema de facturación debe alinearse a la normativa fiscal vigente. Los canales de comunicación electrónicos que utiliza la entidad para el cobro permiten una comunicación rápida con el arrendatario. La ejecución de llamadas permite hacer más persuasiva la gestión.</p>
¿Cómo se les envía la factura a los clientes?	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico. • Físico, entrega por medio de servicio de mensajería, la forma varía según cliente lo desee o la distancia. 	<p>Remitir la factura mediante correo electrónico al cliente, es una estrategia efectiva por parte de la empresa, ya que, a través de dicho medio de comunicación electrónico, la inmobiliaria tiene un registro escrito sobre la remisión de esta.</p>
¿Quién asigna los saldos vencidos al encargado de cobros?	<p>Se cuenta con un sistema contable que da la antigüedad de saldos de cada inquilino, el gestor es quien asigna los saldos vencidos y da seguimiento de la gestión de cobranza que realiza cada encargado de Zona, los casos de mayor atraso o de mayor peso son gestionados por el encargado de cobros en Tegucigalpa.</p>	<p>Los sistemas son importantes para automatizar los procesos, y mantener la información actualizada, sin embargo, trasladar a Tegucigalpa aquellos casos que no se pudieron recuperar por la administración de la zona, es trasladar la responsabilidad y el trabajo a dicha ciudad, esto ocasiona que la empresa vuelva a incurrir en recursos para ejecutar nuevamente el cobro persuasivo. Los casos podrían ser remitidos a Tegucigalpa hasta cuando el encargado de cobro por zona haya agotado todas las acciones de cobro persuasivo y que el traslado tenga como propósito evaluar el caso para remitirlo al cobro judicial.</p>

Continuación de la tabla Entrevista al gestor de cobros

Preguntas	Respuestas	Análisis
¿Cuenta con un sistema o control que refleje los clientes morosos a gestionar?	Se cuenta con sistema automatizado de contabilidad SAGE 50 que refleja el estatus de las cuentas, este debe de ser actualizado de manera por mi persona para ver los saldos.	Que la inmobiliaria cuente con un sistema que refleje actualizados los saldos de morosidad es una fortaleza, ya que a través de este puede conocer los saldos pendientes de pago de los arrendatarios a una fecha determinada.
¿A los cuantos días inicia la acción de cobro?	Al segundo día de vencida la factura.	El proceso de cobros es temprano, lo que da ventaja para la recuperación de los créditos vencidos
¿Cómo se le informa al cliente que no ha realizado el pago en el tiempo establecido?	<ul style="list-style-type: none"> • Mensaje de cortesía 02 días. • Correo electrónico por facturas vencidas mayores a 10 días. • Llamada por facturas vencidas mayores a 15 días. 	Una estrategia que podría implementar la empresa podría ser: 1. Realizar llamada con el cobro amigable 2. Remitir mensaje recordatorio 3. Enviar correo electrónico por vencimiento. Y el mensaje de cortesía realizarlo previo a que venza la factura.
¿Qué tipo de contactos se tiene con el cliente durante la gestión de cobro?	Se tiene contacto mediante correo electrónico, WhatsApp y llamadas telefónicas; asimismo, los encargados de cada centro comercial tienen contacto cara a cara con algunos clientes, ya que algunos inquilinos tienen su administración en diferente ciudad, por ejemplo: arrendatarios del centro comercial ubicado en Choluteca tiene su administración en Tegucigalpa. También muchas veces los encargados de cada centro comercial solicitan apoyo a Tegucigalpa, cuando el inquilino es renuente a pagar y el apoyo que se le brinda es mediante llamadas y correos al arrendatario.	Que la empresa utilice medios de comunicación digitales y llamadas es algo favorable, ya que, muchas veces los arrendatarios pueden omitir las llamadas, pero se les hace el cobro por correo y/o WhatsApp, o viceversa, lo anterior permite que el inquilino no finja desconocimiento de la deuda. Cabe mencionar que los encargados de cobro de la inmobiliaria deben considerar realizar el cobro de manera presencial cuando la mora sobre pasa más de 90 de vencimiento, y concientizar al inquilino que de incumplimiento de pago se procederá a cobro vía judicial. Que Tegucigalpa apoye a gestor cobros es una práctica que fomenta el trabajo en equipo, pero a la vez hace que los encargados de cobrar en cada centro comercial no desarrollen habilidades de cobro, por dicha razón, al momento que se solicite el apoyo, se debe adjuntar toda la evidencia de las gestiones de cobranza previamente realizadas.
¿Con que frecuencia se contacta al cliente para recordar el saldo pendiente de pago?	<ul style="list-style-type: none"> • Moras 0 a 30 días, 1 vez por semana (llamadas, WhatsApp, correos) • Moras 31-60 días, 1 vez cada 5 días (llamadas, WhatsApp, correos) • Mora 61 – 90 días, cada dos días (llamadas, WhatsApp, correos) • Mora +90 días a diario. (llamadas, WhatsApp, correos) <p>Pero no se tiene seguridad si el encargado del centro comercial por zona realiza las gestiones conforme se mencionó.</p>	Debido al rubro de la empresa, la frecuencia con la cual se tiene contacto con el arrendatario según los días de saldos vencidos se considera una buena práctica, ya que, si tiene mayor comunicación en el rango de 0 a 30 días, el inquilino puede sentirse incomodo y como consecuencia de ello puede cancelar la deuda y abandonar el local.

Continuación de la tabla Entrevista al gestor de cobros

Preguntas	Respuestas	Análisis
¿Se lleva un control o registro de todas las gestiones de cobro?	Control manual en Excel, registro de conversaciones solo en correo o WhatsApp, las llamadas no son grabadas.	Este control de registros se presta a oportunidades de mejora, mediante el uso de un software que permita al encargado de cobro registrar las gestiones de cobro que realiza a diario a cliente moros; ya que, los documentos de Excel son manipulables fácilmente y se corre el riesgo que este no guarde los datos registrados.
¿Se sanciona con intereses las faltas de pago y se concede alguna rebaja al momento que el cliente realiza el pago?	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo contrato existe la aplicación de intereses, pero esta no es aplicada por lo general. • No, no hay descuento sobre los intereses. 	Cuando se incumple lo estipulado en contrato entre partes, se pierde credibilidad y resta imagen, eso puede conllevar a un mal proceso de recuperación y a la falta de pago de los inquilinos, ya que esta mala práctica hace que los inquilinos incurran de manera recurrente en el incumplimiento del pago. Brindar descuento sobre los intereses ayudaría a que la inmobiliaria incentive al arrendatario a realizar su pago tardío.
¿Cuáles son las estrategias que se siguen para la recuperación exitosa?	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de facturación a tiempo. • Mensajes, correo o llamadas de cortesía. • Seguimiento puntual a las promesas de pago. • Proporcionar opciones de depósito en más de 1 cuenta bancaria (Bac, Ficohsa, Banpais, Atlandia y Promerica. • Clasificación de cliente. • Gestión a los principales clientes con prioridad. • En casos necesarios aprobar pagos parciales <p>Actualmente no se tiene un control sobre la recuperación de los cobros.</p>	Las respuesta planteada, están más orientadas en procesos de control, segmentación de mora, y opciones de pago.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se detallan las conclusiones y recomendaciones de este estudio, las mismas se basan en los resultados del capítulo anterior y además son congruentes con los objetivos generales y específicos presentados en el Capítulo I.

5.1. CONCLUSIONES

1. Se determinó que, del total de la cartera de crédito de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V., al cierre de los años 2019, 2020, 2021 y 2022 el crédito moroso es de L5,323,772.32, L10,334,790.89, L7,863,693.41 y L11,290,334.46 respectivamente, en términos porcentuales dichas cantidades representan el 4%, 12%, 6% y 7% del total de las cuentas por cobrar a los arrendatarios de la inmobiliaria para los años mencionados. De igual manera las cuentas por cobrar morosas están divididas en cuentas por cobrar facturas CAI y cuentas por cobrar facturas proforma, la mayor morosidad según facturas CAI se atribuye al año 2019 ya que estas representan el 100% de la morosidad para dicho año; mientras que para la mora según facturas proformas, los años con mayor saldos vencidos son el 2021 y 2022, dado a que conforman el 85% y 72% del total de los saldos adeudados por parte de los inquilinos. En tanto a la pérdida por el descargo de cuentas por cobrar morosas que no pudieron ser recuperadas por parte de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V., para los periodos que abarca este estudio, el año 2020 es el que tuvo mayor pérdida, ya que el monto asciende a L853,082.37 según facturas CAI y L2,119,138.30 según facturas proforma, por otro lado, el año 2019 es el que menos muestra pérdidas por conceptos de saldos vencidos no recuperados, el monto para este año es de L423,904.97 según facturas CAI.

2. En el comportamiento de la evolución de la morosidad, se aprecia que el mayor crecimiento se da en el año 2020, ya que aumentó un 94% en comparación con el año anterior, cabe mencionar que para dicho periodo los arrendatarios de los centros comerciales de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V., se vieron afectados en cuanto a su operatividad comercial, ya que, por la emergencia sanitaria del COVID-19, el gobierno de la república de Honduras emitió Decretos Ejecutivos PCM-021-2020, PCM-022-2020, PCM-026-2020 y Decreto Legislativo No. 33-2020, en los cuales prohibía el funcionamiento de los negocios incluyendo centros comerciales.

De los centros comerciales de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V., el que refleja mayor morosidad para los periodos 2019, 2020, 2021 y 2022, es el ubicado en la zona de Choluteca, ya

que, del total de los saldos vencidos de la inmobiliaria para dichos años, este representa el 51%, 47%, 57% y 63% respectivamente, esta situación se puede derivar a que es el centro comercial más grande de la inmobiliaria y por ende es el que genera mayor cuentas por cobrar, en continuidad con el centro comercial de dicha zona, es de mencionar que los arrendatarios que reflejan mayor índice de morosidad, son los que se dedican al rubro de alimentos y tiendas por departamento.

En cuanto a la incidencia de la morosidad en las utilidades de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V., el estado de pérdidas y ganancias de los periodos del 2019 al 2022, reflejan gasto por provisión de cuentas incobrables, el cual para las utilidades antes de impuesto del 2019, 2021 y 2022, representa el 7.15%, 6.21% y 10.55%, y para la pérdida antes de impuesto del año 2020 representa un -7.79%, los porcentajes mencionados también indican el incremento de las utilidades y la disminución de la pérdida para dichos periodos sino se hicieran los gastos por dichas provisiones. Es de mencionar que bajo el escenario que la inmobiliaria no tuviese morosidad y no hiciese el gasto por la provisión antes mencionada, la utilidad neta de los años 2019, 2021 y 2022 aumentaría en 8.45%, 6.41% y 10.88% y la pérdida neta del 2020 disminuiría en -5.34%. Derivado de la pérdida reportada para el periodo 2020, la inmobiliaria únicamente realizó pago por impuesto al activo, el cual representa un 32.54% de la pérdida neta; dado que para dicho periodo no se tuvo utilidades la empresa no estaba en la obligación de realizar dicho pago.

Por otro lado, se identificó que debido a que la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V., utiliza facturas proforma a partir del periodo 2020, el estado de pérdidas y ganancias para los años del 2020 al 2022, no refleja los ingresos de conformidad a lo establecido en el artículo 1 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, contenida en el Decreto No.25, por lo cual, si se considera como ingresos las cuentas por cobrar según facturas proforma para los periodos antes mencionados, la pérdida antes de impuesto reportada en año 2020 disminuiría en un -55%, y las utilidades antes de impuesto para el año 2021 y 2022 incrementarían en un 62% y 53%, respectivamente. De igual modo, la pérdida neta para el periodo 2020 disminuiría en -69%, es de resaltar que dicho periodo no se está considerando el pago al activo neto; asimismo, las utilidades netas para los periodos 2021 y 2022 incrementarían en un 64% y 51%. Es importante mencionar que debido a la estrategia administrativa de emitir facturas proforma para sustentar los servicios prestados, la inmobiliaria puede estar sujeta a reparos fiscales.

3. Respecto a los ratios de liquidez, se muestra que según el ratio de liquidez corriente y de prueba acida la inmobiliaria Santafé S. A. de C. V., únicamente no tuvo problemas de liquidez en el año 2022, ya que para dicho periodo, el resultado de la aplicación de dichos ratios fue mayor a 1; análisis como el de Sánchez (2022) para el índice de liquidez y el de González (2014) para el índice de prueba ácida, sugieren que el resultado de nivel óptimo de dichos índices debe ser mayor o igual a 1, porque así las empresas pueden cubrir sus obligaciones a corto plazo de manera inmediata; se puede decir que, la inmobiliaria obtuvo dicho resultado en el 2022, debido a que los saldos de caja y bancos y cuentas por cobrar para este año, son mayores en comparación al del resto de los periodos de estudio, de igual manera, el año con menos liquidez fue el 2019. Cabe mencionar que las cuentas de caja y bancos y cuentas por cobrar incrementaron desde el 2020 debido a la apertura de la segunda etapa del centro comercial de Choluteca.

Otro indicador financiero que se utilizó para este estudio fue el ratio periodo promedio de cobro, el cual señala que, el año en que la inmobiliaria Santafé S. A. de C. V., tardo más días en recuperar las cuentas por cobrar fue el 2020, ya que el resultado para dicho periodo fue de 43 días, esto se puede atribuir a la problemática económica derivada del COVID-19, de igual manera, según los resultados del ratio antes mencionado la inmobiliaria no recupera sus cuentas por cobrar de conformidad a lo que preceptúa el contrato de arrendamiento en ninguno de los periodos en análisis, ya que este, establece que, el crédito otorgado a los clientes para realizar los pagos de la renta mensual es de 10 días y ninguno de los periodos comprendidos del 2019 al 2022 se encuentra dentro de este rango.

