



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

DEDICATORIA

A mi esposa y mi hijo por ser la motivación para alcanzar mis objetivos, a mis padres por su constante apoyo y consejos para seguir adelante en mis proyectos, lo más importante es saber que tienes seres queridos que siempre te desearan lo mejor.

Todo este trabajo ha sido posible, gracias a ellos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme vida y salud para seguir luchando por mis sueños, también agradezco a la Universidad Privada del Norte, por ser parte de mi vida profesional y darme la oportunidad de crecer profesionalmente y a mi asesora de proyecto, por ser una gran profesional y brindarme sus conocimientos para poder lograr el cumplimiento de este proyecto.

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

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Desde tiempos muy antiguos el comercio fue una actividad importante, con el transitar de los años fue evolucionando debido al continuo cambio de procesos para acelerar la economía de los pueblos. El intercambio de bienes o servicios se encuentran implícitos en la Política de Créditos y Cobranzas que incentivara la actividad comercial. En la actualidad, las empresas no se mantienen en el mercado en base a ventas al contado, por ello es importante implementar Políticas, que logren obtener mayores recursos o ganancias para el cumplimiento de objetivos de las empresas y evitemos que las ventas realizadas a crédito se conviertan en cuentas por cobrar con índices de morosidad, indica (González Cardozo, Hernández Gil, & Gil Urdaneta, 2012)

(Del Valle Cordova, 2014) Indica que una política en créditos y cobranzas, es un curso general de acción para situaciones concurrentes, encaminada alcanzar los objetivos establecidos, sirve como guía para orientar la acción, son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización, con criterios generales de ejecución que auxilian al logro de objetivos y facilitan la implementación de las estrategias, habiendo sido establecidas en función de estas.

Por lo tanto, el otorgar créditos y ejecutar los cobros en los tiempos establecidos, reducirá la morosidad en las empresas, la morosidad es ocasionada por dos factores, coyunturales y estructurales. Los coyunturales, son las desaceleraciones económicas o enfriamiento de la economía, por ello las empresas están obligadas a utilizar la prolongación del pago de sus deberes, en épocas de crisis los endeudamientos empiezan a incrementarse, es como un virus se contagian entre empresas. El factor estructural, son aquellas grandes empresas que solicitan un alargamiento en plazos de pagos a las pequeñas empresas, que estas mismas también tienen obligaciones con otros proveedores. En líneas generales, el dilatar los pagos se ha vuelto una cultura empresarial según (Pere Brachfield, 2009)

La política de créditos y cobranzas ayuda a mejorar la administración de la cuentas por cobrar, puesto que vigila los ingresos de dinero de la empresa, también el cumplimiento de sus obligaciones, en el ámbito comercial brindara un soporte a la ventas, en relación de otorgar y vender crédito, de tal manera de conservar una relación comercial satisfactoria con el cliente expresa (Peñaloza Bravo, 2018) , “también es considerada como una ventaja competitiva, porque otras organizaciones no poseen lineamientos para el seguimientos de sus objetivos”, (Tirado Torres, 2015)

Según (Huari Castillon, Llanos Jimenez, & Mamani Pomalaza, 2017), “es importante establecer parámetros de control y distribución de actividades en el área de créditos y cobranzas de una empresa, establecer políticas con su respectiva supervisión de su cumplimiento y siempre estar en mejora continua”.

“El índice de morosidad en las empresas siempre está presente, se centralizan en falta de liquidez, alargamiento de plazos de pagos, reducción de personal y por último el cierre de la empresa”, según expresa (Uceda Davalos & Villacorta, 2014),

Una política de créditos y cobranzas refleja los lineamientos a seguir para un buen funcionamiento de procesos, por lo tanto las empresas al no cumplir está gestión, no habrá gestión de funciones específicas, en consecuencia ocasionara una mala calificación de crédito y dificultara la ejecución de cobranza, por está razón no podremos ubicar a deudores y en ocasiones a los garantes y todo esto dificulta las estrategias de cobro, señala (Vera Andrade, 2013), “por consecuente nadie al frente de un negocio, clientes internos y externos deberá subestimar lo importante de una efectiva política crediticia”, (Avila R. & Marin R., 2010)

En algunas empresas, el área ventas asume la responsabilidad de evaluación de crédito y asignación de líneas, y el área de cobranza ejecuta los cobros, esto es un flujo de trabajo no organizado, al implementar una política, lograremos juntar los créditos y cobranzas a una sola área, con personal especializados en la materia y desarrollara una serie de funciones de carácter exclusivo, aceptación de nuevos clientes, conceder líneas de crédito y controlar los riesgos crediticios, (Negro Ríofrío, 208). Con las políticas de créditos y cobranzas según, (Hidalgo Benito, 2010), “lograremos valores personales de ética, prudencia y transparencia en los marcos de control interno, realización de controles periódicamente y poder determinar la gestión en los parámetros establecidos o se tenga que realizar algunas modificaciones”.

