



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“LOS PROCESOS DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA
EN LA LIQUIDEZ DE TIGRE PERU TUBOS Y
CONEXIONES S.A., LURIN, 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autor:

Br. Salazar Bazán Sonia

Asesor:

Mg. Hernán Arias Fratelli

Lima - Perú

2019

APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) Mg. CPC. Ruperto Hernán Arias Fratelli y los miembros del jurado evaluador asignados, APRUEBAN la tesis desarrollada por la Bachiler SONIA SALAZAR BAZÁN, denominada:

“LOS PROCESOS DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE TIGRE PERU TUBOS Y CONEXIONES S.A., LURIN, 2017”



Mg. CPC. Ruperto Hernán Arias Fratelli
ASESOR



Mg. Gonzalo Gonzales Castro
JURADO
PRESIDENTE



Mg. Oscar Guillermo Chicchon Mendoza
JURADO



Mg. Miller Edu Vizcarra Roman
JURADO

Dedicatoria

Quiero dedicar este triunfo a Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el tiempo de estudio.

A mis padres que me han apoyado en lo que han podido para que pueda ser alguien en la vida.

Agradecimiento

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias.

A los docentes de la Universidad Privada del Norte por los conocimientos que impartió en mí, que hoy se ven reflejados en la persona que soy, buscando formar un profesional con ética y responsabilidad, siendo imagen y representación de esta institución. Le doy gracias a mis padres por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida.

Tabla de Contenido

Índice de Tablas	7
Índice de Figuras	8
Resumen	9
Capítulo I Introducción	
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Formulación del Problema	17
1.2.1. Problema General	17
1.2.2. Problema Especifico	17
1.3. Objetivos	17
1.3.1. Objetivo General	17
1.3.2. Objetivo Especifico	18
1.4. Hipótesis	18
1.4.1. Hipótesis General	18
1.4.2. Hipótesis Especifica	18
1.5. Glosario	18
Capítulo II Metodología	
2.1. Tipo de Investigación	21
2.2. Población y muestra	22
2.3. Técnicas e instrumentos de reelección y análisis de datos	25
2.4. Procedimiento	26
Capítulo III Resultado	
3.1. Resultado por Encuesta	26
3.2. Resultado de Análisis Documental	35
3.3. Resultado según Observación	38
Capítulo IV Discusión y Conclusiones	
4.1. Discusión	40
4.2. Conclusiones	41
Referencias Bibliográficas	43
Anexos	
Matriz de Operación de Variables	45
Matriz de Consistencias	46
Flujograma del área Administración y Finanzas	47
Encuesta	48
Ficha Ruc de Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A.	54

Índice de Tablas

Tabla 1 Relación de Colaboradores	24
Tabla 2 Resumen de Encuesta	27
Tabla 3 Encuesta Pregunta N° 1	28
Tabla 4 Encuesta Pregunta N° 2	29
Tabla 5 Encuesta Pregunta N° 3	30
Tabla 6 Encuesta Pregunta N° 4	31
Tabla 7 Encuesta Pregunta N° 5	32
Tabla 8 Encuesta Pregunta N° 6	33
Tabla 9 Encuesta Pregunta N° 7	34
Tabla 10 Encuesta Pregunta N° 8	35
Tabla 11 Encuesta Pregunta N° 9	36
Tabla 12 Morosidad Del Año 2017	37
Tabla 13 Estados Financieros Año 2017	38
Tabla 14 Tabla Ratios de Liquidez	38

Índice de Figuras

Figura 1: Encuesta Pregunta N°1	-----	28
Figura 2: Encuesta Pregunta N°2	-----	29
Figura 3: Encuesta Pregunta N°3	-----	30
Figura 4: Encuesta Pregunta N°4	-----	31
Figura 5: Encuesta Pregunta N°5	-----	32
Figura 6: Encuesta Pregunta N°6	-----	33
Figura 7: Encuesta Pregunta N°7	-----	34
Figura 8: Encuesta Pregunta N°8	-----	35
Figura 9: Encuesta Pregunta N°9	-----	36

Resumen

El presente trabajo de investigación se desarrolló para contribuir con la gestión de cobranzas e incrementar la liquidez de la empresa Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A. dado que no existen los procedimientos de cobranzas y es necesaria implementarla para minorar la morosidad de la cartera por ende incrementar la liquidez de la empresa.

La presente investigación cuenta con una metodología de tipo aplicada, descriptiva y correlacional y explicativa, su diseño no experimental, transversal, la técnica de recolección de datos se aplica mediante la encuesta a los colaboradores del área de administración y finanzas arrojando un resultado del 100% respondiendo que no contaban con procedimientos de cobranzas y la falta de capacitación para el seguimiento y control interno de los procesos, mediante el análisis documental se muestra que durante el ejercicio 2017 la morosidad se incrementó en un 45.12% la cual impacta en el ratio de liquidez la cual cerro en un 0.40%.

Palabras clave: Procesos, cobranzas, liquidez. Capital, Crédito, Control.

Resumo

Este trabalho de pesquisa foi desenvolvido para contribuir com o gerenciamento de coleções e aumentar a liquidez da empresa Tigre Perú Tubos y Equipos S.A. Como não existem procedimentos de cobrança, é necessário implementá-lo para reduzir a inadimplência da carteira, aumentando a liquidez da empresa.

Esta pesquisa possui metodologia de tipo aplicado, descritivo, correlacional e explicativo, delineamento não experimental e transversal, a técnica de coleta de dados é aplicada por meio de pesquisa aos colaboradores da área de administração e finanças, resultando em 100% respondendo que não possuíam procedimentos de cobrança e a falta de treinamento para o monitoramento e controle interno dos processos, por meio da análise documental mostra-se que durante 2017 a inadimplência aumentou 45,12%, o que afeta o índice de liquidez que fechou em 0,40%.

Palavras-chave: Processos, cobranças, liquidez. Capital, Crédito, Controle.

Capítulo I. Introducción

1.1. Realidad problemática:

La presente investigación titulada “Los Procesos de Cobranzas y su incidencia en la Liquidez de Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A., Lurín, 2017, tiene como objetivo conocer la morosidad de las cuentas por cobrar, analizando información antigua e indicadores financieros, y así medir la liquidez de la empresa, para ello accedimos a la información documental para desarrollar la investigación, esto nos ayudara a conocer los puntos débiles de la empresa en cuanto a procesos internos de cobranzas para ayudar a incrementar la liquidez de la empresa.

La empresa Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A., nos muestra las deficiencias que ha venido ejerciendo el área de créditos y cobranzas durante los años 2014-2015-2016 impactando en la liquidez de la empresa.

La empresa Tigre Perú – Tubos y Conexiones S.A. inicio operaciones en el año 2013 absorbiendo la razón social Plástica S.A. la cual tenía 32 años en el mercado, su control interno de cobranzas era manual, la cual dificultaba la gestión incrementando la morosidad hasta un 45% de morosidad al 2017.

El síntoma más visible por el cual está pasando la empresa es en el proceso de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa, por ello se mencionan las teorías que sustentan el problema de la presente investigación.

(Mongue, 2018), en la investigación titulada “*Gestión de Cobranzas para incrementar la liquidez en la empresa Insumos Químicos Alfa SAC, 2018*”, el autor muestra que la empresa tiene capacidad limitada para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo y su promedio de cuentas por cobrar se ha incrementado lo que posteriormente podría generar una reducción en la liquidez de la empresa, a la vez el departamento de créditos y cobranzas no realiza el debido seguimiento al momento de brindar el crédito, lo cual al

implementar un control mejoraría sus funciones trayendo mayor orden a los procesos y se evitaría la duplicidad sincerando las cuentas, se propuso realizar evaluaciones periódicas mensuales a los principales indicadores de cobranzas.

(Paucar & Rodriguez, 2015), en la investigación titulada “*La optimización de los procesos operativos y de cobranzas y la mejora de la situación económica y financiera de la empresa ingeniería en mantenimiento y somatización S.A., en Trujillo, 2015*”, los autores muestran que no tienen definidos sus procesos operativos y de cobranzas, es decir que solo realizaban sus operaciones basándose en sus experiencias en el sector para ello se diseñaron formatos como el acta de conformidad del servicio y el recordatorio de cobranzas así mismo órdenes de compra, requerimientos y recepción de materiales, estos formatos tienen la finalidad de llevar un mejor control de las actividades de cada proceso, al implementar los procesos operativos y de cobranzas se concluye que la situación económica disminuye sus costos y gastos, en cuanto a la situación financiera aumenta su flujo de efectivo y se reduce las cuentas por cobrar en el mes. Se sugiere también brindar inducción al personal administrativo y de operaciones sobre los procesos operativos y cobranzas mejorados de acuerdo a sus funciones, se propone también utilizar indicadores desarrollados en la implementación periódicamente para hacer el seguimiento de los procesos operativos y de cobranzas.

(Crisologo & Romero, 2016), en la investigación titulada “*Propuesta de un Manual de Políticas y Procedimientos de Cuentas por Cobrar en el área de Créditos y Cobranza para mejorar la Liquidez de La Empresa Carrocerías & Estructuras Metálicas Flores S.A.C. en el Milagro, Huanchaco, Periodo 2014-2015*”, los autores muestran que las actividades ejecutadas en el área de créditos y cobranzas no son óptimas y a manera de diagnóstico se determinó que la administradora encargada de dicha área necesita de capacitación continua, pues casi siempre está en constantes omisiones que perjudican la liquidez de la empresa, y el cual provoca que la empresa no cumpla con sus obligaciones de pago con sus trabajadores y proveedores, como también recurrir al financiamientos de entidad financieras por ello se plantea contratar personal especializado en créditos y cobranzas, luego documentar los procedimientos y controles de forma apropiada basado en políticas, normas y procedimientos para que la encargada de dicha área use las

correctas herramientas al momento de otorgar un crédito o al realizar una cobranza. La política de cobranzas debe ser efectiva para evitar riesgo de incobrabilidad y de liquidez.

(Armijo, 2016), en la investigación titulada *“Influencia del control interno en el departamento de créditos y cobranza de la empresa Chemical Mining S.A., Lima, 2015”*, el autor muestra que 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 ya que existen pagos sin aplicar a la factura en las cuentas de los clientes, dado estas inconvenientes se ven con la necesidad de implementar un adecuado control interno ya que interviene positivamente en el departamento de créditos y cobranzas, se determina también como el sinergiamiento de los componentes del control interno puede facilitar la buena administración del área de créditos y cobranzas.

(Vilca, 2017), en la investigación titulada *“La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventistas “Pedro Kalbermatter, Juliaca, 2016”*, el autor muestra la dificultad que ha venido presentando la empresa en la cobranzas de pensiones a los alumnos, el autor plantea reestructurar la política y procedimientos de cobranzas dentro de ello se considera de suma importancia la gestión de cobranzas preventiva y activa mediante los avisos de cobranzas a los padres de familia para concientizar el cumplimiento de los pagos de pensión de sus hijos. Implementar un manual de organización y funciones que permitan al personal de cobranzas interactuar con un mayor conocimiento y desarrollo de funciones dentro de la empresa.