4. La inmobiliaria Santafé S. A. de C.V., únicamente realiza cobro persuasivo, el cual inicia con el envío de mensajes de cobro vía WhatsApp, luego se envían correos electrónicos y por último se realizan llamadas telefónicas, cabe mencionar que la empresa no cobra intereses por los saldos vencidos y que los descuentos por pagos tardío los otorga el departamento de comercialización y estos son sobre el valor de la renta; para el otorgamiento del descuento dicho departamento no considera las gestiones de cobro realizadas, lo cual ocasiona que la cobranza de la inmobiliaria no tenga credibilidad y que el inquilino haga caso omiso al momento que se ejecuta el cobro . De igual modo, la empresa no cuenta con estrategias de cobranza en la actualidad, cabe mencionar que el procedimiento de cobranza de la inmobiliaria no está definió en un manual ni en un plan de cobranza, debido a ello las gestiones de cobranza que realizan los diferentes encargados

de ejecutar el cobro pueden diferir o variar, y como consecuencia, la recuperación de la mora puede ser tardía.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Para mitigar el riesgo de incumplimiento de pago por parte de los arrendatarios, la inmobiliaria podría considerar realizar investigaciones de antecedentes contractuales de los inquilinos, como también solicitar referencias crediticias, ya que de esta manera se podrá conocer si el cliente es responsable en cuanto al cumplimiento de los pagos. Dicha acción también permitirá a la inmobiliaria realizar acciones de cobro preventivas sobre aquellos inquilinos que no tienen un buen historial crediticio, y de esta manera se evita que el crédito se vuelva moroso; en caso de que se materialice la morosidad, la empresa debe ejecutar acciones eficaces de cobro persuasivas y judiciales, ya que de esta manera se evita que la mora se convierta en pérdida.

2. Con el fin de evitar el incremento de la morosidad y gasto por provisión de cuentas incobrables, se le sugiere a la inmobiliaria realizar un cobro persuasivo con mayor frecuencia a aquellos arrendatarios que de manera reiterada se ven involucrados en la situación de deudor; asimismo, para evitar reparos fiscales la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V., debe registrar en su estado de pérdidas y ganancias todos los ingresos del periodo fiscal de conformidad a lo preceptuado en el artículo 1 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta contenida en el Decreto No. 25, también debe extender únicamente los documentos fiscales establecidos en el Acuerdo No. 481-2017 contentivo del Reglamento del Régimen de Facturación, Otros Documentos Fiscales y Registro Fiscal de Imprentas para las actividades que realice, esto a su vez permitirá que la empresa cuente con un documento fiscal que respalde la prestación del servicio.

3. Tomando en consideración que la inmobiliaria Santafé S. A. de C. V. para el año 2022 presenta un nivel de liquidez adecuado, y considerando que las cuentas por cobrar conforman la liquidez a corto plazo de la empresa, se le recomienda a la inmobiliaria tener una correcta administración de estas; ya que para los periodos 2019, 2020 y 2021, la empresa tuvo pérdidas por incobrabilidad L423,904.97, L2,972,220.67 y L1,837,164.81. En relación con el periodo promedio de cobro, se le recomienda a la inmobiliaria, revisar su proceso de cobranza para identificar debilidades de este, y a la vez implementar estrategias de cobro, ya que de acuerdo con los resultados que refleja dicho ratio, ninguno de los periodos en análisis se encuentra dentro del rango de recuperación de crédito que establece el contrato de arrendamiento, el cual es de 10 días.

4. Debido a limitaciones de tiempo, no se estudió cuáles serían los reparos fiscales en que podría incurrir la inmobiliaria por la estrategia administrativa en la emisión de facturas proformas, razón por lo que se recomienda seguir en ese sentido una línea de investigación futura.

5. Se le recomienda a la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V., establecer el proceso formal de cobro de la empresa en un plan de cobranza, de esta manera se estandariza el procedimiento de cobro, lo que a su vez facilita supervisar y evaluar la labor realizada por los encargados de ejecutar el cobro. Asimismo, se sugiere a la inmobiliaria que dentro de su proceso de cobranza realice acciones de cobro preventivas, como ser, mensajes recordatorios de pago previo a la fecha de vencimiento del crédito, y para los arrendatarios que incumplan con el pago, iniciar con el cobro persuasivo y durante este cobrar los intereses por falta de pago de conformidad a lo establecido en el contrato, ya que actualmente no existe percepción de riesgo por parte de los arrendatarios en relación con ejecutar el pago tardío, otro factor que debe tomar en cuenta la empresa, es otorgar descuento sobre los intereses y no sobre el valor de la renta, y que quien los otorgue sea el encargado de ejecutar el cobro, previo autorización del área financiera.

CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

En este capítulo se da respuesta a la problemática planteada en esta investigación; la propuesta para este estudio consiste en un plan de cobranza para la inmobiliaria Santafé S.A. de C.V., el cual detalla el proceso de cómo puede realizarse el cobro preventivo y persuasivo a los arrendatarios de la empresa, de igual manera se da a conocer las medidas de control y el proceso para la implementación de este, cabe mencionar que este plan es una estrategia para la prevención de la morosidad y recuperación de saldos vencidos.

6.1. NOMBRE DE LA PROPUESTA

Plan de cobranza preventiva y persuasiva para los créditos por arrendamiento que otorga la Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

6.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

De acuerdo con los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos en el capítulo IV de esta investigación, obtenidos a través del análisis de la base de datos y entrevistas cara a cara, se determinó que la morosidad en la Inmobiliaria Santafé S. A. de C. V. en los años 2019 fue de L5,323,772.32, en 2020 de L10,334,790.89, en 2021 L7,863,693.41 y en el 2022 de L 11,290,334.46, los montos antes descritos reflejan un comportamiento al alza, lo que afecta de manera directa las utilidades, la liquidez y la operatividad de la empresa. En el análisis de las entrevistas relacionadas al procesos de cobro, se identificó la inexistencia de un proceso formal de cobranza, esto puede causar que las acciones que ejecutan los encargados del cobro difieran, lo que puede generar retrasos en la recuperación de los saldos morosos, a la vez se identificó que la empresa no realiza cobranza preventiva lo cual hoy en día es de gran vitalidad.

No contar con un plan de cobranza trae como consecuencia la inefectividad del departamento de cobro, ya que esto genera desconocimiento sobre las gestiones de cobro a efectuar; la falta de planeación también puede conllevar a iliquidez financiera (González & López, 2019). De igual manera es de mencionar que la cobranza preventiva es un tema clave y estratégicamente interesante para las empresas, especialmente en la coyuntura actual, donde la crisis provocada por la pandemia ha amenazado la solvencia de muchas empresas (Czerny, 2021).

6.3. ALCANCE DE LA PROPUESTA

La propuesta consiste en la implementación de un plan de cobranza preventiva y persuasiva

en la unidad de cobros de la inmobiliaria Santafé S.A. de C.V., el cual será una guía que seguir para lograr una efectiva recuperación de los créditos por arrendamiento previo y posterior a su vencimiento, salvaguardando la buena relación con los arrendatarios y aminorar en la medida de lo posible las acciones que motiven coacción por parte de la empresa en el cobro.

6.3.1. OBJETIVO GENERAL

Implementar un plan de cobranza preventiva y persuasiva en la inmobiliaria Santafé S.A. de C.V., para una gestión efectiva de cobro que permita disminuir la morosidad.

6.3.1.1. OBJETIVOS ESPECIFICIOS

1. Detallar el proceso a seguir para realizar la cobranza preventiva y persuasiva a los arrendatarios de la inmobiliaria Santafé S.A. de C.V., a través de un flujo de proceso, el cual será utilizado por los encargados de ejecutar el cobro.
2. Establecer la segmentación de la morosidad de la inmobiliaria Santafé S.A. de C.V., tomando en consideración los créditos sin vencer y los que han caído en mora.
3. Disminuir en al menos un 60% la morosidad de la inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

6.4. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO

6.4.1. DESCRIPCIÓN

La inmobiliaria Santafé S.A. de C.V., para la recuperación de sus créditos y morosidad, debe implementar un plan de cobranza preventiva y persuasiva, ya que, definir los pasos para la ejecución del cobro, le permitirá mejorar la gestión de la cartera de crédito.

El cobro realizado por la inmobiliaria no solamente debe ser persuasivo, sino que también preventivo, el cual debe estar ligado con la ejecución de actividades de cobro previas al vencimiento del crédito, y así lograr que los arrendatarios realicen el pago del arriendo dentro del plazo establecido.

La cobranza preventiva es el punto de partida del proceso de cobro y debido a que ocurre antes del vencimiento de una factura específica, evita que los clientes se caigan en mora; este tipo de cobranza conlleva actividades como un recordatorio constante para pagar antes de la fecha de vencimiento, ya sea por correo electrónico, mensaje instantáneo, llamada telefónica o cualquier otro canal (Czerny, 2021).

En caso de que el arrendatario no realice el pago durante el lapso de la cobranza preventiva, el encargado de cobro debe proceder al cobro persuasivo, el cual conlleva acciones por las cuales se solicita al deudor que voluntariamente cumpla con sus obligaciones pago o suscriba un acuerdo de pago antes de que comience el cobro coactivo; es de mencionar que el objetivo principal de este tipo de cobranza es la recuperación de los saldos vencidos, incluyendo capital e intereses (Gomez , 2023). Durante esta cobranza el encargado de gestionar el cobro debe tener acercamiento con el cliente mediante llamadas, mensajes y correos (Muñoz, 2020).

También es de mencionar, que para que la cobranza preventiva y persuasiva sea efectiva, también se debe de contar con segmentación en la morosidad, ya que esta permite separar o clasificar a los clientes según características de morosidad en común, y de esta manera establecer la forma y el medio en que se va a ejecutar el cobro para cada caso (Sampaolessi, 2022), la segmentación se puede realizar según el siguiente criterio de morosidad: premora (créditos aun no vencidos), créditos vencidos en menos de 30 días, vencidos entre 30 y 60 días, vencidos entre 60 y 90 días, y facturas con más de 90 días de mora (Marquez, 2021).

6.4.2. DESARROLLO

Esta sección establece los flujogramas de proceso a seguir para la ejecución de la cobranza preventiva y persuasiva, la segmentación de cartera crediticia y la disminución de la morosidad para la inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

6.4.2.1. FLUJOGRAMAS DE PROCESO DE COBRANZA PREVENTIVA Y PERSUASIVA

La simbología que se utiliza para los flujogramas del proceso cobro preventivo y persuasivo es la siguiente.

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio/Fin	Representa el inicio y fin de un proceso.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de las operaciones, indicando la siguiente función
	Proceso	Describe las actividades realizadas en el proceso
	Decisión	Permite analizar una situación para tomar una decisión con base a verdadero (si) y falso (no).

Figura 19. Simbología de los flujos de gestión de cobranza preventiva y persuasiva

Fuente: Elaboración propia

Previo a detallar los flujos de proceso para la cobranza preventiva y persuasiva en la inmobiliaria, es necesario conocer el significado de cada proceso, el responsable en ejecutarlo y la temporalidad de cada uno, por lo cual la siguiente tabla muestra lo antes mencionado.

Tabla 28. Descripción del proceso de cobranza

Proceso	Temporalidad	Responsable	Conceptualización
Gestión completa.		Encargado de cobros.	El encargado de cobros obtiene el pago del arrendamiento y el arrendatario no se encuentra en estado de mora.
Remisión de reportes créditos por vencer.	6 días hábiles previos a la fecha de vencimiento de crédito.	Gestor de cobros.	Gestor de cobros remite reporte detallando las cuentas por cobrar próximas a vencer en el mes.
Remisión de reportes de créditos vencidos.	al 11vo día hábil del mes en curso.	Gestor de cobros.	Gestor de cobros remite reporte detallando las cuentas vencidas por días de antigüedad (cuentas morosas).
Cobro nivel 1.	5 días hábiles previos a la fecha de vencimiento de crédito.	Encargado de cobros.	Encargado de cobros envía mensajes recordatorios por medio de las vías disponibles (WhatsApp o correo electrónico) notificando la fecha de vencimiento de su crédito.
Cobro nivel 2.	1-30 días hábiles de crédito en estado de mora.	Encargado de cobros.	Encargado de cobros notifica al arrendatario que su crédito ha ingresado a estado de mora nivel 2 e inicia proceso de cobro persuasivo (mensajes vía WhatsApp, correo electrónico y llamada), ofrece convenios de pago y/o descuentos autorizados por el área financiera.

Continuación de la tabla Descripción del proceso de cobranza

Proceso	Temporalidad	Responsable	Conceptualización
Cobro nivel 3.	31-60 hábiles días de crédito en estado de mora.	Encargado de cobros.	Encargado de cobros notifica al arrendatario por medio de llamadas, mensajes por WhatsApp, correo electrónico, visitas al local que su crédito se encuentra en estado de mora nivel 3, ofrece convenios de pago y/o descuentos autorizados por el área financiera al arrendatario y le indica que debe realizar el pago para evitar cancelación de contrato, desalojo de local y otras medidas de coacción por parte de la inmobiliaria.
Cobro nivel 4.	61-90 días de crédito en estado de mora.	Encargado de cobros.	Encargado de cobros notifica al arrendatario por medio de llamadas, mensajes por WhatsApp, correo electrónico, visitas al local que su crédito se encuentra en estado de mora nivel 4, ofrece convenios de pago y/o descuentos autorizados por el área financiera al arrendatario y le indica la fecha máxima para realizar el pago, también le hace saber que, de no realizarlo, se remitía el caso al departamento de legal para el cobro coactivo.
Realiza informe de cobranza y remite el cobro al departamento legal.	Al 91 día hábil del crédito.	Encargado de cobros	El encargado de cobro persuasivo remite informe detallando las gestiones de cobranza realizadas durante el cobro preventivo y persuasivo al departamento de legal, para análisis de procedencia del caso a cobro coactivo.

Fuente: Elaboración propia

Es importante mencionar que el cargado de cada centro comercial de acuerdo con las funciones laborales designadas también funge como encargado de cobros, por lo cual, tanto él como el encargado de cobros en Tegucigalpa, ejecutan acciones de cobro a los arrendatarios de los diferentes centros comerciales.

En concordancia con el proceso de cobranza preventiva y persuasiva, a continuación, se detalla el flujo de proceso de los tipos de cobranzas antes mencionadas.