(Morales Castro & Morales Castro, 2014) La política de créditos y cobranzas es exitosa si recibe dinero, para ello hay dos rutas que afrontar, con estrategia estrictas de cobranzas o gestionar el cobro con las condiciones del cliente, ambas no son recomendables, se debe ejecutar de manera periódica con las condiciones y necesidades de la compañía. Las empresas requieren de liquidez para seguir en el negocio, el departamento de créditos y cobranzas es fundamental para el ingreso de dinero, pero estos funcionarán si tiene lineamientos establecidos para encaminar sus objetivos.

Según (Bonilla Yunga & Vásquez Vásquez, 2013) “las políticas de créditos y cobranzas al implementarse, lograra gestionar y controlar actividades con resultados positivos al área de créditos y cobranzas, evitando sanciones al personal por incumplimientos de actividades e impulsar un ambiente armonioso”, en consecuencia “se realizara las delimitaciones de responsabilidad de cada personal y hasta donde podrán realizar sus gestiones para un buen funcionamiento y cumplimiento de objetivos”, (Fernández Paredes & La Torre Rosero, 2018)

De esta manera, según (Reina Macay, 2018) las políticas en los departamentos de créditos y cobranzas en empresas, ocasiona efectividad en el cliente interno, porque no se tratara solo de vender, sino también de observar el perfil del deudor y reducir la probabilidad que se convierta en una cuenta incobrable, entonces “lograr un manejo correcto de acceso creditico y efectiva ejecución de cobro, por lo tanto podremos aumentar las ventas y rentabilidad en las empresas”, (Reyes Rodríguez , 2018)

De esta manera la pregunta de investigación es, ¿Qué experiencias existen sobre políticas o estrategias en la gestión de créditos y cobranzas para optimizar el pago de clientes y su impacto en la morosidad en empresas? La pregunta planteada tiene como referencia las investigaciones y artículos de distintas empresas para comprender sus experiencias y estrategias, que han utilizado en sus diferentes casos de complejidad de cobro. Por eso, nuestro objetivo para estudiar este problema es, analizar informaciones existentes sobre la política de créditos y cobranzas para optimizar pago de clientes y su impacto en la morosidad en empresas.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Revisión sistemática

Según (García, 2017), es búsqueda exhaustiva de información, mediante la recopilación y análisis de múltiples estudios sobre un tema, a través de un proceso sistemático, luego se analiza los estudios identificados; en consecuencia, los resultados son sintetizados por un método preestablecido.

Según (Beltrán, 2005), “es aquella investigación observacional y retrospectiva, el cuál se combinan y sintetizan múltiples estudios o investigaciones que examinan la misma pregunta”.

Según (Salvador, 2018) (González Cardozo, Hernández Gil, & Gil Urdaneta, 2012) sintetizan la mejor evidencia disponible para resolver una pregunta científica. Emplea una tecnología sistemática y explícita con el fin de identificar, seleccionar, evaluar de manera crítica la investigación relevante, así como extraer, analizar datos de estudios incluidos en la revisión.

Objetivo de la Revisión Sistemática

Según (Salvador, 2018), nos indica que el objetivo de la revisión sistemática es “identificar estudios relevantes con la pregunta de investigación; por esta razón, se minimiza los sesgos en las conclusiones”.

Tipos de revisiones sistemáticas

Según (Letelier, Manriquez, & Rada, 2005), existen dos tipos de revisiones sistemáticas:

Cualitativas: Cuando se presentan la evidencia en forma descriptiva, sin análisis estadísticos.

Cuantitativa: Mediante el uso de técnicas estadísticas, se combina cuantitativamente los resultados en un solo estimador puntual.

Características de la revisión sistemática

Nos indica (Letelier, Manriquez, & Rada, 2005) que las características de la revisión sistemática son:

- Es limitada por la cantidad y calidad de los estudios previamente realizados.
- El proceso es largo y complicado, requiere dedicación y tiempo.
- Es menos costoso que otros estudios y con un mayor nivel de impacto.
- Planteamiento de nuevas hipótesis para futuros estudios.
- Sintetizar la investigación de estudio.

