



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“POLÍTICA DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA DE SANIDAD, INSTITUTO DE SALUD CARDIOVASCULAR S.A.C., BELLAVISTA, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autores:

Luisa García Honores  
Emelyn Diestra Delgado

Asesor:

Mg. Hernán Arias Fratelli

Lima - Perú

2019

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Mg. Hernán Arias Fratelli, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Emelyn Diestra Delgado
- Luisa García Honores

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “Política de Cobranza y su Incidencia en la Liquidez en la Empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018” para aspirar al título profesional de: Contador Público por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, AUTORIZA al o a los interesados para su presentación.

---

Mg. Hernán Arias Fratelli  
Asesor

## ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Emelyn Diestra Delgado y Luisa García Honores para aspirar al título profesional con la tesis denominada: “Política de Cobranza y su Incidencia en la Liquidez en una Empresa de Sanidad, INSTITUTO DE SALUD CARDIOVASCULAR S.A.C., Bellavista, 2018”

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

**Aprobación por unanimidad**

**Aprobación por mayoría**

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos  
Jurado  
Presidente

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos  
Jurado

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos  
Jurado

## **DEDICATORIA**

A las personas que de cierta manera colaboraron para que se haga posible la realización de este trabajo, apoyándome desinteresadamente con su tiempo, consejos y sobre todo con su apoyo, por ello, les estoy eternamente agradecida: A mi familia, principalmente a mi madre, Amable Honores; A mi grupo de trabajo, Jaime Urtecho, mi jefe; Julia Saldívar, mi técnico y Jonathan Zapata.

**Luisa García Honores**

Dedicado a todas las personas que fueron intermediarias para poder realizar este trabajo de investigación y ayudarme a cumplir con una etapa más en mi vida; A mi abuelito Fausto, que siempre me incentivo a crecer tanto profesional como espiritualmente y que ahora guía mis pasos desde el cielo, A mi familia, por todo su amor y apoyo incondicional, A mi jefe Carlos Chávez, por el apoyo y la paciencia, A mis dos princesitas que me motivan día a día para lograr cumplir mi sueño y lograr que la gente ame y respete a los animales.

**Emelyn Diestra Delgado**

## **AGRADECIMIENTO**

Ante todo, agradecer a Dios porque mediante él se logró concluir este trabajo, a nuestras familias por creer en nosotras, a nuestros profesores por brindarnos sus conocimientos y ayudarnos a crecer profesionalmente, a nuestra amiga y compañera de estudios Elizabeth Padilla por su paciencia, aprecio y apoyo en la realización de este trabajo de investigación.

## Tabla de contenidos

<b>ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS .....</b>	<b>2</b>
<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS .....</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>29</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>35</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>53</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>57</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>59</b>

## ANEXOS

<b>ANEXO 1:</b> CARTA DE AUTORIZACIÓN .....	60
<b>ANEXO 2:</b> IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE COBRANZA.....	61
<b>ANEXO 3:</b> DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE GESTIÓN DE CRÉDITOS .....	62
<b>ANEXO 4:</b> POLÍTICA DE COBRANZA .....	63
<b>ANEXO 5:</b> DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA.....	64
<b>ANEXO 6:</b> MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	65
<b>ANEXO 7:</b> GUÍA DE OBSERVACIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO.....	66

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1</b> RELACIÓN DE LOS EJECUTIVOS QUE SE TOMARÁ COMO MUESTRA.....	31
<b>TABLA2</b> ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 - 2018.....	38
<b>TABLA3</b> ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 - 2018.....	39
<b>TABLA4</b> ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 2018.....	40
<b>TABLA5</b> ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 - 2018.....	41
<b>TABLA6</b> ANÁLISIS DE LOS RATIOS DE LIQUIDEZ.....	41
<b>TABLA7</b> ANÁLISIS DEL CAPITAL DE TRABAJO .....	42
<b>TABLA8</b> ANÁLISIS DE LOS RATIOS DE GESTIÓN.....	43
<b>TABLA9</b> TABULACIÓN DE LA ENCUESTA, PREGUNTA N° 1. ....	44
<b>TABLA10</b> TABULACIÓN DE LA ENCUESTA, PREGUNTA N° 2. ....	45
<b>TABLA11</b> TABULACIÓN DE LA ENCUESTA, PREGUNTA N° 3. ....	46
<b>TABLA12</b> TABULACIÓN DE LA ENCUESTA, PREGUNTA N° 4. ....	46
<b>TABLA13</b> TABULACIÓN DE LA ENCUESTA, PREGUNTA N° 5. ....	47
<b>TABLA14</b> TABULACIÓN DE LA ENCUESTA, PREGUNTA N° 6. ....	48
<b>TABLA15</b> TABULACIÓN DE LA ENCUESTA, PREGUNTA N° 7. ....	49
<b>TABLA16</b> TABULACIÓN DE LA ENCUESTA, PREGUNTA N° 8. ....	50
<b>TABLA17</b> TABULACIÓN DE LA ENCUESTA, PREGUNTA N° 9. ....	50

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA1:</b> CONSULTA DE RUC .....	35
<b>FIGURA2:</b> ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA .....	36

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar la importancia de una adecuada aplicación de la política de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa de Sanidad, INSTITUTO DE SALUD CARDIOVASCULAR S.A.C. durante el periodo 2018, ya que al establecer la política de cobranza actualizada de acuerdo con las operaciones de la empresa, se logró cubrir las obligaciones de corto y largo plazo, a fin de hacer efectivo los pagos a sus acreedores.

Se aplicó como metodología de investigación no experimental, de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de alcance descriptivo y correlacional y diseño transversal. Por ello se consideró como población a cinco (05) personas del directorio de la empresa Sanidad INSTITUTO DE SALUD CARDIOVASCULAR S.A.C. durante el año 2018, y se elaboró la muestra censal considerándose la misma cantidad de personas de la población, ya que todas son importantes para la toma de decisiones, las mismas que se utilizó para realizar las encuestas, para lograr evaluar las variables objetos de estudio

Se empleó las técnicas de cuestionario, observación y análisis documental con los instrumentos de encuesta, guía de observación y lista de cotejo, con los cuales se desarrollará la metodología. Asimismo, se analizó a través de un cuadro comparativo los Estados Financieros de los periodos 2017 y 2018 con el objetivo de reflejar la utilización de las políticas de cobranzas.