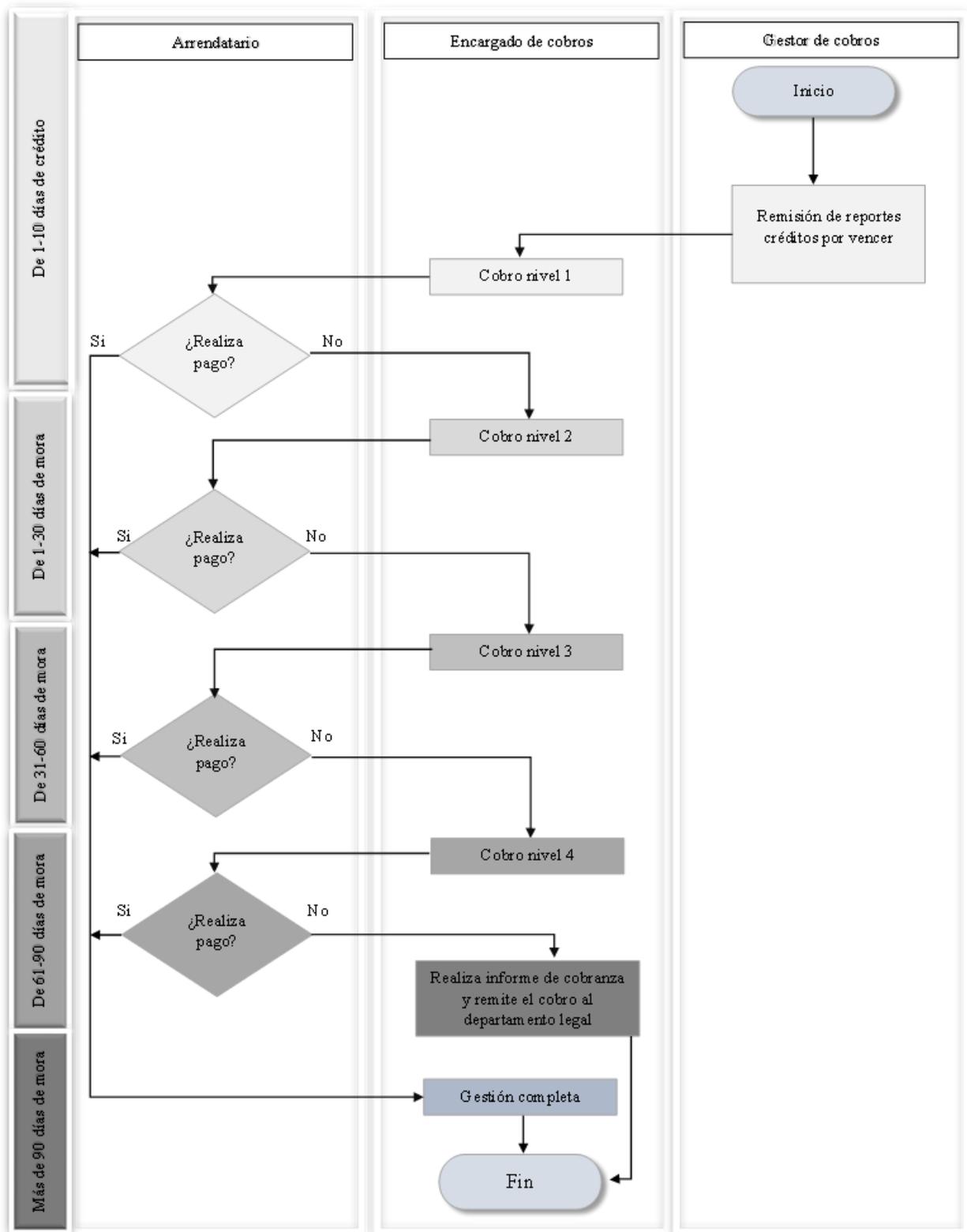


Figura 20. Flujo de gestión cobranza preventiva y persuasiva

Fuente: Elaboración propia

Tabla 29. Proceso de gestión de cobranza preventiva y persuasiva

Paso	Actividad	Responsable	Descripción
1	Remisión de reportes de créditos por vencer.	Gestor de cobros.	El gestor de cobros realiza el proceso denominado "Remisión de reportes créditos por vencer". Tabla 28.
2	Cobro nivel 1.	Encargado de cobros.	El encargado de cobros realiza acercamiento con el arrendatario mediante el proceso denominado "Cobro nivel 1". Tabla 28.
3	¿El arrendatario realiza pago antes de la fecha de vencimiento?	Encargado de cobros.	Si: proceso "Gestión completa". Tabla 28. No: Paso 4.
4	Cobro nivel 2.	Encargado de cobros.	El encargado de cobros realiza acercamiento con el arrendatario mediante el proceso denominado "Cobro nivel 2". Tabla 28.
5	¿El arrendatario realiza pago antes durante los días 1-30 de mora?	Encargado de cobros.	Si: proceso "Gestión completa". Tabla 28. No: Paso 6.
6	Cobro nivel 3.	Encargado de cobros.	El encargado de cobros realiza acercamiento con el arrendatario mediante el proceso denominado "Cobro nivel 3". Tabla 28.
7	¿El arrendatario realiza el pago durante los 31-60 días hábiles?	Encargado de cobros.	Si: proceso "Gestión completa". Tabla 28. No: Paso 8.
8	Cobro nivel 4.	Encargado de cobros.	El encargado de cobros realiza acercamiento con el arrendatario mediante el proceso denominado "Cobro nivel 4". Tabla 28.
9	¿El arrendatario realiza el pago durante los 61-90 días hábiles?	Encargado de cobros.	Si: proceso "Gestión completa". Tabla 28. No: Paso 10.
10	Realiza informe de cobranza y remite el cobro al departamento legal.	Encargado de cobros.	El encargado de cobros "realiza informe de cobranza y remite el cobro al departamento legal". Tabla 28.

Fuente: Elaboración propia

En vista que la inmobiliaria Santafé S.A. de C.V., en la actualidad cuenta con inquilinos morosos, y a estos no se les puede realizar acciones de cobro preventiva, sino que solo persuasiva, a continuación, se detalla el flujo de procedimiento a seguir para estos caso.

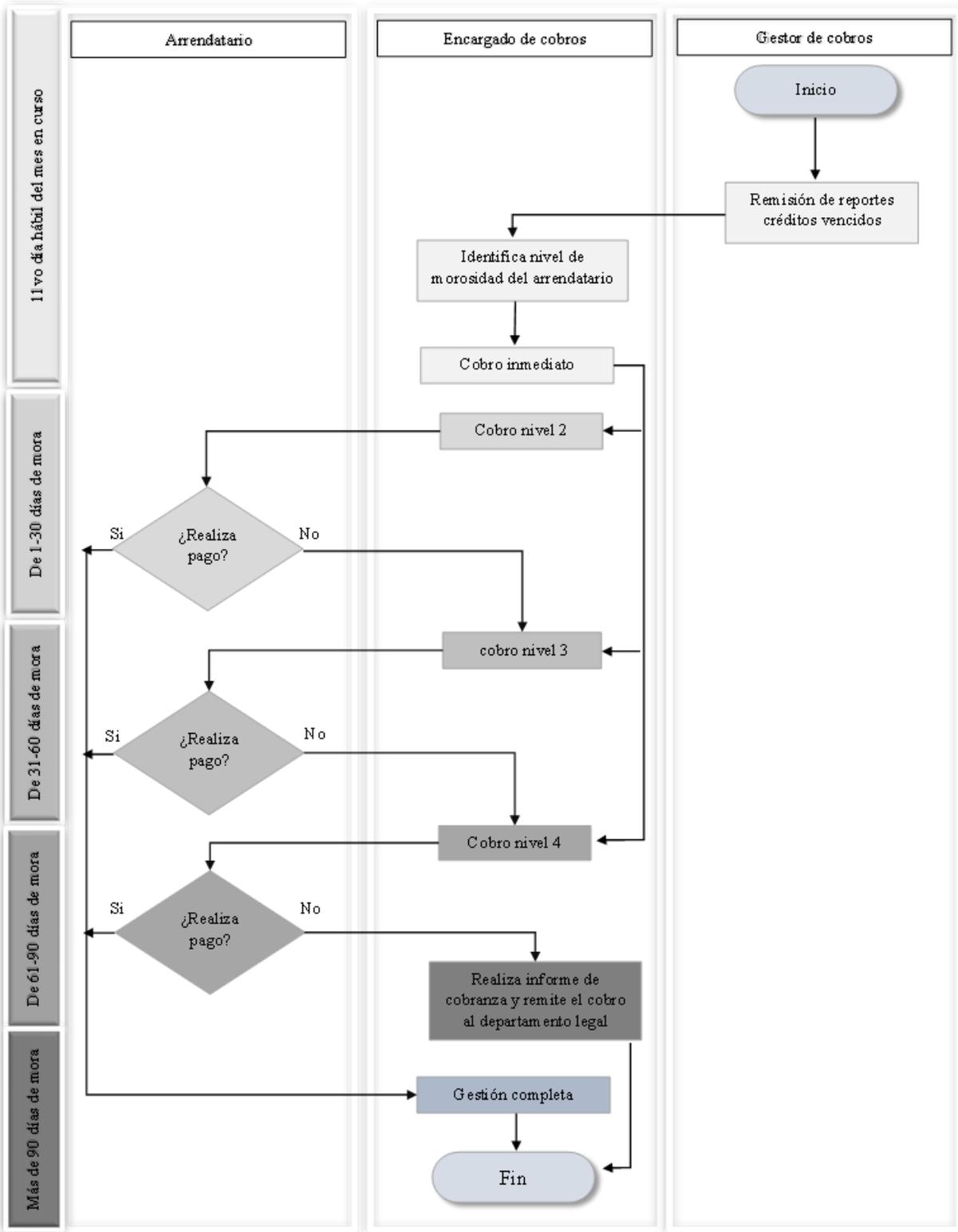


Figura 21. Flujo de gestión de cobranza persuasiva para inquilinos morosos

Fuente: Elaboración propia

Tabla 30. Proceso de gestión de cobranza persuasiva inquilinos morosos

Paso	Actividad	Responsable	Descripción
1	Remisión de reportes de créditos vencidos.	Gestor de cobros.	El gestor de cobros realiza el proceso denominado "Remisión de reportes créditos vencidos". Tabla 28.
2	Encargado de cobro revisa el nivel de mora del arrendatario.	Encargado de cobros.	El encargado de cobro identifica el nivel de morosidad del arrendatario de conformidad a los días vencidos del crédito.
3	Cobro inmediato.	Encargado de cobros.	El encargado de cobros realiza el cobro de manera inmediata de conformidad al nivel de mora que se encuentre el inquilino, nivel 2; paso 4, nivel 3; paso 6 y nivel 4; paso 8.
4	Cobro nivel 2.	Encargado de cobros.	El encargado de cobros realiza acercamiento con el arrendatario mediante el proceso denominado "Cobro nivel 2". Tabla 28.
5	¿El arrendatario realiza pago durante los días 1-30 de mora?	Encargado de cobros.	Si: proceso "Gestión completa". Tabla 28. No: Paso 6.
6	Cobro nivel 3.	Encargado de cobros.	El encargado de cobros realiza acercamiento con el arrendatario mediante el proceso denominado "Cobro nivel 3". Tabla 28.
7	¿El arrendatario realiza el pago durante los 31-60 días hábiles?	Encargado de cobros.	Si: proceso "Gestión completa". Tabla 28. No: Paso 8.
8	Cobro nivel 4.	Encargado de cobros.	El encargado de cobros realiza acercamiento con el arrendatario mediante el proceso denominado "Cobro nivel 4". Tabla 28.
9	¿El arrendatario realiza el pago durante los 61-90 días hábiles?	Encargado de cobros.	Si: proceso "Gestión completa". Tabla 28. No: Paso 10.
10	Realiza informe de cobranza y remite el cobro al departamento legal.	Encargado de cobros.	El encargado de cobros "realiza informe de cobranza y remite el cobro al departamento legal". Tabla 28.

Fuente: Elaboración propia

6.4.2.2. SEGMENTACION DE LA MOROSIDAD

La segmentación consiste en estratificar a los arrendatarios con características de

morosidad similares y es un aspecto fundamental para definir las gestiones de cobro a realizar, por lo cual, dicha acción es toral en el plan de cobranza preventiva y persuasiva de la inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

En la actualidad la inmobiliaria segmenta la morosidad de conformidad a los días transcurridos después del vencimiento del crédito, pero dado que el plan de cobranza contempla el cobro preventivo, también se debe incluir en la segmentación los créditos por vencer, con el propósito de realizar acciones de cobro previo al vencimiento y así disminuir el riesgo de morosidad de estos, en este sentido, la inmobiliaria debe hacer uso del reporte de antigüedad de saldos y el reporte de saldos no vencidos por cada centro comercial. Con base a lo anterior, a continuación, se detallan los cinco niveles en que la inmobiliaria podría segmentar su cartera crediticia como también las gestiones de cobro que se deben ejecutar en cada uno de estos.

Tabla 31. Segmentación de cartera para ejecución del cobro

Nivel	Rango de antigüedad de saldos en mora	Actividad para realizar
Nivel 1	1 a 10 días (crédito sin vencer).	Encargado de cobros envía mensajes recordatorios por medio de las vías disponibles (WhatsApp o correo electrónico) notificando la fecha de vencimiento de su crédito.
Nivel 2	1 a 30 días en mora.	Encargado de cobros notifica al arrendatario que su crédito ha ingresado a estado de mora nivel 2 e inicia proceso de cobro persuasivo (mensajes vía WhatsApp, correo electrónico y llamada), ofrece convenios de pago y/o descuentos autorizados por el área financiera.
Nivel 3	31 a 60 días en mora.	Encargado de cobros notifica al arrendatario por medio de llamadas, mensajes por WhatsApp, correo electrónico, visitas al local que su crédito se encuentra en estado de mora nivel 3, ofrece convenios de pago y/o descuentos autorizados por el área financiera al arrendatario y le indica que debe realizar el pago para evitar cancelación de contrato, desalojo de local y otras medidas de coacción por parte de la inmobiliaria.
Nivel 4	61 a 90 días en mora.	Encargado de cobros notifica al arrendatario por medio de llamadas, mensajes por WhatsApp, correo electrónico, visitas al local que su crédito se encuentra en estado de mora nivel 4, ofrece convenios de pago y/o descuentos autorizados por el área financiera al arrendatario y le indica la fecha máxima para realizar el pago, también le hace saber que, de no realizarlo, se remitirá el caso al departamento de legal para el cobro coactivo.

Continuación de la tabla Segmentación de cartera para ejecución del cobro

Nivel	Rango de antigüedad de saldos en mora	Actividad para realizar
Nivel 5	90 días en adelante en mora.	El encargado de cobro persuasivo remite informe detallando las gestiones de cobranza realizadas durante el cobro preventivo y persuasivo al departamento de legal, para análisis de procedencia del caso a cobro coactivo.

Fuente: Elaboración propia

La segmentación reflejada en la tabla anterior permitirá al encargado de cobro realizar las gestiones de cobranza de manera más efectiva, ya que puede identificar a los arrendadores que caen en mora de manera recurrente, a los que presentan mayor saldos morosos, a los que tienen créditos morosos con mayor día vencidos, entre otros factores; también es de mencionar que el encargado de ejecutar el cobro debe procurar a la medida de lo posible iniciar el cobro persuasivo de manera amigable y para los casos que aplique, ofrecer descuentos y suscripción de planes de pago, sobre todo a aquellos inquilinos que rara vez caen en mora, ya que esto fomenta la buena relación entre el inquilino y arrendador.