(Mogollon, 2015), en la investigación titulada *“Cumplimiento de los procesos de cobranza a los MEPECOS en la recaudación Municipal de la Oficina de Administración Tributaria de la Provincia de Talara, 2014”*, el autor muestra que la gestión de cobranza a los MEPECOS no ha sido desarrollada eficientemente ya que no se consideró el procedimiento de la cobranza preventiva y seguimiento a la cartera, también han tenido casos de apelación y reclamos por parte del contribuyente complicando el éxito de la cobranza, por ello concluye en la necesidad de capacitar al personal para que se enfoque en la gestión de cobranza, especialmente en el seguimiento de la cobranza coactiva

mediante reportes e indicadores para la toma de decisiones sobre un plan estratégico, considera importante conocer la morosidad de la cartera de la oficina de administración tributaria de la provincia de Talara durante el año 2014.

(Lazaro, 2016), en la investigación titulada “*Caracterización del Control Interno del Área de Cobranza de las Empresas de Servicios del Perú: Caso Empresa TV Cable Virgen de la Puerta, Otuzco, 2016*”, el autor muestra la necesidad de mejorar el proceso de cobranza mediante una buena política de crédito para minorar el riesgo de no pago en la empresa TV Cable “Virgen de la Puerta” de Otuzco, considera también la necesidad de contratar personal profesional con experiencia en gestión de cobranza para poder reducir la morosidad, un analista de crédito para ampliar la cartera de clientes, crear un manual de funciones acorde a la política de créditos y cobranzas.

(Calderon & Vera, 2013), en la investigación titulada “*Reestructuración de las Políticas de Créditos y Cobranza e Implementación de Procedimientos en el área mencionada para mejorar la recuperación de cartera en la empresa radio Bolívar S.A.*”, los autores muestran que por no contar con un manual de funciones la morosidad se ha incrementado mes a mes, se detecta que los clientes no conocen el procedimiento de pagos, no cuentan con profesionales de cobranzas, dado estas carencias se plantea implementar un manual de funciones la cual será divulgada a todas las áreas relacionadas como el área comercial, tesorería, cobranza, créditos, facturación, esto ayudará a alinear los procesos de cobranzas mediante el seguimiento constante a la cartera con el objetivo de que la empresa cuente con liquidez necesaria para cumplir sus compromisos a corto plazo.

(Chica & Vargas, 2013), en la investigación titulada “*Implementación de procesos de control en el área de crédito y cobranza para incrementar los niveles de liquidez de la empresa Metalmecánica Campos Jr. de la ciudad de Guayaquil, en el primer semestre del año 2013*”, los autores muestran la problemática de la empresa ya que no cuentan con una área de créditos y cobranzas, el área contable lo ha venido gestionando, no existe un sistema que ayude a tener una data actualizada sobre las cuentas por cobrar y no cuentan con personal calificado para la debida gestión, por ello se plantea implementar la descentralización del área de créditos y cobranzas, contratar personal calificado, contar con un sistema de control interno que administre información actualizada y confiable la

misma que será divulgada a los clientes para incrementar la confianza y satisfacción, de cierto modo esto influenciara positivamente en bajar la morosidad por ende la liquidez de la empresa se incrementara favorablemente.

(Loor, 2014), en la investigación titulada “*Control Interno en el Departamento de Créditos-Cobranza de la Cooperativa Innovación Andina LTDA, Provincia de Cotopaxi, Periodo 2012*”, el autor muestra que de acuerdo al control interno las políticas en el área de crédito y cobranzas no están debidamente socializadas a los empleados por ello las actividades presentan falencias en cuanto a cumplimiento de los procesos de cobranzas, dado esta carencias el autor plantea divulgar las políticas para su debida aplicación en el momento oportuno evitando errores involuntarios entre los empleados, actualizar los procesos de control en el departamento de crédito y cobranza para que el personal pueda realizar un eficiente trabajo,

(Montesdeoca, 2015), en la investigación titulada “*La Gestión de Crédito y Cobranza y la Cartera Vencida en Importadora Alvarado Vasconez CIA. LTDA*”, el autor muestra que los procedimientos de la gestión de crédito y cobranza que maneja la empresa son inadecuados, esto porque se evidencia un alto índice de morosidad en los años 2014, 2015 también se pudo determinar que el monto de la cartera vencida en los últimos años supera los dos millones de dólares, el autor recomienda mejorar los procesos de la gestión de crédito y cobranza, recortar los plazos de crédito a 90 días como máximo, desarrollar instructivos que contengan política y procedimientos de crédito y cobranza para así garantizar la recuperación de cartera y contar con la liquidez necesaria.

(Fonseca, 2013), en la investigación titulada “*Análisis del Control Interno en los Procesos de Colocación y Recuperación de Créditos y su Incidencia en la Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Créditos de la Producción LTDA. Matriz Ambato, periodo 2011*”, el autor muestra que de acuerdo al 83% de encuestados no se elabora un análisis del flujo de procesos de colocación y recuperación de los créditos mediante la cobranzas esto afecta a las operaciones de las actividades institucional, también no cuentan con un plan de capacitación para el personal de colocación y recuperación de créditos, así lo manifiesta el 67% de los empleados de la cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda.

(Quezada, 2015), en la investigación titulada “*Modelo de Crédito – Cobranza y Gestión Financiera en la Empresa Tideltral CIA. LTDA. en la ciudad de Santo Domingo*”, el autor muestra que se pudo comprobar mediante la entrevista y las encuestas que la empresa realmente tiene falencias en el aspecto crediticio afectado desde luego a las finanzas de la empresa, de tal forma que se ha diseñado un modelo de créditos y cobranza el cual comprende elementos que ayudaran al análisis crediticio para una buena toma de decisiones que ayudaran a optimizar la seguridad financiera d la empresa.

(Zambrano, 2014), en la investigación titulada “*Diseño de un Sistema Integral de Cobranza para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar LTDA.*”, el autor plantea una propuesta de diseñar un sistema integral de cobranza para facilitar la gestión de la misma, para ello se ha obtenido información histórica para analizar en qué parte del proceso se ubican los cuellos de botellas con el fin de tomar un acción de alinear los procesos de cobranzas y de esa forma generar liquidez necesaria para el cumplimiento de los compromisos de corto plazo.

Para Soto (2013), “*la liquidez es la capacidad de la empresa de hacer frente a sus obligaciones de corto plazo. La liquidez se define como la capacidad que tiene una empresa para obtener dinero en efectivo, es la proximidad de un activo a su conversión en dinero. Para medir la liquidez de una empresa se utiliza el ratio o razón de liquidez la cual mide la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo, del análisis de estas razones se puede conocer la solvencia de efectivo de la empresa y su capacidad de permanecer solvente en caso de acontecimientos adversos*”. (pág. 85)

(Molina, 2005), en su libro titulado “*Estrategias de Cobranzas en Épocas de Crisis*”, nos dice que existen otros factores que impactan en la gestión de cobranza por ende su incidencia en la liquidez de la empresa; “Existen factores internos y externos que afectan la cobranza y que deben tenerse presentes, si bien no para justificar la situación, si al menos para explicarlas y además adoptar las medidas adecuadas para subsanar los problemas con la anticipación debida evitando que la empresa se llegare a encontrar en una situación financiera difícil; los factores internos se refieren a todo aquello que tiene origen dentro de la empresa y que se refleja en una cobranza lenta, la pérdida de algunas

cuentas, o bien a la necesidad de acudir a procedimientos legales de cobro; dentro de los factores internos que afectan la cobranza están, entre otros los siguientes: La mala calidad del producto que se ofrecen a los clientes, promesas indebidas no cumplidas por parte de los vendedores, o bien por parte del personal de créditos y cobranzas, por las falsedades de los vendedores respecto a las características y los beneficios de los bienes y servicios vendidos, por no haberse presentado el servicio o si este no fue satisfactorio para el cliente, debido al mal trato a los clientes por parte del cobrador o por el personal del departamento de créditos y cobranzas (pág. 14).

(Bañuelos, 2015), en el siguiente artículo el autor nos recomienda “*la importancia de la capacitación en una empresa*”. “Toda organización debe tener muy en claro lo relevante que es capacitar a su personal de una forma constante y oportuna para que puedan conocer, planear y realizar sus actividades conjuntamente con los demás colaboradores y así poder alcanzar y mantener estándares de calidad y una toma de decisiones congruente con la cultura organizacional, metas y objetivos de una empresa; el tema de capacitación para las empresas es de vital importancia ya que contribuye al desarrollo no solo personal, sino profesional de los empleados, quien es a su vez ofrecen grandes beneficios a la empresa. Podremos concluir que un empleado poco capacitado traerá pocos beneficios a la empresa que labora”.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera los procesos de cobranzas inciden en la liquidez de Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A., Lurín, 2017?

1.2.2. Problemas Específicos:

- ¿De qué manera el uso de un manual de los procesos de cobranzas incide en la liquidez de Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A., Lurín, 2017?
- ¿Cómo la capacitación de los procesos de cobranzas incide en la liquidez de Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A., Lurín, 2017?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Demostrar de qué manera los procesos de cobranzas incide en la liquidez de Tigre Perú Tubos y Conexione S.A., Lurín, 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar de qué manera el uso de un manual de los procesos de cobranzas incide en la liquidez de Tigre Perú Tubos y Conexione S.A., Lurín, 2017.
- Demostrar como las capacitaciones en los procesos de cobranzas incide en la liquidez de Tigre Perú Tubos y Conexione S.A., Lurín, 2017.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

Los procesos de cobranzas inciden en la liquidez de Tigre Perú Tubos y Conexione S.A., Lurín, 2017.

1.4.2. Hipótesis Especifica

- El uso de un manual de los procesos de cobranzas incide en la liquidez de Tigre Perú Tubos y Conexione S.A., Lurín, 2017.
- La capacitación en los procesos de cobranzas incide en la liquidez de Tigre Perú Tubos y Conexione S.A., Lurín, 2017.

1.5. Glosario

Procesos. – Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo.

Gestión de cobranzas. - son las tareas administrativas y financieras orientadas a la captación de recursos monetarios procedentes de una transacción económica o mercantil.

Liquidez. - La liquidez es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo.

Capital de Trabajo. – Es lo que comúnmente conocemos como activo corriente (Efectivo, inversiones a corto plazo, cartera e inventarios). La empresa para poder operar requiere de recursos para cubrir sus necesidades de insumos, materia prima, mano de obra, reposición de activos fijos etc.

Perdida. - La palabra perdida se utiliza para referirse a situaciones con resultados negativos. Los resultados negativos surgirán cuando los gastos sean superiores a los ingresos.

Gasto. - Un gasto es una partida que disminuye el beneficio de la empresa o, en su defecto aumenta la deuda o pérdida.

Diferencia entre pérdida y gastos. - Es importante no confundir con pérdidas. En Contabilidad, tanto gastos como perdidas tienen el mismo efecto, sin embargo, los gastos son los recursos que se emplean en servicios o bienes que se consumen con el fin de generar utilidades, mientras que las perdidas conllevan gastos que no suponen utilidades.

Resultado. - se puede definir el resultado del ejercicio como el beneficio o perdida obtenido al 31 de diciembre a consecuencia de las operaciones realizadas a lo largo del año. De una manera sencilla, sería la diferencia entre ingresos y gastos. Pero algo fundamental a tener en cuenta es que el resultado contable no tiene que coincidir con el fiscal.