Etapas de una revisión sistemática

Según (Ferreira, Urrutia , & Coello, 2011), la revisión sistemática sigue las siguientes etapas:

- Definir la pregunta de investigación, los criterios de inclusión y exclusión de estudios
- Sustraer datos de los estudios primarios
- Interpretar y presentar los resultados
- Explicar los resultados

Se concluye, que la revisión sistemática es un soporte para el investigador, en los procesos de investigar un tema específico analizando varios estudios; de modo que, la investigación realizada proporcione resultados sintetizados. A continuación, se procederá a informar los procedimientos gestionados, en la revisión sistemática:

Capítulo II Metodología

Selección de estudios

La búsqueda de información se realizó en los meses de Agosto y Octubre del 2018 con la finalidad de revisar estudios y comprender su funcionamiento en empresas. Las políticas de créditos y cobranzas y la morosidad, son las palabras claves que utilizamos para elaborar nuestros objetivos, por tal motivo consideramos los siguientes criterios de búsqueda:

La búsqueda de información, se realizó a todas las empresas con referencia a su departamento de créditos y cobranzas, se consideró todo tipo de empresas, consideramos países de América, todos los contenidos son de versión español, con documentos en PDF que facilitan la lectura de la información, las palabras claves de investigación, se halló tipos de estudios cuantitativos, cualitativos y mixtos relacionado al tema de investigación; pero también se descartó las investigaciones que no cumplían con los objetivos.

Los periodos de publicación comprenden entre los años 2008 hasta el 2018, con el objetivo de analizar informaciones existentes sobre las políticas de créditos y cobranzas para optimizar pago de clientes y su impacto en la morosidad en empresas. Por consecuente, incluimos las mejores informaciones que encontramos y gestionar los problemas que planteaban en las lecturas. Consideramos todo tamaño, rubro, localización de las empresas para tener un panorama más amplio, porque todos tienen diferentes métodos, estrategias y clientes que ayudaran un mejor análisis de información.

Se revisó y analizó diferentes tipos de búsqueda, consideramos 3 pasos fundamentales en la investigación:

- a) Se realizó una búsqueda sistemática en Scielo y Redalyc, el cual nos brindan publicaciones electrónicas de revistas científicas vía internet, descarga de artículos científicos, que introduciendo las palabras claves encontremos resultados de lo buscado.
- b) Se realizó una búsqueda sistemática en Google Académico, que logra obtener resultados de búsquedas de literaturas académicas de diferentes entidades de estudios; por lo tanto, al realizar la búsqueda con las palabras claves, hallamos distintas tesis de diferentes universidades en diferentes países.

Codificación de datos

Después analizar y extraer los artículos más importantes incluidos, se realizó la elaboración de codificación de los artículos seleccionados (ver tabla n° 1), los artículos fueron codificados por año y país de publicación, título, objetivo, tipo de estudio, resultados del investigador de las investigaciones realizadas.

Tabla1

Tabla de Créditos y Cobranzas y su impacto en la morosidad en empresas

Año	País	Título	Objetivo	Tipo de estudio / Área de Estudio	Resultado del autor
2018	Ecuador	“Manual de Políticas y procedimientos para la otorgación de créditos y recuperación de cartera de la empresa asesora de comercio electrónico SA”.	Reducir el riesgo de sufrir incapacidad financiera.	Cualitativa / Ingeniería Comercial	Elaboración de un manual y procedimientos y lograr un 1% de índice de morosidad. (Peñaloza Bravo, 2018)
2014	Perú	“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”.	Determinar si las políticas de ventas al crédito influyen en la morosidad de los clientes.	Cualitativa / Contador Público	Cumplir con los requisitos establecidos en evaluación de líneas de crédito y seguimiento al nivel de morosidad. (Uceda Davalos & Villacorta, 2014)
2013	Ecuador	“Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011”.	Elaborar un modelo de gestión de cobro de cartera vencida para el Banco Pichincha	Mixta / Ingeniería Comercial	Con procedimientos establecidos, controlara las funciones del personal para una adecuada labor. (Vera Andrade, 2013)

2010	Perú	“Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre – prensa digital en Lima – Cercado”.	Evaluar la operatividad del área de créditos y cobranzas.	la	Cualitativa / Contador Público	/	Un sistema de control interno evita o reduce pérdidas e incrementa los ingresos por los créditos otorgados y cobranzas efectuadas. (Hidalgo Benito, 2010)
2015	Ecuador	“Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza”.	Demostrar como las políticas de créditos y cobranzas afectan en lo organizativo y financiero.		Mixto / Economía		Una buena toma de decisiones crediticias y un mayor control de cuenta por cobrar lograra rentabilidad. (Tirado Torres, 2015)
2013	Ecuador	“Estudio del Sistema de control interno en el departamento de crédito y cobranzas de la empresa Deporpas S.A de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011 – 2012”.	Aportar con propuestas, para mejorar el desempeño de actividades de crédito y cobro.		Cualitativa / Ingeniería de Contabilidad y Auditoria	/ de y	Aplicar y mantener las normas de control, supervisión y optimizar los créditos y cobranzas. (Bonilla Yunga & Vàsquez Vàsquez, 2013)

