



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“El proceso de cobranzas y su incidencia en la liquidez de Tigo SAC, Ate, 2017”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Contabilidad y Finanzas

Autor:

Rosario Olinda, Del Valle Tarazona

Asesor:

Mg. CPC. Ruperto Hernán Arias Fratelli

Lima - Perú

2018

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor **Mg. CPC. Ruperto Hernán Arias Fratelli**, Docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Contabilidad y Finanzas, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del(os) estudiante(s):

- **Del Valle Tarazona, Rosario Olinda.**

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: “**El Proceso de Cobranzas y su incidencia en la liquidez de Tigo SAC, Ate, 2017**” para optar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas por lo cual **AUTORIZA** su presentación.



Mg. CPC. Ruperto Hernán Arias Fratelli

Asesor

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Sr(a) Dra. Giulliana del Pilar Cisneros Deza; ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): Del Valle Tarazona, Rosario Olinda; para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: **“El Proceso de Cobranzas y su incidencia en la liquidez de Tigo SAC, Ate, 2017”**

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido expresa:

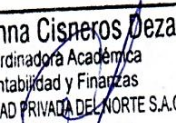
Aprobado

Calificativo: () Excelente [18 -20]

Sobresaliente [15 - 17]

() Buena [13 - 14]

() Desaprobado


Giulliana Cisneros Deza
Coordinadora Académica
Contabilidad y Finanzas
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C.

Dra. Giulliana del Pilar Cisneros Deza

Coordinadora de carrera

DEDICATORIA

A Dios porque siempre me
ilumina y me da fuerzas que
necesite para cumplir con mis
metas.

AGRADECIMIENTO

Quiero dar gracias a todo mi familia por el apoyo brindado y por haberme acompañado en los momentos difíciles de mi vida.

Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática	13
Objetivo de la Cobranza	16
Políticas de Cobranza	18
Elementos de una Política de Cobranzas:	18
Cartera de Cliente	18
Periodo de Cobranza	19
Medios de Cobranza	19
Niveles de Morosidad	20
Política de crédito	20
Aspectos de la Política de Crédito	21
Evaluaciones de Créditos:	24

1.2. Formulación del problema	25
1.3. Objetivos	26
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	27
2.1. Metodología	28
2.1.1. Tipo de Investigación	28
2.2. Diseño de investigación:	29
2.3. Población	29
2.4. Muestra	29
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	30
2.6. Instrumentos:	30
CAPÍTULO III RESULTADOS	32
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	44
4.1. DISCUSION	45
4.2. CONCLUSIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	33
Tabla 2	34
Tabla 3	35
Tabla 4	36
Tabla 5	37
Tabla 6	38
Tabla 7	39
Tabla 8	40
Tabla 9	41
Tabla 10	42
Tabla 11	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Figura 1	16
Ilustración 2 Figura 2	19
Ilustración 3 Figura 3	25
Ilustración 4 Figura 4	25
Ilustración 5 Figura 5	28
Ilustración 6 Figura 6	29
Ilustración 7 Figura 7	29
Ilustración 8 Figura 8	33
Ilustración 9 Figura 9	34
Ilustración 10 Figura 10	35
Ilustración 11 Figura 11	36
Ilustración 12 Figura 12	37
Ilustración 13 Figura 13	38
Ilustración 14 Figura 14	39
Ilustración 15 Figura 15	40
Ilustración 16 Figura 16	41
Ilustración 17 Figura 17	42
Ilustración 18 Figura 18	43

RESUMEN

El presente trabajo de investigación corresponde al tipo cuantitativo, no experimental con descripción de una Investigación Metodológica Descriptiva, la cual lleva como título “El proceso de cobranzas y su incidencia en la liquidez de **Tigo SAC, Ate, 2017**”, cuyo objetivo principal es el determinar cómo afecta realmente el proceso de cobranza en la empresa **Tigo SAC, Ate, 2017**. Para esta investigación se realizó con una población de 80 trabajadores dentro de la misma empresa y el resultado de la muestra a encuestar se realizó para 38 trabajadores pertenecientes a diferentes áreas administrativas, donde se utilizó la herramienta de recolección a través de un cuestionario con relación a las preguntas de la variable del proceso de cobranzas, e identificación con los indicadores señalados para dicha variable. En base a ello, se reafirma con la base de datos recolectados, que la política de créditos y cobranzas que maneja la empresa no afecta a un 100% para la mayor obtención de liquidez a corto plazo. Mediante el trabajo de investigación se llegó a la conclusión que presenta mayores problemas dentro de las políticas que maneja el área de cobranzas afectando los ingresos y salidas de dinero, es por ello, que el proceso de cobranzas que maneja la empresa afecta en todo los ingresos correlativos de dinero.

PALABRAS CLAVES: Proceso de Cobranza, Política de Créditos y Cobranzas, Dinero.

ABSTRACT

This research work corresponds to the quantitative, non-experimental type with description of a Descriptive Methodological Research, which is titled "The collection process and its impact on the liquidity of Tigo SAC, Ate, 2017", whose main objective is the determine how the collection process really affects the company Tigo SAC, Ate, 2017. For this investigation, it was carried out with a population of 80 workers within the same company and the result of the sample to be surveyed was carried out for 38 workers belonging to different administrative areas, where the collection tool was used through a questionnaire in relation to the questions of the collection process variable, and identification with the indicators indicated for said variable. Based on this, it is reaffirmed with the database collected that the credit and collections policy that the company manages does not affect 100% for the greater short-term liquidity obtaining. Through the research work it was concluded that it presents major problems within the policies that the collection area handles affecting the income and outflows of money, that is why, the collection process that the company handles affects all the income correlatives of money.

KEYWORDS: Collection Process, Credit and Collections Policy, Money

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En el mundo actual, el rápido crecimiento a nivel internacional ha traído consigo el desarrollo de este sector industrial, abriendo así el camino hacia la diversidad de los gustos de los diferentes mercados que vertiginosamente han exigido a la industria en cuanto a la creación, imaginación, calidad, diferencia, la diversidad en todas sus ofertas, dependiendo todos estos elementos del nivel de gestión. Es de vital importancia analizar los problemas de ámbito económico-financiero en los cuales puede influir la escasez de un buen mecanismo de gestión de su capital de trabajo y para nuestro caso sería en las cuentas por cobrar de forma integral, pues la cadena de impagos continúa siendo un problema para el sistema empresarial. (Mejores practicas en Estrategias de cobranzas, 2008)

En el sector Industrial se ve afectado al considerar ventas al crédito para poder mover su volumen de producto de una manera más eficiente, pero también se muestra falencias en el incumplimiento de los pagos por parte de los clientes. Por ello, sería conveniente establecer proceso de cobranza, que se permita obtener con mayor rapidez el manejo de todos estos inconvenientes.

En vista a nivel nacional, aún existen empresas peruanas que no cuentan con un eficaz proceso de cobranzas, vienen acumulando problemas por una mala gestión de la deuda, perjudicando la identidad empresarial, a la vez no realizan el seguimiento continuo de los clientes o porque siguen ejecutando un proceso de cobranzas de manera manual o mecanizadas. Mediante una gestión empresarial se determinó que se estima que la mora temprana se encuentra entre 1 y 30 días de vencimientos y que tendría una alta probabilidad de recuperación de un aproximado del 95%. (7 claves para potenciar la cobranza en su negocio , 2017).

A nivel local del distrito de Ate, se encuentra la empresa **Tigo SAC, Ate, 2017**, que cuentan con más 7 años en el mercado y desde entonces ha alcanzado gran crecimiento en su rubro, prueba de ello lo podemos ver en el crecimiento de sus ventas en el año 2017.

La Empresa se dedica a la fabricación, comercialización y elaboración de productos lácteos; con la única misión que la identifica “Nacimos con tecnología de punta para ofrecer a nuestros consumidores productos alimenticios de buena calidad al precio justo”. Durante el año 2011, la fábrica se instaló con su nueva infraestructura en la nueva sede de Ate.