Los resultados logrados permitirán establecer esta modalidad como un mecanismo de financiamiento para hacer frente a la necesidad de liquidez de manera oportuna.

**Palabras clave:** Políticas, cobranza, liquidez, finanzas

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En la actualidad el manejo de la política de cobranza en las empresas juega un papel muy importante, ya que determinan el proceso que deben seguir las cuentas pendientes de cobro generadas por los clientes. Asimismo, la implementación de estas políticas establece una diferencia entre empresas, generando beneficios dentro del mercado competitivo.

La falta de política de cobranza en una empresa juega un punto en contra para cumplir con uno de los principios contables de Empresa en Marcha, ya que al establecer una política interna, se logrará medir la capacidad para cubrir las obligaciones en corto y largo plazo, y lograr hacer efectivo los pagos a sus acreedores. También, se debe implementar formatos que permitan evaluar a los nuevos clientes y poder establecer la forma inicial de trabajo y un futuro límite de crédito.

Para la elaboración de esta Investigación se ha empleado los informes presentados por el área de cobranzas, en los que se observa el incumplimiento de los clientes en los pagos realizados a la institución, la preparación de esta investigación se realizará con los datos de la información requeridos en el periodo 2018 donde se identificó que la empresa se encuentra enfrentando problemas económicos, productos de la falta de liquidez para que puedan cubrir sus obligaciones a corto y largo plazo.

La actualización de la política de cobranza que se pretende establecer en la empresa luego de concluir esta investigación incide esencialmente en la liquidez, empleando un cronograma de pagos y una cartera de clientes que se ciñan a las normas de la empresa, logrando el crecimiento de dicha entidad con el objetivo de cubrir sus principales gastos y presentar una renta a favor en sus Estados Financieros, sin la necesidad de Intermediarios financieros. La empresa cuenta con un proceso de cobranza desactualizado y en desuso, el cual no cumple con las normativas, ni permite exigir el pronto pago a sus clientes.

Por tanto, si la empresa logra recuperar el efectivo de las ventas al crédito con rapidez, esta obtendrá rentabilidad. Según (Quimi Sigcho, 2017) en su tesis titulada Gestión Financiera de las Cuentas por Cobrar y su Efecto en la Liquidez de la Compañía Wurth Ecuador S.A., concluye que: “Para una entidad que desarrolle cualquier tipo de actividad operativa, las cuentas por cobrar juegan un papel fundamental, ya que la entidad debe encontrar la manera adecuada de explotar sus activos a corto plazo con la finalidad de cubrir sus pasivos corrientes”, con lo cual la empresa, no solo podrá cumplir con sus obligaciones sino también podrá invertir ya que a través de sus Estados Financieros confirmará que puede ser candidata a financiamientos crediticios para su mejoramiento.

En la actualidad la empresa presenta dificultades en sus procesos de cobro, ya que cuentan con un Plan de Política de Cobranza desactualizado que conlleva a tener falta de liquidez. Según (Pluas Calderon, 2017) en su tesis Diseño de un modelo de políticas de calificación de crédito y procedimientos efectivos de cobranzas para comercializadora y la disminución de riesgos, deduce que “Un diseño de política que cuente con normas para la calificación de posibles clientes que sean beneficiarios de una venta al crédito, logrará reducir los riesgos en la gestión de cobros, garantizando una excelente gestión para la entidad con el fin de disminuir riesgos y respaldar la recaudación de los bienes pendientes de cobro”, es decir la implementación de un buen proceso de cobros lograría obtener los resultados financieros requeridos.

Para (Tumbaco, 2018) en su tesis Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la Empresa Comercializadora Ecuatoriana de calzado, COMECSA S.A., Cantón La Libertad, año 2017, menciona que “La carente gestión de cobranza para la recuperación de la cartera vencida de años anteriores, incrementa el riesgo de pérdida por cuentas incobrables, insuficiente liquidez, disminución de las utilidades en el ejercicio económico y aumento del rubro gastos financieros debido a la morosidad de los clientes”.

## **Variable Independiente: Políticas de Cobranzas**

### **Revisión Sistemática y Tesis nacionales**

Según las autoras (Alvarado Castillo & Suyon Obando, 2015, pág. 207) en su tesis 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, concluyen lo siguiente:

A través del proceso de créditos y cobranzas, las autoras evidenciaron un incremento en la liquidez en un 69% con respecto al periodo anterior, asimismo las tesis demostraron una reducción del endeudamiento en las cuentas por pagar comerciales en un 11% y las obligaciones financieras en un 22%, de la misma manera mencionan que, en la cartera morosa del periodo 2014 no se registran provisiones, por ello, no se revela en los EEEF, finalmente estimaron un efecto positivo para la empresa ya que el índice de morosidad bajo en un 77.6%.

Otra de las conclusiones a la que llegaron las autoras es que, al poner en práctica el nuevo proceso de créditos y cobranzas en la empresa, evidenciaron que se obtuvo un costo beneficio, produciéndose una variación en la utilidad de S/ 28,101.40 y a su vez constataron una disminución de S/ 25,078 en los gastos financieros con respecto al periodo 2014. Las autoras además mencionan que el importe neto después del IR es de S/ 17,554.60, logrando el objetivo propuesto de obtener una recuperación en la cartera morosa, a dicho importe le restaron el costo de la implementación de S/ 4,300 por el nuevo proceso obteniendo como resultado final S/13,254.60.