Incobrable- Una cuenta suele ser incobrable después de 180 días o seis meses de pagos perdidos. Luego de ese periodo la compañía considera el dinero que deben como una “perdida”. La compañía puede reclamar su dinero como una perdida en su declaración de impuestos.

Castigo. - Eliminación o retiro de la contabilidad de un importe previamente reconocido como activo. Se puede citar como ejemplo una cuenta por cobrar por la que se agotaron

los medios de cobro y que previamente fue registrada en una cuenta de valuación (estimación de cobranza dudosa).

Cobranza Extrajudicial. - La cobranza extrajudicial es aquella actividad que realiza una empresa o negocio de forma directa o a través de terceros después de vencido el plazo de pago de una deuda, antes de comenzar el cobro a través de los tribunales de justicia. Es decir, sin la intervención de la autoridad.

Políticas de Cobranza. - es el conjunto de procedimientos que una empresa utiliza para asegurar la recuperación de sus cuentas vencidas.

Manual de Funciones. – Un manual de funciones es un documento que se prepara con el fin de determinar las responsabilidades y funciones de los empleados de una compañía.

Capacitaciones. – se define como un conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno.

Desempeño. – es el acto y la consecuencia de desempeñar cumplir una obligación realizar una actividad, dedicarse a una tarea. Esta acción también puede vincularse a la representación de un papel. La idea de desempeño suele emplearse respecto al rendimiento de una persona en su ámbito laboral o académico. Se trata del nivel que consigue alcanzar de acuerdo a sus destrezas y a su esfuerzo.

Capítulo II Metodología

2.1. Tipo de investigación

La investigación. -

“Investigar significa llevar a cabo diferentes acciones o estrategias con el fin de descubrir algo. Así, dichos actos se dirigen a obtener y aplicar nuevos conocimientos, explicar una realidad determinada o a obtener maneras de resolver cuestiones y situaciones de intereses. La investigación es la base del conocimiento científico, si bien no toda investigación es científica de por sí”. (Castillero, 2017).

El presente trabajo considero un tipo de investigación no experimental, Cuantitativa, con un muestreo no probabilístico considerado intencional y conveniente.

Investigación Aplicada. -

“Se trata de un tipo de investigación centrada en encontrar mecanismos o estrategias que permitan lograr un objetivo concreto, como curar una enfermedad o conseguir un elemento o bien que pueda ser de utilidad. Por consiguiente, el tipo de ámbito al que se aplica es muy específico y bien delimitado, ya que no se trata de explicar una amplia variedad de situaciones, si no que más bien se intenta abordar un problema específico”. (Castillero, 2017)

Según el nivel de profundización en el objetivo de estudio vamos a considerar también el tipo de investigación descriptiva y correlacional en la cual describiremos los fenómenos que inciden en la liquidez de la empresa y relación entre variables.

La investigación descriptiva y Correlacional. -

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos,

sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. (Van & Meyer, 2006).

“El estudio correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular, en ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables. Los estudios correlacionales al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionada) y, después cuantifican y analizan la vinculación” (Sampieri, 2010) pág. 81

Se ha considerado también aplicar la investigación explicativa ya que tenemos que identificar las causas o fenómenos de investigación.

Investigación Explicativa. -

Según el autor (Fidias G. Arias (2012)), define; la investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (*investigación post facto*), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimiento.

Según (Kerlinger, 1979) Kerlinger define la **investigación** no experimental o “*post facto*” “como una investigación sistemática empírica, en la cual el científico no tiene control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables”. Pág. 116

Empírico. - que está basado en la experiencia y en la observación de los hechos.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Metodología Cuantitativa. - La metodología cuantitativa de acuerdo con Tamayo (2007), consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis

surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. Por lo tanto, para realizar estudios cuantitativos es indispensable contar con una teoría ya construida.

Población. -

(Arias, Villasis, & Miranda, 2016), según los autores consideran que la “Población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formara el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio, el termino no se refiere exclusivamente a seres humanos, sino que también puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc., para estos últimos, podría ser más adecuado utilizar un término análogo como universo de estudio”. Pág. 202.

Muestra. -

“La muestra en el proceso cualitativo es un grupo de personas, evento, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia” (Hernández 2008), pág. 562

Muestra Censal. -

Para Balestrini (1979), la muestra “es obtenida con el fin de investigar a partir del conocimiento de sus características particulares, la propiedad de una población” (p. 138).

Para Hurtado (1998), consiste: “en las poblaciones pequeñas o finitas no se selecciona muestra alguna para no afectar la valides de los resultados”. (p.77).

Por lo expuesto anteriormente hemos considerado tomar como muestra a un grupo de personas de la empresa Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A., la cual está conformada por (2) analistas de cobranzas, (1) analista de crédito, (1) Gerente Financiero, (1) Tesorera, (1) Contador.

La presente investigación trae un tipo de muestreo no probabilístico, ya que la forma de recolección de datos no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades, considerar también que los sujetos de la presente muestra han sido considerados en base a la acabilidad e intención.

Se considera también Intencional y Conveniente ya que se ha elegido al personal que tiene relación directa con los procesos de cobranzas como son administración y finanzas.

Tabla 1 Relación de Colaboradores

Ítem	Área de trabajo	Cantidad de colaboradores
1	Administración y Finanzas	3
2	Créditos y Cobranzas	3
Totales		6

Fuente: Muestra de la investigación

Autor: Elaboración propia

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Consideramos para el presente trabajo de investigación no experimental ya que no se manipulan las variables si no que se observan los fenómenos de nuestro interés en su ambiente natural para luego describirlos.

Técnicas de recolección de datos:

Se considera como técnica y herramientas que se pueden utilizar en un trabajo de investigación son: la entrevista, la encuesta, el análisis documental, la observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos.

Para el presente trabajo de investigación se ha utilizado la técnica de recolección de datos basado en la encuesta, la observación y el análisis documental.

La observación

La observación es un elemento fundamental de todo proceso de investigación; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del conjunto de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación. (Díaz, 2011)

El Análisis Documental

La definición de análisis documental ha sido expuesta por diferentes investigadores y estudiosos del tema, exhibiendo distintos matices y aspectos medulares que han prevalecido a lo largo de algunas décadas. Este proceso se instaura a partir de la necesidad de facilitar el acceso de los individuos a las fuentes de información, las cuales han ido incrementando su volumen de producción, Vickery (1970: 154) señaló que los métodos de recuperación, entre los que se cuenta el análisis documental, responde a tres necesidades informativas de los usuarios, en primer lugar, conocer lo que otros pares científicos han hecho o están realizando en un campo específico; en segundo lugar, conocer segmentos específicos de información de algún documento en particular; y por último, conocer la totalidad de información relevante que esta sobre un tema específico. (Peña & Pirela, 2007).

Instrumentos de recolección de datos. –

Se considera el presente trabajo de investigación un diseño transversal dado el tipo de datos que fueron recolectados en un solo momento describiendo las variables las cuales serán analizadas.

La encuesta

Constituye el término medio entre la observación y la experimentación. En ella se pueden registrar situaciones que pueden ser observadas y en ausencia de poder recrear un experimento se cuestiona a la persona participante sobre ello. Por ello, se dice que

la encuesta es un método descriptivo con el que se pueden detectar ideas, necesidades, preferencias, hábitos de uso, etc. (Inga & Inga, 2014) (pág. 4 de 21)

La encuesta, la observación y el análisis de documentos validan la problemática de la empresa sobre la ineficiencia que viene arrastrando el área de créditos y cobranzas por ende el déficit resultado en la liquidez de la empresa

2.4. Procedimiento

- Establecer el enfoque de la investigación.
- Exponer el problema general y problemas específicos.
- Proponer el objeto general y específico de la presente investigación.
- Formular hipótesis general y específica.
- Establecer la población y muestra de la investigación.
- Estudiar las técnicas e instrumentos de recolección de datos para el desarrollo de la investigación.
- Examinar la documentación obtenida en la recolección de datos.
- Lograr los resultados para la elaboración de las conclusiones y discusiones.

Capítulo III Resultado

3.1 Resultado por Encuesta:

Para la presentación de la Tesis se decidió realizar una encuesta a 6 colaboradores de Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A, a los gestores de cobranzas, al analista de crédito, al Contador, a la Tesorera y al Gerente Financiero.

El resumen de las encuestas es la siguiente:

Como se indica líneas arriba se realizó la encuesta a 6 colaboradores realizando 9 preguntas según su perspectiva con los procesos de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A. ellos brindaron información de la siguiente manera:

Tabla 2 Resumen de Encuesta

ENCUESTADOS	1) Existe un procedimiento de cobranzas?	2) Los clientes pagan puntualmente	3) El proceso de cobranza impacta en la liquidez de la empresa	4) Conoce las herramientas a aplicar cuando una cobranza es crítica	5) El vendedor apoya a la cobranza	6) Ha recibido alguna capacitación sobre gestión de cobranzas	7) Siente que la gestión de cobranza está correctamente aplicada	8) Desea ser capacitado	9) Existe comunicación entre las áreas relacionadas
ERICK LEYVA	no	no	si	no	no	no	no	si	no
JULIO LEON	no	no	si	no	si	no	no	si	no
MERCEDES HURTADO	no	no	si	no	si	no	no	si	no
JACKSON BALLMAN	no	no	si	no	si	no	no	si	no
CARLOS RUIZ	no	no	si	no	si	no	no	si	no
JENNY BRAVO	no	no	si	no	no	no	si	si	si

Fuente: Muestra de la investigación

Autor: Elaboración propia

Se realizaron las siguientes preguntas a las personas del área de Administración y Finanzas, Contabilidad, Créditos y Cobranzas y Tesorería la cuales muy amablemente nos brindaron su perspectiva operacional.

Tabla 3 Encuesta Pregunta N° 1

RESUMEN	1) Existe un procedimiento de cobranzas?	%
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Muestra de la investigación

Autor: Elaboración propia

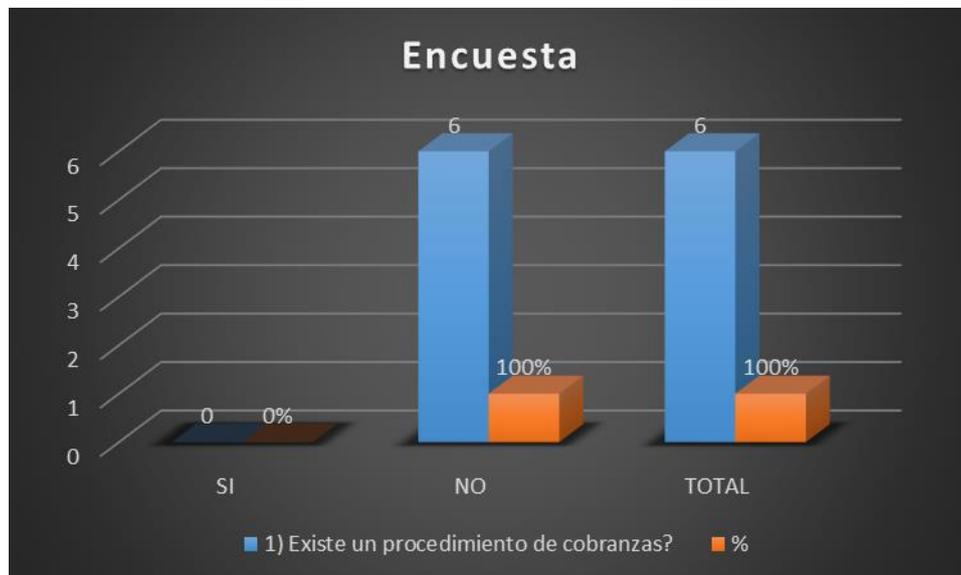


Figura 1 Encuesta Pregunta N° 1

En la Tabla 3 y figura 1 indican que, según la pregunta realizada a los 6 colaboradores, ¿existe un procedimiento de cobranzas? el 100% indicó que no, demostrando que la empresa no cuenta con un procedimiento de cobranzas.