2010	Ecuador	“Evaluación de la gestión de crédito y cobranza de la empresa Colineal Cuenca – 2009”.	Desarrollar las operaciones con eficiencia y eficacia para obtener buenos resultados.	Cuantitativo / Contador Público	Los créditos y cobros son eficientes y eficaces con la implementación de políticas. (Avila R. & Marin R., 2010)
2018	Ecuador	“Manual del control interno al área de créditos y cobranzas para Prolado SA”.	Diseñar un manual de control interno para mejorar el rendimiento.	Cualitativo / Contador Público	Reestructurar el área de créditos y cobranzas para procesar los perfiles de puestos y capacitaciones. (Fernández Paredes & La Torre Rosero, 2018)

2018	Ecuador	“Diseño de un manual de crédito y cobranzas orientado a la reducción de la cartera vencida para la empresa “Ice Zone” del Cantón Naranjal, en el año 2017”.	Analizar las fortalezas, debilidades, procesos de gestión de cobros que optimicen recupero de cartera vencida.	Mixto / Ingeniería Comercial	Ejecutar el manual de créditos y cobranzas, con personal calificado para la recuperación de deuda impagada. (Reina Macay, 2018)
2017	Perú	“Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la gestión financiera en la empresa Dropar EIRL., Trujillo, año 2017”.	Determinar la incidencia de las políticas de créditos y cobranzas en la empresa.	Mixta / Contador Público	Concientizar al personal de créditos y cobranzas sobre su importancia en la participación de gestión de cobro. (Caballero, 2017)
2017	Perú	“Influencia del control de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa Inti Perú SAC. con sede en San Miguel, año 2016”.	Optimizar el control para prevenir riesgos de créditos y cobranzas.	Cualitativa / Contador Público	Implementar nuevas políticas con personal calificado y constante capacitaciones. (Huari Castillon, Llanos Jimenez, & Mamani Pomalaza, 2017)

2018	Ecuador	“Manual de crédito y cobranza para mejorar la liquidez en la empresa de servicios de mantenimiento Imvic en Santo Domingo de los Tsachilas”.	Realizar un manual de créditos y cobranzas para mejorar procesos y así no afecte la liquidez.	Mixta / Ingeniería de Contabilidad y Auditoria	Al gestionar un manual de créditos y cobranzas se establecerán compromisos en sus plazos del pago de los clientes. (Reyes, 2018)
2014	Ecuador	“Implementar un sistema de control interno en el departamento de crédito y cartera de la empresa Reencauchadora de la sierra, Cauchosierra S.A”.	Determinar normas, técnicas para la efectividad de procedimientos.	Mixta / Ingeniería de Contabilidad y Auditoria	La actualización de procesos y capacitación al personal, lograra gestionar los cobros en los tiempos establecidos. (Mera, 2014)
2018	Ecuador	“Diseño de manual de procedimientos en la gestión de cobranzas de Consulglobal”.	Determinar instrumentos en mejora de actividades de créditos y cobranzas.	Cualitativa / Contador Público	Procesos de apertura de créditos establecidos con plazos de pago de acuerdo a la capacidad de endeudamiento. (Bailon & Moreno, 2018)