Los autores (Vega Perez & Ushella Rodriguez, 2015, pág. 99) en su tesis “Las Políticas de Cobranza y su influencia en la Gestión de las empresas de venta de maquinaria industrial”, tesis para optar el título profesional de Contador Público, señalan lo siguiente:

La empleabilidad de las políticas de cobranzas en la gestión de la empresa Detroit Diesel MTU Perú S.A.C en los periodos 2005 al 2014 y según los resultados de la encuesta que aplicaron, Vega y Ushella evidenciaron un alto porcentaje de incidencia significativa en la gestión empresarial. Por otro lado, los autores afirman que, si dichas políticas de cobranza no son renovadas y actualizadas periódicamente de acuerdo al desarrollo de la empresa y no se aplican según los procedimientos establecidos, probablemente causen un efecto negativo en la gestión de venta de maquinaria industrial Detroit Diesel MTU Perú S.A.C. De igual forma, señalan que posterior a una estimación y análisis de los ratios de los últimos años, los tesisistas evidenciaron un aumento en la rotación de cuentas por cobrar desde el año 2005 hasta el año 2008, y revelaron una disminución desde el año 2009 al año 2012 y en el año 2013 la empresa obtuvo una recuperación reducida, a raíz de que ejecutaron ciertas políticas de cobranza, no obstante, afirman que estas no fueron suficientes, dado que en el año 2014 obtuvieron una disminución en las cobranzas por parte de la Institución Detroit Diesel MTU.

De acuerdo con las autoras (Rodriguez Chacon & Rodriguez Ibañez, 2014, pág. 83) en su tesis “Implementación de políticas de cobranza para sincerar el saldo contable de la empresa estación Valle Chicama S.A.C. año 2014”, tesis para obtener el título profesional de Contador Público de la Universidad Privada Antenor Orrego, demuestran lo siguiente:

Luego del análisis de las tesisistas, estas revelaron que la posición actual de las cobranzas en la empresa es inapropiada; debido a que esta no posee un área administrativa donde se establezcan apropiadamente las responsabilidades del personal previniendo sobre carga laboral, asimismo las autoras indican que, la compañía no efectúa contratos de venta al crédito con sus clientes, y además la empresa no dispone de políticas de interés por cobros atrasados, por tanto, afirman que el conjunto de estas ausencias de políticas produce una debilidad dentro del área de trabajo y por ende dentro de la empresa.

En la proposición de las autoras con respecto al planteamiento y realización de políticas de cobranza para la empresa Estación Valle Chicama SAC, establecieron los siguientes elementos: Acciones Preventivas a la Morosidad, Redención del Crédito Moroso, Diseño de Políticas de Cobranza, Manual de Organización y Funciones y por último el Flujograma de Cobranza, que comprende enmendar las dificultades que presenta el área de cobranzas.

De acuerdo con la tesista (Caballero Martínez, 2017, pág. 41) en su tesis “Las Políticas de Crédito y Cobranza y su Incidencia en la Gestión Financiera de la Empresa Dropar E.I.R.L., Trujillo, año 2017” tesis para obtener el título profesional de contador público en la Universidad Cesar Vallejo, concluye que:

La ejecución de políticas de crédito y cobranza si incurren eficientemente en la salud económica de la empresa, debido a que en el periodo 2015, evidenció que no contaban con políticas, mientras que en el periodo 2016 donde se logró establecer la política, la autora afirma que, percibió una variabilidad positiva; ya que el ciclo de cobranza se redujo en 7.74 días, asimismo demostró que las ventas al crédito se redujeron en un 0.79% puesto que ya se contaba con políticas y se ejecutaba una evaluación previa antes de aprobar el crédito, también menciona que esta implementación ha ayudado a que los cobros de las deudas se incrementen acompañado de la disminución de las cuentas pendientes por cobrar.

La autora además afirma que, de acuerdo con los resultados que obtuvo, la empresa cumplió correctamente con los procesos de políticas de crédito establecidas, ya que evidenció una reducción de 0.79% en las ventas al crédito, también señala que hubo un incremento de 3% en la recaudación de las cobranzas, y de igual forma la tesista confirmó una disminución en la misma proporción con referencia a la cartera de cuentas pendientes por cobrar.

## **Revisión Sistemática y Tesis internacionales**

De acuerdo con los autores (Izar Landeta & Ynzunza Cortés, 2017, pág. 60) en el título de su artículo “El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades” en la revista Poliantea de la ciudad de México, señalan lo siguiente:

Para mejorar el rendimiento económico de la empresa, es muy importante establecer dentro del manual de políticas de crédito el proceso de una exhaustiva evaluación a los clientes para definir si tienen capacidad de pago y facilidad para el seguimiento a la amortización de las cuentas por cobrar, esto con el fin de no aumentar la cartera de cuentas incobrables.

Asimismo, los autores indican que la empresa debe considerar la evaluación de otras alternativas para establecer deducciones por pronto pago a los clientes y no solo manejar la única alternativa con la que cuentan actualmente, la cual es aplicar una rebaja de un 4% a los pagos inmediatos, o la cancelación total del crédito dentro de su plazo de vencimiento de 40 días, además los autores señalan que esta alternativa conllevaría a flexibilizar las políticas de crédito de la firma.

Según la autora (Gabriela, 2015, pág. 88) en su tesis “Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de Calzado Fadicalza”, trabajo de graduación previo a la obtención del título de economista de la Universidad Técnica de Ambato, concluye que:

Posterior a la evaluación que realizó la autora, indicó que la empresa no realiza sus ventas al crédito siguiendo un plan de políticas de crédito ni cobranza, esta al contrario realiza sus operaciones a través de métodos establecidos por los responsables de las funciones administrativas, la autora afirma que este error es el causante de los problemas que presenta la empresa en sus cuentas por cobrar.

Además con referencia al párrafo anterior, la autora señala que, no se maneja un apropiado control de las cuentas por cobrar en la empresa, en otra palabras, indica que el

personal no realiza un seguimiento oportuno a los clientes que fueron beneficiados con ventas al crédito y tampoco actualizan constantemente su base de datos, por todo ello la autora concluye que el conjunto de estos hechos ha generado que una parte de las cuentas por cobrar pase a la cartera de cuentas incobrables al no poseer una base de datos actualizada y en algunos casos la empresa no cuenta con un documento que la respalde y garantice el cobro de la deuda.