Tabla 4 Encuesta Pregunta N° 2

RESUMEN	2) Los clientes pagan puntualmente	%
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Muestra de la investigación

Autor: Elaboración propia

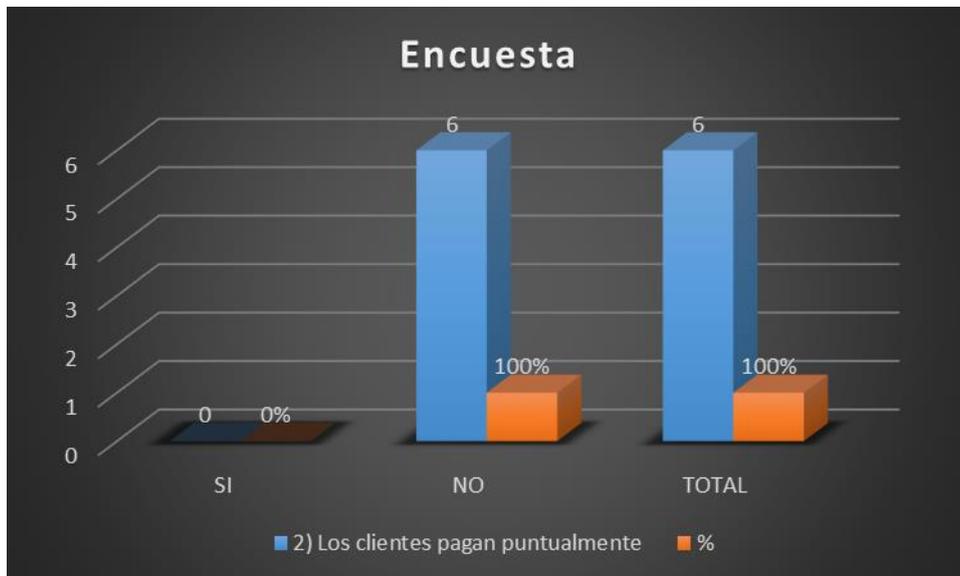


Figura 2 Encuesta Pregunta N° 2

En la Tabla 4 y figura 2 indican que, según la pregunta realizada a los 6 colaboradores, ¿los clientes pagan puntualmente? el 100% indicó que no, demostrando que la empresa tiene una alta morosidad por incumplimiento de pagos.

Tabla 5 Encuesta Pregunta N° 3

RESUMEN		%
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Muestra de la investigación

Autor: Elaboración propia

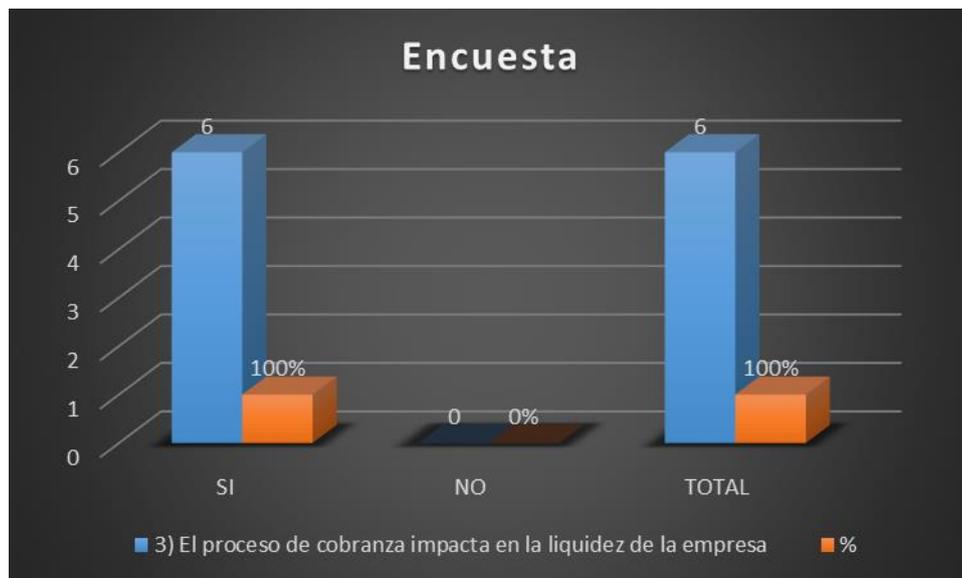


Figura 3 Encuesta Pregunta N° 3

En la Tabla 5 y figura 3 indican que, según la pregunta realizada a los 6 colaboradores, ¿el proceso de cobranza impacta en la liquidez de la empresa? el 100% indicó que sí, demostrando que la empresa tiene la necesidad de implementar un procedimiento de cobranzas.

Tabla 6 Encuesta Pregunta N° 4

RESUMEN	4) Conoce las herramientas a aplicar cuando una cobranza es critica	%
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Muestra de la investigación

Autor: Elaboración propia

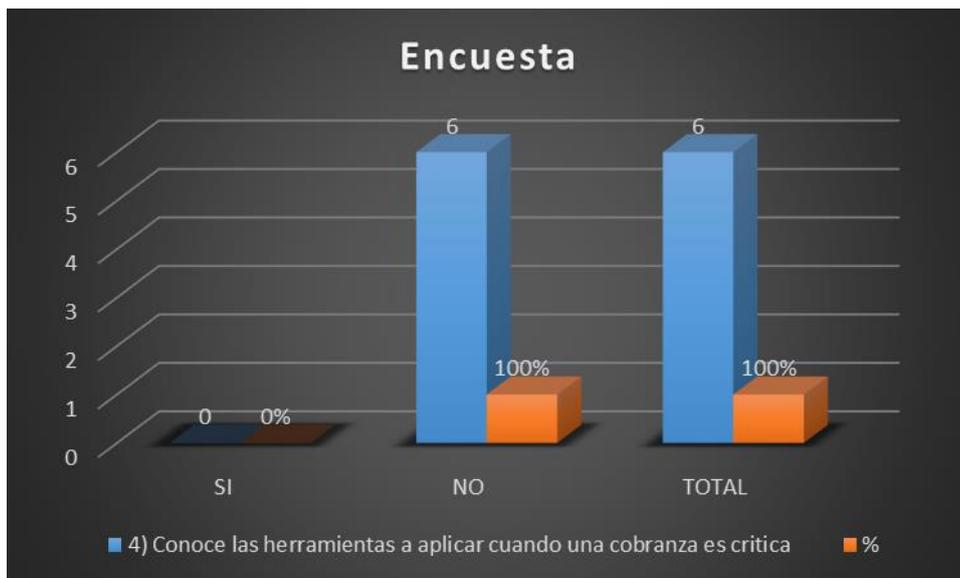


Figura 4 Encuesta Pregunta N° 4

En la Tabla 6 y figura 4 indican que, según la pregunta realizada a los 6 colaboradores, ¿conoce las herramientas a aplicar cuando una cobranza es crítica? el 100% indicó que no, demostrando que la empresa tiene la necesidad de una capacitación sobre las herramientas de cobranzas.

Tabla 7 Encuesta Pregunta N° 5

5) El vendedor apoya a la cobranza		
RESUMEN		%
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Muestra de la investigación

Autor: Elaboración propia

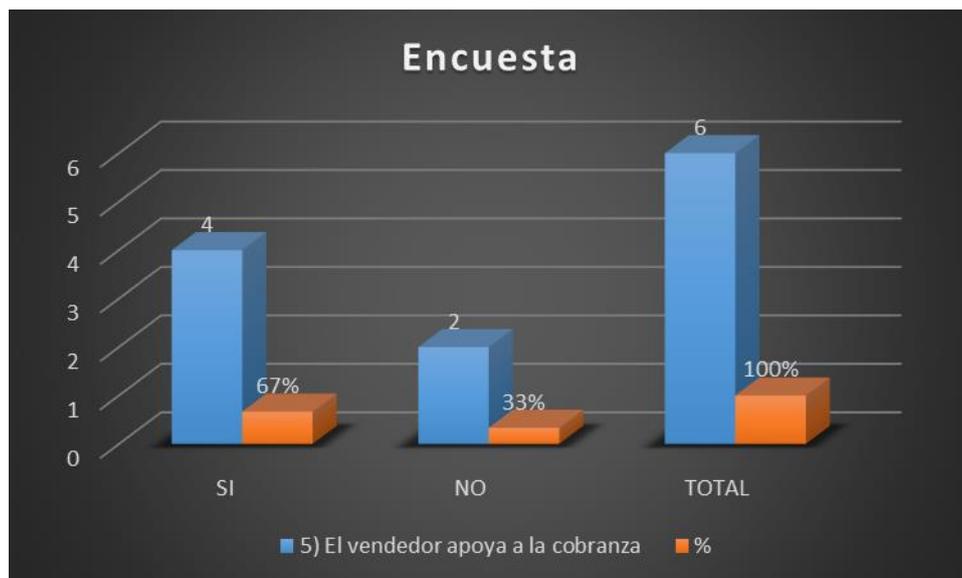


Figura 5 Encuesta Pregunta N° 5

En la Tabla 7 y figura 5 indican que, según la pregunta realizada a los 6 colaboradores, ¿el vendedor apoya a la cobranza? el 67% indicó que sí, el 33% indicó que No, demostrando que la empresa cuenta con un parcial comprometimiento de parte del área de ventas la cual influye en la morosidad de la gestión de cobranzas.

Tabla 8 Encuesta Pregunta N° 6

RESUMEN	6) Ha recibido algun capacitacion sobre gestion de cobranzas	%
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Muestra de la investigación

Autor: Elaboración propia

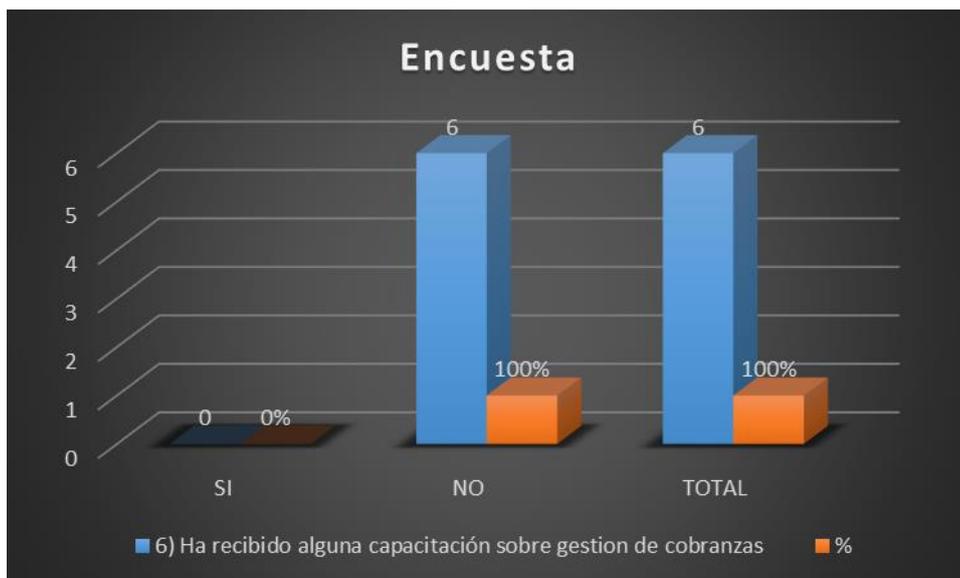


Figura 6 Encuesta Pregunta N° 6

En la Tabla 8 y figura 6 indican que, según la pregunta realizada a los 6 colaboradores, ¿ha recibido alguna capacitación sobre gestión de cobranzas? el 100% indico que no, demostrando la necesidad de capacitar al personal de cobranzas para lograr el objetivo de bajar la morosidad en las cuentas por recibir.