6.4.2.3. DISMINUCIÓN DE LA MOROSIDAD

Disminuir la morosidad es una función principal de un plan de cobranza (Sampaollesi, 2023). Este plan de cobranza preventiva y persuasiva de la inmobiliaria Santafé S.A. de C.V., tiene como objetivo reducir o disminuir en al menos un 60% la morosidad de la empresa.

El encargado del área financiera de la inmobiliaria dio a conocer que, para el cierre del mes de junio del año 2023, la empresa tiene una mora acumulada de créditos por arredramiento de L14,553,706.40 y tomando en consideración que mediante la implementación del plan de cobranza la mora disminuirá en al menos un 60%, a continuación, se da a conocer el monto en que reducirá la morosidad antes mencionada.

Tabla 32. Disminución de la morosidad acumulada a junio de 2023 y saldo pendiente de recuperación

Morosidad a junio 2023	Porcentaje de disminución de la morosidad por la implementación y ejecución del plan de cobranza	Monto disminuido y recuperado por la implementación y ejecución del plan de cobranza	Saldo pendiente de recuperación en valores	Saldo pendiente de recuperación en porcentaje
L14,553,706.40	60%	L8,732,223.84	L5,821,482.56	40%

Fuente: Elaboración propia

La tabla 32 muestra que, debido a la implementación del plan de cobranza en la inmobiliaria Santafé S.A. de C.V., del saldo moroso a junio de 2023 se recuperará L8,732,223.84, lo cual en términos porcentuales representa una disminución de la morosidad acumulada del 60%. El porcentaje de reducción de la mora le permitirá a la empresa contar con liquidez más inmediata para poder hacer frente a sus obligaciones económicas de corto plazo.

Es de resaltar que el encargado del área financiera también dio a conocer la morosidad por cada centro comercial de la inmobiliaria, por lo cual, a continuación, se detalla la morosidad por centro comercial y la reducción de esta por la implementación del plan de cobranza.

Tabla 33. Morosidad y reducción de la mora por centro comercial

Centro Comercial por Zona	Morosidad acumulada junio 2023		Porcentaje de disminución de la morosidad por la implementación y ejecución del plan de cobranza	Monto de disminuido y recuperado por la implementación y ejecución del plan de cobranza	Saldo pendiente de recuperación en valores	Saldo pendiente de recuperación en porcentaje
	Monto	Índice				
Cholulteca	L 7,959,436.18	55%	60%	L 4,775,661.71	L 3,183,774.47	40%
Danlí	L 905,490.72	6%	60%	L 543,294.43	L 362,196.29	40%
Juticalpa	L 1,637,022.82	11%	60%	L 982,213.69	L 654,809.13	40%
La Ceiba	L 915,044.59	6%	60%	L 549,026.75	L 366,017.84	40%
Santa Rosa de Copan	L 2,708,748.60	19%	60%	L 1,625,249.16	L 1,083,499.44	40%
Siguatpeque	L 427,963.49	3%	60%	L 256,778.09	L 171,185.40	40%
Total, general	L 14,553,706.40	100%	60%	L 8,732,223.84	L 5,821,482.56	40%

Fuente: Elaboración propia

La tabla 33 detalla que, debido a la implementación del plan de cobranza en la inmobiliaria Santafé S.A. de C.V., del saldo moroso a junio de 2023 se recuperará L 8,732,223.84, la recuperación se integra de la siguiente manera Cholulteca en L 4,775,661.71, Santa Rosa de Copán en L 1,625,249.16, Juticalpa en L, 982,213.69, La Ceiba en L 549,026.75, Danlí en L 543,294.43 y Siguatepeque en L 256,778.09

6.5. MEDIDAS DE CONTROL

En este numeral se dan a conocer algunos controles para alcanzar los resultados esperados.

Tabla 34. Medidas de control

Actividad	Frecuencia	Medio por utilizar	Lugar de ejecución	Objetivo	Observación
Revisión de la planificación de cobranza semanal.	Semanal	Visual	Oficinas de la empresa.	Realizar acciones de cobro a los arrendatarios.	Esta actividad se debe realizar el primer día de la semana laboral a primera hora, para realizar el cobro durante la semana.
Realizar cobro preventivo. Ver anexo 5.	1 vez al mes	Mensajes WhatsApp o correo electrónico.	Oficinas de la empresa.	Realizar de manera oportuna el cobro preventivo para minimizar el riesgo que el inquilino caiga en mora.	Documentar las acciones de cobro preventivo realizadas.
Realizar informe de cobranza preventiva. Ver anexo 6.	1 vez al mes	Virtual	Oficinas de la empresa.	Mantener un reporte consolidado con las áreas involucradas, con el fin de mantener informadas a las partes interesadas sobre las gestiones de cobro y recaudación realizada.	Se debe realizar el día hábil siguiente después que haya vencido el crédito de 10 días que la inmobiliaria le otorga al arrendatario, esto con el fin de dar a conocer las gestiones de cobro preventivas ejecutadas y también la cuantía recaudada.
Realizar cobro persuasivo de los saldos morosos. Ver anexo 5.	Diario	Mensajes WhatsApp, llamadas, correos electrónicos y visitas.	Oficinas de la empresa y centro comercial.	Realizar de manera oportuna el cobro persuasivo para reducir los saldos de cartera de saldos vencidos.	Documentar diariamente las acciones de cobro e informar al área financiera anomalías que se presenten.
Realizar informe de cobranzas persuasiva. Ver anexo 7.	Semanal	Virtual	Oficinas de la empresa.	Mantener un reporte consolidado con las áreas involucradas, con el fin de mantener informadas a las partes interesadas sobre las gestiones de cobro y recaudación realizada.	Se debe realizar al final de la semana laboral, con el fin de dar a conocer las gestiones de cobro ejecutadas a la cartera morosa, la cuantía recaudada y a la vez reportar anomalías encontradas.

Continuación de la tabla Medidas de control

Actividad	Frecuencia	Medio por utilizar	Lugar de ejecución	Objetivo	Observación
Planificación de cobranza semanal. Ver anexo 10 .	Semanal	Virtual	Oficinas de la empresa.	Identificar a los arrendatarios morosos con los que se debe contactar, priorizando la mora de mayor cuantía y los inquilinos recurrentes, sin que esto signifique que no deberán gestionar los demás montos morosos.	Enviar esta planificación a las partes interesadas.

Fuente: Elaboración propia

6.6. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO

Este apartado da a conocer el cronograma de las actividades a realizar para la implementación del plan de cobranza preventivo y persuasivo en la inmobiliaria Santafé S.A. de C.V., es de mencionar que esta propuesta no requiere un presupuesto monetario ya que puede llevarse a cabo de con los recursos y herramientas que la entidad posee.

Figura 22. Cronograma de implementación

Actividad	Año 2023											
	Agosto				Septiembre				Octubre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Planificación de propuesta	●											
Socialización al personal		●										
Capacitación del personal			●									
Implementación del plan de cobranza				●								
Evaluación de los resultados obtenidos											●	

Fuente: Elaboración propia

De conformidad con la información detallada en la tabla anterior, es de resaltar que la socialización se realizará por correo electrónico institucional y en el mismo se les indicará a los involucrados la fecha en la que se llevará a cabo la capacitación y que esta se ejecutará mediante Microsoft Teams, también, se les señalará que dentro de esta jornada se atenderá cualquier inquietud. Asimismo, en la segunda semana del mes de octubre del año 2023, se realizará la evaluación de los resultados obtenidos por la aplicación del plan de cobranza, esta consistirá en determinar la variación y recuperación de la morosidad previo y posterior a la implementación del plan de cobranza.

6.7. CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA

Tabla 35. Concordancia de los segmentos de la tesis

Capítulo I			Capítulo II	Capítulo III			Capítulo V	Capítulo VI	
Título Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Teorías/Metodologías de sustento	Variables	Poblaciones	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivos propuestos
Análisis de la morosidad de los inquilinos de la inmobiliaria Santafé S. A. DE C.V. durante el periodo 2019-2022.	Determinar el nivel de morosidad de los inquilinos de la inmobiliaria a Santafé S. A. de C.V. durante los periodos comprendidos del 2019 al 2022.	Analizar el comportamiento de la morosidad y su incidencia en la utilidad de los periodos del 2019 al 2022.	Teoría de la administración.	Morosidad	Bases de datos.	Entrevista	1. Se determinó que, del total de la cartera de crédito de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V., al cierre de los años 2019, 2020, 2021 y 2022 el crédito moroso es de L5,323,772.32, L10,334,790.89, L7,863,693.41 y L11,290,334.46 respectivamente, en términos porcentuales dichas cantidades representan el 4%, 12%, 6% y 7% del total de las cuentas por cobrar a los arrendatarios de la inmobiliaria para los años mencionados. En tanto a la pérdida por el descargo de cuentas por cobrar morosas que no pudieron ser recuperadas por parte de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V., para los periodos que abarca este estudio, el año 2020 es el que tuvo mayor pérdida, ya que el monto asciende a L853,082.37 según facturas CAI y L2,119,138.30 según facturas proforma.	Plan de cobranza preventiva y persuasiva de la Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.	Implementar un plan de cobranza preventiva y persuasiva en la inmobiliaria Santafé S.A. de C.V., para una gestión eficiente de cobro.

Continuación de la tabla Concordancia de los segmentos de la tesis

Capítulo I			Capítulo II	Capítulo III			Capítulo V	Capítulo VI	
Título Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Teorías/Métodologías de sustento	VARIABLES	Poblaciones	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivos propuestos
		Determinar los ratios de liquidez y de cuentas por cobrar para los periodos del 2019 al 2022	Teoría de la gestión financiera.	Utilidad	Personal administrativo	Análisis de base de datos.	2. En el comportamiento de la evolución de la morosidad, se aprecia que el mayor crecimiento se da en el año 2020, ya que aumentó un 94% en comparación con el año anterior. De los centros comerciales de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V., el que refleja mayor morosidad para los periodos 2019, 2020, 2021 y 2022, es el ubicado en la zona de Cholulteca, ya que, del total de los saldos vencidos de la inmobiliaria para dichos años, este representa el 51%, 47%, 57% y 63% respectivamente. En cuanto a la incidencia de la morosidad en las utilidades de la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V., el estado de pérdidas y ganancias de los periodos del 2019 al 2022, reflejan gasto por provisión de cuentas incobrables, el cual para las utilidades antes de impuesto del 2019, 2021 y 2022, representa el 7.15%, 6.21% y 10.55%, y para la pérdida antes de impuesto del año 2020 representa un -7.79%. Por otro lado, se identificó que debido a que la inmobiliaria Santafé S. A. de C.V., utiliza		Detallar el proceso a seguir para la cobranza preventiva y persuasiva a los arrendatarios de la inmobiliaria Santafé S.A. de C.V., a través de un flujo de proceso, el cual será utilizado por los encargados de ejecutar el cobro.

Continuación de la tabla Concordancia de los segmentos de la tesis

Capítulo I			Capítulo II	Capítulo III			Capítulo V	Capítulo VI	
Título Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Teorías/Métodologías de sustento	Variables	Poblaciones	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivos propuestos
							facturas proforma a partir del periodo 2020, el estado de pérdidas y ganancias para los años del 2020 al 2022, no refleja los ingresos de conformidad a lo establecido en el artículo 1 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, contenida en el Decreto No.25, lo cual puede estar sujeta a reparos fiscales.		
		Conocer los procesos y estrategias de gestión de cobranza que se ejecutan en la actualidad.	Teoría contable.	Ratio de liquidez			3. Respecto a los ratios de liquidez, se muestra que según el ratio de liquidez corriente y de prueba acida la inmobiliaria Santafé S. A. de C. V., únicamente no tuvo problemas de liquidez en el año 2022, ya que, para dicho periodo, el resultado de la aplicación de dichos ratios fue mayor a 1. Otro indicador financiero que se utilizó para este estudio fue el ratio periodo promedio de cobro, el cual señala que la inmobiliaria no recupera sus cuentas por cobrar de conformidad a lo que preceptúa el contrato de arrendamiento en ninguno de los periodos en análisis, ya que este, establece que, el crédito otorgado a los clientes para realizar los pagos de la renta mensual es de 10 días y ninguno de los periodos comprendidos del 2019 al 2022 se encuentra dentro de este rango.		Establecer la segmentación de la morosidad de la inmobiliaria Santafé S.A. de C.V., tomando en consideración los créditos sin vencer y los que han caído en mora.

Continuación de la tabla Concordancia de los segmentos de la tesis

Capítulo I			Capítulo II	Capítulo III			Capítulo V	Capítulo VI	
Titulo Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Teorías/Métodologías de sustento	Variables	Poblaciones	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivos propuestos
		Establecer estrategias de gestión de cobranza que se puedan implementar para reducir la morosidad.	Teoría de preferencia por la liquidez.	Ratio de cuenta por cobrar			4. La inmobiliaria Santafé S. A. de C.V., únicamente realiza proceso de cobro persuasivo, el cual inicia con el envío de mensajes de cobro vía WhatsApp, luego se envían correos electrónicos y por último se realizan llamadas telefónicas, cabe mencionar que la empresa no cobra intereses por los saldos vencidos y que los descuentos por pagos tardío los otorga el departamento de comercialización y estos son sobre el valor de la renta; para el otorgamiento del descuento dicho departamento no considera las gestiones de cobro realizadas, lo cual ocasiona que la cobranza de la inmobiliaria no tenga credibilidad y que el inquilino haga caso omiso al momento que se ejecuta el cobro . De igual modo, la empresa no cuenta con estrategias de cobranza en la actualidad, cabe mencionar que el procedimiento de cobranza de la inmobiliaria no está definido en un manual ni en un plan de cobranza, debido a ello las gestiones de cobranza que realizan los diferentes encargados de ejecutar el cobro pueden diferir o variar, y como consecuencia, la recuperación de la mora puede ser tardía.		

Continuación de la tabla Concordancia de los segmentos de la tesis

Capítulo I			Capítulo II	Capítulo III			Capítulo V	Capítulo VI	
Título Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Teorías/Metodologías de sustento	Variables	Poblaciones	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivos propuestos
				Procedimiento de cobranza			5. Debido a limitaciones de tiempo, no se estudió cuáles serían los reparos fiscales en que podría incurrir la inmobiliaria por la estrategia administrativa en la emisión de facturas proformas, razón por lo que se recomienda seguir en ese sentido una línea de investigación futura.		