Para los tesisistas (Espinoza Castro & Zambrano Nieto, 2018, pág. 80) en su tesis “Propuesta de procedimientos para el área de cobranza en zapatos ROOUU” tesis presentada como requisito para optar al título de contador público autorizado en la Universidad de Guayaquil, señalan lo siguiente:

La ausencia de una estructura organizacional de los sectores de facturación y cobranza, y que los empleados no conozcan los procesos, objetivos y políticas, representan factores de riesgo para la empresa, asimismo los autores indican que los diagramas de flujo y un manual de procedimientos interno juegan un papel muy significativo para que la empresa logre los objetivos planificados.

De acuerdo con el autor (Altamirano Mejia, 2015, pág. 69) en su tesis “Políticas de cobranza de pensiones escolares y la liquidez del centro de educación básica bilingüe particular “Nueva Esperanza” de la ciudad de Ambato” trabajo de investigación previo a la obtención del título de ingeniería en contabilidad y auditoría en la Universidad Técnica de Ambato, concluye que:

Luego de su análisis, afirma que los procedimientos que se ponen en práctica con la finalidad de cobrar las pensiones vencidas son muy flexibles y poco persistentes, lo que evidencia que no se emplean correctamente las limitadas políticas con las que cuenta la institución, incurriendo en la falta de obligación de pago de los padres de familia, concediendo que alguno de los alumnos mantenga deudas pendientes por varios meses.

El tesista además señala que, la institución educativa ha presentado un déficit en la liquidez debido a una inapropiada ejecución en la gestión de cobranza de pensiones, por tanto, señala que este incumplimiento ha ocasionado que el centro continúe desarrollando sus operaciones con dinero obtenido de otras actividades, lo que trae como consecuencia retrasos con sus obligaciones a corto plazo como por ejemplo el pago de planilla y terceros, lo que origina un incómodo ámbito laboral.

Según los tesisistas (Castelo Quera & Chavez Villavicencio, 2016, pág. 37) en su tesis “Modelo de gestión de cobranzas para una empresa de venta por catálogo: Estudio de caso” trabajo de titulación examen completo para la obtención del grado de magister en calidad y productividad en la Universidad de Guayaquil, indican lo siguiente:

Luego de que procedieron con los estudios de implementación de las formas estadísticas, y planificar los resultados por costo beneficio, el desenlace fue muy beneficioso en el entorno interno y a su vez con las empresas con las que se maneja un contrato de tercerización con respecto a las cobranzas. Asimismo, los autores, afirman que el motivo primordial es debido a que se percibiría un ingreso superior por concepto de participaciones para ellos y para la entidad un descenso de la morosidad en general. Además, los autores sugieren considerar la alternativa de buscar un nuevo proveedor por si en alguna oportunidad, uno de ellos no logre alinearse ante posibles cambios que se puedan atravesar para la reestructuración de la cartera.

### **Variable Dependiente: Liquidez**

#### **Revisión Sistemática y Tesis nacionales**

De acuerdo con el autor, (Flores Milton, 2016, pág. 75) en su tesis El análisis financiero como técnica de evaluación y planeamiento índice en la gestión financiera y económica de la COOPAC parroquia San Lorenzo para controlar la liquidez, la rentabilidad y el riesgo crediticio, concluyó lo siguiente:

Con relación a uno de los objetivos del trabajo de investigación, el autor indicó el riesgo crediticio es uniforme en el control de la morosidad y su provisión en la protección sobre la cartera de cuentas atrasadas en los últimos 2 periodos, asimismo agregó que la referida cooperativa tendrá que tomar políticas correctivas para alcanzar una óptima salud financiera.

(Blas Paredes & Miranda Rodríguez, 2015, pág. 62), en su trabajo de tesis titulada Influencia de la reducción de los gastos no deducibles en la liquidez de la empresa constructora FERTECNICA (Perú) S.A., Lima – 2015, llegaron a la siguiente conclusión:

Es trascendental que la empresa implemente un diseño de política y se apoye en el uso de instrumentos gerenciales que impulsen a una adecuada filtración en la selección de los abastecedores de materias primas y/o prestaciones con contribuyentes que tengan un perfil saludable ante Sunat y así se evite perjudicar la liquidez de la empresa en estudio.

Según (Vasquez Pacheco, 2014, pág. 57), en su trabajo de tesis titulada El Impuesto a la Renta y su Influencia en la Liquidez de las Micro y Pequeñas empresas Industriales de Chimbote, 2014, indica los siguientes puntos:

Que luego de su análisis confirma que, las MYPES encuestadas (100 %), solicitan créditos financieros a terceros; Asimismo señala que la mayoría (80 %) tienen problemas de liquidez en el desarrollo de sus actividades productivas y de comercialización, el resto (20 %) no tiene dichos problemas. Vásquez agrega también, que poco más de 2/3 (76 %) tiene problemas con el capital de trabajo de sus empresas y el resto (24 %), no tiene problemas; asimismo, para el poco más de 2/3 encuestadas (74 %) el pago del impuesto a la renta disminuye la liquidez de sus empresas y para el resto (26 %) dicho pago no disminuye la liquidez de sus empresas. Para finalizar menciona que, en el año 2014, para la mayoría de las MYPES encuestadas (80 %) el pago del impuesto a la renta disminuye la liquidez de sus empresas y para el resto (20 %) no. De la misma forma el autor señala, que casi la totalidad (94

%) de las MYPES, disminuyó su liquidez significativamente por el pago del impuesto a la renta.

Además, el autor afirma que, se encuentra un vínculo relevante entre el pago del impuesto renta y la liquidez financiera de las MYPE encuestadas.

