



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS
PARA OPTIMIZAR EL PAGO DE CLIENTES Y SU
IMPACTO EN LA MOROSIDAD EN EMPRESAS”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Ingeniería Industrial

Autor:

Luis Anthony Menacho Dueñas

Asesor:

Mg. Lupe Yovani Gallardo Pastor

Lima – Perú

2018

Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
TABLA DE CONTENIDO	4
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	12
CAPÍTULO III: RESULTADOS	23
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES	29
RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tabla de créditos y cobranzas y su impacto en la morosidad.....16

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Tipos de áreas de investigación.....	24
Figura 2 Sector país de las investigaciones estudiadas.....	25
Figura 3 Tipos de investigaciones por estudio.....	26
Figura 4 Investigaciones ejecutadas por investigadores.....	27
Figura 5 Objetivos de las investigaciones.....	28

RESUMEN

Las empresas para seguir en el mercado laboral deben tener liquidez para la gestión de sus compras, cuentas por pagar y préstamos financieros; sin embargo, varias empresas carecen de procedimientos para brindar un crédito seguro y una gestión de cobranza deficiente, ocasionando el virus de la morosidad. El objetivo de la presente investigación, fue realizar una revisión sistemática de literatura, en base a revistas, artículos, periódicos virtuales u otras investigaciones informaciones de otros investigadores, todas en idioma español, mediante análisis y criterios de años de publicación, países, títulos de investigaciones, objetivos, tipos de estudios y los resultados de los autores. La búsqueda de información se realizó en base de datos en Redalyc, Scielo y Google Académico, encontrando distintas investigaciones y realizando las inclusiones y exclusiones, analizando exhaustivamente 20 investigaciones con el cumplimiento de información sobre el área de créditos y cobranzas, limitaciones de información por el idioma. Entonces, en Sudamérica los estudios realizados indican que los créditos y cobranzas, son procesos fundamentales para las empresas y permiten gestionar la entrada de efectivo a la empresa. Finalmente, las políticas de créditos y cobranzas son importantes en cada país para la reducción de riesgo y evitar el virus de la morosidad.

PALABRAS CLAVES: Morosidad, políticas de créditos y cobranzas

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Alejandro Villalta, P. E. (2018). *Políticas crediticias y de cobranza en la empresa EDMAR & TORRES T CIA, año 2016: un estudio retrospectivo*. Ecuador: Universidad Técnica Machala.
- Alvarado, C. E., & Suyon, C. Y. (2016). *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*. Lima: Tesis para optar el título profesional de Contador Público.
- Avila R., A., & Marin R., P. (2010). *Evaluación de la Gestión de crédito y cobranza de la empresa Colineal Cuenca - 2009*. Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Bailon, R. S., & Moreno, M. C. (2018). *Diseño de manual de procedimientos en la gestión de cobranza de Consulglobal*. Guayaquil: Tesis presentada para optar por el título de Contador Público Autorizado.
- Balabarca, F. M. (2017). *Gestión por procesos para la mejora de la productividad en el área de créditos de la empresa Grupo Peruano de Inversiones S.A.C., Comas, 2017*. Lima: Tesis para obtener el título profesional de Ingeniería Empresarial.
- Beltran, O. (2005). Revisiones sistemáticas de la literatura. *Revista Colombiana de Gastroenterología*, 20(1). Recuperado el 15 de Noviembre de 2018, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-99572005000100009
- Bonilla Yunga, K. E., & Vásquez Vásquez, G. E. (2013). *Estudio del Sistema de Control Interno en el Departamento de Crédito y Cobranzas de la empresa Derpopas SA de la ciudad de Guayaquil del periodo 2011 - 2012*. Ecuador: Universidad Laica "Vicente Rocafuerte" de Guayaquil.
- Caballero, M. E. (2017). *Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la gestión financiera de la empresa Dropar EIRL., Trujillo, año 2017*. Trujillo: Tesis para obtener el título de profesional de contador público.
- Cadena Iñiguez, P., Rendon Medel, R., Aguilar Avila, J., Salina Cruz, E., & De la Cruz Morales, F. (2017). *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 1606.