Fuente: Elaboración propia

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade A. (2017). Ratios o razones financieras. <http://hdl.handle.net/10757/622323>
- Arias. (2012). El Proyecto de Investigación. Episteme.
- Arias J., Villasís M., & Miranda M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. 63(2). <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Asociación de Bancos del Ecuador. (2022). Evolución de la Banca Privada Ecuatoriana. <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2022/10/Evolucion-de-la-Banca-09-2022-completo.pdf>
- Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias. (2022). Informe mensual de cifras e indicadores bancarios. <https://ahiba.hn/wp-content/uploads/2022/10/Informe-Mensual-Agosto-2022.pdf>
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI. (2012). Finanzas para el Desarrollo.
- Banco Central de Chile. (2022). Informe de Estabilidad Financiera. https://www.bcentral.cl/documents/33528/3852717/IEF_2022_semestre2.pdf/26a1ca8f-635b-c36c-0854-b11c40454057?t=1668029592767
- Banco Central de Honduras. (2021). Informe de Estabilidad Financiera.
- Banco Central de Nicaragua. (2022). Informe de Mercados Financieros, III Trimestre 2022. [https://bcn.gob.ni/publicaciones/informe-de-mercados-financieros-iii-trimestre-2022#:~:text=El%20incremento%20en%20la%20actividad,en%20igual%20per%C3%A Dodo%20de%202021\).](https://bcn.gob.ni/publicaciones/informe-de-mercados-financieros-iii-trimestre-2022#:~:text=El%20incremento%20en%20la%20actividad,en%20igual%20per%C3%A Dodo%20de%202021).)
- Banco Central de Reservas. (2022). Informe de Estabilidad Financiera. <https://www.bcr.gob.sv/documental/Inicio/vista/db78b3e72a9e838c181a73c2cca12466.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2011). El sector financiero en Honduras. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/viewer/El-sector-financiero-en-Honduras-Visi%C3%B3n-general-y-t%C3%B3picos-sobre-la-red-de-seguridad-financiera.pdf>

- Baquedano K. (2021, abril 25). Crisis económica golpea al sector de alquileres en San Pedro Sula. <https://www.laprensa.hn/sanpedro/alquileres-san-pedro-sula-pandemia-deudas-crisis-economica-KVLP1459470>
- Barahona S. (2020, noviembre 24). Fenieph: La situación del país ha generado morosidad, despidos y deserción en el sistema educativo. <https://www.radioamerica.hn/fenieph-la-situacion-del-pais-ha-generado-morosidad-despidos-y-desercion-en-el-sistema-educativo/>
- Bembibre C. (2011). Definición de Contrato de Arrendamiento. <https://www.definicionabc.com/negocios/contrato-de-arrendamiento.php>
- Bermudez G. (2021). Diccionario de palabras y frases comunes del trato entre arrendador y arrendatario. <https://www.abogado.com/recursos/ley-del-propietario-y-del-arrendatario/diccionario-de-arrendador-arrendatario.html>
- Brachfield P. (2022, diciembre 18). La morosidad sigue siendo un mal endémico en España. Perebrachfield. <https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/la-morosidad-sigue-siendo-un-mal-endemico-en-espana/>
- Brunner J. (2020, octubre 13). Morosidad: Deudas en las universidades. Brunner.cl. <https://brunner.cl/2020/10/morosidad-deudas-en-las-universidades/>
- Bustamante J. & Chanduví R. (2021). Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la subgerencia de gestión inmobiliaria de la sociedad de beneficencia de Chiclayo, 2019. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9247>
- Camargo A. (2018). Consejos para evitar la morosidad.
- Canal N. (2006). Técnicas de muestreo. Sesgos más frecuentes. <https://www.revistasden.org/files/9-CAP%209.pdf>
- Canales A. & Simeón J. (2018). Gestión financiera para reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas de Huancayo.
- Canales F., Alvarado E., & Pineda E. (1994). Metodología de la Investigación (2a ed.). <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20Manual%20para%20el%20Desarrollo%20de%20Personal%20de%20Salud.pdf>
- Carbonell J. (2022, septiembre 27). La morosidad en España en 2022. Tasa+Consultoria.

- <https://www.tas-consultoria.com/blog-es/la-morosidad-en-espana-en-2022/>
- Cesce. (2022, marzo 10). Gestión de cobros: ¿qué es y en qué consiste? <https://www.cesce.es/es/w/asesores-de-pymes/gestion-de-cobros#:~:text=Por%20gesti%C3%B3n%20de%20cobros%20nos,una%20cantidad%20econ%C3%B3mica%20a%20percibir.>
- Cinco Días. (2022, noviembre 23). El 60% de las empresas en España sufre morosidad y amenaza su supervivencia. https://cincodias.elpais.com/cincodias/2022/11/16/pyme/1668632699_372535.html
- Coelho F. (2019, mayo 17). Metodología. Significados. <https://www.significados.com/metodologia/>
- Cruz García, M. A. (2019). Fuentes de Información. Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA, 8(15), 57-58. <https://doi.org/10.29057/icea.v8i15.4864>
- Cruz Y. & Hilario A. (2020). Educación financiera y morosidad en los comerciantes del centro comercial “El Paraíso” año 2019. https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5630/253T20200363_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cueva L. (2019, noviembre 6). Teoría clásica de la administración de Henri Fayol. <https://www.gestiopolis.com/teoria-clasica-administracion-henry-fayol/>
- Cupe L., Injoke A., Sánchez J., Soto G., & Túpac L. (2017). Plan de negocio para una empresa intermediaria del servicio de alquiler de inmuebles. https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/884/2017_MADTI_14-2_05_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Czerny A. (2021). ¿Qué es la cobranza preventiva y cómo puede ayudarte? <https://blog.nubox.com/empresas/cobranza-preventiva>
- Daytona. (2020, octubre 20). ¿Cómo agilizar y maximizar resultados en tus procesos de cobranza? Daytona Inter Cloud. <https://daytona.cloud/proceso-de-cobranza.html>
- De Alba N., Chongo D., & Salazar Y. (2014). La teoría de la gestión financiera operativa desde la perspectiva marxista. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-

85842014000100013

- Díaz M. (2012). Análisis contable con un enfoque empresarial. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1229/index.htm>
- Dobaño R. (2023, febrero 3). Factura proforma: Qué es y cómo hacerla. <https://getquipu.com/blog/que-es-para-que-se-utiliza-factura-proforma/>
- Espinoza S., Aquino W., Lima O., Villafuerte R., Sánchez J., & Mamani K. (2020, septiembre 20). La morosidad: Factores motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del COBID 19. 7(1). https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1395
- Ética Bienes Raíces. (2021). Crisis por Covid-19 en el Mercado Inmobiliario de Honduras después de un año. <https://bienesraicesetica.com/crisis-por-covid-19-en-el-mercado-inmobiliario-despues-de-un-ano/>
- Federación Latinoamericana de Bancos. (2022, abril 20). Indicador de morosidad Bancos— América Latina. FELABAN. <https://www.felaban.net/noticias/516>
- Flores. (2021). Análisis de calidad de cartera en la región centroamericana. https://www.scriesgo.com/files/publication/319_analisisdecalidaddecarteraenlaregioncentroamericana.pdf
- FUNCAS. (2022). Presupuestos 2023 y nuevos escenarios monetarios. <https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2022/11/CIE-291-digital.pdf>
- Galan J. (2016, mayo 31). Preferencia por la liquidez. <https://economipedia.com/definiciones/preferencia-la-liquidez.html>
- García J. (2005). Contrato de Arrendamiento. DerechoEcuador. <https://derechoecuador.com/contrato-de-arrendamiento/>
- García S. (2012). El diseño de propuestas de investigación cualitativa a partir del uso de la matriz metodológica. [issuu. https://issuu.com/silegarva/docs/elementos_medulares_para_elaborar_m](https://issuu.com/silegarva/docs/elementos_medulares_para_elaborar_m)
- Gómez A. (2020, febrero 21). 14 principios de la administración. Henri Fayol. <https://www.gestiopolis.com/14-principios-administracion-henri-fayol/>
- Gomez L. (2023). Manual de Cobro Persuasivo y Coactivo.

- https://mintic.gov.co/portal/715/articles-135827_Manual_Cobro_Persuasivo_Coactivo_GEF_TIC_MA_010_20230313.pdf
- Gonzalez Z. (2014). Análisis de la Razón Financiera del ácido. <https://contadorcontado.com/2014/09/19/analisis-de-la-razon-financiera-del-acido/>
- Guzmán C. (2017). Ratios Financieros y Matematicas de la Mercadotecnia. <https://www.scientificas.com/wp-content/uploads/2017/11/estadistica-para-mercadeo.pdf>
- Hernández R., Fernández C., & Baptista M. (2010). Metodología de la Investigación. McGRAW-HILL.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (First edition). McGraw-Hill Education.
- Herrera A. & Betancourt V. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. 24(46). <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/13249/11757/45984>
- Infobae. (2022, agosto 21). Equifax: Deuda morosa sumó S/ 10,629 millones a mayo 2022 y retorna a niveles prepandemia. Infobae. <https://www.infobae.com/america/peru/2022/08/21/equifax-deuda-morosa-sumo-s-10629-millones-a-mayo-2022-y-retorna-a-niveles-prepandemia/>
- Irías J. (2002). Catálogo de términos y sus definiciones utilizadas en administración financiera y administración tributaria.
- Izar J. & Ynzunza C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades.
- Jauregui M. (2016, junio 19). La Teoría clásica de la Administración: Orígenes, principios y funciones. <https://aprendiendoadministracion.com/la-teoria-clasica-la-administracion/>
- Jiménez B. & Contreras C. (2022). La morosidad de las cuentas por cobrar en una compañía de servicios-transporte y su incidencia en la liquidez durante el periodo 2019-2021 del cantón Daule. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/20237/1/T-UCSG-POS-MCF-87.pdf>
- Khan A. & Mayes S. (2009). Transición a la contabilidad en base de devengo. <https://www.imf.org/external/spanish/pubs/ft/tnm/2009/tnm0902s.pdf>

- La Tribuna. (2022). “Millennials” presentan mayor morosidad.
<https://www.latribuna.hn/2022/06/15/millennials-presentan-mayor-morosidad/>
- Larrama A. (2021). Definición de la Teoría de la Preferencia por la Liquidez.
<https://economia.org/teoria-preferencia-liquidez.php>
- López C. (2022, enero 19). El proceso administrativo según varios autores.
<https://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo-segun-varios-autores/>
- LRH. (2016, febrero 25). Teoría clásica de Luther Gulick.
<https://www.losrecursoshumanos.com/teoria-clasica-de-luther-gulick/>
- Marquez C. (2021a). Segmentación de Deuda: Tácticas para Mejorar la Cobranza en Instituciones Educativas.
<https://aulicum.com/blog/segmentacion-de-deuda/#:~:text=Significa%20segmentar%20la%20cartera%20de,pero%20que%20a%20%20%20no%20vencieron.>
- Marquez C. (2021b, julio 27). Qué Son las Políticas de Cobranza y Para Qué Sirven.
<https://aulicum.com/blog/politicas-de-cobranza/#:~:text=Las%20pol%C3%ADticas%20de%20cobro%20son,y%20clientes%20de%20la%20instituci%C3%B3n.>
- Martín J. (2019, octubre 29). Los principios de Fayol y las funciones básicas de la empresa.
<https://www.cerem.es/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa>
- Martín V. (2020). La preferencia por la liquidez y el fracaso de los estímulos monetarios.
https://www.urjc.es/images/ceem/Documento%202_CEEM.pdf
- Martínez A. (2020, abril 10). Universidades privadas piden al gobierno subsidios y ampliación de becas 20/20 para sus estudiantes. <https://hondusatv.com/universidades-privadas-piden-al-gobierno-subsidios-y-ampliacion-de-becas-20-20-para-sus-estudiantes/>
- Martinez F., Collazos M., & Castro D. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984
- Maudos J. (2016). Márgenes bancarios y tipos de interés: España en el contexto de la eurozona.
<https://www.funcas.es/wp->

content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS_CIE/255art04.pdf

- Maya E. (2014). Métodos y técnicas de investigación. http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos_y_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Moncayo C. (2017, marzo 1). Conozca al padre de la contabilidad: Luca Pacioli. <https://incp.org.co/conozca-al-padre-de-la-contabilidad-luca-pacioli/>
- Morales F. (2021, marzo 1). Fuente secundaria. <https://economipedia.com/definiciones/fuente-sekundaria.html>
- Muñoz G. (2020). Reestructuración del proceso de crédito y cobranzas aplicando la metodología DMAMC en una constructora inmobiliaria. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19189/1/UPS-GT002990.pdf>
- Murillo J., García M., Martínez C., Martín N., & Sánchez L. (2015). La entrevista. http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf
- Narvaez M. (2023, enero 30). ¿Qué es un censo? ¿Cómo utilizarlo en tus investigaciones? Questionpro. <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-un-censo/>
- Nobles T. & Mattison B. (2017). Contabilidad de Horngren (Décima edición). Pearson.
- Noriega C. (2011). Administración de cuentas por cobrar-un enfoque para la toma de decisiones en la industria Maquiladora de prendas de vestir en Guatemala. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3876.pdf
- Novicap. (2021, noviembre 3). ¿Qué es la trampa de liquidez? <https://novicap.com/guia-financiera/que-es-la-trampa-de-liquidez/>
- Ortega C. (2021, agosto 5). Análisis comparativo: Qué es y cómo se realiza. Questionpro. <https://www.questionpro.com/blog/es/analisis-comparativo/>
- Parra A. (2020). Pasos para validar un instrumento de investigación. <https://www.questionpro.com/blog/es/pasos-para-validar-un-instrumento-de-investigacion/>
- Pedraza O. (2001). La Matriz de Congruencia: Una Herramienta para Realizar Investigaciones Sociales. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5900518.pdf>