De acuerdo con (Acevedo Garcés, 2016, pág. 91) en su tesis Implementación de un sistema de gestión de facturación, cobranza y tesorería y la mejora en la liquidez de la empresa de Servicios Educativos Caracoleando Trujillo- Perú 2016, llegó a las siguientes conclusiones:

Afirma que, la instauración de un sistema de gestión de facturación, cobranzas y tesorería incide eficazmente en la liquidez de la institución de servicios educativos Caracoleando; ya que luego de la ejecución del sistema se alcanzó un incremento de S/ 0.28 céntimos de sol de activo corriente por cada sol de pasivo corriente para el mes de agosto del 2016. Asimismo, el autor añade que Caracoleando ha mejorado su posición gracias a que su liquidez actualmente le permite cubrir sus obligaciones mensuales casi en su totalidad. Igualmente indica que, el indicador de prueba defensiva se ha duplicado, hoy en día es de 47.39% lo cual quiere decir que la empresa cuenta ya con los medios para cubrir sus deudas a corto plazo. De hecho, Acevedo afirma que el capital de trabajo ha mejorado considerablemente, actualmente es de -17100 ya que para Julio era de -36700 lo cual quiere decir que debido a que la empresa ha mejorado la liquidez ha logrado disminuir cierta cantidad de deudas. Para concluir el autor menciona que, Caracoleando al día de hoy sigue con deudas pendientes, pero se estima que en un periodo de corto plazo se reduzca considerablemente.

Por último, menciona que, de acuerdo con el diagnóstico de la empresa antes de la implementación, el autor concluyó que no tenían definidos los procesos a realizar en las áreas de facturación, cobranzas y tesorería, es decir solo basaba sus operaciones en el día a día sin ninguna base de datos que los respalde. Por tanto, el tesista señaló que se encontró un atraso en cobranza por el monto de S/ 12095.00 y un deficiente control de los ingresos tal es el caso que

existían ingresos de dinero no identificados y varias boletas de ventas anuladas por no saber el monto exacto a cobrar.

(Ayala Chilón, 2017, pág. 76), en su tesis titulada Gestión de Cobranzas y su Influencia en la Liquidez de la Empresa Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C. en año 2017, llegó a las siguientes conclusiones:

En primer lugar el autor da a conocer que la gestión de cobranzas incurre significativamente en la liquidez de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C. en el periodo 2017, a causa de una errada aplicación de procedimientos y a la minimización del empleo de políticas de cobranza; además señala que, en el análisis documental la influencia significativa de la gestión de cobranzas en la liquidez se ve reflejada en los ratios de liquidez, tales como liquidez corriente S/ 1.25, prueba acida S/ 1.09, liquidez absoluta S/ 0.02 y capital de trabajo S/ 924,741.05. Ayala agrega que los estados financieros reflejan que la liquidez solo representa el 0.39% en comparación a las cuentas por cobrar son el 18.41% del total del activo en el periodo 2017.

En segundo lugar el autor menciona que analizó las políticas de cobranza las cuales contribuyen considerablemente en la liquidez de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C. en el periodo 2017, esto debido a que la empresa aplica las políticas de manera empírica y de acuerdo al criterio del designado del área de cobranzas, junto a ello se emplea políticas de cobranza flexibles como lo manifiestan el 80% de los encuestados, originando una desventaja a la empresa, pues se debe analizar al cliente y aplicar la política correspondiente de acuerdo a sus características. También indica que, se halló que la influencia significativa de los procedimientos de cobranza en la liquidez que se ve reflejada en los ratios de liquidez, tales como liquidez corriente S/ 1.25, prueba acida S/ 1.09, liquidez absoluta S/ 0.02; por tanto, el autor deduce que, si aumenta las políticas de cobranza aumenta la liquidez de la empresa.

Por último, el autor afirmó que propuso acciones que permitan tener una gestión de cobranzas eficiente y eficaz en la empresa Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C. en el periodo 2017, a través de políticas y procedimientos necesarios para mejorar la gestión de cobranza, para aumentar la calidad de la gestión de cobranzas y considerar mejoras continuas dentro del área.

### **Revisión Sistemática y Tesis Internacionales**

Para (Morales Fernandez, 2013, pág. 26) en su revisión sistemática Factores determinantes de liquidez en el mercado de deuda soberana: revisión de la literatura, concluye que:

La adecuada elección de la variante determinante de liquidez es una parte importante en las investigaciones que intentan poner de manifiesto el problema de la iliquidez, lo que el autor quiere decir es que se puede influir y dirigir los resultados de estas en una u otra dirección.

Según (Masabanda Parra, 2014, pág. 85) en su tesis La gestión administrativa-financiera y la liquidez en Automotores Pérez del Cantón Ambato, llego a las siguientes conclusiones:

Para el análisis dentro de la empresa Automotores Pérez, el autor señala que la Gestión administrativa-financiera carece de herramientas que le permitan controlar y medir el desempeño de cada uno de los empleados causando pérdida de mucha importancia en los mismos.

Asimismo, el autor expresa que, no existen políticas y procedimientos establecidos de manera formal, sino que se han asignado las actividades dependiendo de los requerimientos diarios de la empresa, lo que crea una incertidumbre en el cumplimiento de las obligaciones asignadas a cada elemento humano que integra la empresa.

Finalmente, el tesista menciona que las actividades realizadas por parte de los empleados no son monitoreadas después de haberlas cumplido, para lograr detectar errores y cuellos de botella en los procesos y tomar decisiones acertadas por parte de la gerencia.

(Tiban Rodríguez, 2017, pág. 69) en su tesis El control de inventarios y la liquidez de la Empresa Improfreico S.A. de la Ciudad de Ambato, menciona que:

El primer objetivo que propuso sobre el “Analizar las políticas y procedimientos del control de inventarios, para la identificación de los puntos críticos”, corroboró que el personal de la empresa no conoce las políticas y los procedimientos adecuados que deben aplicar al momento de desarrollar su trabajo, demostrando que existe descuido por parte de Gerencia.