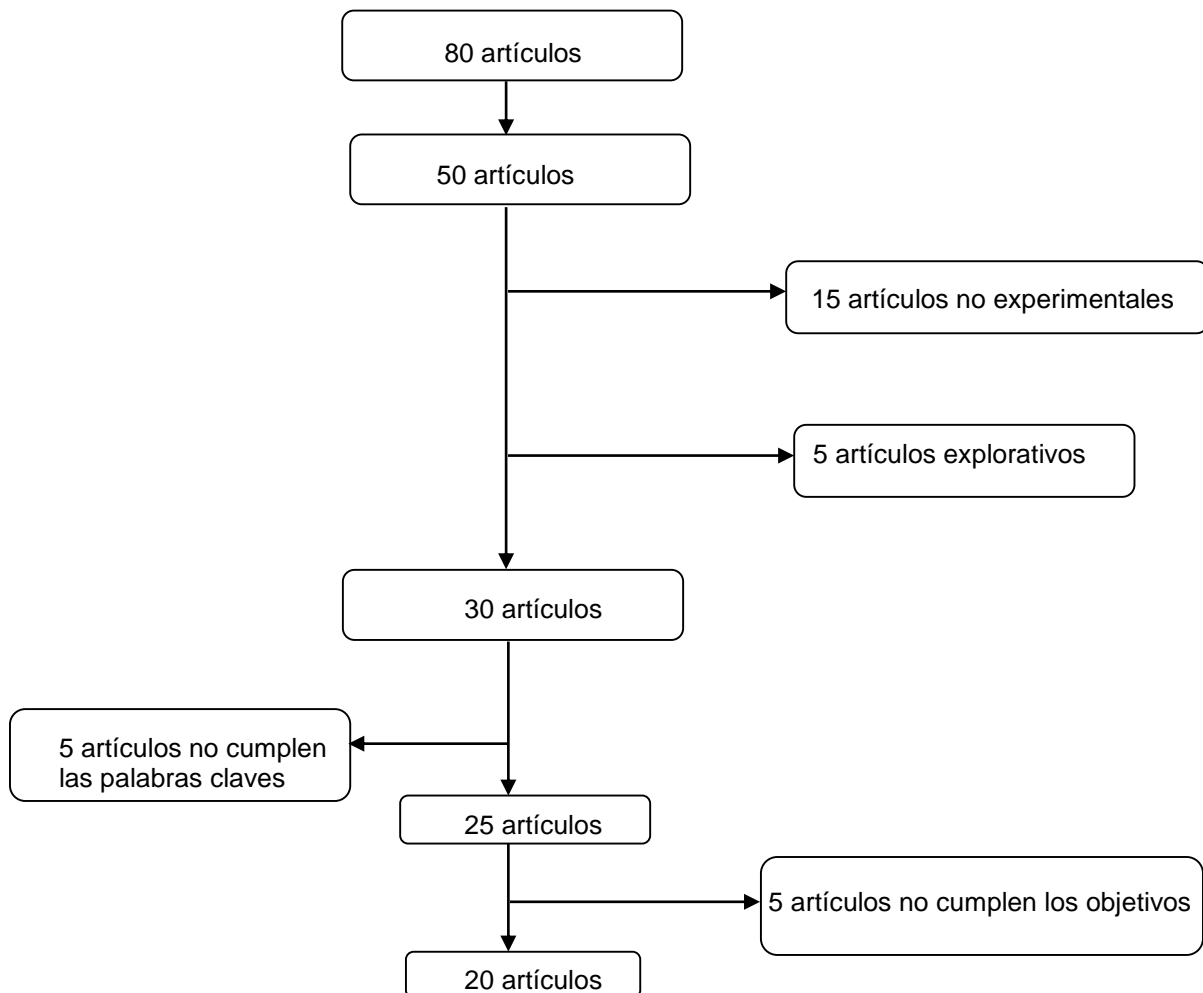
2017	Perú	<p>“Implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas y sus incidencias en la entidad financiera mi banco sucursal Ayacucho, 2016”.</p>	<p>Determinar que la implementación de control interno eficiente evita la morosidad.</p>	<p>Cualitativa / Contador Público</p>	<p>El personal de créditos y cobranzas, proporciono el soporte informativo de la investigación para la modificación de procedimientos. (Lopez, 2017)</p>
2017	Perú	<p>“Aplicación de la mejora de procesos en el área de créditos y cobranzas de provincia para incrementar la rentabilidad de la empresa Anypsa Corporation SA, Lima, 2017”.</p>	<p>Determinar como la mejora de procesos incrementa la rentabilidad en la empresa.</p>	<p>Cuantitativo / Ingeniería Empresarial</p>	<p>El mantener un control en procesos y medidas correctivas disminuye el índice de morosidad y aumenta la rentabilidad en 30%. (Sanchez, 2017)</p>

2017	Perú	“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”.	Determinar como la gestión por procesos mejora la productividad.	Cuantitativa Ingeniería Empresarial	/	La gestión por procesos mejoro 25% de productividad en el área de créditos y cobranzas. (Balabarca, 2017)
2016	Perú	“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”.	Demostrar que el proceso de créditos y cobranzas mejora la situación económica y financiera.	Cuantitativa Contador Público	/	Se aumentó la liquidez 69%, disminuyó sus obligaciones comerciales en 11%, financieras en 22% y su morosidad en 77.6%. (Alvarado & Suyon, 2016)
2017	Perú	“Propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C., 2017”.	Brindar una propuesta de mejora de los procesos de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez de la empresa.	Mixta Administración de empresas	/	Con la implementación de mejoras, en procesos, sistematización de actividades y personal calificado, se mejora la liquidez y cumpla con sus obligaciones. (Chavez, 2017)