Tabla 9 Encuesta Pregunta N° 7

RESUMEN	7) Percibe que la gestion de cobranza esta corectamente aplicada	%
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Muestra de la investigación

Autor: Elaboración propia

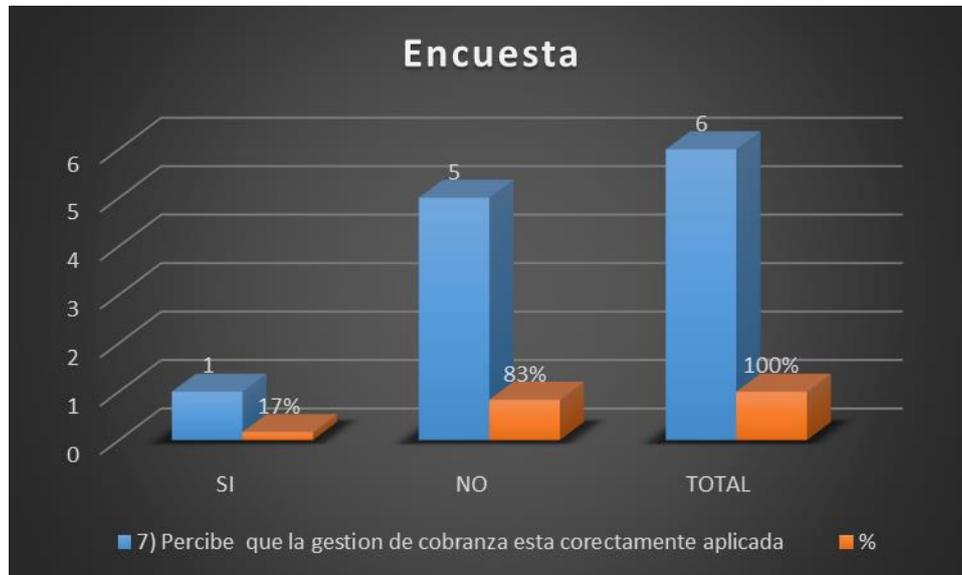


Figura 7 Encuesta Pregunta N° 7

En la Tabla 9 y figura 7 indican que, según la pregunta realizada a los 6 colaboradores, ¿percibe que la gestión de cobranza está correctamente aplicada? El 17% indicó que sí, el 83% indicó que no, demostrando la necesidad de implementar un procedimiento en el área de cobranzas con el fin de alinear los procesos dentro del área.

Tabla 10 Encuesta Pregunta N° 8

RESUMEN	8) Desea ser capacitado	%
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Muestra de la investigación

Autor: Elaboración propia

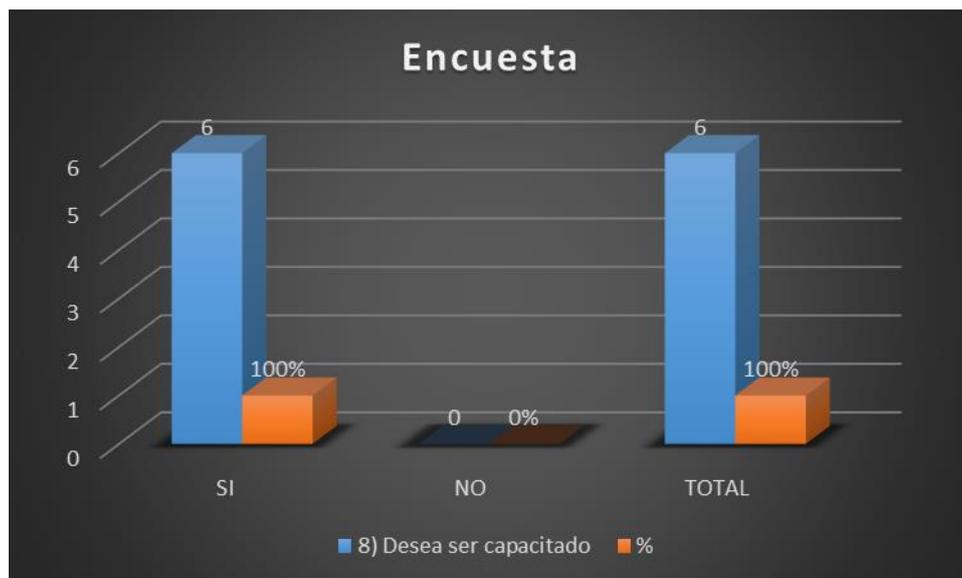


Figura 8 Encuesta Pregunta N° 8

En la Tabla 10 y figura 8 indican que, según la pregunta realizada a los 6 colaboradores, ¿desea ser capacitado? El 100% indicó que sí, demostrando la necesidad de capacitar al colaborador de forma constante para que puedan conocer planear y realizar sus actividades.

Tabla 11 Encuesta Pregunta N° 9

RESUMEN	9) Existe comunicación entre las áreas relacionadas	%
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Muestra de la investigación

Autor: Elaboración propia

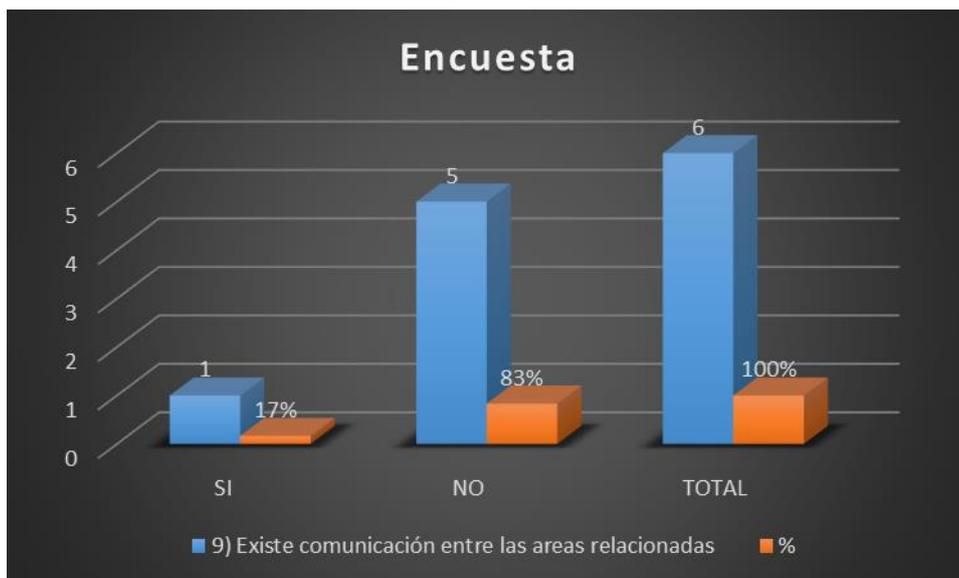


Figura 9 Encuesta Pregunta N° 9

En la Tabla 11 y figura 9 indican que, según la pregunta realizada a los 6 colaboradores, ¿existe comunicación entre las áreas relacionadas? El 17% indicó que sí, el 83% indicó que no, demostrando la necesidad de implementar un procedimiento de comunicación entre las áreas relacionadas como Venta, Tesorería, Contabilidad y Créditos y Cobranzas con el fin de que fluyan los procesos sin retrasos.

3.2 Resultado de Análisis documental. -

Se tuvo acceso a la información de la empresa con el objetivo de poder analizar la morosidad de la cartera.

Según tabla de morosidad al cierre del ejercicio 2017 la morosidad se incrementó 45.12% siendo excesivo para la cartera impactando el flujo de caja.

Entonces, considerando el alto nivel de morosidad nos damos cuenta que el área de créditos y cobranzas no ha venido ejerciendo una función de seguimiento a la cartera, tiene deficiencias con sus procedimientos de cobranzas, no se ha logrado la cobranza puntual por ello las deudas vencidas con más de 90 días corresponde un 13% del total cartera.

Tabla 12 Morosidad Del Año 2017

Mes =>		Feb-17		Mar-17		Abril/17		Mayo/17		Junio/17	
A Vencer		16,396,550.00	53.97%	16,994,280.00	53.97%	13,843,860.00	41.45%	12,094,100.00	40.71%	11,211,880.00	44.85%
Facturas Vencidas sin considerar cheques rechazados	Hasta 15 días	4,317,700.00	14.21%	4,569,280.00	14.51%	6,187,620.00	18.52%	4,240,210.00	14.27%	4,698,290.00	18.79%
	de 16 a 30 días	3,342,980.00	11.00%	2,001,390.00	6.36%	4,212,820.00	12.61%	3,218,740.00	10.83%	3,296,360.00	13.19%
	de 31 a 60 días	2,375,690.00	7.82%	3,688,990.00	11.72%	4,460,900.00	13.35%	3,930,920.00	13.23%	2,106,270.00	8.42%
	de 61 a 90 días	94,480.00	0.31%	282,810.00	0.90%	1,019,960.00	3.05%	196,430.00	0.66%	104,480.00	0.42%
	más de 90 días	3,854,360.00	12.69%	3,952,060.00	12.55%	3,677,690.00	11.01%	6,027,280.00	20.29%	3,583,360.00	14.33%
TOTAL VENCIDOS GENERAL		13,985,210.00	46.03%	14,494,530.00	46.03%	19,558,990.00	58.55%	17,613,580.00	59.29%	13,788,760.00	55.15%

Mes =>		Jul-17		Agosto/17		Septiembre/17		Oct-17		Nov-17		Dic-17		PROMEDIO 2017	
A Vencer		10,114,776.43	43.06%	12,801,094.73	61.57%	17,914,266.16	73.78%	18,730,842.84	72.68%	16,251,521.75	64.47%	14,092,407.78	56.51%	14,744,046.33	54.88%
Facturas Vencidas sin considerar cheques rechazados	Hasta 15 días	3,182,739.29	13.55%	1,922,890.53	9.25%	2,519,313.82	10.38%	1,536,228.46	5.96%	2,908,283.92	11.54%	1,954,996.54	7.84%	3,519,031.21	13.10%
	de 16 a 30 días	3,271,016.96	13.92%	1,819,262.52	8.75%	1,677,566.90	0.69%	1,521,321.26	5.90%	1,314,456.43	5.21%	2,839,314.72	11.38%	2,441,704.30	9.09%
	de 31 a 60 días	3,233,058.75	13.76%	926,184.11	4.45%	3,675,531.80	1.51%	563,661.88	2.19%	1,195,637.70	4.74%	1,342,480.23	5.38%	2,016,412.29	7.51%
	de 61 a 90 días	77,398.20	0.33%	303,681.43	1.46%	63,602.23	0.26%	214,443.16	0.83%	364,966.06	1.45%	1,499,819.60	6.01%	652,228.17	2.43%
	más de 90 días	3,611,930.00	15.38%	3,016,687.40	14.51%	3,246,908.76	13.37%	3,206,296.04	12.44%	3,171,635.57	12.58%	3,210,652.22	12.87%	3,493,541.25	13.00%
TOTAL VENCIDOS GENERAL		13,376,143.20	56.94%	7,988,705.99	38.43%	6,385,113.51	26.22%	7,041,950.80	27.32%	8,954,979.68	35.53%	10,847,263.31	43.49%	12,122,917.22	45.12%

Fuente: Recolección de datos de la investigación

Autor: Elaboración propia

Según los EEFF se muestran el sobre endeudamiento con los bancos debido a que los clientes no realizan sus pagos oportunamente, el incremento de la cobranza dudosa por tener deudas con más de 181 días de atraso, con referencia a la cuenta de cobranza dudosa de no poder recuperar esta sería castigada y lanzada al gasto la cual impactaría al resultado de la empresa.