El autor además señala que, luego de calcular y analizar los niveles de liquidez muestran que la misma es representativa en el periodo de estudio, pero en sí la empresa no cuenta con dinero disponible para cubrir las obligaciones al momento que se requiera, determinando que ese dinero se encuentra en cuentas por cobrar e inventarios por el descuido del área de las ventas y el personal administrativo.

De acuerdo con (Chicaiza Cunalata, 2015, pág. 78) en su trabajo de tesis titulada Riesgo de liquidez y el proceso de atención de los pensionistas del IESS en la clínica de especialidades médicas Tungurahua S.A., quien llegó a las siguientes conclusiones:

La Clínica de Especialidades Médicas Tungurahua S.A. cuenta con una limitada liquidez, la cual está sujeta a una disminución del activo corriente especialmente del disponible por el retraso del pago por parte del IESS y el aumento de pacientes provenientes de esta institución pública, además el autor señala que las cuentas por cobrar no han logrado cubrir con el plazo determinado, por lo que afirma que una causa es por los trámites burocráticos del IESS, de igual manera el tesista determina que la demora de la preparación de los documentos son necesarios para fundamentar el servicio médico prestado por parte de la clínica, que permite la rapidez en el cobro, asimismo el autor recalca que haciendo un análisis comparativo la

clínica Tungurahua para cubrir sus deudas posee por cada dólar 88 centavos limitándole con 12 centavos para cubrir a la par sus deudas. Chicaiza Cunalata explica que todo se debe a que la mayor parte del efectivo se encuentra en inventarios, tomando en cuenta que esto no es el 100 % de la liquidez que la clínica mantiene, pero el 20% de la liquidez corresponde a los pacientes del IESS a pesar de esto hay que reiterar la importancia de este 20% debido al retraso del pago a los proveedores especialmente de insumos médicos como son el pago por concepto de prótesis.

Para terminar el autor agregó que el riesgo de liquidez está sujeto a la disminución de los activos corrientes especialmente del disponible, en efecto la clínica Tungurahua no cuenta con el efectivo necesario para cubrir eficientemente sus cuentas a corto plazo por cada dólar que la empresa debe cuneta con 88 centavos faltándole 12 centavos para cubrir en su totalidad esto aumenta el riesgo de liquidez de la clínica.

## **Bases Teóricas**

### **Políticas de Cobranzas**

Dentro de los procesos que se realizan en una empresa podemos diferir el ciclo de ventas y cobranzas, que incluye desde la receptación de un pedido en la empresa hasta la cobranza de este, pasando por la entrega de mercadería, la facturación y la generación de cuentas por cobrar entre otras actividades relacionadas. Además, la empresa debe asegurar un flujo de dinero adecuado, mediante sus políticas de ventas y de créditos y cobranzas. (Gherssi, 2018)

### **Estrategias de cobranza**

Para determinar las estrategias de cobranza es fundamental segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas, por ejemplo: antigüedad, monto, producto, perfil del cliente o la deuda, para así determinar las estrategias que son adecuadas para el segmento de los clientes que tiene problemas similares. (Morales Castro, 2014)

## **Fases de cobranza**

Las fases de las cobranzas son:

1. **Prevención:** son las acciones encaminadas para evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuyendo el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar.
2. **Cobranza:** son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora donde la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente.
3. **Recuperación:** acciones enfocadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, en este caso la empresa no desea continuar con la relación de negocio con el cliente.
4. **Extinción:** son las acciones encaminadas a registrar cantablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes. (Morales Castro, 2014)

## **Liquidez**

Los Estados Financieros son los informes que dan a conocer los detalles de una empresa al mercado y a su vez les permite a sus directivos demostrar el nivel de prácticas, conocimientos, y capacidades en los procesos de gerenciamiento y de toma de decisiones. Como parte fundamental de la situación financiera se encuentra la liquidez, que es tan importante para la empresa como lo es la sábila para las plantas.

Es así como la liquidez para cualquier tipo de empresa se convierte en una parte integral muy importante de su capacidad estratégica para adquirir y/o desarrollar habilidades y competencias claves que le permitirán crear y ofrecer productos y servicios diferenciados frente a los de su competencia.

Cuando nos referimos al manejo adecuado de la liquidez de la empresa, y por ende, a su capacidad de solvencia, estamos hablando del manejo del capital de trabajo que

metodológicamente se calcula tomando el activo corriente (activos líquidos) y restándole el pasivo corriente (recursos exigibles a corto plazo), y que permite hallar la porción de recursos disponibles que quedan después de pagar la totalidad de las deudas de corto plazo. (Empresarial, 2012)

La teoría del dinero necesariamente presupone la existencia de una teoría de liquidez de los bienes. Si logramos aprehender esto podremos entender como la suprema liquidez del dinero es solo un caso especial –que únicamente presenta una diferencia de matriz- de un fenómeno genérico de la vida económica, es decir, la diferencia en la liquidez de las mercancías en general. (Menger, 2002).

Tradicionalmente se considera a la liquidez como la facilidad con la cual puede disponerse de los activos y convertirse en efectivo, sin incurrir en pérdidas significativas de valor. La evaluación de la capacidad de las empresas para cumplir con sus compromisos financieros en el horizonte temporal ha conducido a diferenciar entre la liquidez o solvencia a corto plazo y el apalancamiento o solvencia de largo plazo. (Rodríguez Nana & Venegas Martínez, 2012).

### **Justificación de la investigación**

En el Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C se identificó visibles problemas económicos, generados principalmente por la falta de liquidez evadiendo poder cumplir con todas sus obligaciones ya sea de corto o largo plazo.

Ante ello, se planteó establecer políticas de cobranzas que conlleven a disminuir las cuentas por cobrar y recobrar las carteras vencidas.