Nota: Diferentes investigaciones de Créditos y Cobranzas (Fuente propia)

CAPÍTULO III. RESULTADOS

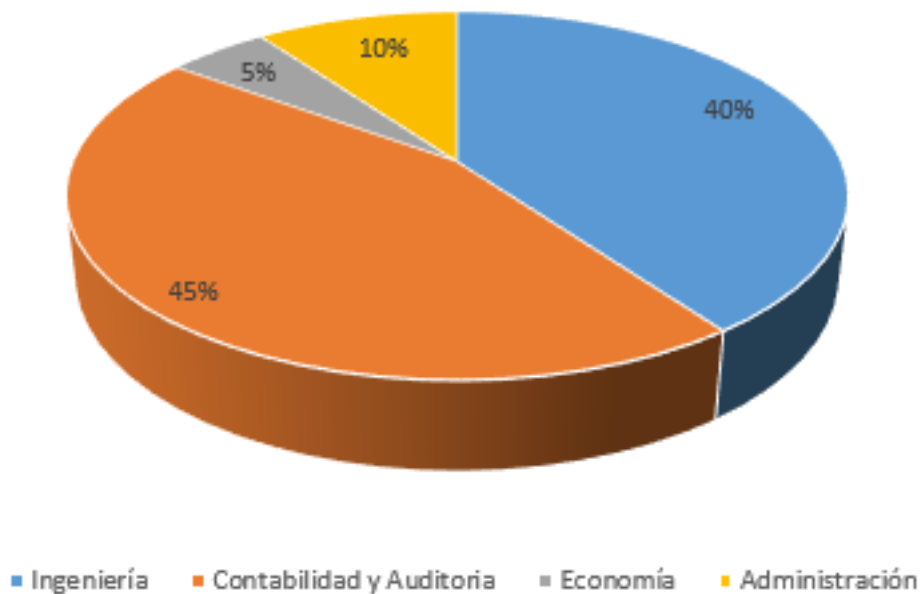
Se identificaron 80 artículos de acuerdo con el título; sin embargo, en la evaluación de la literatura encontrada fueron separados 30 con los criterios de exclusión establecidos. Por lo tanto, se examinaron 50 artículos que fueron analizados minuciosamente, 15 consistían en artículos de investigaciones no experimentales, puesto que los investigadores observan los acontecimientos sin intervenir en el desarrollo, 5 consistían en investigaciones explorativas, puesto que solo formulan el problema para posibilitar la investigación, 5 artículos no contienen las palabras claves de esta investigación. Finalmente 5 artículos no corresponden al objetivo principal de la investigación; en consecuencia, la unidad de análisis quedó establecida por 20 artículos.



Análisis de Especialidades y Carreras

En la fase de análisis, de acuerdo con las investigaciones revisadas, debemos mencionar que 8 de ellas pertenecen al área de Ingeniería (40%), 9 de ellas pertenecen al área de Contabilidad y Auditoría (45%) y las áreas de Economía (5%), Administración (10%). De acuerdo con el registro, todas las investigaciones se encuentran en google académico (100%)