- Pedrosa J. (2015, octubre 19). Pago. <https://economipedia.com/definiciones/pago.html>
- Pedrosa S. (2016). Morosidad. <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Pereira C., Maycotte C., Restrepo B., Mauro F., Montes A., & Velarde M. (2011). Contabilidad Básica. <https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4773/contabilidad.pdf>
- Pinto P. (2021). Percepción de Riesgos Laborales: 3 aspectos claves. <https://ludoprevencionperu.com/2021/02/07/percepcion-de-riesgos-laborales-3-aspectos-claves/>
- Pisco L., Miranda C., Zapata E., & Lupaca Y. (2021). Gestión financiera y morosidad en el sector educativo privado en tiempos de COVID-19. Caso: Institución educativa Ben Carson Science School E.I.R.L., Perú. <http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/bitstream/handle/654321/6291/Art%205.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Poder Legislativo de Honduras. (1979). Decreto No. 50.
- Poder Legislativo de Honduras. (1982). Decreto No. 131. https://portalunico.iaip.gob.hn/portal/ver_documento.php?uid=MjE0MDIzODkzNDc2MzQ4NzEyNDYxOTg3MjM0Mg==
- Poder Legislativo de Honduras. (2004, diciembre 31). Decreto No. 189-2004. https://www.tsc.gob.hn/web/leyes/LEY_SOBRE_NORMAS_DE_CONTABILIDAD_Y_AUDITORIA.pdf
- Poder Legislativo de Honduras. (2016, diciembre 26). Decreto No. 170-2016. https://www.tsc.gob.hn/web/leyes/Decreto_No_170_2016_Codigo_Tributario.pdf
- Proceso Digital. (2020). Piden suspender pago de alquileres de centros y plazas comerciales. <https://proceso.hn/piden-suspender-pago-de-alquileres-de-centros-y-plazas-comerciales/>
- Promdevelop. (2022, junio 16). La gestión financiera y su papel para una empresa moderna. <https://promdevelop.com/es/business/financial-management/>
- QuAdrans. (2019, julio 24). ¿Qué es un depósito en garantía? <https://quadranslawandfinance.com/blog/que-es-un-deposito-en-garantia/>
- Questionpro. (2016, diciembre 8). Análisis de Datos. <https://www.questionpro.com/es/analisis-de->

datos.html

- Quezada J. (2022). Gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Full Contact Publicidad SAC, San Isidro, 2021. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2683/01.-%20Quezada%20Velasco%20Jonathan%20Tesis%20-%202022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe A. (2023). Riesgos de crédito: Morosidad real y default. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/riesgos-credito-morosidad-real-default>
- Radio Cadena Voces. (2020, mayo 14). Rescindir contratos a locales de centros comerciales, pide David Chávez. <https://www.rcv.hn/2020/05/14/rescindir-contratos-a-locales-de-centros-comerciales-pide-david-chavez/#:~:text=El%20diputado%2C%20David%20Ch%C3%A1vez%2C%20present%C3%B3,crisis%20econ%C3%B3mica%20del%20COVID%2D19.>
- Ramírez A., Berrones A., & Calderón E. (2020). La teoría de la acción comunicativa en la contabilidad desde el pensamiento de Jürgen Habermas.
- Remache J., Velasco A., Bastidas T., & Espinoza W. (2019). La evolución de la contabilidad a través del tiempo. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/134/197>
- Rodríguez D. (2019, noviembre 18). Impagable mora de 6,766 millones arrastra el IHSS. <https://www.laprensa.hn/honduras/impagable-mora-6766-millones-lempiras-arrastra-seguro-social-honduras-CWLP1335698#image-1>
- Romero J. (2021). Gestión financiera operativa. <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/4746/1/3681.pdf>
- Ross Y. (2022, junio 14). Más de 78 mil empresas en Chile son morosas. IPSUSS. <https://www.ipsuss.cl/ipsuss/investigacion/mas-de-78-mil-empresas-en-chile-son-morosas/2022-06-14/085604.html>
- Rothbard M. (1962). El Hombre, La Economía y El Estado. Unión Editorial.
- Ruiz I. (2018). El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en la ciudad de Lima en el periodo 2013-

2015. Universidad Ricardo Palma.
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1469/T030_42860826_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz M. & Vargas J. (2008). Fuentes de información primarias, secundarias y terciarias.
<https://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>
- Sampaiolessi L. (2022). La Segmentación de Clientes y su Impacto en las Cobranzas.
<https://aulicum.com/blog/segmentacion-de-clientes-y-cobranza/>
- Sánchez B. (2022, octubre 23). Qué es el ratio de liquidez y cómo calcularlo ayuda a tu negocio. AGICAP. <https://agicap.com/es/articulo/ratio-liquidez/>
- Santos D. (2018). Análisis costo beneficio de la modalidad de cobranza Outsourcing para GMG servicios Honduras. <https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/8060>
- Secretaria de Estado en el Despacho de Finanzas. (2017). Texto consolidado marco legal Impuesto al Activo Neto. 9.
- Secretaria de Estado en el Despacho de Finanzas. (2018). Ley de Impuesto Sobre la Renta y sus Reformas.
- Secretaria de Estado en el Despacho de Finanzas de Honduras. (2022). Nforme de Gestión Financiera, II Trimestre 2022.
- Secretaria de Estado en el Despacho de Finanzas de Honduras. (2017, agosto 10). Acuerdo No. 481-2017. https://www.tsc.gob.hn/web/leyes/Acuerdo_No_481_2017.pdf
- Servicio de Administración de Rentas. (2022). Nota de Prensa SAR RRPP 054-2022. <https://www.sar.gob.hn/2022/11/sar-reduce-mora-de-instituciones-publicas-en-un-45-en-9-meses-de-gobierno-y-se-propone-llegar-a-una-reduccion-del-90-para-finales-del-2022/>
- Servimedia. (2018, septiembre 28). La morosidad de las inmobiliarias se modera al 11,29%. El economista. <https://www.economista.es/economia/noticias/9416689/09/18/La-morosidad-de-las-inmobiliarias-se-modera-al-1129.html>
- Suárez N., Sáenz J., & Mero J. (2016, octubre 27). Elementos esenciales del diseño de la investigación. Sus características. 2.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802935>

- Superintendencia de Bancos de Guatemala. (2022). Informe del Superintendente de Bancos ante la Honorable Junta Monetaria. https://www.sib.gob.gt/web/sib/informacion_sistema_financiero/informe-trimestral?p_p_id=110_INSTANCE_n1HH&p_p_action=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_pos=1&p_p_col_count=2&_110_INSTANCE_n1HH_struts_action=%2Fdocument_library
- Superintendencia de Bancos de Panamá. (2022). Informe de Actividad Bancaria. https://www.superbancos.gob.pa/superbancos/documentos/financiera_y_estadistica/reportes_estadisticos/2022/04/IAB-0422.pdf
- Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario de Venezuela. (2022). Sector bancario venezolano cierra 2022 con crecimiento de la cartera de créditos de 759%. <http://www.sudeban.gob.ve/index.php/2022/11/13/aumento-de-financiamientos-al-sector-productivo-impulsan-crecimiento-de-la-cartera-de-creditos-en-septiembre/#:~:text=En%20cuanto%20a%20los%20indicadores,%2C83%25%20y%2C%20la%20solvencia>
- Tejero J. (2021). Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario. Universidad Castilla-La Mancha. [https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/28529/04%20TECNICAS-INVESTIGACION-WEB-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20entrevista%20estructurada%20es%20aquella,cerradas%20o%20de%20opci%C3%B3n%20m%C3%BAltiple\).](https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/28529/04%20TECNICAS-INVESTIGACION-WEB-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20entrevista%20estructurada%20es%20aquella,cerradas%20o%20de%20opci%C3%B3n%20m%C3%BAltiple).)
- Tomaylla K., Ipanaqué V., & Ancco T. (2020). La Morosidad en tiempos de Pandemia del Covid-19: Un problema financiero en colegios privados. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4017/Katty_Veronica_Yaneth_trabajo_bachiller-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres H. (2019). Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja Trujillo. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6145/Torres%20V%c3%adlchez%2c%20Homero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ucha F. (2009). Definición de Cobranza. <https://www.definicionabc.com/general/cobranza.php>
- Uquillas A. (2017). Determinantes del riesgo comportamental en préstamos de consumo y microcrédito: Un estudio de caso en Centro América. 3(1). https://www.researchgate.net/publication/322370427_Determinantes_del_riesgo_comportamental_en_prestamos_de_consumo_y_microcredito_Un_estudio_de_caso_en_Centro_America
- Vázquez R. (2015, noviembre 10). Deuda. <https://economipedia.com/definiciones/deuda.html>
- Villasís M. & Miranda M. (2016). El protocolo de investigación IV: las variables de estudio. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755025003.pdf>
- Vite R. & Vania T. (2017). Contabilidad general. Editorial Digital UNID.
- Watts C. (2002, abril 22). Teoría e historia de la contabilidad. <https://www.gestiopolis.com/teoria-e-historia-de-la-contabilidad/#:~:text=Sin%20embargo%2C%20es%20fray%20Lucas,%2C%20letras%20de%20cambio%2C%20etc.>
- Westreicher G. (2020). Razón de liquidez. <https://economipedia.com/definiciones/razon-de-liquidez.html>
- Zambrano M. (2021). Estrategia para optimizar la gestión del riesgo crediticio para el manejo de la tasa de morosidad en empresas del sector comercial pertenecientes a asociación de electrodomésticos del Ecuador. <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/handle/123456789/1547>

ANEXOS

Anexo 1 Validación de instrumento

“ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD DE LOS INQUILINOS DE LA INMOBILIARIA SANTAFÉ S. A. DE C.V. DURANTE EL PERIODO 2019-2022”

MATRIZ DE VALIDACIÓN												
N°	Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										Observaciones (Eliminar o modificar indique por favor)
		Claridad de redacción.		Relevancia para el tema.		Lenguaje adecuado con el encuestado.		Induce a una respuesta determinada.		Orientada al tema de Investigación.		
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
V1	Variable 1: Procedimiento de cobranza											
	a. Políticas											
V1D1	1	¿Cuál es el plazo para que los clientes realicen el pago de una factura?	X		X		X		X		X	
V1D1P1	2	¿Previo a celebrar el contrato de arrendamiento se realiza investigación de antecedentes contractuales de los clientes?	X		X		X		X		X	
V1D1P2	3	¿Cuál es el actual proceso de cobro?	X		X		X		X		X	
V1D1P3	4	¿Se cuenta con un encargado de cobro por zona?	X		X		X		X		X	
V1D1P4												
V1D2	b. Forma y medio de pago											
	5	¿Se concede facilidades de pago?	X		X		X		X		X	
V1D2P5	6	¿Qué incentivos de pago ofrecen actualmente?	X		X		X		X		X	
V2D2P6												
V1D3	c. Mecanismos de cobro											
	7	¿Cómo se les envía la factura a los clientes?	X		X		X		X		X	
V1D3P7	8	¿Quién asigna los saldos vencidos al encargado de cobros?	X		X		X		X		X	
V1D3P8	9	¿Cuenta con un sistema o control que refleje los clientes morosos a gestionar?	X		X		X		X		X	
V1D3P9	10	¿A los cuantos días inicia la acción de cobro?	X		X		X		X		X	
V1D3P10	11	¿Con que frecuencia se supervisan las gestiones de cobro?	X		X		X		X		X	
V1D3P11												

Continuación del anexo 1 Validación de instrumento

V1D3P12	12	¿Cómo se le informa al cliente que no ha realizado el pago en el tiempo establecido?	X		X		X		X		X	
V1D3P13	13	¿Qué tipo de contactos se tiene con el cliente durante la gestión de cobro?	X		X		X		X		X	
V1D3P14	14	¿Con que frecuencia se contacta al cliente para recordar el saldo pendiente de pago?	X		X		X		X		X	
V1D3P15	15	¿Se lleva un control o registro de todas las gestiones de cobro?	X		X		X		X		X	
V1D3P16	16	¿Se cuenta con un sistema de correos y mensajes automáticos?	X		X		X		X		X	
V1D4	d.	Sanciones aplicables por falta de pago										
V1D4P17	17	¿Se sanciona con intereses las faltas de pago y se concede alguna rebaja al momento que el cliente realiza el pago?	X		X		X		X		X	
V1D4P18	18	¿Qué sanciones distinta a los intereses son aplicables a los clientes morosos?	X		X		X		X		X	
V1D5	e.	Estrategias de cobro										
V1D4P19	19	¿Cuáles son las estrategias que se siguen para la recuperación exitosa?	X		X		X		X		X	

V= Variable
D= dimensión

VALIDEZ	
LUGAR Y FECHA: Tegucigalpa, 07/05/2023	
VALIDADO POR: Luis José García	
NIVEL ACADEMICO:	
AÑOS DE EXPERIENCIA: 12 años	
E-MAIL: luisjgarcia@unitec.edu	
FIRMA: 	

Anexo 2 Carta de autorización de la empresa para realizar la Tesis



CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

Nombre y apellido del Director o Gerente: Karen Armijo
Puesto Laboral: Vicepresidenta Ejecutiva
Empresa o Institución: Grupo MCC
Dirección principal de la Empresa o Institución: Km1 carretera a Valle de Ángeles
Ciudad: Tegucigalpa Departamento: Francisco Morazán Día: 27 Mes: Abril Año: 2023

Estimado Señor(a): Grupo MCC

Reciba un cordial y atento saludo. Por medio de la presente deseamos solicitar su apoyo, dado que somos alumnos de UNITEC y nos encontramos desarrollando el Trabajo de Tesis previo a obtener nuestro título de maestría en Finanzas

Hemos seleccionado como tema La morosidad de los inquilinos de la Inmobiliaria Santafé S.A de C.V. durante los periodos del 2019 al 2022, por lo que estaríamos muy agradecidos de contar con el apoyo de la empresa que usted representa para poder desarrollar nuestra investigación. En particular, dicha solicitud se circunscribe a petitionar que se nos autorice a realizar: Entrevistas, acceso de base de datos por antigüedad de clientes, lo necesario para el cálculo de ratios financieros de los periodos antes mencionados, proporcionar la información cuantitativa y cualitativa necesaria para la elaboración del estudio,

(encuestas, sondeos, etc).

A la espera de su aprobación, me suscribo de Usted.

Atentamente,

Reyna Lagos

Firma, nombre y apellidos

No. de cuenta: 12143061

Hengel García

Firma, nombre y apellidos

No. de cuenta: 12113044

Por este medio, Grupo MCC

(empresa / institución),

Autoriza la realización dentro de sus instalaciones o del uso de información de la empresa en el proyecto de investigación de Tesis de Postgrado antes mencionado.

Karen Armijo

(Nombre y sello del Director y Gerente)

karmijo@smcc.hn



Vo.Bo.

Anexo 3 Carta de compromiso asesor temático



Carta de compromiso para asesoría temática

Señores Facultad de Postgrado UNITEC

Por este medio yo, **LUIS JOSÉ GARCÍA**, con DNI No. 0801-1992-24265, Ingeniero Industrial y Abogado; con Maestrías en Dirección Empresarial; Administración de Proyectos; y Derecho, Empresa y Justicia; por este medio **HAGO CONSTAR QUE:** Asumo la responsabilidad de asesorar el trabajo de Tesis de Maestría denominado **“LA MOROSIDAD DE LOS INQUILINOS DE LA INMOBILIARIA SANTAFÉ S. A. DE C.V. DURANTE EL PERIODO 2019-2022”**; a ser desarrollado por los estudiantes: **Hengel Nahaman García Ramos** y **Reyna Margarita Lagos Portillo**.