El presente trabajo de investigación tendrá como objetivo principal la relación que debe existir entre la política de cobranza y la liquidez, obtenidos por el análisis de los estados

financieros, las encuestas y la guía de observación realizadas al Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C. .,

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera la Política de Cobranza incide en la liquidez en la empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos**

1. ¿De qué manera las normas de la Política de Cobranza inciden en la liquidez en la empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018?
2. ¿De qué manera los procesos de la Política de Cobranza inciden en la liquidez en la empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Evaluar de qué manera la Política de Cobranza incide en la liquidez en la empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Demostrar de qué manera las normas de la Política de Cobranza incide en la liquidez en la empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018.
2. Determinar de qué manera los procesos de la Política de Cobranza incide en la liquidez en la empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

La Política de Cobranza y su incidencia en la liquidez en la empresa de Sanidad,  
Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018.

### **1.4.2. Hipótesis específicas**

1. Las normas de la Política de Cobranza inciden en la liquidez en la empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018.
2. Los procesos de la Política de Cobranza inciden en la liquidez en la empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

De acuerdo a los autores (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 4) “La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema”.

El propósito que persigue este trabajo de investigación es de “Investigación Aplicada”, ya que tiene como objetivo buscar una solución al problema detectado.

#### 2.1.1. Enfoque

De acuerdo con los autores (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 4) “El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis”.

Conforme a lo expuesto, el presente trabajo de investigación aplica un enfoque cuantitativo.

#### 2.1.2. Alcance

Para los autores (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 92) “Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera

independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas”.

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 93) “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables”.

Por consiguiente, la presente investigación es descriptiva y correlacional.

### **2.1.3. Diseño**

De acuerdo con (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 152) “En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.”

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2013, pág. 151) “Los diseños de **investigación transeccional** o **transversal** recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

El diseño del trabajo de investigación es de tipo no experimental de corte transversal.

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

### **2.2.1. Población**

Para (Lerma González, 2009, pág. 72) “La población es el conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan una característica determinada o que corresponden a una misma definición y a cuyos elementos se les estudiarán sus características

y relaciones. Es definida por el investigador y puede estar integrada por personas o por unidades diferentes a personas: viviendas, ventanas, tornillos, pacientes de pediatría, computadores, historias clínicas, entre otros”.

La población para el presente trabajo de investigación está conformada por 5 ejecutivos del Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C.

### 2.2.2. Tamaño de la muestra

Según, (Lerma González, 2009, pág. 73) “La muestra es un subconjunto de la población. A partir de los datos de las variables obtenidos de ella (estadísticos), se calculan los valores estimados de esas mismas variables para la población”.

En el presente trabajo de investigación se empleará la muestra censal, la cual está conformada por la misma cantidad de ejecutivos que la población del Instituto de Salud Cardiovascular. Según (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2013) la muestra censal debe incluir en todos los caso a las personas, animales, plantas, etc., de la población, para evitar que las personas consideradas en la población piensen que su opinión es excluida. Asimismo, considerar que toda la población tiene conocimiento sobre políticas contables y la elaboración de los Estados Financieros para la correcta evaluación de la encuesta.

**Tabla 1**

*Relación de los ejecutivos que se Tomará como Muestra.*

N°	Área de trabajo	Cantidad de personal
1	Gerente General	1
2	Gerente Financiero	1
3	Gerente Comercial	1
4	Gerente Administrativo	1
5	Contador	1

Fuente: Muestra de la investigación

Autor: Elaboración Propia

### 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección

#### Técnicas:

Para el presente trabajo de investigación uso, las siguientes técnicas:

- **Cuestionarios:** Según (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2013, pág. 217). Tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis. Comentaremos primero sobre las preguntas y luego sobre las características deseables de este tipo de instrumento, así como los contextos en los cuales se pueden administrar los cuestionarios.
- **Observación:** Según el autor (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2013). Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías. Útil, por ejemplo, para analizar conflictos familiares, eventos masivos (como la violencia en los estadios de fútbol), la aceptación-rechazo de un producto en un supermercado, el comportamiento de personas con capacidades mentales distintas, etc.
- **Análisis documental:** Según (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2013, pág. 261). Esta técnica implica la revisión de documentos, registros públicos y archivos físicos o electrónicos.

Se utiliza esta técnica para analizar los estados financieros del año 2017 al 2018 que fue brindada por la empresa

### **Instrumentos:**

Los instrumentos de recolección y análisis de datos que se usara en el presente trabajo de investigación serán:

- **Encuesta:** (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2013, pág. 158)  
“Las encuestas de opinión son consideradas por diversos autores como un diseño y estamos de acuerdo en considerarlas así. En nuestra clasificación serían investigaciones no experimentales transversales o transeccionales descriptivas o correlacionales-causales, ya que a veces tienen los propósitos de unos u otros diseños y a veces de ambos. Generalmente utilizan cuestionarios que se aplican en diferentes contextos (aplicados en entrevistas “cara a cara”, mediante correo electrónico o postal, en grupo)”.
- **Guía de observación:** Según (Diaz Bazo, Suárez Díaz, & Flores Flores, 2016). Es el diseño que puede ser seleccionado entre otros ya aplicados en estudios previos o puede ser expresamente para la investigación que se piensa realizar.
- **Lista de cotejo:** Según (Romo Martínez, 2015). Una lista de cotejo es un instrumento de verificación útil para la evaluación a través de la observación (en este caso la lectura de un documento). En ella se enlistan las características, aspectos, cualidades, etcétera, acerca de las cuales interesa determinar presencia (y ausencia). El objetivo del presente trabajo es aportar, mediante una lista de cotejo, una herramienta objetiva para facilitar la comprensión y el análisis de publicaciones médicas.

### **2.4. Procedimiento**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se realizaron las siguientes acciones:

- Formular el título del trabajo de investigación.