De acuerdo a la distribución de las áreas, nos permite identificar que el departamento de cobranzas tiene falencias que retrasan con la información al momento de ingresar al sistema, teniendo defecto en no poder contar con un central de riesgo que permita verificar si el cliente es apto para otorgarle créditos. El sistema que se viene utilizando es Star Soft, la cual nos permite establecer los reportes a tiempo en las cobranzas para algunos clientes, debido a que el sistema

no cuenta con algunos parámetros para poner la fecha de presentación del documento y de acuerdo a ello poder emitir un reporte adecuado.

En el proceso de cobranzas que emplea la empresa sigue un lineamiento básico, que hace que todo el personal trabaje de manera mecanizada los procedimientos que desde los inicios se planteó para dicha área. Sin embargo, dentro de la estructura de la política no se encuentra bien definido las funciones que debe desempeñar cada trabajador, donde también se identifica que los clientes piden créditos de 30, 45, 60 y 90 días, que conlleva a demorar y en no cumplir con las obligaciones de sus pagos, las cuales sería una de las causas donde la empresa tiene que fijar de acuerdo a la política de créditos y cobranzas para poder manejar de manera democrática con todos los clientes deudores y que puedan cumplir según las fechas establecidas .

De esta manera, el proceso de cobranzas que lleva la empresa no estaría a un nivel competitivo afectando los objetivos trazados para incrementar sus ventas.

PROCESO DE COBRANZAS

El presente proyecto cuenta con los siguientes antecedentes de estudio:

- a) (Alvarado Castillo & Yanette, 2015) de la tesis titulada: “El proceso de créditos y cobranzas y la mejora en la Situación Económica y Financiera de la empresa Comercial Inversiones D'KAR S.A.C, Trujillo, en el año 2015”, para el grado en Título de Contador Público, del tipo de investigación Cuasi experimenta, que tuvo como objetivo en demostrar que el proceso de créditos y cobranzas mejora la situación económica y financiera, que llego a la conclusión que el alto nivel de endeudamiento a corto plazo se debe a obligaciones financieras que solicitaba la empresa para cubrir el desbalance económico causado por dar muchos créditos a confianza, generando una inestabilidad económica, por no recuperar los pagos a tiempo, el diseño del nuevo proceso de créditos y cobranzas, se encaminó a mejorar la situación económica-financiera de la empresa comercial Inversiones D´KAR S.A.C. Se elaboró nuevos Flujogramas, un MOF, MAPRO y las políticas de créditos y cobranzas; estableciendo un límite de crédito, se llegó a clasificar a los clientes con un crédito apropiado y se plantearon nuevos objetivos estratégicos, proyectando así una buena información en su cartera.
- b) (Huatuco Ramon, Zamora Reategui, & Vargas Landa, 2016) de la tesis titulada: “ El control interno en la gestión de cobranzas de la Empresa Gerald S.A.C, Periodo 2014 - 2015”, para optar el grado en Título Profesional de Contador Público, que utilizo el tipo de investigación descriptiva, que tuvo como objetivo general en determinar la incidencia del control interno en la gestión de cobranzas de la empresa Gerald S.A.C, que llego a la conclusión en que carecían de una adecuada separación de funciones y responsabilidades, no tenían una buena aplicación de los procedimientos en la gestión de cobranzas. Así también no aplicaban una buena evaluación de riesgos, ya que tenían muchos factores de riesgos como era la

otorgación deliberada de créditos sin establecer políticas, filtros adecuados y en la forma desordenada como venía llevándose los registros contables (registros a destiempo, sin evaluación de saldos vencidos) y también identificando todos estos hallazgos con la finalidad de que la empresa logre sus objetivos planteados, nos motivó a proporcionar ciertos cambios en la gestión de cobranzas basados en los componentes de control interno, dándole énfasis a la separación de funciones relacionadas a la gestión de cobranzas, proporcionando procedimientos, pautas y políticas más claras, así también creando un mayor filtro en cuanto la otorgación de créditos, agregando dos sub- áreas: Tesorería y Cobranzas.

- c)** (Armijo Naupa, 2016), de la tesis titulada : “Influencia del control interno en el Departamento de Créditos y Cobranzas de la empresa Chemical Mining S.A. Lima – 2015, para optar el grado de Título de Contador Público, que aplico la investigación cualitativa – descriptiva, que tuvo como objetivo en determinar la influencia del Control Interno en la gestión del departamento de créditos y cobranzas en la empresa Chemical Mining S.A. Lima, 2015, llegando a la conclusión que se logró determinar el modo como el sinergiamiento de los componentes del control interno puede facilitar la buena administración del área de créditos y cobranzas, se ha podido evidenciar que la empresa carece de un adecuado control interno, haciendo que las actividades que se realizan carezcan de credibilidad. Asimismo, los componentes no están operando eficientemente, en determinar los lineamientos para la evaluación y retroalimentación después de conocer la problemática actual de la falta de aplicación del efectivo sistema de control interno en el área de créditos y cobranzas de la unidad de estudio
- d)** (Becerra Villa, 2013) de la tesis titulada: “Gestión del Departamento de Créditos y Cobranzas y su incidencia en los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA.- Periodo 2013, que tuvo la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, que tuvo como objetivo general en evaluar la gestión del departamento de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros sobre la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda. – periodo 2013, llegando a la conclusión en establecer la responsabilidad total que los oficiales de crédito tienen dentro de la cuenta cartera vencida puesto que son ellos quienes manejan directamente el crédito y el desarrollo del mismo para la elaboración de una propuesta para el departamento de créditos que daría como resultado la recuperación más efectiva de la cartera vencida y ayudaría a reducir el riesgo de que esta aumente, esperando llenar las grandes expectativas que se ha creado en el personal de la COAC especialmente en la agencia de Caluma.

(Morales Castro, 2014) Administración de la cobranza nos lleva a conocer el proceso que sigue para realizar la cobranza después de haber otorgado el crédito a quienes se les otorgó. Se

resalta la importancia que tiene la cobranza para las finanzas empresariales. Se ilustrará al lector a administrar una cartera de cuentas por cobrar y diseñar las políticas de créditos necesarias para cobrar los créditos otorgados. El proceso de la cobranza inicia después de que se ha otorgado el crédito y el cliente debe pagarlo; entonces, puede ocurrir lo siguiente:

1. El acreditado comienza a pagar en tiempo y forma.
2. El acreditado incumple (p.144)

Según (Morales Castro, 2014) define que la cobranza son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en temprana instancias para evitar el cobro de las moras que persiste en cada situación, siendo una labor importante para la administración de la empresa en determinar diversas estrategias para la situación de cada cliente al no cumplir con los pagos a tiempo, es por ello que la cobranza debe ser eficiente y oportuna para evitar los riesgos que se presentan ante el proceso de cobranzas. (p.145).

Objetivo de la Cobranza

Según (Molina Aznar, 2005) determina que el objetivo de la cobranza es cerrar el círculo de la venta de acuerdo al siguiente gráfico:



Ilustración 1 Figura 1

Figura 1: Círculo de la Venta (Molina Aznar, 2005)

Este círculo de venta permite identificar al objetivo que tiene la empresa, de esta manera la cobranza debe ser hecha de tal manera que el cliente se sienta identificado e satisfecho con la atención que se recibió del personal de la empresa (p.11)

Tipos de Cobranza

Según (Morales Castro, 2014) establece que la cobranza debe cumplir con las estrategias de acuerdo al grado de cumplimiento que se haga en los pagos de crédito al cliente; es por ello que indica los tipos de cobranzas que existen en las empresas son:

- Cobranza Normal
 - Cobranza Preventiva
 - Cobranza Administrativa
 - Cobranza Domiciliaria
 - Cobranza Extrajudicial, Prejudicial y Judicial
- a) Cobranza Normal: Esto lo define cuando se realiza por medios tradicionales de pago, donde la empresa emite un comprobante de pago al momento de recibir el pago del servicio, para que el cliente este informado del crédito que cuenta.
- b) Cobranza Preventiva: Para este tipo de cobranza el encargado deberá utilizar los medios comunicativos como recordatorios de fechas de vencimiento a través de correos, vía telefónica o medio de visitadores con la finalidad de no perder ningún contacto con el cliente deudor.
- c) Cobranza Administrativa: En esta cobranza es donde se debe aplicar el seguimiento adecuado a la cartera de clientes que se presentan en el momento, a través de cartas, oficios y reportes con la finalidad que obtener algún compromiso con el cliente.
- d) Cobranza domiciliaria: De acuerdo a esta cobranza se debe identificar al cliente moroso, que hace necesario a una visita domiciliaria debido al atraso de su pago. A la vez el autor clasifica de la siguiente manera:
- Cobros en efectivo: significa cobrar todo el atraso o saldo (si esta vencido)
 - Por convenio: recibir un pago no menor a 50% y convenio con pagos posteriores que definan el atraso a corto plazo.
 - Recuperación de mercancía
 - Cuentas morosas: son las cuentas de los créditos que no han recibido pagos de un préstamo dentro del plazo acordado.
- e) Cobranza Extrajudicial, Prejudicial y Judicial: Mediante estas cobranzas permite realizar a todos los clientes que han vencido sus cuotas y que son abordadas a temas judiciales tanto para la persona natural o jurídica hasta llegar con el objetivo del cumplimiento de sus obligaciones crediticias evitando hacer como tramite final de un embargo judicial de los bienes de deudor. (152-154)

Políticas de Cobranza

Según (Morales Castro, 2014) determina que son los procedimientos que sigue una empresa para cobrar los créditos de los clientes que otorgado algún producto o servicio, la cual permite analizar la política de manera periódica de acuerdo a las condiciones y necesidades que brinda la empresa. Siendo el objetivo primordial en la prontitud del cobro de las cuentas pendientes y no llegar a tener clientes morosos que perjudiquen en el incremento de las ventas, la que se deben incluir y usar métodos estrictos que llegan a ser costosos, pero nos garantiza en difundir una imagen de una empresa estricta en el tema de los cobros, eso conlleva en tener una reputación de aceptación entre los clientes y llegar a tener una política enfocadas a objetivos y metas de la organización. (p.164)

Elementos de una Política de Cobranzas:

Según la revista (V, 2014) del blog de Crédito y Cobranzas determina que los elementos serán:

Condiciones de Venta: Se refiere a las ventas de crédito que realiza la empresa al establecer las condiciones de ventas en cuanto al crédito otorgado que comprende: plazo, los porcentajes de descuentos, fechas de pagos, lugares donde efectuar los abonos a los créditos, tasa de interés, entre otros.

Plazos de Cobro: Para que la empresa decida en qué momento se deba iniciar el proceso de cobranza con un cliente, se deberá determinar cuándo y cómo se realizar el cobro; esto lleva a definir el tiempo que llevaría después de la fecha de vencimiento del crédito, para lo cual dependerá lo que la empresa establezca en el periodo correspondiente.

Cartera de Cliente

Según (Mir Piqueras, 1993) define que es un instrumentos eficaz para los nuevos vendedores, es por ello que las empresas realizan un listado con los datos básicos de los clientes antiguos sea desde la compra de algún producto hasta la forma de pago que lo realizo y de esta forma consiguen incorporar a la relación de listado para satisfacer las necesidades de los usuarios. A la vez identifica que el principal problema para la creación de este tipo de cartera de clientes es por la falta de metodología y sistematización de la información, así como la escasa dedicación que los vendedores se toman como una tarea administrativa. Por lo consiguiente, se debe tener en cuenta al gestionar una cartera de clientes no debe presentar una excesiva explotación ya que puede generar rechazo e insatisfacción por parte de los clientes. (p.78 -80)

Periodo de Cobranza

Según (Gitman, 2003) determina que para hallar el periodo promedio de cobranzas o cuentas por cobrar, resultaría muy útil para evaluar las políticas de crédito y cobranzas, que se obtiene mediante la siguiente ecuación:

$$\begin{aligned} \text{Periodo promedio de cobranza} &= \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Promedio de ventas por día}} \\ &= \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\frac{\text{Ventas anuales}}{360}} \end{aligned}$$

Ilustración 2 Figura 2

Figura 2. Fórmula de Periodo promedio de cobranza (Gitman, 2003)

Los resultados de este promedio son muy importantes ya que lleva una relación con los términos de créditos de la empresa, que permite identificar si el departamento de cobranzas está administrando de manera eficiente para evaluar de acuerdo a la política de crédito y cobranza.

Medios de Cobranza

Según (Morales Castro, 2014) identifica que los medios usados en la cobranza de los créditos son los siguientes:

El Estado de Cuenta: Es ahí donde muestra el monto del crédito prestado al deudor, así como los cargos por diferentes conceptos: pago de capital, interés del periodo, comisiones, otros cargos procedentes, y los pagos en un periodo determinado. A la vez se presenta la información básica donde permite al cliente en verificar sin demora acerca de los registros del saldo de sus créditos y esto conlleva a realizar trabajos en forma eficaz y ayuda a disminuir el número de casos que necesitan refuerzo de cobranza adicional.

Cartas Tipo: En algunas ocasiones las empresas utilizan este medio al uso de las cartas porque se exponen a la ineficiencia del tiempo y gasto, es por ello, que, dentro de las comunicaciones a los clientes por escrito, existen diferentes cartas personalizadas que se podrían enviar de acuerdo a la circunstancia del pago del cliente.

Correspondencia de cobranza: Esto sería en una de las técnicas aceptadas para la cobranza de una cuenta, ya que conlleva a inducir al cliente el monto de su adeudo y al mismo tiempo conservar la buena voluntad del cliente para mantener la relación comercial. Para lograr

diferentes beneficios al mantener correspondencias con los clientes sea en verificar domicilio, invitarlos a las promociones, informarlo de su saldo.

Cartas intermedias de cobro: Indica que los esfuerzos intermedios de cobro normalmente se manejan por correspondencia, porque hacer llamadas telefónicas o visitas personales ocasiona gastos mayores a la empresa, esta acción debe complementarse con la pericia del personal de cobranza, quien debe redactar cartas que motiven al cliente a pagar el saldo vencido, con el suficiente tacto para inducirlo a cumplir su compromiso sin caer en el riesgo de afectar su crédito mercantil y sin ofenderlo. La carta intermedia de cobro puede hacer hincapié en la idea de mantener antecedentes de crédito satisfactorios, para que el cliente pueda seguir gozando de los beneficios de usar el crédito, y además ser beneficiado con promociones de clientes distinguidos.

Niveles de Morosidad

Según (Aguilar Andía & Cárdenas, 2004) analiza acerca de la calidad de la cartera de una institución financiera que requiere para la utilización de un indicador adecuado. Según la Superintendencia de Banca y Seguros, se evidencia el reporte de tres indicadores de calidad de cartera que cuantifican en valores relativos el nivel de cartera morosa o de mayor riesgo crediticio. Los indicadores son: cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada.

- Indicador de cartera atrasada: define como la ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial, que determina el alto riesgo en calidad de los activos más severos.
- Indicador de cartera pesada: se define como la ratio entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos perdida sobre los créditos y contingentes totales y son efectuadas exclusivamente en función de los días de morosidad y por la totalidad del saldo deudor.

Política de crédito

(Brachfield Montaña, 2015) Identifica lo siguiente:

Las políticas de crédito y cobro son normas de actuación dictadas por la dirección de la empresa y derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida. No obstante, las políticas de crédito también tienen en cuenta otros factores que matizan las grandes líneas marcadas por las estrategias de riesgo. Un punto determinante es que la política de créditos ira siempre estrechamente ligada a la política de marketing de la empresa. Por consiguiente, la política de créditos debe definir plazos de pago propuestos para todos los clientes. Estos plazos deben estar adaptados a cada categoría de la clientela; por ejemplo, cuanto más elevado sea el riesgo en un determinado segmento, más corto deberá ser el plazo de pago. También hay que

adaptar las políticas al tipo de clientela, grandes superficies, administraciones, distribuidores, detallistas.