Tabla 13

Estado de Situación Financiera Año 2017

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA		2017	
ACTIVO	S/	PASIVO	S/
CAJA Y BANCOS	252,116	SOBREGIROS BANCARIOS	15,928,886
INV. VALOR RAZONB. Y DISP P VENTA		TRIB. Y APORT. SIST. PENS. Y SALUD POR PAGAR	326,511
CUENTAS POR COBRAR COM. TERCEROS	16,323,417	REMUNERACIONES Y PARTICIPACIONES POR PAGAR	1,038,669
CTAS. P COB. PER. ACCIO. SOC. DIR Y GERENTES	14,442	CTAS. P PAGAR COMERCIALES TERCEROS	6,070,929
CUENTAS POR COBRAR DIV. TERCEROS	5,520,848	CTAS. P PAGAR COMER. RELACIONADOS	2,836,975
SERVICIOS Y OTROS CONTRATAD. POR ANTICIPADO	2,906	CTAS. P PAGAR ACC. DIRECTORES Y GERENTES	197,284
ESTIMACION DE CTAS. COBRANZA DUDOSA	-12,222,100	CTAS. POR PAGAR DIV. TERCEROS	3,406,750
MERCADERIAS			
PRODUCTOS TERMINADOS			
SUBPRODUCTOS, DESECHOS Y DESPERDICIOS			
PRODUCTOS EN PROCESO	319,558		
MATERIAS PRIMAS			
MAT. AUXILIAR, SUMIN. Y REPUESTOS	1,584,504	TOTAL PASIVO CORRIENTE	29,806,004
ENVASES Y EMBALAJES		OBLIGACIONES FINANCIERAS	36,750,743
EXISTENCIAS POR RECIBIR		PROVISIONES	987,156
DESVALORIZACION DE EXISTENCIAS		PASIVO DIFERIDO	
ACTIVOS NO CTES. MANTEN. P LA VENTA	2,845,622	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	37,737,899
OTROS ACTIVOS CORRIENTES			
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	14,641,313	TOTAL PASIVO	67,543,903
INVERSIONES MOBILIARIAS		PATRIMONIO	
INVERSIONES INMOBILIARIAS		CAPITAL	31,301,000
ACTIV. ADQ. EN ARRENDAMIENTO FINAN	2,545,823	ACCIONES DE INVERSION	
INMUEBLES MAQUINA. Y EQUIPOS	11,083,693	CAPITAL ADICIONAL POSITIVO	
DEP. INM. ACTIV. ARREND. FIN. E IMP ACUMUL.	-7,563,697	CAPITAL ADICIONAL NEGATIVO	
INTANGIBLES	269,045	RESULTADOS NO REALIZADOS	
ACTIVOS BIOLÓGICOS		EXCEDENTES DE REVALUACION	
DEPREC. ACTIV. BIOL. AMORT. Y AGOT ACUM.	-119,187	RESERVAS	259,202
DESVALORIZACION DE ACTIVO INMOBILIZ.		RESULTADOS ACUMULADOS POSITIVOS	
ACTIVO DIFERIDO	64,460	RESULTADOS ACUMULADOS NEGATIVOS	-69,873,233
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES		UTILIDAD DE EJERCICIO	-8,309,422
		PERDIDA DEL EJERCICIO	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	6,280,137	TOTAL PATRIMONIO	-46,622,453
TOTAL ACTIVO	20,921,450	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	20,921,450

Fuente: Recolección de datos de la investigación

Autor: Elaboración propia

Ratios de Liquidez correspondiente al ejercicio 2017.

Según se observa las ratios de liquidez son negativos por no lograr la cobranza oportuna la cual impacta en la liquidez de la empresa.

Tabla 14 Tabla Ratios de Liquidez

LIQUIDEZ	2017
Liquidez corriente	0.49
Prueba ácida	0.49
Prueba de efectivo	0.01
Capital de trabajo neto	-15,164,691.00

Fuente: Recolección de datos de la investigación

Autor: Elaboración propia

3.3. Resultado según Observación. -

Aplicando el instrumento de recolección de datos la observación me pudo percibir que el área de créditos y cobranzas no contaban con procedimiento de gestión de cobranzas a la vez las áreas relacionadas como facturación, comercial, atención al cliente trabajaban aislados por no contar con un procedimiento interno, las observaciones se detallan en los siguientes procedimientos:

- No contaban con un manual de funciones de créditos y cobranza.
- No contaban con una Política de Créditos y Cobranza.
- Los créditos eran aprobados por el área Comercial.
- No Existía un límite de crédito asignado por cada cliente.
- No existía un bloqueo de crédito por morosidad.
- El personal de cobranza no estaba capacitado para ejercer sus funciones.
- No se ejercía un seguimiento constante a la cartera.
- Los abonos no identificados permanecían en la cuenta de bancos con más de 60 días de atraso.
- No se conciliaban los bancos por no contar con una cuenta recaudadora.
- Las cuentas de los clientes estaban desactualizadas por ello no se podía circular los avisos de cobranzas.
- El personal de cobranzas no tenía conocimiento como bajar un reporte de morosidad para tomar las acciones correctivas.
- La deuda de los morosos no se reportaba en la central de riesgo.
- La deuda mayor a 90 días no se gestionaba legalmente por falta de conocimiento legal.
- No existía un control interno de documentos de cobranza.
- No existía un control interno de documentos de crédito.
- No se contaba con Garantías por los créditos otorgados.
- No había comunicación entre áreas relacionadas Cobranza y Comercial.
- Se desconocía las estrategias del área comercial.
- No existía un comité de Créditos y Cobranza.

- Los volúmenes de reclamos se habían incrementado por errores internos, como error de despacho, diferencia en precios, cumplimiento con plazos de entrega.
- La empresa tuvo que apalancarse con préstamos en los bancos para cumplir con sus compromisos a corto plazo.

Capítulo IV. Discusión y Conclusiones

4.1 Discusión

Contrastación de la Hipótesis General:

Los procesos de cobranzas inciden en la liquidez de la empresa Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A., Lurín, 2017.

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general de que los procesos de cobranza si inciden en la liquidez de la empresa Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A, Lurín, 2017.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Mongue (2018); Paucar & Rodríguez (2015); Crisologo & Romero (2016); Chica & Vargas (2013), Fonseca (2013), señalan que es importante contar con un manual de procesos y funciones para el área de cobranzas ya que de no contar con ello la incidencia en la liquidez será negativo.

Sin embargo (Molina, 2005) en su libro titulado “Estrategias de Cobranzas en Épocas de Crisis”, hace un reparo manifestando que existen otros factores adicionales que influyen en la gestión de cobranza las cuales son lo siguiente: a) La mala calidad del producto que se ofrecen a los clientes, b) promesas indebidas no cumplidas por parte de los vendedores, o bien por parte del personal de créditos y cobranzas, c) por las falsedades de los vendedores respecto a las características y los beneficios de los bienes y servicios vendidos, d) por no haberse presentado el servicio o si este no fue satisfactorio para el cliente, e) debido al mal trato a los clientes por parte del cobrador o por el personal del departamento de créditos y cobranzas.

Contrastación de la Hipótesis Específica:

- Los usos de un manual de procesos de cobranzas inciden en la liquidez de la empresa Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A., Lurín, 2017.

Respecto a la primera hipótesis específica sobre si unos adecuados procesos de cobranza inciden en la liquidez de la empresa Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A., Lurín, 2017.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Mongue (2018); Quezada (2015), Zambrano (2014), Montesdeoca (2013), que es sumamente importante contar con un manual de funciones para el área de cobranzas de esa manera se estarían alineando e integrando los procesos de manera de maximizar los ingresos, minimizar los errores de los cobros y así evitar debilitar la liquidez de la empresa.

- Las capacitaciones en los procesos de cobranzas inciden en la liquidez de Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A., Lurín, 2019.

Respecto a la segunda hipótesis específica, la capacitación en el proceso de cobranza incide en la liquidez de la empresa Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A., Lurín, 2019.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene (Bañuelos, 2015), sobre la importancia de la capacitación a su personal de una forma constante y oportuna para que puedan conocer, planear y realizar sus actividades conjuntamente con los demás colaboradores y así poder alcanzar y mantener estándares de calidad y una toma de decisiones congruente con la cultura organizacional, metas y objetivos de una empresa.

4.2 Conclusiones

Se determinó que los procesos de cobranzas si tiene incidencia en la liquidez de la empresa por ello el resultado negativo al cierre del ejercicio 2017 el alto nivel de morosidad en un 45.12% y el ratio de liquidez de 0.49, para ello es necesario cumplir los procedimientos de descarga de abonos, aplicación de pagos, actualizar los estados de cuenta, analizar las cuentas para tomar las acciones correctivas según plazo de antigüedad, realizar los canjes de letras, realizar las refinanciaciones de deudas antiguas, circular los avisos de cobranzas, reportar la deuda en la central de riesgo según antigüedad de deuda, circular las cartas notariales, derivar la cobranza con mayor a 181 días al estudio de abogados para la cobranza judicial, coordinar con el área de atención al cliente para el seguimiento de los reclamos que bloquean la cobranza, coordinar con facturación para el envío de los cargos de cobranzas y así poder correr los vencimientos según fecha de entrega de las facturas, realizar la proyección de cobranzas semanal,

bajar reportes de morosidad para analizar la cartera, informar a la gerencia financiera los reportes de morosidad al cierre de cada periodo, esto se resumen en llevar buenas prácticas y un proceso de automatización de tareas para lograr el cobro.

Implementar un manual de procesos de cobranzas incide positivamente en una empresa ya que es un documento formal en la cual se plasma procedimientos internos que sirve como guía para todo el personal. El manual de procesos contiene la descripción de cada puesto, el perfil y los indicadores de evaluación, por ello es sumamente importante y necesario contar con este tipo de documentos, no solo porque todas las certificaciones de calidad (ISO, OHSAS, etc.) lo requieran, sino porque su uso interno y diario minimiza los conflictos del área, marca responsabilidades, divide trabajo, aumenta la productividad individual. Para ello se necesita la participación y compromiso de todos los colaboradores de la empresa. Cabe recalcar que para poder elaborar un manual de funciones se requiere que la empresa tenga su plan estratégico vigente, se necesita plasmar una metodología de funciones. Finalmente divulgar el manual de procedimientos de cobranzas a todos los colaboradores de la empresa.