- Chavez, M. E. (2017). *Propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa Hellmann Worldwide Logistic S.A.C., 2017*. Lima: Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de empresas.
- Del Valle Cordova, E. E. (2014). *Créditos y Cobranzas*. Ciudad de Mexico: Universidad Nacional Autonoma de Mexico.
- Fernández Paredes, R. F., & La Torre Rosero, M. J. (2018). *Manual del control interno al área de credito y cobranzas para Prolado SA*. Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Ferreira, G. I., Urrutia , G., & Coello, P. (2011). Revisiones sistematicas y metaanálisis: bases conceptuales e interpretacion. *Revista española de cardiología*, 64(8). doi:10.1016/j.recesp.2011.03.029
- Garcia, P. F. (2017). Revision sistematica de literatura para articulos. *Tecnologico de Monterrey*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2018, de <https://es.slideshare.net/grialusal/revisin-sistematica-de-literatura-para-articulos>
- González Cardozo, C. E., Hernández Gil, C. J., & Gil Urdaneta, W. D. (2012). Políticas de crédito aplicadas por las empresas del sector de repuestos automotrices . *Multiciencias*, 12, 163.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigacion. Mexico: McGRAW - WILL y Interamericana Editores SA.
- Hidalgo Benito, E. V. (2010). *Influencia del control interno en la gestión de creditos y cobranzas en una empresa de Servicios de Pre - Prensa digital en Lima - Cercado*. Peru: Universidad San Martin de Porres.
- Huari Castillon, C. E., Llanos Jimenez, C. D., & Mamani Pomalaza, J. A. (2017). *Influencia del control de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa INTI PERU SAC con sede en San Miguel 2016*. Lima: Universidad Peruana de las Americas.
- Letelier, L., Manriquez, J., & Rada, G. (2005). Revisiones sistematicas y metaanálisis: ¿son la mejor evidencia? *Revista medica de Chile*, 133(2). Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872005000200015>
- Lopez, H. V. (2017). *Implementacion de control interno eficiente para las areas de creditos y cobranzas y sus incidencias en la entidad financiera mi banco sucursal Ayacucho, 2016*. Ayacucho: Tesis para optar el título profesional de Contador Publico.
- Mera, Z. M. (2014). *Implementar un sistema de control interno en el departamento de credito y cartera de la empresa Reencauchadora de la sierra, Cauchosierra S.A*. Ambato: Tesis para optar el Título de Ingenieria de Contabilidad y Auditoria.

- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2014). *Credito y Cobranza*. San Juan Tlhuaca, Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Negro Riofrio, A. A. (2008). *Implementacion de politicas, metodos y procedimiento en la gestiòn de cobro en Petrocomercial*. Ecuador: Instituto de Altos Estudios Nacionales.
- Peñaloza Bravo, M. L. (2018). *Manual de Políticas y procedimientos para la otorgacion de crédito y recuperaciòn de cartera asesora de Comercio Electrónico SA*. Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Pere Brachfield. (2009). *Gestiòn del credito y cobro*. Barcelona: Profit Editorial.
- Reina Macay, G. P. (2018). *Diseño de un Manual de Crédito y Cobranzas orientado a la reducciòn de la cartera vencida para la empresa "Ice Zone" del Canton Naranja, en el año 2017*. Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Reyes Rodríguez , M. C. (2018). *Manual de crédito y cobranza para mejorar la liquidez en la empresa de servicios de mantenimiento IMVIC en Santo Domingo*. Ecuador: Universidad Regional Antònoma de los anfes.
- Reyes, R. M. (2018). *Manual de credito y cobranza para mejorar la liquidez en la empresa de servicios de mantenimiento imvic en Santo Domingo de los Tsachilas*. Ambato: Tesis previo a la obtencion del titulo de Ingenieria en contabilidad superior y auditoria y fianzas CPA.
- Salvador , J. (Novenber de 2018). Las revisiones sistaticas en Biblioteconoi. *Revista española de documentos ifisdca*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2018, de file:///C:/Users/alemp/Downloads/1011-4980-1-PB.pdf
- Sanchez, P. A. (2017). *Aplicacion de la mejora de procesos en el area de creditos y cobranzas de provincia para incrementar la rentabilidad de la empresa Anypsa Corporation S.A., Lima, 2017*. Lima: Tesis para optar el titulo profesional de Ingeniero Empresarial.
- Tirado Torres, M. G. (2015). *Las Políticas de creditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fàbrica de Calzado Fadicalza*. Ecuador: Universidad Tècnica de Ambato.
- Uceda Davalos, L. K., & Villacorta, B. F. (2014). *Las Políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar EIRL en la ciudad de Lima periodo 2013*. Peru: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Vera Andrade, E. J. (2013). *Gestiòn de crédito y cobranza para prevenir y recuperar cartera vencida del Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011*. Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador.

Villar , G. M., Mora, C. M., & Maldonado, R. A. (2018). Un acercamiento a la investigación cualitativa en la disciplina del diseño. *Revista Iberoamericana para la investigación y Desarrollo Educativo*, 8 (16). doi:10.23913/ride.v8i16.357