(Morales Castro, 2014) Define lo siguiente:

En el diseño de una política deben incluirse aquellas circunstancias que permitan delimitarlas con el fin de que sean claras, precisas, objetivas y realistas para evitar confusiones. Y cuando cumplen con estos requisitos las políticas se convierten en una base sobre la que actúa la administración del crédito

Las políticas son normas de conducta o de acción dictadas por la dirección que deben observar todos los empleados de la empresa; al expresarse por escrito deben comunicar qué es lo que se puede hacer y lo que no se debe. En la empresa se establecen políticas para cada función específica: políticas de venta, de compras, de producción, de persona, de crédito, de cobranzas, etcétera. Las políticas se establecen de acuerdo con el objetivo de la empresa y lo que desea cada departamento

Aspectos de la Política de Crédito

Según (Morales Castro, 2014) interpreta los siguientes aspectos que se establecen en una política:

Tiempo: Indica el tiempo máximo que se otorga a los clientes, que debe ajustarse a las condiciones financieras del área geográfica

Plazos: En la determinación de los plazos máximos y mínimos debe examinarse cuidadosamente lo siguiente:

- Los plazos que otorguen otras empresas similares.
- La inversión que se requiere en las cuentas por cobrar.
- Los recursos de financiamiento disponibles y el costo de capital.
- La determinación del porcentaje de crédito que podrán financiar los proveedores.
- Los ciclos de duración de los productos.

Descuento por pronto pago: Para establecer esta política, la empresa fija un porcentaje que resulte atractivo a los clientes como un incentivo para pagar antes del vencimiento de la cuenta por cobrar, y que a la vez sea conveniente para la empresa.

Descuento por volumen: Estos descuentos se establecen para incrementar el volumen de las ventas, es por ello que es necesario cuidar para que exista utilidad en la empresa.

Descuentos en determinados artículos: Estos descuentos se establecen para incrementar las ventas de artículos que tienen poca demanda, y también pueden aplicarse a algunos

artículos que son de consumo complementario y que sirven como gancho para que el cliente consuma otros artículos al mismo tiempo.

Compra mínima: identifica que cada operación que se realice debe incluir una utilidad, dado que los procesos de facturación, el surtido, el manejo de cuentas, y que representan gastos, por lo cual en muchos casos se establece una cantidad mínima de compra a crédito que cubra los gastos de administración del crédito.

Investigación de crédito: Esta investigación se debe como una medida de seguridad, ya que es necesario que todas las solicitudes deban investigarse de acuerdo con un procedimiento aprobado sea mediante por instituciones o agencias de investigación autorizadas o directamente por la empresa.

Intereses moratorios: Se tendrá en cuenta lo que hacen los otros negocios que se dedican a vender artículos similares, debido a que en ocasiones acarrear problemas por conflictos con los clientes. A veces es recomendable que estos intereses moratorios sólo se carguen en cuentas que han pasado al proceso judicial.

Pago anticipado: Permite que la empresa recibe el importe de la mercancía antes de surtirla. Como es una fuente de financiamiento para la empresa, ésta hará un descuento al cliente, calculado conforme a un costo de oportunidad que se obtiene de invertir esos recursos en los mercados financieros.

Pronto pago: En este caso, se autoriza al cliente a pagar dentro de determinado número de días a partir de la fecha de la factura, del embarque de la mercancía, de la recepción de la mercancía o de la visita del vendedor, y se le bonifica con una cantidad que se calcula con un porcentaje sobre el importe de la venta.

Crédito comercial: Esta política se establece de acuerdo con la experiencia de ventas que se ha hecho con el cliente, para que exista una relación en determinar si se otorgan 30, 45 o 60 días para que el cliente pague.

Ofertas: Las ofertas constituyen un precio especial que se da a los artículos por la compra hecha en una temporada en la que tengan poca demanda, o para desplazar lo más rápidamente el producto que ofrece la empresa.

Visita a clientes: Estas visitas son necesarias para conocer al cliente, tanto en aspectos como son sistemas de su venta, su exacta ubicación, el trato que da a su clientela, las personas que la administran y todo aquello que ayude a conocer al solicitante de crédito.

<Crédito inicial: Se refiere al crédito otorgado a los clientes para brindarle las cuentas nuevas, se establece con base en los resultados de la investigación.

Bonificaciones: Se refiere a las bonificaciones que pueden brindarles a los clientes, pero solo en casos excepcionales con la autorización de la gerencia, quien debe hacer un análisis financiero para conocer el porcentaje que no le producirá pérdidas a la empresa.

Ampliaciones de crédito: Estos aumentos se establecerán de acuerdo con la forma de pago que los clientes realizan, bajo este requerimiento permitirá definir los nuevos plazos para los créditos adicionales.

Disminuciones: En este caso el crédito de los clientes se disminuirá de acuerdo a las situaciones que no cuenten con liquidez en forma oportuna o si se tiene conocimiento de que la solvencia económica del cliente ha disminuido, y que a futuro puede tener problemas en el funcionamiento como empresa en poner en riesgo.

Cancelaciones: Se refiere a los créditos que podrán cancelar a los clientes cuando, después de haberseles disminuido en una o más ocasiones, sigan incumpliendo en tiempo y forma con sus obligaciones, o que muestren algún comportamiento poco confiable.

Reconsideraciones: Cuando el crédito se podrá reconsiderar cuando el cliente pague su adeudo de manera satisfactoria y los informes comerciales también satisfagan ampliamente, es decir, que su comportamiento sea confiable para pagar sus adeudos.

Trasposos y cambios de razón social: El límite del crédito para los nuevos propietarios de una empresa se establecerá de acuerdo con los resultados del análisis de la información que presente el cliente y la investigación correspondiente, como si se tratara de una cuenta nueva.

Establecimiento de seguro de crédito para:

1. Las pérdidas resultantes de la insolvencia de uno o varios clientes importantes, cuyas cuentas constituyen una porción del total de cuentas por cobrar de la empresa vendedora.
2. Las pérdidas de la insolvencia de una proporción apreciable de los clientes de una empresa, dedicados todos ellos a un tipo de negocio particular que es afectado por algún acontecimiento extraordinarios, por ejemplo: una huelga prolongada, una escasez de materia prima.
3. La pérdida resultante de la insolvencia de una proporción sustancial de los clientes de una compañía situados en una región afectada por algún evento regional o extraordinario.
4. La pérdida resultante de las insolvencias de clientes, que exceda a la proporción normal, como consecuencia de una depresión general en los negocios.

5. Generalmente, el tipo de pérdidas como las que se enunciaron no pueden preverse, ni puede tomarse de ordinario ninguna medida para observar esas pérdidas sin resentir un grave trastorno financiero.

Re investigaciones periódicas: Se refiere a que la política lleva a cabo las investigaciones periódicas con el fin de prever con cierta seguridad que sus clientes no han tenido problemas de tipo financiero que puedan repercutir en la recuperabilidad de los créditos. “Uno de los procedimientos para llevar a cabo la Reinvestigación de clientes sería seleccionar entre el total de cuentas por cobrar aquellas que en reducido número representen en importe entre 70% u 80% de las cuentas por cobrar. (p.135 – 139).

Evaluaciones de Créditos:

Según (Ortega Castro, 2008) determina lo siguiente:

Esta evaluación se realiza a través de políticas de crédito, que son la pauta que sigue una empresa para determinar el monto de crédito que debe concederse a un cliente.

Existen varios métodos para evaluar el riesgo de crédito en una empresa; sin embargo, los más aplicables son:

- Método de las ocho C
- Método de probabilidades
- Método de capacidad financiera
- Método de análisis discriminante
- Método de pedidos no repetidos
- Método de aceptación o rechazo
- Método secuencial de investigación de crédito en primera etapa
- Método secuencial de investigación de crédito en segunda etapa.

Método de las Ocho C:

Define a un procedimiento mediante el cual la gerencia de crédito de una empresa evalúa, juzga y determina el grado de riesgo de crédito por conceder, aplicando los factores de carácter, capacidad, capital, colaterales, condiciones, cobertura, consistencia y categoría.

Método de capacidad Financiera

Se define como el procedimiento mediante el cual la gerencia de crédito de una empresa estudia y determina la capacidad financiera mínima que debe tener un cliente para otorgarle crédito

Este método tomo como base:

RCT	Razón Capital de Trabajo		
AC	Activo Circulante	RCT =	$\frac{AC}{PC}$
PC	Pasivo a corto plazo		

Ilustración 3 Figura 3

RMS	Razón a Margen de Seguridad		
CT	Capital de trabajo	RMS=	$\frac{CT}{PCP}$
PCP	Pasivo a corto plazo		

Ilustración 4 Figura 4

Figura3.formula de Razón Capital de Trabajo. (Ortega Castro, 2008) (p.214)

Figura 4. Fórmula de Razón a margen de Seguridad, (Ortega Castro, 2008)(p.215)

1.2. Formulación del problema

Problema General

¿De qué manera el proceso de Cobranzas incide en la liquidez de Tigo SAC, Ate, 2017?