Se determinó que la capacitación en los procesos de cobranzas incide en la liquidez de la empresa, para ello se considera que es importante formar a los gestores de cobranzas mediante capacitaciones, en donde puedan conocer las técnicas que son necesarias para el puesto de un profesional, por lo que potenciara todas sus habilidades ayudando a elevar su nivel más alto de conocimientos. Mediante la capacitación conocerán instrumentos necesarios para evaluar la cartera por lo que se garantiza una notable mejora en el desarrollo de las labores de la organización.

Referencias Bibliográficas

- Arias, G. J., Villasis, K. M., & Miranda, N. M. (2016). Metodología de la investigación . *Revista Alegria de Mexico*, 201-206.
- Armijo, N. L. (2016). *Influencia del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa Chemical Mining S.A., LIMA, 2015*. Lima: Tesis.
- Bañuelos, S. (18 de Junio de 2015). *T21MX*. Obtenido de Curso de cobranza la importancia de capacitar : <http://t21.com.mx/opinion/arte-cobrar/2015/06/18/curso-cobranza-importancia-capacitar>
- Calderon, S. M., & Vera, D. J. (2013). *Reestructuración de las políticas de crédito y cobranzas e implementación de procedimientos en el área mencionada para mejorar la recuperación de cartera en la empresa radio bolivar S.A.* Ecuador: Tesis.
- Castillero, M. O. (2017). Los 15 tipos de investigación y características . *Psicología y Mente*.
- Chica, T. W., & Vargas, C. S. (2013). *Implementación de procesos de control en el área de crédito y cobranza para incrementar los niveles de liquidez de la empresa metalmeccánica "Campos Jr." de la ciudad de Guayaquil, en el primer semestre del año 2013*. Ecuador: Tesis.
- Crisologo, C. L., & Romero, U. V. (2016). *Propuesta de un manual de políticas y procedimiento de cuentas por cobrar en el área de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa carrocerías & estructuras metálicas Flores SAC, en el Milagro - Huanchaco, Periodo 2014-2015*. Trujillo: Tesis.
- Diaz, S. L. (2011). *La observación*. Mexico: Facultad de Psicología UNAM.
- Fonseca, R. P. (2013). *Análisis del control interno en los procesos de colocación y recuperación de créditos y su incidencia en la situación financiera de la cooperativa de ahorro y crédito de la producción Ltda. matriz Ambato, periodo 2011*. Ambato - Ecuador: Tesis.
- Inga, T. M., & Inga, P. K. (2014). *Métodos de recolección de datos para una investigación*. 4 de 21: Boletín electrónico N 03.
- Kerlinger, F. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. Mexico: Nueva Editorial Interamericana. Capítulo número 8.
- Lazaro, G. Y. (2016). *Caracterización del control interno del área de cobranza de la empresa de servicios del Perú*. Trujillo: Tesis.
- Loor, S. J. (2014). *Control interno en el departamento de crédito - cobranza de la cooperativa innovación andina Ltda. provincia de Cotopaxi, periodo 2012*. Quevedo - Ecuador : Tesis.
- Mogollon, A. C. (2015). *Cumplimiento de los procesos de cobranzas a los MEPECOS en la recaudación municipal de la oficina de administración tributaria de la provincia de Talara, 2014*. Piura: Tesis.
- Molina, A. V. (2005). *Estrategias de cobranza en época de crisis*. Mexico: Printed in Mexico.

- Mongue, G. C. (2018). *Gestion de cobranzas para incrementar la liquidez de la empresa insumos quimicos alfa sac, 2018*. Lima: Tesis.
- Montesdeoca, M. M. (2015). *La gestion de credito y cobranza y la cartera vencida en importadora alvarado vasconez CIA LTDA*. Ambato - Ecuador: Tesis.
- Paucar, M. F., & Rodriguez, A. M. (2015). *La optimizacion de los procesos operativos y de cobranzas y la mejora de la situacion economica y financiera de la empresa ingenieria en manteniimiento y sanitizacion S.A. en Trujillo, 2015*. Trujillo: Tesis.
- Peña, V. T., & Pirela, M. J. (2007). *La complejidad del analisis documental*. Buenos Aires - Argentina: Redalyc sistema de informacion cientifica.
- Quezada, G. S. (2015). *Modelo del credito - cobranzas y gestion financiera en la empresa Tideltral CIA LTDA. en la ciudad de Santo Domingo . Santo Domingo - Ecuador: Tesis*.
- Sampieri, H. R. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Van, D. D., & Meyer, W. J. (2006). *La investigacion descriptiva*. Mexico: sobre educacion.
- Vilca, A. M. (2017). *La relacion de estrategias de cobranzas y liquidez de las pensiones de enseñanza en la institucion educativa adventista "Pedro Kalbermatter", Juliaca, 2016*. Juliaca: Tesis.
- Zambrano, S. G. (2014). *Diseño de un sistema integral de cobranzas para la cooperativa de ahorro y credito camara de comercio del Canton Bolivar LTDA*. Calceta: Tesis .

Anexo 01

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TITULO: “LOS PROCESOS DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE TIGRE PERU TUBOS Y CONEXIONES S.A., LURIN, 2017”

VARIABLES	DESCRIPCION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENCIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE: LOS PROCESOS DE COBRANZAS	Es un concepto de pasos dispuesto con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.	Será medida a través de la técnica de la observación y análisis documental.	<ul style="list-style-type: none"> • Pasos • Lógica • Enfoque • Resultado 	Capacidad
				Compromiso
				Pro-actividad
VARIABLE DEPENDIENTE: LIQUIDEZ	Es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.	Sera medida a través de los indicadores ratios financieros.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad • Flujo de Caja • Obligaciones • Corto Plazo 	Capital de Trabajo
				Prueba Acida
				Resultado

Anexo 02

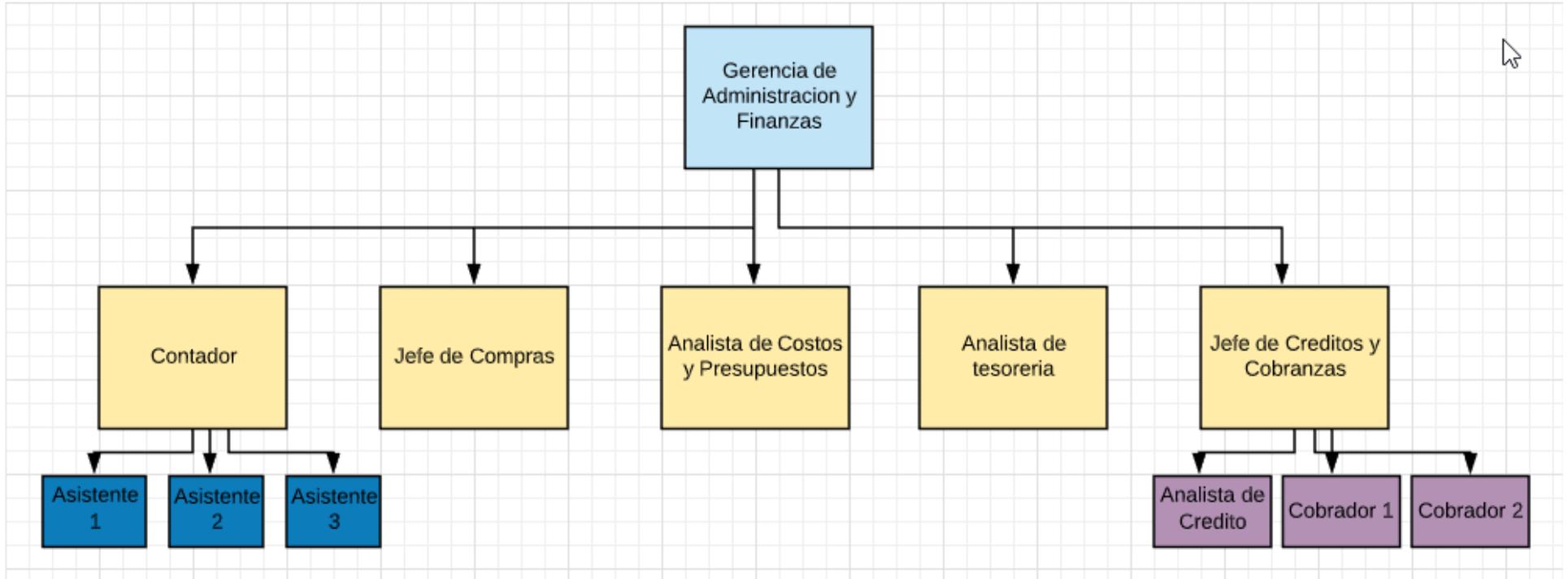
MATRIZ DE CONSISTENCIAS

TITULO: “LOS PROCESOS DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE TIGRE PERU TUBOS Y CONEXIONES S.A., LURIN, 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera los procesos de cobranza inciden en la liquidez de Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A., Lurín, 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Demostrar de qué manera los procesos de cobranzas inciden en la liquidez de Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A., Lurín, 2017.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>Los procesos de cobranzas inciden en la liquidez de Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A., Lurín, 2017.</p>	<p><u>Tipo de Investigación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Investigación Aplicada • Investigación Descriptiva y Correlacional. • Investigación Explicativa <p><u>Diseño de Estudio:</u></p> <p>No experimental, Transversal.</p> <p><u>Método de Investigación:</u></p> <p><u>Población:</u></p> <p>La muestra consiste en 6 colaboradores.</p> <p><u>Técnica:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La Observación (Guía de Observación). • Análisis Documental (Lista de Cotejo) • Cuestionario, (Encuesta, Entrevista) <p><u>Instrumentos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La Encuesta.
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>PE1: De qué manera los usos de un manual de los procesos de cobranza inciden en la liquidez de Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A., Lurín, 2017.</p> <p>PE2: Como las Capacitaciones de los procesos de cobranza inciden en la liquidez de Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A., Lurín, 2017.</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>OE1: Determinar de qué manera el uso de un manual de los procesos de cobranzas inciden en la liquidez de Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A., Lurín, 2017.</p> <p>OE2: Demostrar como las capacitaciones en los procesos de cobranzas inciden en la liquidez de Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A., Lurín, 2017.</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFIAS</p> <p>HE1: El uso de un manual de los procesos de cobranzas inciden en la liquidez de Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A., Lurín, 2017.</p> <p>HE2: Las capacitaciones en los procesos de cobranzas inciden en la liquidez de Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A., Lurín, 2017.</p>	

Anexo 03

DIAGRAMA DE FLUJO DEL AREA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS



Anexo 04

Encuestas

Encuesta N° 1

Fecha: 01/07/2017

Nombre: Erick Leyva

Cargo: Analista de Crédito

- 1) ¿Existe un procedimiento de créditos y cobranza?
SI NO
- 2) ¿Los clientes pagan puntualmente?
SI NO
- 3) ¿El proceso de Cobranza impacta en la liquidez de la empresa?
 SI NO
- 4) ¿Conoce las herramientas a aplicar cuando una cobranza es crítica?
SI NO
- 5) ¿El vendedor apoya a la cobranza?
SI NO
- 6) ¿Ha recibido alguna capacitación sobre gestión de cobranza?
SI NO
- 7) ¿Percibe que la gestión está correctamente aplicada?
SI NO
- 8) ¿Desea se capacitado?
 SI NO
- 9) ¿Existe comunicación entre las áreas relacionadas?
SI NO