Figura N° 1 Tipos de área de investigación

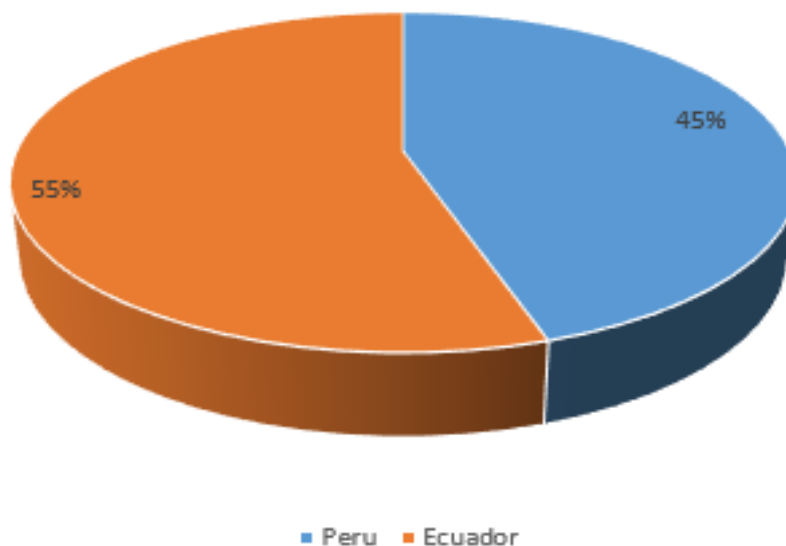


Elaboración propia

País y periodos de investigación

En la base de los análisis gestionados, en los años 2017 (30%) y 2018 (30%), ofrecen una mayor información, debido a las actualizaciones de los procesos en las empresas; pero en los años 2009 – 2016 tienen una media de (7%), esto es debido a la poca importancia a resolver los procesos en un departamento de créditos y cobranzas, es por ello que las industrias están en constante actualización de procedimiento, en la región de Sudamérica el país de Ecuador (55%) tiene una mayor participación de investigaciones brindando mejoras efectivas y rentabilidad a empresas y en Perú (45%) con menor participación; pero ofreciendo soluciones para reducir el riesgo de incremento de morosidad.

Figura N° 2 Sector país de las investigaciones estudiadas

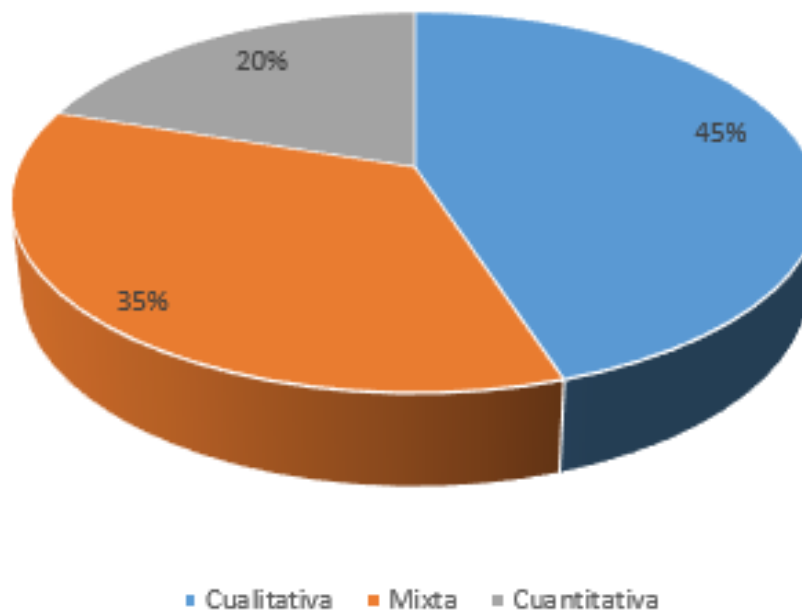


Elaboración propia

Diseño de las investigaciones

El diseño de investigación en los estudios realizados, se encuentran 3 tipos de investigaciones, cualitativas (45%),” que permiten comprender y explicar las interacciones de los receptores en los procesos”, señala (Villar , Mora, & Maldonado, 2018), por lo tanto también analizamos la investigación cuantitativa (20%), puesto que “miden las variables en un determinado contexto, estableciendo una serie de conclusiones respecto a la hipótesis” indica (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010), en consecuente se revisó ambas investigaciones que en general tiene un nombre de investigación llamada Mixta (35%) puesto que analizan los procesos y luego lo cuantifican para realizar un mejor análisis.