Problemas específicos

¿De qué modo el manual del proceso de cobranzas incide en la liquidez de Tigo SAC, Ate, 2017?

¿De qué modo la capacitación del personal en el proceso de cobranzas incide en la liquidez de Tigo SAC, Ate, 2017?

1.3. Objetivos

General

Determinar de qué manera el proceso de Cobranzas incide en la liquidez de Tigo SAC, Ate, 2017

Específico:

Determinar qué modo el manual del proceso de cobranzas incide en la liquidez de Tigo SAC, Ate, 2017

Determinar de qué modo la capacitación del personal en el proceso de cobranzas incide en la liquidez de Tigo SAC, Ate, 2017

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

2.1. METODOLOGÍA

En base a la forma de buscar el conocimiento, el método a emplear en el presente trabajo de investigación es el enfoque de tipo de investigación descriptiva, porque se usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la numeración y el análisis estadístico, para así poder establecer patrones de comportamiento y probar teorías, dicha recolección será de fuentes primarias como: encuestas, procesamiento de las encuestas y análisis de datos.

2.1. Tipo de Investigación

Para este trabajo de investigación se utiliza el tipo de Investigación Cuantitativa

Según (Fernandez Collado & Baptista Lucio, 2014) determina que este enfoque cuantitativo, se utiliza para la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico. El orden de este enfoque, que parte de una idea que va acotándose de acuerdo al objetivo para plantear las preguntas de investigación.

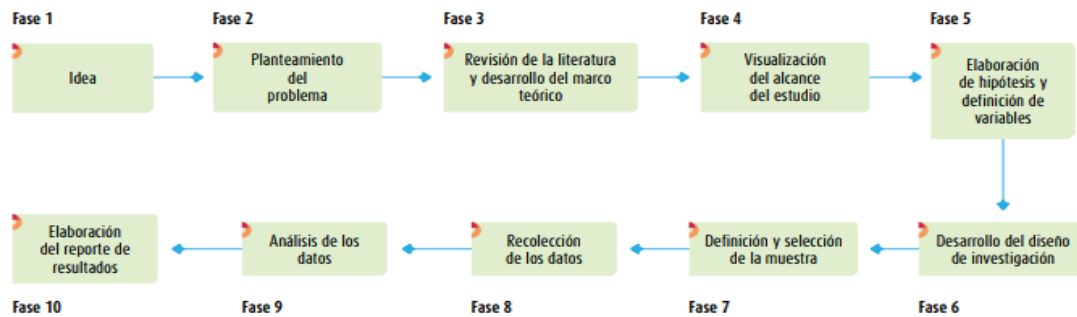


Ilustración 5 Figura 5

Figura 7. Proceso cuantitativo. (Fernandez Collado & Baptista Lucio, 2014) (p.5)

2.2. Diseño de investigación:

El diseño de la investigación es No experimental, debido a la recolección de datos para la definición de la variable.

Según (Arias, 2012) determina que en esta investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de acuerdo a los sujetos investigados o al hecho que ocurren, sin manipular alguna variable, es decir sin alterar las condiciones existente.(p.31).

2.3. Población

En esta investigación se realizará los estudios en la empresa Tigo SAC, Ate, 2017, que actualmente son 80 trabajadores.

Según (Arias, 2012) define la población como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales se enfocaran para las conclusiones de la investigación, identificando el número de unidades que lo integran (p.82)

2.4. Muestra

En esta investigación se realizará los estudios en la empresa Tigo SAC, Ate, 2017, que actualmente son 80 trabajadores.

Según (Fernandez Collado & Baptista Lucio, 2014) define como muestra a un subgrupo de la población de interés, la cual la muestra sea estadísticamente representativa con la finalidad de definir el más conveniente para un estudio. (p.175)

En la selección de la muestra se utilizó el muestreo probabilístico, mediante el muestreo Aleatorio Simple, donde cada uno de los individuos tiene la misma posibilidad de ser elegido. Aplicando la fórmula para calcular el tamaño de muestra conociendo el tamaño de la población:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + 1.96^2 * 0.95 * 0.05}$$

Ilustración 6 Figura 6

$$n = \frac{1.96^2 * 0.95 * 0.05 * 80}{0.05^2 * (80 - 1) + 1.96^2 * 0.95 * 0.05} = 38$$

Ilustración 7 Figura 7

Dónde:

n: Es el tamaño de la muestra

N: Es el tamaño de la población, igual a 1 empresas textiles.

z: Es el valor de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza; para el 95%, $z=1.96$.

E: es el máximo error permisible, es decir un 5%.

p: es la proporción de la población que tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.05

q: es la proporción de la población que no tiene la característica que nos interesa medir, es igual al 0.95 restante.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Según (Arias, 2012) define a las técnicas de recolección de datos como a las distintas formas de obtener una información y los instrumentos serían los medios materiales que se utilizaron para recoger y almacenar la información (p. 111)

Técnicas:

En el trabajo de investigación, se utilizó las siguientes técnicas para la recolección de toda la información necesaria:

Cuestionario

Este documento estará relacionado con todo el conjunto de pregunta que estará bien redactada en forma coherente que se entregará al personal de la empresa, y a la vez nos ayudará a obtener una respuesta más precisa. La cual será representada por medios de tablas y gráficas para la medición de cada pregunta.

2.6. Instrumentos:

Encuesta:

Para obtener una mayor recolección de datos y evaluar la situación en que se encuentra dicha área, se planteó en elabora unas encuestas que van dirigidas a todo el personal administrativo, con las diferentes ocupaciones sin límite de años en experiencia que tienen laborando en dicha empresa.

Se realizó de manera manual en la elaboración de encuestas que nos ayudara para el caso del personal que no se encuentren en sus labores de trabajo.

a) Guía de Entrevista:

Este instrumento nos ayudara para formular todas las preguntas que queremos realizar al personal para tener la información adecuada que se realizara en forma verbal.

CAPÍTULO III RESULTADOS

RESULTADOS

Tabla 1 ¿Considera usted que la cartera de clientes influya en el planteamiento de la política de cobranzas para la empresa?

Tabla 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Siempre	14	36.8%	36.8%
Casi siempre	17	44.7%	81.6%
Regular	6	15.8%	97.4%
Casi nunca	1	2.6%	100.0%
Nunca	0	0.0%	100.0%
Total	38	100%	

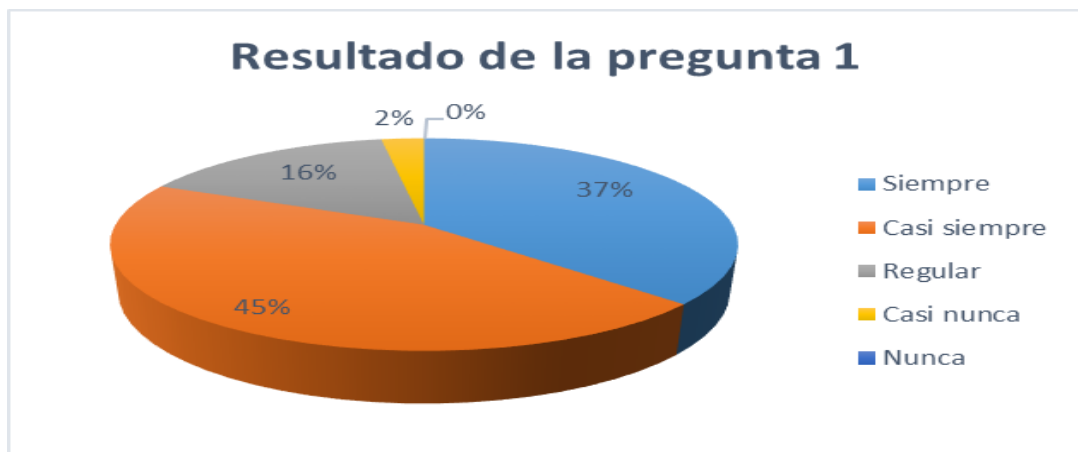


Ilustración 8 Figura 8

Figura 8. Grafica de la Tabla 1

Interpretación: Del total de encuestados se observa que el 36.8% están siempre de acuerdo que la cartera de cliente influya en el planteamiento de la política de cobranzas para la empresa. En conjunto el 81.6% del total se encuentra de acuerdo que influya la cartera de clientes para mejorar la política de cobranzas.