Encuesta N° 2

Fecha: 01/07/2018

Nombre: Julio León

Cargo: Analista de Cobranza

- 1) ¿Existe un procedimiento de créditos y cobranza?
SI NO
- 2) ¿Los clientes pagan puntualmente?
SI NO
- 3) ¿El proceso de Cobranza impacta en la liquidez de la empresa?
 SI NO
- 4) ¿Conoce las herramientas a aplicar cuando una cobranza es crítica?
SI NO
- 5) ¿El vendedor apoya a la cobranza?
 SI NO
- 6) ¿Ha recibido alguna capacitación sobre gestión de cobranza?
SI NO
- 7) ¿Percibe que la gestión está correctamente aplicada?
SI NO
- 8) ¿Desea se capacitado?
 SI NO
- 9) ¿Existe comunicación entre las áreas relacionadas?
SI NO

Encuesta N°3

Fecha: 01/07/2018

Nombre: Mercedes Hurtado

Cargo: Analista de Cobranza

- 1) ¿Existe un procedimiento de créditos y cobranza?
SI NO
- 2) ¿Los clientes pagan puntualmente?
SI NO
- 3) ¿El proceso de Cobranza impacta en la liquidez de la empresa?
 SI NO
- 4) ¿Conoce las herramientas a aplicar cuando una cobranza es crítica?
SI NO
- 5) ¿El vendedor apoya a la cobranza?
 SI NO
- 6) ¿Ha recibido alguna capacitación sobre gestión de cobranza?
SI NO
- 7) ¿Percibe que la gestión está correctamente aplicada?
SI NO
- 8) ¿Desea se capacitado?
 SI NO
- 9) ¿Existe comunicación entre las áreas relacionadas?
SI NO

Encuesta N°4

Fecha: 01/07/2018

Nombre: Jackson Ballman

Cargo: Gerente de Financiero

- 1) ¿Existe un procedimiento de créditos y cobranza?
SI NO
- 2) ¿Los clientes pagan puntualmente?
SI NO
- 3) ¿El proceso de Cobranza impacta en la liquidez de la empresa?
 SI NO
- 4) ¿Conoce las herramientas a aplicar cuando una cobranza es crítica?
SI NO
- 5) ¿El vendedor apoya a la cobranza?
 SI NO
- 6) ¿Ha recibido alguna capacitación sobre gestión de cobranza?
SI NO
- 7) ¿Percibe que la gestión está correctamente aplicada?
SI NO
- 8) ¿Desea se capacitado?
 SI NO
- 9) ¿Existe comunicación entre las áreas relacionadas?
SI NO

Encuesta N°5

Fecha: 01/07/2018

Nombre: Carlos Ruiz

Cargo: Contador

- 1) ¿Existe un procedimiento de créditos y cobranza?
SI NO
- 2) ¿Los clientes pagan puntualmente?
SI NO
- 3) ¿El proceso de Cobranza impacta en la liquidez de la empresa?
 SI NO
- 4) ¿Conoce las herramientas a aplicar cuando una cobranza es crítica?
SI NO
- 5) ¿El vendedor apoya a la cobranza?
 SI NO
- 6) ¿Ha recibido alguna capacitación sobre gestión de cobranza?
SI NO
- 7) ¿Percibe que la gestión está correctamente aplicada?
SI NO
- 8) ¿Desea se capacitado?
 SI NO
- 9) ¿Existe comunicación entre las áreas relacionadas?
SI NO

Encuesta N°6

Fecha: 01/07/2018

Nombre: Jenny Bravo

Cargo: Tesorera

- 1) ¿Existe un procedimiento de créditos y cobranza?
SI NO
- 2) ¿Los clientes pagan puntualmente?
SI NO
- 3) ¿El proceso de Cobranza impacta en la liquidez de la empresa?
 SI NO
- 4) ¿Conoce las herramientas a aplicar cuando una cobranza es crítica?
SI NO
- 5) ¿El vendedor apoya a la cobranza?
SI NO
- 6) ¿Ha recibido alguna capacitación sobre gestión de cobranza?
SI NO
- 7) ¿Percibe que la gestión está correctamente aplicada?
 SI NO
- 8) ¿Desea se capacitado?
 SI NO
- 9) ¿Existe comunicación entre las áreas relacionadas?
 SI NO

Anexo 05

Datos de la Empresa Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A.



FICHA RUC : 20100145902
TIGRE PERU - TUBOS Y CONEXIONES S.A.
 Número de Transacción : 41877537
 CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente	
Apellidos y Nombres ó Razón Social	: TIGRE PERU - TUBOS Y CONEXIONES S.A.
Tipo de Contribuyente	: 26-SOCIEDAD ANONIMA
Fecha de Inscripción	: 09/10/1992
Fecha de Inicio de Actividades	: 04/09/1991
Estado del Contribuyente	: ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0011 - I-FRICO NACIONAL
Condición del Domicilio Fiscal	: HABIDO
Emisor electrónico desde	: 01/07/2016
Comprobantes electrónicos	: FACTURA (desde 01/07/2016),BOLETA (desde 01/07/2016)

Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	: TIGRE PERU -TUBOS Y CONEXIONES
Tipo de Representación	: 2 - CONJUNTA
Actividad Económica Principal	: 2220 - FABRICACIÓN DE PRODUCTOS DE PLÁSTICO
Actividad Económica Secundaria 1	: -
Actividad Económica Secundaria 2	: -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: MANUAL/COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad	: COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	: -
Actividad de Comercio Exterior	: IMPORTADOR/EXPORTADOR
Número Fax	: 1 - 6106833
Teléfono Fijo 1	: 1 - 6106836
Teléfono Fijo 2	: 1 - 6106849
Teléfono Móvil 1	: 1 - 968286320
Teléfono Móvil 2	: -
Correo Electrónico 1	: jackson.brandenburg@tigre.com
Correo Electrónico 2	: carlos.ruiz@tigre.com

Domicilio Fiscal	
Actividad Económica	: 2220 - FABRICACIÓN DE PRODUCTOS DE PLÁSTICO
Departamento	: LIMA
Provincia	: LIMA
Distrito	: LURIN
Tipo y Nombre Zona	: ---- LOTIZ.INDUST.EL LUCUMO
Tipo y Nombre Vía	: ---- CA.2
Nro	: -
Km	: -
Mz	: A
Lote	: 01
Dpto	: -
Interior	: -
Otras Referencias	: PTELARICA KM41 IZQJANT.PANAM.SUR
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	: PROPIO

Datos de la Empresa	
Fecha Inscripción RLPP	: 20/06/1990
Número de Partida Registral	: 01237575
Tomo/Ficha	: 21954
Folio	: 0
Asiento	: A-UNO
Origen del Capital	: NACIONAL
País de Origen del Capital	: -

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Exoneración		
		Marca de Exoneración	Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	01/01/1988	-	-	-
IGV-REG.PROVEEDOR.-RETENCIONES	01/01/2010	-	-	-
RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	01/01/1988	-	-	-
IMP.TEMPORAL A LOS ACTIV.NETOS	01/03/2005	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/01/1988	-	-	-
RENTA STA. CATEG. RETENCIONES	01/01/1988	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/07/1999	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/10/1999	-	-	-
IMPUESTO DE PROMOC. MUNICIPAL	01/01/1988	-	-	-

Representantes Legales					
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -10790816	VARGAS SALDAÑA HUGO SERGIO	APODERADO	08/09/1964	12/04/2017	-
	Dirección Z.I. EL LUTUMO CAL. 2 Mz A Lote 1(PNT ARICA KM 41 IZQ. ANTERIOR R. PAN. SUR)	LIMA LIMA LURIN	15 - 968286530	Correo jackson.brandenburg@tigre.com	
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -70105143	GRANADOS PEÑA ISABEL CECILIA	APODERADO	28/10/1988	15/01/2015	-
	Dirección CAL. CAMINO CARROZABLE Km 41 Mz A Lote 01	LIMA LIMA LURIN	15 - 981460945	Correo JACKSON.BRANDENBURG@TIGRE.COM	
CARNET DE EXTRANJERIA -000855742	JACKSON BRANDENBURG	APODERADO	12/10/1967	21/03/2013	-
	Dirección AV. CASTANERA 1690	LIMA LIMA SAN MIGUEL	15 - -	Correo -	
CARNET DE EXTRANJERIA -001090460	BALLMANN JAIR	APODERADO	16/11/1957	15/01/2015	-
	Dirección CAL. CAMINO CARROZABLE Km 41 Mz A Lote 01	LIMA LIMA LURIN	15 - 981460945	Correo JACKSON.BRANDENBURG@TIGRE.COM	
CARNET DE EXTRANJERIA -001362805	SLUSARZ AMADIGI GREGORIO AUGUSTO	GERENTE GENERAL	08/05/1984	11/02/2016	-
	Dirección CAL. 02 Mz A Lote 1 (PUENTE ARICA KM. 41 IZQ. ANT. PANAM. SUR)	LIMA LIMA LURIN	15 - 991464223	Correo gregor@gmail.com	

Otras Personas Vinculadas				
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Origen	Porcentaje

	BECKER VON SOTHEN OTTO RUDOLF	DIRECTORES	Fecha de Nacimiento	Fecha Deada	-	-
PASAPORTE -F1233710	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
		---	---		-	
	País de Residencia		País de Constitución			
	-		-			
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Deada	Origen	Porcentaje
	SMITH AMUNATEGUI VICENTE	DIRECTORES	01/07/1970	21/10/2014	-	-
PASAPORTE -P04839650	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
		---	---		-	
	País de Residencia		País de Constitución			
	-		-			
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Deada	Origen	Porcentaje
	WENZEL FERREIRA LUIS ROBERTO	DIRECTORES	06/10/1962	04/06/2012	BRASIL	-
PASAPORTE -FH255309	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
		---	---		-	
	País de Residencia		País de Constitución			
	-		-			
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Deada	Origen	Porcentaje
	TIGRE CHILE S.A.	SOCIO	-	01/12/2017	CHILE	82.728540000
DOC.TRIB.NO.DOM.SIN.RUC -770322006	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
		---	---		-	
	País de Residencia		País de Constitución			
	CHILE		-			
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Deada	Origen	Porcentaje
	TIGRE S.A. - PARTICIPACIONES	SOCIO	-	07/09/2017	BRASIL	17.271460000
DOC.TRIB.NO.DOM.SIN.RUC -848844550001	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
		---	---		-	
	País de Residencia		País de Constitución			
	BRAZIL		-			

Establecimientos Anexos

Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond.Legal
0013	L COMERCIAL	-	LAMBAYEQUE CHICLAYO LA VICTORIA	URB. CHOSICA DEL NORTE AV. TURAC AMARU Mz 20 Lote 04	-	ALQUILADO

Importante

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás.

La SUNAT podrá confirmar el domicilio fiscal de los Inscritos.

DEPENDENCIA SUNAT