Para lo cual me comprometo a realizar de manera oportuna las revisiones y facilitar las observaciones que considere pertinentes a fin de que se logre finalizar el trabajo de tesis en el plazo establecido por la Facultad de Postgrado.

Nombre: Luis José García

Número de teléfono / correo electrónico: 3389-8035 / luisjgarcia@unitec.edu

Anexo 4 Comprobante de realización de entrevistas



Anexo 6 Informe consolidado de cobranza preventiva



INFORME CONSOLIDADO GESTIÓN DE COBRO PREVENTIVO
INMOBILIARIA SANTAFÉ S. A. DE C.V. , CENTRO COMERCIAL ZONA _____
DEL _____ AL _____ DE _____ DE 2023

No.	Detalle	Nombre del Encargado de Cobro	
		No. De Arrendatario	Monto
1	Creditos de Arrendatarios	-	-
1.1	No. de inquilinos y monto para cobro preventivo		
2	Gestiones Realizadas	-	-
2.1	No. De mensajes Whatsapp enviados por cobro preventivo		
2.3	No. De correos enviados por cobro preventivo		
3	No. De Arrendatario y Monto Recuperado en Cobro Preventivo	-	-
3.1	No. De arrendatario y monto recuperado cobro preventivo		
4	No. De arrendatarios morosos a gestionar durante el mes mediante cobro persuasivo	-	-

Anexo 7 Informe consolidado de cobranza persuasiva



INFORME CONSOLIDADO GESTIÓN DE COBRO PERSUASIVO
INMOBILIARIA SANTAFÉ S. A. DE C.V. , CENTRO COMERCIAL ZONA _____
DEL _____ AL _____ DE _____ DE 2023

No.	Detalle	Nombre del Encargado de Cobro	
		No. De Arrendatario	Monto
1	Creditos de Arrendatarios morosos	-	-
1.1	No. De arrendatarios y monto mora del mes anterior		
1.2	N. De arrendatarios y montos morosos durante el mes		
2	Gestiones Realizadas Durante la Semana	-	-
2.1	No. De mensajes Whatsapp enviados por cobro persuasivo		
2.2	No. De llamadas realizadas por cobro persuasivo		
2.3	No. De correos enviados por morosidad por cobro persuasivo		
2.4	No. De visitas realizadas a los arrendatarios		
2.5	No. De Facilidades de pago suscritos y monto		
3	No. De Arrendatario y Monto Recuperado en la Semana	-	-
3.1	No. De arrendatario y monto recuperado cobro persuasivo		
3.2	No. De arrendatario y monto recuperado facilidad de pago		
4	No. De Arrendatarios y monto trasladado a cobro coactivo		

Anexo 10 Planificación de cobranza semanal



PLANIFICACIÓN DE COBRANZA SEMANAL
INMOBILIARIA SANTAFÉ S. A. DE C.V., CENTRO COMERCIAL ZONA _____
DEL _____ AL _____ DE _____ DE 2023

Nivel	Nombre de Arrendatario	No. De Local	Valor a Recuperar	Estado (Gestionado, A Gestionar, Pendiente de Gestionar, Para elaboración de informe, Para traslado a cobro coactivo)
Nivel 1(1 a 10 días crédito sin vencer)				
	Total Nivel 1		-	
Nivel 2(1 a 30 días en mora)				
	Total Nivel 2		-	
Nivel 3 (31 a 60 días en morar)				
	Total Nivel 3		-	
Nivel 4 (61 a 90 días en mora)				
	Total Nivel 4		-	
Nivel 5 (90 días en adelante en mora)				
	Total Nivel 5		0.00	
Total Mora			-	

Descripción	
Gestionado:	Deuda gestionada.
A Gestionar:	Deuda para gestionar la próxima semana.
Pendiente de Gestionar:	Deuda pendiente por gestionar
Para elaboración de informe:	Deuda con más de 90 días de vencimiento y que está pendiente de elaboración de informe de cobranza para trasladar a cobro coactivo.
Para traslado a cobro coactivo:	Ya se realizó informe de cobranza y está pendiente el traslado del cobro al departamento legal.

Anexo 11 Plan de cobranza preventiva y persuasiva para los créditos por arrendamiento que otorga la Inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

**Plan de cobranza preventiva y persuasiva para los
créditos por arrendamiento que otorga la Inmobiliaria
Santafé S.A. de C.V.**

Elaborado por:
Hengel Garcia
Reyna Lagos

Tegucigalpa M. D.C., Agosto 2023

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
JUSTIFICACIÓN	1
OBJETIVOS	1
PROCESO DE COBRANZA PREVENTIVA Y PERSUASIVA	2
SEGMENTACION DE LA MOROSIDAD	9
MEDIDAS DE CONTROL	10
ANEXOS	13

INTRODUCCIÓN

El presente plan de cobranza es una guía seguir para lograr una efectiva recuperación de los créditos por arrendamiento que otorga inmobiliaria Santafé S.A. de C.V., a sus inquilinos, previo y posterior a su vencimiento, salvaguardando la buena relación con los arrendatarios y aminorar en la medida de lo posible las acciones que motiven coacción por parte de la empresa en el cobro.

Este plan de cobranza es de ejecución obligatoria para la recuperación de los créditos por arrendamiento de los distintos centros comerciales de la Inmobiliaria Santafé S. A. de C. V.

JUSTIFICACIÓN

La morosidad en la Inmobiliaria Santafé S. A. de C. V. en los años 2019 fue de L5,323,772.32, en 2020 de L10,334,790.89, en 2021 L7,863,693.41 y en el 2022 de L11,290,334.46, los montos antes descritos reflejan un comportamiento al alza, lo que afecta de manera directa las utilidades, la liquidez y la operatividad de la empresa. La inexistencia de un proceso formal de cobranza puede causar que las acciones que ejecutan los encargados del cobro difieran, lo que puede generar retrasos en la recuperación de los saldos morosos; de igual manera realizar cobranza preventiva es de gran vitalidad hoy en día para las entidades.

Contar con un plan de cobranza trae consigo efectividad del departamento de cobro, ya que, a través de este se detallan las gestiones de cobro a efectuar y de esta manera se mitiga la iliquidez financiera (González & López, 2019). De igual manera es de mencionar que la cobranza preventiva es un tema clave y estratégicamente interesante para las empresas, especialmente en la coyuntura actual, donde la crisis provocada por la pandemia ha amenazado la solvencia de muchas empresas (Czerny, 2021).

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Contribuir de manera efectiva con la disminución de la morosidad de los créditos por arrendamiento que otorga la inmobiliaria Santafé S.A. de C.V. a sus inquilinos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1- Detallar el proceso a seguir para realizar la cobranza preventiva y persuasiva a los arrendatarios de la inmobiliaria Santafé S.A. de C.V., a través de un flujo de proceso, el cual será utilizado por los encargados de ejecutar el cobro
- 2- Establecer la segmentación de la morosidad de la inmobiliaria Santafé S.A. de C.V., tomando en consideración los créditos sin vencer y los que han caído en mora.
- 3- Establecer medidas de control de los cobros de los créditos por arrendamiento que otorga la inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

PROCESO DE COBRANZA PREVENTIVA Y PERSUASIVA

Esta sección establece los flujogramas de proceso a seguir para la ejecución de la cobranza preventiva y persuasiva como también la segmentación de cartera crediticia para la inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

FLUJOGRAMAS DE PROCESO DE COBRANZA PREVENTIVA Y PERSUASIVA

La simbología que se utiliza para los flujogramas del proceso cobro preventivo y persuasivo es la siguiente.

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio/Fin	Representa el inicio y fin de un proceso.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de las operaciones, indicando la siguiente función.
	Proceso	Describe las actividades realizadas en el proceso.
	Decisión	Permite analizar una situación para tomar una decisión con base a verdadero (sí) y falso (no).

Figura 1. Simbología de los flujos de gestión de cobranza preventiva y persuasiva

Fuente: Elaboración propia

Previo a detallar los flujos de proceso para la cobranza preventiva y persuasiva en la inmobiliaria, es necesario conocer el significado de cada proceso, el responsable en ejecutarlo y la temporalidad de cada uno, por lo cual la siguiente tabla muestra lo antes mencionado.

Tabla 1. Descripción del proceso de cobranza

Proceso	Temporalidad	Responsable	Conceptualización
Gestión completa.		Encargado de cobros.	El encargado de cobros obtiene el pago del arrendamiento y el arrendatario no se encuentra en estado de mora.
Remisión de reportes créditos por vencer.	6 días hábiles previos a la fecha de vencimiento de crédito.	Gestor de cobros.	Gestor de cobros remite reporte detallando las cuentas por cobrar próximas a vencer en el mes.
Remisión de reportes de créditos vencidos.	al 11vo día hábil del mes en curso.	Gestor de cobros.	Gestor de cobros remite reporte detallando las cuentas vencidas por días de antigüedad (cuentas morosas).
Cobro nivel 1.	5 días hábiles previos a la fecha de vencimiento de crédito.	Encargado de cobros.	Encargado de cobros envía mensajes recordatorios por medio de las vías disponibles (WhatsApp o correo electrónico) notificando la fecha de vencimiento de su crédito.
Cobro nivel 2.	1-30 días hábiles de crédito en estado de mora.	Encargado de cobros.	Encargado de cobros notifica al arrendatario que su crédito ha ingresado a estado de mora nivel 2 e inicia proceso de cobro persuasivo (mensajes vía WhatsApp, correo electrónico y llamada), ofrece convenios de pago y/o descuentos autorizados por el área financiera.
Cobro nivel 3.	31-60 días hábiles de crédito en estado de mora.	Encargado de cobros.	Encargado de cobros notifica al arrendatario por medio de llamadas, mensajes por WhatsApp, correo electrónico, visitas al local que su crédito se encuentra en estado de mora nivel 3, ofrece convenios de pago y/o descuentos autorizados por el área financiera al arrendatario y le indica que debe realizar el pago para evitar cancelación de contrato, desalojo de local y otras medidas de coacción por parte de la inmobiliaria.
Cobro nivel 4.	61-90 días de crédito en estado de mora.	Encargado de cobros.	Encargado de cobros notifica al arrendatario por medio de llamadas, mensajes por WhatsApp, correo electrónico, visitas al local que su crédito se encuentra en estado de mora nivel 4, ofrece convenios de pago y/o descuentos autorizados por el área financiera.

Continuación de la tabla Descripción del proceso de cobranza

Proceso	Temporalidad	Responsable	Conceptualización
			al arrendatario y le indica la fecha máxima para realizar el pago, también le hace saber que, de no realizarlo, se remita el caso al departamento de legal para el cobro coactivo.
Realiza informe de cobranza y remite el cobro al departamento legal.	Al 91 día hábil del crédito.	Encargado de cobros	El encargado de cobro persuasivo remite informe detallando las gestiones de cobranza realizadas durante el cobro preventivo y persuasivo al departamento de legal, para análisis de procedencia del caso a cobro coactivo.

Fuente: Elaboración propia

Es importante mencionar que el cargado de cada centro comercial de acuerdo con las funciones laborales designadas también funge como encargado de cobros, por lo cual, tanto él como el encargado de cobros en Tegucigalpa, ejecutan acciones de cobro a los arrendatarios de los diferentes centros comerciales.

En concordancia con el proceso de cobranza preventiva y persuasiva, a continuación, se detalla el flujo de proceso de los tipos de cobranzas antes mencionadas.

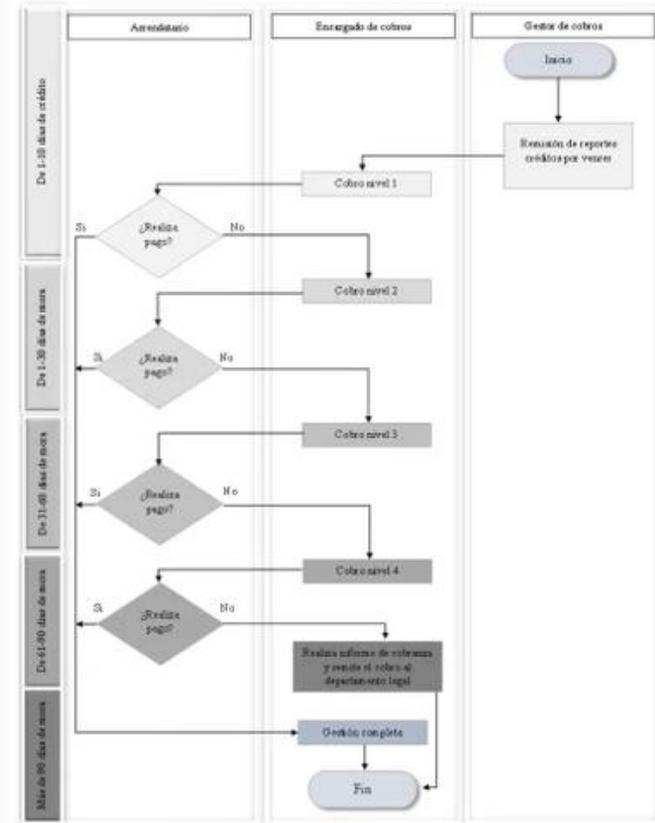


Figura 2. Flujo de gestión cobranza preventiva y persuasiva

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Proceso de gestión de cobranza preventiva y persuasiva

Paso	Actividad	Responsable	Descripción
1	Remisión de reportes de créditos por vencer.	Gestor de cobros.	El gestor de cobros realiza el proceso denominado "Remisión de reportes créditos por vencer". Tabla 1.
2	Cobro nivel 1.	Encargado de cobros.	El encargado de cobros realiza acercamiento con el arrendatario mediante el proceso denominado "Cobro nivel 1". Tabla 1.
3	¿El arrendatario realiza pago antes de la fecha de vencimiento?	Encargado de cobros.	Si: proceso "Gestión completa". Tabla 1. No: Paso 4.
4	Cobro nivel 2.	Encargado de cobros.	El encargado de cobros realiza acercamiento con el arrendatario mediante el proceso denominado "Cobro nivel 2". Tabla 1.
5	¿El arrendatario realiza pago antes durante los días 1-30 de mora?	Encargado de cobros.	Si: proceso "Gestión completa". Tabla 1. No: Paso 6.
6	Cobro nivel 3.	Encargado de cobros.	El encargado de cobros realiza acercamiento con el arrendatario mediante el proceso denominado "Cobro nivel 3". Tabla 1.
7	¿El arrendatario realiza el pago durante los 31-60 días hábiles?	Encargado de cobros.	Si: proceso "Gestión completa". Tabla 1. No: Paso 8.
8	Cobro nivel 4.	Encargado de cobros.	El encargado de cobros realiza acercamiento con el arrendatario mediante el proceso denominado "Cobro nivel 4". Tabla 1.
9	¿El arrendatario realiza el pago durante los 61-90 días hábiles?	Encargado de cobros.	Si: proceso "Gestión completa". Tabla 1. No: Paso 10.
10	Realiza informe de cobranza y remite el cobro al departamento legal.	Encargado de cobros.	El encargado de cobros "realiza informe de cobranza y remite el cobro al departamento legal". Tabla 1.