Tabla 2 ¿Considera usted que los periodos de cobranzas que maneja la empresa influyen en la liquidez de la empresa?

Tabla 2

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Siempre	14	36.8%	36.8%
Casi siempre	4	10.5%	47.4%
Regular	5	13.2%	60.5%
Casi nunca	13	34.2%	94.7%
Nunca	2	5.3%	100.0%
Total	38	100%	



Ilustración 9 Figura 9

Figura 9. Grafica de la Tabla 2

Interpretación: Del total de encuestados se observa que el 47.4 %están siempre de acuerdo que el periodo de cobranzas influya en la liquidez dela empresa. Por lo consiguiente, también se obtuvo como alto resultado que el 34.2% de los encuestados considera que casi nunca influye los periodos de cobranzas para obtener buena liquidez. En conjunto se obtuvo el 47.4% que están de acuerdo que el periodo de cobranzas que maneja la empresa debe influir positivamente para la obtención de mayor liquidez.

Tabla 3 ¿Con que frecuencia realizan un control a los medios de cobranza que contribuyen en los resultados de la liquidez de la empresa?

Tabla 3

ALTERNATIVAS	No RESP POR PREG	%	% ACUMULADO
Siempre	13	34.2%	34.2%
Casi siempre	6	15.8%	50.0%
Regular	7	18.4%	68.4%
Casi nunca	11	28.9%	97.4%
Nunca	1	2.6%	100.0%
Total	38	100%	



Ilustración 10 Figura 10

Figura 10. Grafica de la Tabla 3

Interpretación: Del total de encuestados se observa que en conjunto el 50% está de acuerdo que siempre se debe considerar que los medios de cobranzas lograrían obtener buena liquidez para la empresa. Como un resultado acumulado, también se observa que el 31.6% están en desacuerdo que nunca dan importancia a los medios de cobranzas para la obtención de buenos resultados para la liquidez de la empresa.

Tabla 4 ¿Considera usted que los niveles de morosidad que adquiere la empresa refleja dificultades en la obtención de la liquidez?

Tabla 4

ALTERNATIVAS	No RESP POR PREG	%	% ACUMULADO
Siempre	11	28.9%	28.9%
Casi siempre	6	15.8%	44.7%
Regular	13	34.2%	78.9%
Casi nunca	8	21.1%	100.0%
Nunca	0	0.0%	100.0%
Total	38	100%	

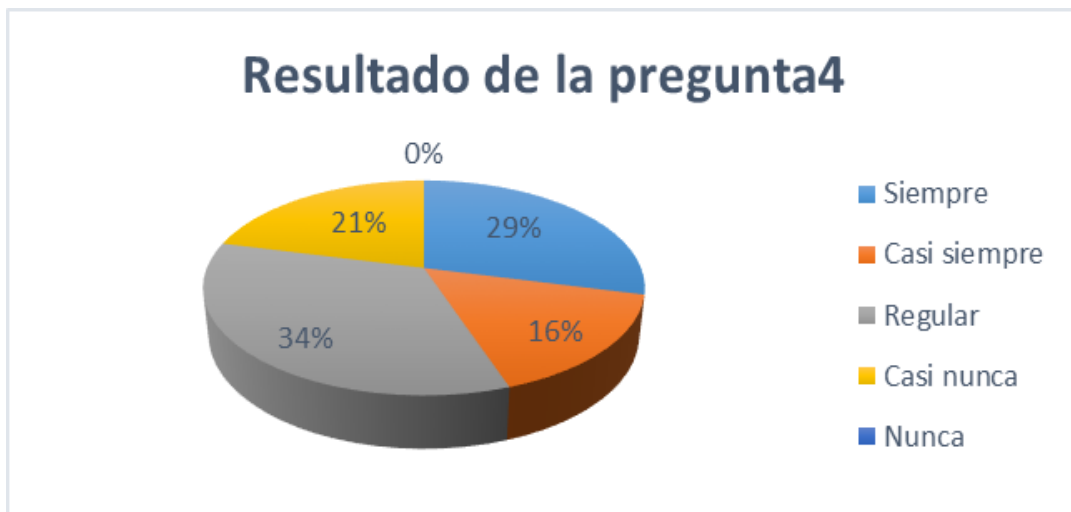


Ilustración 11 Figura 11

Figura 11. Grafica de la Tabla 4

Interpretación: Del total de encuestados se observa que en conjunto el 44.7% que están de acuerdo que siempre los niveles de morosidad son eficientes para un buen resultado del proceso de cobranzas. También como resultado se obtuvo que el 34.2% se encuentre en promedio regular que los niveles de morosidad a veces pueden influir en el proceso de cobranzas para no perjudicar en la liquidez de la empresa.

Tabla 5 ¿Considera usted que los criterios realizados en las evaluaciones de créditos influyen en definir una adecuada política de créditos?

Tabla 5

ALTERNATIVAS	No RESP POR PREG	%	% ACUMULADO
Siempre	6	15.8%	15.8%
Casi siempre	15	39.5%	55.3%
Regular	16	42.1%	97.4%
Casi nunca	1	2.6%	100.0%
Nunca	0	0.0%	100.0%
Total	38	100%	

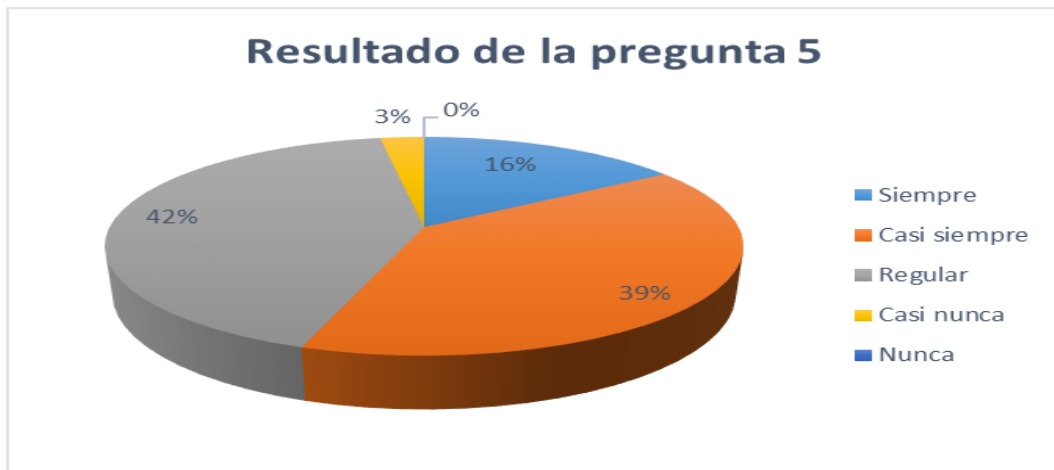


Ilustración 12 Figura 12

Figura 12. Grafica de la Tabla 5

Interpretación: Del total de encuestados se observa que en conjunto el 55.3% están de acuerdo que siempre las evaluaciones de créditos que realiza la empresa sirve para garantizar una adecuada política de créditos. También se observa del 42.1% están en promedio regular las evaluaciones de créditos no siempre son relevantes para que pueda permitir una adecuada política, por lo que sería recomendable analizar las propuestas de evaluaciones de créditos.

Tabla 6 ¿Considera usted que las modalidades de fuentes de financiamientos influyen en el crecimiento de liquidez para la empresa?