Figura N° 3 Tipos de investigaciones por estudio

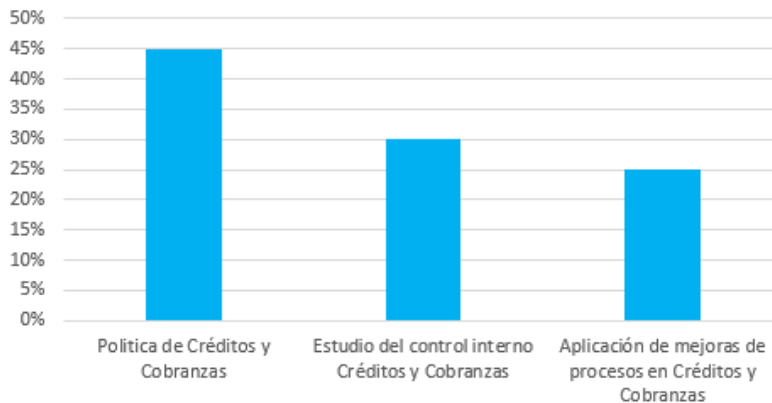


Elaboración propia

Informaciones de estudios de investigación

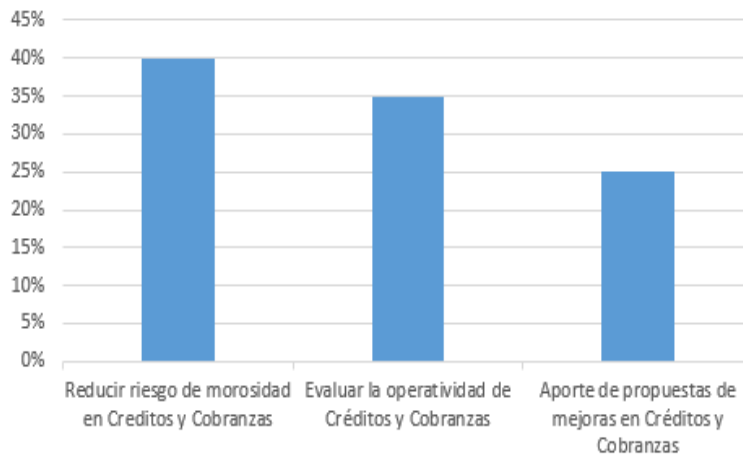
Las diferentes investigaciones revisadas, indican que la empresas desarrollan políticas de créditos y cobranzas (45%), al implementar directrices se establecerá funciones específicas para lograr reducir el riesgo de morosidad (40%), luego el estudio del control interno (30%) que analizara todos los factores interinos del área de créditos y cobranzas, por lo tanto evaluara la operatividad de créditos y cobranzas (35%) para reestructurar los factores que están siendo afectados; por eso, otras investigaciones realizan la aplicación de mejoras en procesos (25%), se analizará distintos procedimientos para mejorar; por lo tanto también el personal de créditos y cobranzas podrá aportar propuestas de mejoras (25%).

Figura N° 4 Investigaciones ejecutadas por investigadores



Elaboración propia

Figura N° 5 Objetivos de las investigaciones



Elaboración Propia

Hallazgos

Los hallazgos encontrados de diferentes tipos de estudios y aplicadas por investigadores de diferentes tipos de áreas de carrera de estudios, pero no hallamos información en base a la carrera de Ingeniería Industrial, también las 20 investigaciones analizadas fueron por Google Académico, pero no se logró hallar suficiente información en Redalyc y Scielo; puesto que, básicamente nos proporcionaba información de palabras claves y su situación en el mundo. Los investigadores que realizaron trabajos de políticas de créditos y cobranzas tiene distintas gestiones de realizar mejoras respectivas en dicha área, las experiencias encontradas indican que todas las mejoras de créditos y cobranzas están centradas en Perú y Ecuador, con un enfoque cualitativo y que trabajan en los procedimientos de ejecutar políticas de créditos y cobranzas para optimizar el pago de cliente y evitar la morosidad.

En tal sentido (Vera Andrade, 2013) en su investigación de Ecuador tuvo como objetivo reducir el riesgo de incapacidad financiera, aplicando un Manual de Políticas de créditos y cobranzas y logrando reducir su índice de morosidad a 1%. Además, en una investigación de Perú realizada por (Sanchez, 2017), aplico mejoras de procesos en el área de créditos y cobranzas para incrementar la rentabilidad en la empresa Anypsa Corporation SA, mediante un control de procesos y medidas correctivas para lograr incrementar la rentabilidad en 30%.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

Se consideraba que la morosidad en el ámbito empresarial, se debía por falta de información al cliente sobre sus compromisos de pagos, por un inadecuado seguimiento de cobranzas; no obstante, a través de la revisión sistemática, se observa que hay factores que intervienen en los procesos de otorgación de créditos y la ejecución de cobranza. Por lo tanto, la búsqueda de información se ubicó en Sudamérica, en los países de Perú (45%) y Ecuador (55%) que están concientizados por la mejora de procesos de créditos y cobranzas, no obstante, también es un síntoma que sus índices de morosidad están elevados.

Algunas limitaciones de la presente investigación, en las políticas de créditos y cobranzas, no se logran utilizar las herramientas de ingeniería, por tal motivo el riesgo de morosidad, no están controlado. Además, estudio es limitado en idioma español, por lo tanto, no se puede investigar otras experiencias de políticas de créditos y cobranzas.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda, realizar búsquedas de investigaciones en otros buscadores con distinto idioma, puesto que encontraremos información de otros países, Europa que tiene una metodología distinta y mejor efectiva, sobre el continente Americano. Es importante recalcar que las revisiones sistemáticas de los diferentes tipos de estudios, lograremos obtener una amplia visión de ejecución de cualquier tipo de empresa para la implementación de políticas de créditos y cobranzas, también se recomienda, que el investigador no debe limitarse a buscar información de un solo punto, puesto que tiene variedad de informaciones virtuales y física que ayudar al mejoramiento de su investigación.

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 Electrònico 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