Fuente: Elaboración propia

En vista que la inmobiliaria Santafé S.A. de C.V., en la actualidad cuenta con inquilinos morosos, y a estos no se les puede realizar acciones de cobro preventiva, sino que solo persuasiva,

a continuación, se detalla el flujo de procedimiento a seguir para estos caso.

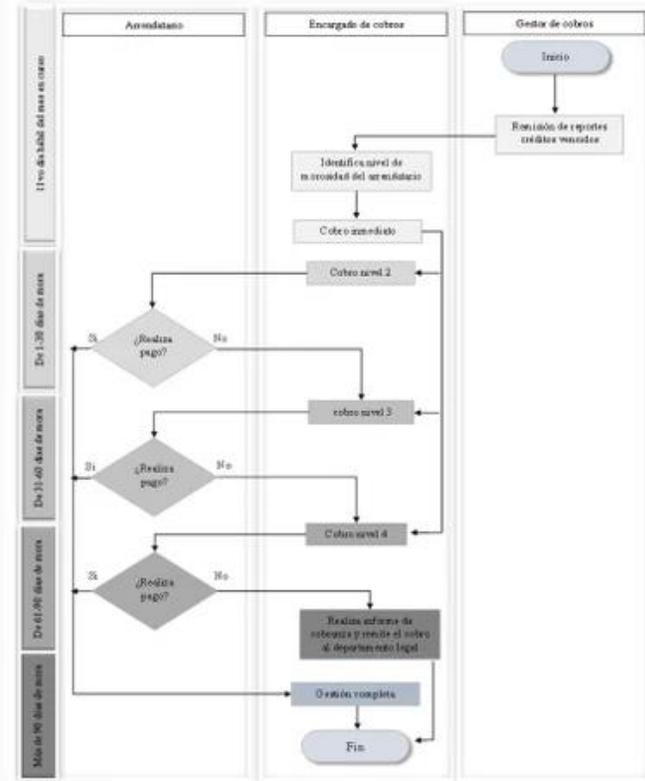


Figura 3. Flujo de gestión de cobranza persuasiva para inquilinos morosos

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Proceso de gestión de cobranza persuasiva inquilinos morosos

Paso	Actividad	Responsable	Descripción
1	Remisión de reportes de cobros vencidos.	Gestor de cobros.	El gestor de cobros realiza el proceso denominado "Remisión de reportes cobros vencidos". Tabla 1.
2	Encargado de cobro revisa el nivel de mora del arrendatario.	Encargado de cobros.	El encargado de cobro identifica el nivel de morosidad del arrendatario de conformidad a los días vencidos del crédito.
3	Cobro inmediato.	Encargado de cobros.	El encargado de cobros realiza el cobro de manera inmediata de conformidad al nivel de mora que se encuentre el inquilino, nivel 2; paso 4, nivel 3; paso 6 y nivel 4; paso 8.
4	Cobro nivel 2.	Encargado de cobros.	El encargado de cobros realiza acercamiento con el arrendatario mediante el proceso denominado "Cobro nivel 2". Tabla 1.
5	¿El arrendatario realiza pago durante los días 1-30 de mora?	Encargado de cobros.	Si: proceso "Gestión completa". Tabla 1. No: Paso 6.
6	Cobro nivel 3.	Encargado de cobros.	El encargado de cobros realiza acercamiento con el arrendatario mediante el proceso denominado "Cobro nivel 3". Tabla 1.
7	¿El arrendatario realiza el pago durante los 31-60 días hábiles?	Encargado de cobros.	Si: proceso "Gestión completa". Tabla 1. No: Paso 8.
8	Cobro nivel 4.	Encargado de cobros.	El encargado de cobros realiza acercamiento con el arrendatario mediante el proceso denominado "Cobro nivel 4". Tabla 1.
9	¿El arrendatario realiza el pago durante los 61-90 días hábiles?	Encargado de cobros.	Si: proceso "Gestión completa". Tabla 1. No: Paso 10.
10	Realiza informe de cobranza y remite el cobro al departamento legal.	Encargado de cobros.	El encargado de cobros "realiza informe de cobranza y remite el cobro al departamento legal". Tabla 1.

Fuente: Elaboración propia

SEGMENTACION DE LA MOROSIDAD

La segmentación consiste en estratificar a los arrendatarios con características de morosidad similares y es un aspecto fundamental para definir las gestiones de cobro a realizar, por lo cual, dicha acción es total en el plan de cobranza preventiva y persuasiva de la inmobiliaria Santafé S.A. de C.V.

En la actualidad la inmobiliaria segmenta la morosidad de conformidad a los días transcurridos después del vencimiento del crédito, pero dado que el plan de cobranza contempla el cobro preventivo, también se debe incluir en la segmentación los créditos por vencer, con el propósito de realizar acciones de cobro previo al vencimiento y así disminuir el riesgo de morosidad de estos, en este sentido, la inmobiliaria debe hacer uso del reporte de antigüedad de saldos y el reporte de saldos no vencidos por cada centro comercial. Con base a lo anterior, a continuación, se detallan los cinco niveles en que la inmobiliaria podría segmentar su cartera crediticia como también las gestiones de cobro que se deben ejecutar en cada uno de estos.

Tabla 4. Segmentación de cartera para ejecución del cobro

Nivel	Rango de antigüedad de saldos en mora	Actividad a realizar
Nivel 1	1 a 10 días (crédito sin vencer).	Encargado de cobros envía mensajes recordatorios por medio de las vías disponibles (WhatsApp o correo electrónico) notificando la fecha de vencimiento de su crédito.
Nivel 2	1 a 30 días en mora.	Encargado de cobros notifica al arrendatario que su crédito ha ingresado a estado de mora nivel 2 e inicia proceso de cobro persuasivo (mensajes vía WhatsApp, correo electrónico y llamada), ofrece convenios de pago y/o descuentos autorizados por el área financiera.
Nivel 3	31 a 60 días en mora.	Encargado de cobros notifica al arrendatario por medio de llamadas, mensajes por WhatsApp, correo electrónico, visitas al local que su crédito se encuentra en estado de mora nivel 3, ofrece convenios de pago y/o descuentos autorizados por el área financiera al arrendatario y le indica que debe realizar el pago para evitar cancelación de contrato, desalojo de local y otras medidas de coacción por parte de la inmobiliaria.

Continuación de la tabla Segmentación de cartera para ejecución del cobro

Nivel	Rango de antigüedad de saldos en mora	Actividad a realizar
Nivel 4	61 a 90 días en mora.	Encargado de cobros notifica al arrendatario por medio de llamadas, mensajes por WhatsApp, correo electrónico, visitas al local que su crédito se encuentra en estado de mora nivel 4, ofrece convenios de pago y/o descuentos autorizados por el área financiera al arrendatario y le indica la fecha máxima para realizar el pago, también le hace saber que, de no realizarlo, se remite el caso al departamento de legal para el cobro coactivo.
Nivel 5	90 días en adelante en mora.	El encargado de cobro persuasivo remite informe detallando las gestiones de cobranza realizadas durante el cobro preventivo y persuasivo al departamento de legal, para análisis de procedencia del caso a cobro coactivo.

Fuente: Elaboración propia

La segmentación reflejada en la tabla anterior permitirá al encargado de cobro realizar las gestiones de cobranza de manera más efectiva, ya que puede identificar a los arrendadores que caen en mora de manera recurrente, a los que presentan mayor saldos morosos, a los que tienen créditos morosos con mayor día vencidos, entre otros factores; también es de mencionar que el encargado de ejecutar el cobro debe procurar a la medida de lo posible iniciar el cobro persuasivo de manera amigable y para los casos que aplique, ofrecer descuentos y suscripción de planes de pago, sobre todo a aquellos inquilinos que rara vez caen en mora, ya que esto fomenta la buena relación entre el inquilino y arrendador.

MEDIDAS DE CONTROL

En este segmento se dan a conocer algunos controles para alcanzar los resultados esperados.

Tabla 5. Medidas de control

Actividad	Frecuencia	Medio a utilizar	Lugar de ejecución	Objetivo	Observación
Revisión de la planificación de cobranza semanal.	Semanal	Visual	Oficinas de la empresa.	Realizar acciones de cobro a los arrendatarios.	Esta actividad se debe realizar el primer día de la semana laboral a primera hora, para realizar el cobro durante la semana.
Realizar cobro preventivo. Ver anexo 1.	1 vez al mes	Mensajes WhatsApp o correo electrónico.	Oficinas de la empresa.	Realizar de manera oportuna el cobro preventivo para minimizar el riesgo que el inquilino caiga en mora.	Documentar las acciones de cobro preventivo realizadas.
Realizar informe de cobranza preventiva. Ver anexo 2.	1 vez al mes	Virtual	Oficinas de la empresa.	Mantener un reporte consolidado con las áreas involucradas, con el fin de mantener informadas a las partes interesadas sobre las gestiones de cobro y recaudación realizada.	Se debe realizar el día hábil siguiente después que haya vencido el crédito de 10 días que la inmobiliaria le otorga al arrendatario, esto con el fin de dar a conocer las gestiones de cobro preventivas ejecutadas y también la cuantía recaudada.
Realizar cobro persuasivo de los saldos morosos. Ver anexo 1.	Diario	Mensajes WhatsApp, llamadas, correos electrónicos y visitas.	Oficinas de la empresa y centro comercial.	Realizar de manera oportuna el cobro persuasivo para reducir los saldos de cartera de saldos vencidos.	Documentar diariamente las acciones de cobro e informar al área financiera anomalías que se presenten.
Realizar informe de cobranzas persuasiva. Ver anexo 3.	Semanal	Virtual	Oficinas de la empresa.	Mantener un reporte consolidado con las áreas involucradas, con el fin de mantener informadas a las partes interesadas sobre las gestiones de cobro y recaudación realizada.	Se debe realizar al final de la semana laboral, con el fin de dar a conocer las gestiones de cobro ejecutadas a la cartera morosa.

Continuación de la tabla Medidas de control

Actividad	Frecuencia	Medio a utilizar	Lugar de ejecución	Objetivo	Observación
					la cuantía recaudada y a la vez reportar anomalías encontradas.
Planificación de cobranza semanal. Ver anexo 5 .	Semanal	Virtual	Oficinas de la empresa.	Identificar a los arrendatarios morosos con los que se debe contactar, priorizando la mora de mayor cuantía y los inquilinos recurrentes, sin que esto signifique que no deberán gestionar los demás montos morosos.	Enviar esta planificación a las partes interesadas.

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2 Informe consolidado de cobranza preventiva



INFORME CONSOLIDADO GESTIÓN DE COBRO PREVENTIVO
 INMOBILIARIA SANTAFÉ S. A. DE C.V., CENTRO COMERCIAL ZONA _____
 DEL ____AL ____DE ____DE 2023

No.	Detalle	Nombre del Encargado de Cobro	
		No. De Arrendatario	Monto
1	Creditos de Arrendatarios	-	-
1.1	No. de inquilinos y monto para cobro preventivo		
2	Gestiones Realizadas	-	-
2.1	No. De mensajes Whatsapp enviados por cobro preventivo		
2.2	No. De correos enviados por cobro preventivo		
3	No. De Arrendatario y Monto Recuperado en Cobro Preventivo	-	-
3.1	No. De arrendatario y monto recuperado cobro preventivo		
4	No. De arrendatarios morosos a gestionar durante el mes mediante cobro persuasivo	-	-

Anexo 3 Informe consolidado de cobranza persuasiva



INFORME CONSOLIDADO GESTIÓN DE COBRO PERSUASIVO
 INMOBILIARIA SANTAFÉ S. A. DE C.V., CENTRO COMERCIAL ZONA _____
 DEL ____AL ____DE ____DE 2023

No.	Detalle	Nombre del Encargado de Cobro	
		No. De Arrendatario	Monto
1	Creditos de Arrendatarios morosos	-	-
1.1	No. De arrendatarios y monto mora del mes anterior		
1.2	No. De arrendatarios y montos morosos durante el mes		
2	Gestiones Realizadas Durante la Semana	-	-
2.1	No. De mensajes Whatsapp enviados por cobro persuasivo		
2.2	No. De llamadas realizadas por cobro persuasivo		
2.3	No. De correos enviados por mensualidad por cobro persuasivo		
2.4	No. De visitas realizadas a los arrendatarios		
2.5	No. De Facilidades de pago suscritos y monto		
3	No. De Arrendatario y Monto Recuperado en la Semana	-	-
3.1	No. De arrendatario y monto recuperado cobro persuasivo		
3.2	No. De arrendatario y monto recuperado facilidad de pago		
4	No. De Arrendatarios y monto trasladado a cobro coactivo		

Anexo 6 Planificación de cobranza semanal



PLANIFICACIÓN DE COBRANZA SEMANAL
 INMOBILIARIA SANTAFÉ S. A. DE C.V., CENTRO COMERCIAL ZONA _____
 DEL ____ AL ____ DE ____ DE 2023

Nivel	Nombre de Arrendatario	No. De Local	Valor a Recuperar	Estado (Gestionado, A Gestionar, Pendiente de Gestionar, Para elaboración de informe, Para traslado a cobro ejecutivo)
Nivel 1 (1 a 10 días tránsito sin vencer)				
	Total Nivel 1		-	
Nivel 2 (11 a 30 días en mora)				
	Total Nivel 2		-	
Nivel 3 (31 a 60 días en mora)				
	Total Nivel 3		-	
Nivel 4 (61 a 90 días en mora)				
	Total Nivel 4		-	
Nivel 5 (90 días en adelante en mora)				
	Total Nivel 5		0.00	
	Total Mora		-	

Descripción	
Gestionado	Deuda pagada.
A Gestionar	Deuda para gestionar la próxima semana.
Pendiente de Gestionar	Deuda pendiente por gestionar.
Para elaboración de informe	Deuda con más de 90 días de vencimiento y que está pendiente de elaboración de informe de cobranza para trasladar a cobro ejecutivo.
Para traslado a cobro ejecutivo	Ya se realizó informe de cobranza y está pendiente el traslado del cobro al departamento legal.