Tabla 6

ALTERNATIVAS	No RESP POR PREG	%	% ACUMULADO
Siempre	1	2.6%	2.6%
Casi siempre	16	42.1%	44.7%
Regular	15	39.5%	84.2%
Casi nunca	6	15.8%	100.0%
Nunca	0	0.0%	100.0%
Total	38	100%	

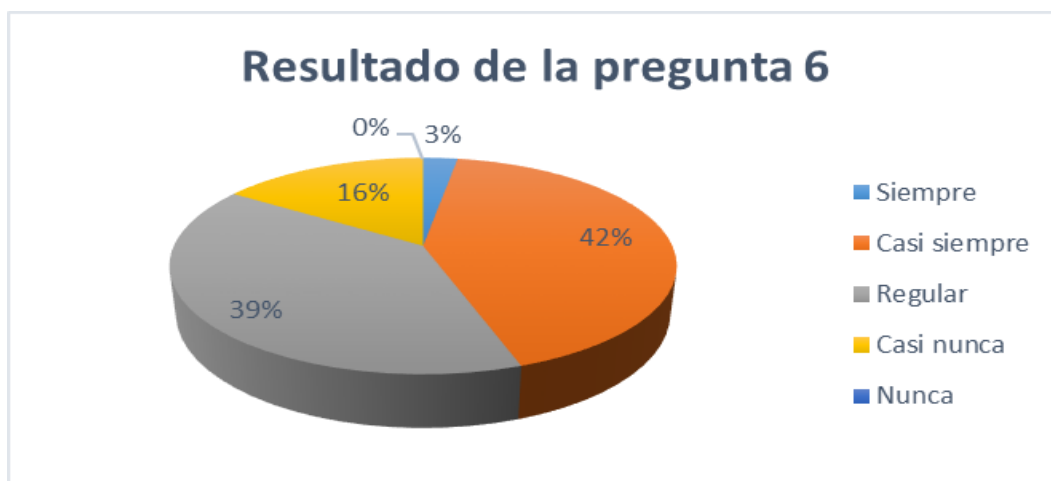


Ilustración 13 Figura 13

Figura 13. Grafica de la Tabla 6

Interpretación: Del total de encuestados se observa que el 44.7% están de acuerdo que siempre las fuentes de financiamiento deben ser sea evaluado con mayor criterio para una buena decisión en la política de créditos. Donde también se puede observar que el 39.5% indican que el promedio regular que no siempre las fuentes de financiamiento sean evaluadas debido a la poca información que tienen los encuestados para la obtención de liquidez en la empresa.

Tabla 7 ¿Considera usted que el análisis de crédito sea una herramienta factible para obtención de liquidez en la empresa?

Tabla 7

ALTERNATIVAS	No RESP POR PREG	%	% ACUMULADO
Siempre	3	7.9%	7.9%
Casi siempre	14	36.8%	44.7%
Regular	20	52.6%	97.4%
Casi nunca	1	2.6%	100.0%
Nunca	0	0.0%	100.0%
Total	38	100%	



Iustración 14 Figura 14

Figura 14. Grafica de la Tabla 7

Interpretación: Del total de encuestados se observa que el 36.8% está de acuerdo que casi siempre se realice un análisis de crédito, como resultado acumulado se tiene el 44.7% que realmente considera que los análisis de crédito es una herramienta importante dentro del proceso de cobranzas. Pero como mayor resultado se obtuvo del 52.6% del promedio regular que no siempre consideran un análisis de crédito para la obtención de mayor liquidez.

Tabla 8 ¿Con que frecuencia revisan la clasificación de los créditos que se tiene establecido en la Política de créditos?

Tabla 8

ALTERNATIVAS	No RESP POR PREG	%	% ACUMULADO
Siempre	4	10.5%	10.5%
Casi siempre	12	31.6%	42.1%
Regular	20	52.6%	94.7%
Casi nunca	2	5.3%	100.0%
Nunca	0	0.0%	100.0%
Total	38	100%	



Ilustración 15 Figura 15

Figura 15. Grafica de la Tabla 8

Interpretación: Del total de encuestados se observa que el 31.6% están de acuerdo que casi siempre se debe revisar la clasificación de los créditos para establecer un buen procedimiento de la política de créditos. También como resultado acumulado de tiene que el 42.1% de los encuestados están de acuerdo que siempre estén en constante revisión para la clasificación de los créditos, pero la mayor parte del 52.6% obtuvo como un promedio de regular, que de acuerdo a los encuestados no están muy de acuerdo con la revisión que realiza la empresa.

Tabla 9 ¿Considera usted que los medios de cobranza que maneja la empresa afectaría dentro proceso de cobranzas?

Tabla 9

ALTERNATIVAS	No RESP POR PREG	%	% ACUMULADO
Siempre	1	2.6%	2.6%
Casi siempre	15	39.5%	42.1%
Regular	20	52.6%	94.7%
Casi nunca	2	5.3%	100.0%
Nunca	0	0.0%	100.0%
Total	38	100%	



Ilustración 16 Figura 16

Figura 16. Grafica de la Tabla 9

Interpretación: Del total de encuestados se observa que el 39.5 % en conjunto consideran que siempre los medios de cobranzas afectarían para el proceso de cobranzas. También como resultado indica que el 52.6% de los encuestados están en promedio regular que los medios de cobranzas están en veremos si realmente afectaría en el proceso de cobranzas

Tabla 10 ¿Con que frecuencia revisan la cartera de clientes que se encuentra establecido dentro de la política de cobranza?

Tabla 10

ALTERNATIVAS	No RESP POR PREG	%	% ACUMULADO
Siempre	2	5.3%	5.3%
Casi siempre	10	26.3%	31.6%
Regular	18	47.4%	78.9%
Casi nunca	8	21.1%	100.0%
Nunca	0	0.0%	100.0%
Total	38	100%	



I

Iustración 17 Figura 17

Figura 17. Grafica de la Tabla 10

Interpretación: Del total de encuestados el 47.4% en promedio regular considera que la revisión de la cartera de clientes no está bien establecida dentro de la política de cobranzas, pero a la vez en conjunto el 31.6% determinan que casi siempre realizan una previa revisión para la actualización de la cartera de clientes.

Tabla 11 ¿Considera usted que las evaluaciones de créditos son estrictamente revisadas dentro del proceso de cobranzas?

Tabla 11

ALTERNATIVAS	No RESP POR PREG	%	% ACUMULADO
Siempre	3	7.9%	7.9%
Casi siempre	10	26.3%	34.2%
Regular	17	44.7%	78.9%
Casi nunca	8	21.1%	100.0%
Nunca	0	0.0%	100.0%
Total	38	100%	



Ilustración 18 Figura 18

Figura 18. Grafica de la Tabla 11

Interpretación: Del total de encuestados el 44.7% se encuentra en promedio regular porque no verifican si realmente son revisadas estrictamente las evaluaciones de créditos para un adecuado proceso de cobranzas, pero el 34.2% en conjunto si se dieron cuenta que las evaluaciones de créditos con estrictamente revisadas.

CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. DISCUSION

1. Por el objetivo General

De acuerdo a los resultados de la tabla N°1 podemos evidenciar que el 81.6% en conjunto se encuentra que están de acuerdo que siempre se debe influir la cartera de clientes para mejorar la política de cobranzas; contrastando con la tabla N° 9 donde el 52.6% están en promedio regular que los medios de cobranzas está en veremos si realmente afectaría dentro del proceso de cobranza, podemos contrastar con los resultados en la investigación que el proceso de cobranzas no se encuentra bien definidos para realizar una buena gestión en la medida de plantear una política de cobranzas con normas que sea más estrictas y que esto conlleva afectar al proceso de cobranzas a la empresa TIGO S.A.C.

Además con la investigación de (Huatuco Ramon, Zamora Reategui, & Vargas Landa, 2016) que llego a la conclusión en que carecían de una adecuada separación de funciones y responsabilidades, no tenían una buena aplicación de los procedimientos en la gestión de cobranzas dándole énfasis a la separación de funciones relacionadas a la gestión de cobranzas, proporcionando procedimientos, pautas y políticas más claras, donde podemos evidenciar que es importante tener definido la política de cobranza para gestionar un adecuado control con los clientes.

2. Por el objetivo específico 1

De acuerdo a los resultados de la tabla N° 4 podemos evidenciar que el 44.7% que están de acuerdo que siempre los niveles de morosidad que se otorga a los clientes, refleja dificultades para la obtención de liquidez en la empresa y en la tabla N° 11 considera que el 44.7% se encuentra en promedio regular porque no verifican si realmente son revisadas estrictamente las evaluaciones de créditos para un adecuado proceso de cobranzas, podemos contrastar que los resultados de la investigación de los niveles de morosidad no se encuentran estrictamente definido para los clientes morosos, afectando la liquidez de la empresa y a la vez no realizan periódicamente la revisión de las evaluaciones de créditos que mediante ello se perdería la credibilidad con los clientes.

Además con la investigación de (Alvarado Castillo & Yanette, 2015) que llego a la conclusión que el alto nivel de endeudamiento a corto plazo se debe a obligaciones financieras que solicitaba la empresa para cubrir el desbalance económico causado por dar muchos créditos a confianza, generando una inestabilidad económica, por no recuperar los pagos a tiempo y esto conlleva que al contar con niveles de morosidad habrá ineficiencia con la liquidez de la empresa, es por ello que es importante realizar correctas evaluaciones de créditos a los clientes para no perder la relación de confianza con ellos mismos.

3. Por el objetivo específico 2

De acuerdo a los resultados de la tabla N° 5 podemos evidenciar que el 55.3% están de acuerdo que siempre las evaluaciones de créditos que realiza la empresa sirve para garantizar una adecuada política de créditos y en la tabla N° 10 podemos evidencia que el 47.4% en promedio regular consideran que la revisión de la cartera de clientes no está bien establecido dentro de la política de cobranzas, podemos contrastar que los resultados de la investigación no garantiza si se está realizando una buena gestión en la política de créditos y cobranzas y sería importante en revisar todo el procedimiento que conlleva a la elaboración de la política de la empresa.

Además con la investigación de (Armijo Naupa, 2016) que llego a la conclusión que los componentes del control interno puede facilitar la buena administración del área de créditos y cobranzas, se ha podido evidenciar que la empresa carece de un adecuado control interno, haciendo que las actividades que se realizan carezcan de credibilidad. Asimismo, los componentes no están operando eficientemente, en determinar los lineamientos para la evaluación y retroalimentación después de conocer la problemática actual de la falta de aplicación del efectivo sistema de control interno en el área de créditos y cobranzas de la unidad de estudio, donde podemos evidenciar que cada área debe corresponder con una política bien definida para no perjudicar con los recursos económicos de la empresa.

4.2. CONCLUSIONES

1. Se puede concluir que el objetivo general planteada fue validada y afirma que la gestión del proceso de cobranzas afecta a la empresa TIGO S.A.C en no tomar decisiones acerca de la calificación de la cartera de clientes y en realizar de manera frecuentemente las revisiones de las evaluaciones de créditos que permite identificar a la fidelización de los clientes de acuerdo a un buen planteamiento para la política de cobranzas.
2. Se puede concluir que el objetivo específico 1 fue validada y afirma que el historial crediticio de morosidad de cobranzas afectaría a la empresa TIGO S.A.C, es por ello que no definen de manera correcta los niveles de morosidad y esto con lleva a tener clientes que dificulten con la liquidez de la empresa y a la vez dificulta el correcto proceso de cobranzas
3. Se puede concluir que el objetivo específico 2 fue validada y afirma que la política de créditos y cobranzas no se encuentra bien elaborada porque no tiene los lineamientos adecuados para cada proceso de cobranza, es por ello que no permite gestionar los recursos económicos y financieros de la empresa TIGO S.A.C.

REFERENCIAS

- 7 claves para potenciar la cobranza en su negocio . (2017). *GESTION*, 1-7.
- Aguilar Andía, G., & Cárdenas, G. C. (2004). Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú. *Instituto de Estudios Peruanos*.
- Alvarado Castillo, E., & Yanette, S. O. (2015). *El proceso de créditos y cobranzas y la mejora en la Situación Económica y Financiera de la empresa comercial Inversiones DKAR SAC, Trujillo* . Trujillo.
- Añez, M. (2009). *Aspectos básicos del análisis de crédito*. El Cid Editor | apuntes.
- Arias, F. G. (2012). *Proyecto de Investigacion*. Venezuela: Episteme.
- Armijo Naupa, L. M. (2016). *Influencia del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa Chemical Mining S.A. Lima - 2015*.
- Becerra Villa, L. (2013). *Gestion del Departamento de Creditos y Cobranzas y su incidencia en los Estado Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Credito Guaranda LTDA* . Babahoyo .
- Brachfield Montaña, P. (2015). Vender a credito y cobrar sin impagos. *Manual del credit management para conceder crédito a clientes y cobrar sin percances*.
- Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Gitman, L. J. (2003). *Principios de Administracion Financiera*. Pearson Educacion.
- Huatuco Ramon, E., Zamora Reategui, F., & Vargas Landa, S. (2016). *El control interno en la gestion de cobranzas de la empresa Gerald S.A.C*.
- Mejores practicas en estrategias de cobranza. (2008). *ACCION IN SIGHT*, 26.
- Mejores practicas en Estrategias de cobranzas. (2008). *ACCION IN SIGHT*, 26.
- Mendoza. (2015). Trujillo.
- Mir Piqueras, J. (1993). *La Venta domiciliaria*. Ediciones Dias de Santos.
- Molina Aznar, V. (2005). *Estrategia de cobranza en epoca de crisis* . Ediciones Fiscales ISEF .
- Mora Aristega, J. V. (2015). *Gestión del departamento de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Guaranda Ltda.- periodo 2013*.

Morales Castro Arturo, R. F. (2014). *ADMINISTRACION FINANCIERA*.

Morales Castro, J. A. (2014). *CREDITO Y COBRANZA*. Grupo Editorial Patria.

Oriol Amat Salas, P. P. (2012). *Analisis de Operaciones de Credito*. PROFIT.

Ortega Castro, A. (2008). *INTRODUCCION A LAS FINANZAS*.

V, C. (07 de 02 de 2014). *Que son las politicas de cobranza de una empresa*. Obtenido de
Wordpress: <http://www.concredi.mx>

ANEXOS

TABULACION

PERSONAS ENCUESTADAS	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
N° 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
N° 2	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4
N° 3	4	5	5	5	5	3	5	4	3	4	3
N° 4	3	2	5	2	3	2	3	3	4	3	3
N° 5	5	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3
N° 6	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	4
N° 7	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3
N° 8	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	4
N° 9	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3
N° 10	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2
N° 11	5	1	3	5	5	3	4	4	3	4	4
N° 12	4	3	1	2	3	2	3	3	3	3	2
N° 13	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	2
N° 14	5	2	5	4	3	3	3	3	3	2	3
N° 15	4	5	2	4	4	4	3	3	4	3	3
N° 16	5	5	5	4	3	3	3	3	3	2	4
N° 17	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3
N° 18	4	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4
N° 19	2	4	5	5	3	2	3	3	4	3	2
N° 20	4	2	2	5	4	4	4	5	3	4	2
N° 21	4	2	3	5	4	4	4	5	4	4	5
N° 22	3	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3
N° 23	3	1	4	2	5	3	4	4	3	3	3
N° 24	4	2	4	2	3	2	3	3	4	3	3
N° 25	3	2	2	3	4	4	4	4	3	2	2
N° 26	5	5	4	3	3	3	3	3	3	2	4
N° 27	4	5	4	2	2	2	4	2	2	3	5
N° 28	4	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3
N° 29	4	2	2	4	3	3	2	4	3	4	4
N° 30	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	2
N° 31	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4
N° 32	3	5	2	3	4	4	3	3	4	3	3
N° 33	4	2	2	2	5	3	4	4	3	4	3
N° 34	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
N° 35	5	5	4	5	4	4	4	2	2	4	3
N° 36	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
N° 37	4	2	3	2	5	3	4	4	3	3	4
N° 38	5	2	3	5	4	4	4	4	4	3	2

RESUMEN

5 Siempre	14	14	13	11	6	1	3	4	1	2	3
4 Casi siempre	17	4	6	6	15	16	14	12	15	10	10
3 Regular	6	5	7	13	16	15	20	20	20	18	17
2 Casi nunca	1	13	11	8	1	6	1	2	2	8	8
1 Nunca	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38