- Buscar información relacionada (solución/problema) entre la variable dependiente e independiente, justificando con las citas a emplear.
- Formular el problema general y los específicos.
- Plantear el objetivo general y los objetivos específicos de la presente tesis.
- Expresar la hipótesis general y específica.
- Establecer en base al tipo de investigación el enfoque, alcance y diseño.
- Determinar la cantidad de la población y muestra que se empleara en la investigación.
- Exponer las técnicas e instrumentos de recolección de datos para el desarrollo de la investigación, con la elaboración de cuestionarios y guías de entrevistas a las personas colaboradoras.
- Desarrollar los resultados obtenidos de la información recopilada de la empresa.
- Formular las conclusiones y conclusiones de la presente investigación.
- Finalmente anexar información complementaria de la investigación.

### **Aspectos éticos**

El presente trabajo de investigación se efectuará bajo la posesión intelectual de los autores consultados, con el propósito de fundar la relación que existe entre las dos variables “Política de Cobranza y su Incidencia en la Liquidez en la Empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018”.

Las fuentes bibliográficas consideradas para el desarrollo de este trabajo de investigación resguardan y sustentan el análisis de la información brindada, ya que permiten conocer el contexto real de cada variable, objeto de estudio, respetando de esta manera la autenticidad de diversos autores. Igualmente, se aplicó las normas APA para las citas y referencias.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

#### 3.1. Organización

##### Constitución de la Sociedad Anónima Cerrada

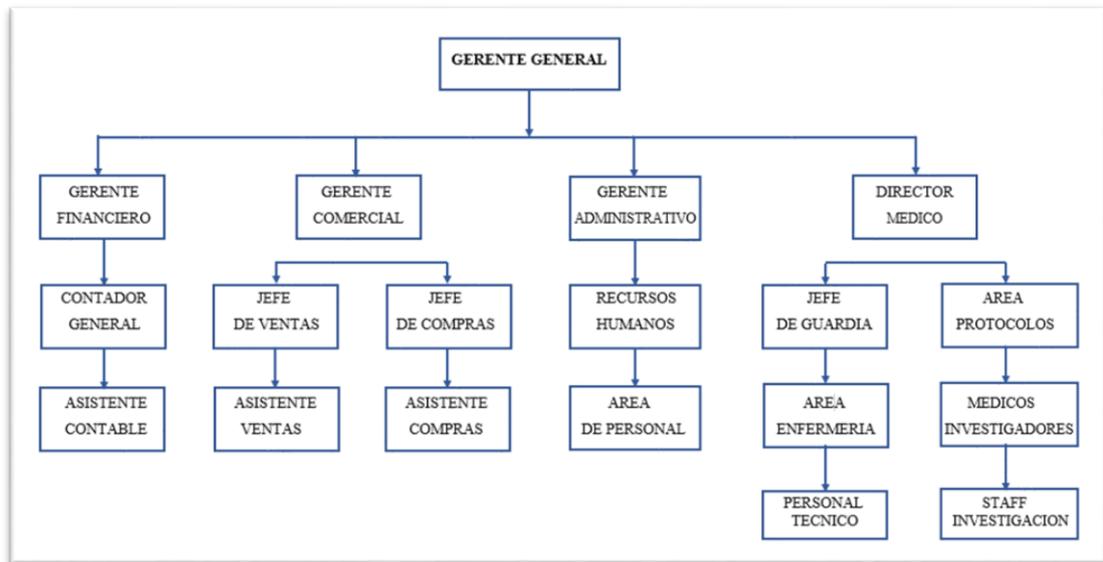
Es una sociedad de capitales, en la que el capital social se encuentra representado por acciones. Según los datos obtenidos de SUNAT. Esta entidad inicio sus actividades en el año 2007.

Resultado de la Búsqueda	
<b>Numero de RUC:</b>	20516522071 - INSTITUTO DE SALUD CARDIOVASCULAR SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ISCARDIO S.A.C.
<b>Tipo Contribuyente:</b>	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
<b>Nombre Comercial:</b>	-
<b>Fecha de Inscripción:</b>	18/07/2007
<b>Fecha de Inicio de Actividades:</b>	18/07/2007
<b>Estado del Contribuyente:</b>	
<b>Condición del Contribuyente:</b>	
<b>Dirección del Domicilio Fiscal:</b>	AV. GUARDIA CHALACA NRO. 2155 INT. 2159 URB. SAN ANTONIO PROV. CONST. DEL CALLAO - PROV. CONST. DEL CALLAO - BELLAVISTA
<b>Sistema de Emisión de Comprobante:</b>	MANUAL
<b>Actividad de Comercio Exterior:</b>	SIN ACTIVIDAD
<b>Actividad(es) Económica(s):</b>	8620 - ACTIVIDADES DE MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS
<b>Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F.806 u 816):</b>	FACTURA
<b>Sistema de Emisión Electrónica:</b>	FACTURA PORTAL DESDE 16/11/2015
<b>Afiliado al PLE desde:</b>	-
<b>Padrones :</b>	Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 0230050174311) a partir del 01/02/2017

Figura1: Consulta de RUC

Fuente: SUNAT

### 3.2. Organigrama de la Empresa



**Figura2:** *Organigrama de la Empresa*

Fuente: Elaboración propia

### 3.3. Análisis e interpretación de resultados

Continuando con la secuencia del presente trabajo de investigación se analizará e interpretará el resultado, según los objetivos expuestos en la introducción, para ello, se pretende utilizar las técnicas e instrumentos de información, a través de la encuesta, guía de observación y lista de recojo. El INSTITUTO DE SALUD CARDIOVASCULAR S.A.C, brindó la documentación necesaria para la interpretación del problema, así como los Estados Financieros del año 2017 y 2018, obteniendo una comparación que mostró la realidad con la que influye las cuentas por cobrar sobre la liquidez de la empresa, los cuales intervienen directamente en las políticas de cobranza, obteniendo los ratios necesarios relacionados al tema.

Las encuestas se ejecutaran de manera escrita a través de un interrogatorio que evidenciará la forma en que la norma de política de cobranza y su cumplimiento, no se ciñen dentro de la organización.

Finalmente, la aplicación de las guías de observación, nos ayudaran a confirmar si los procesos de las políticas de cobranza inciden en la liquidez, para lo cual se adjuntará los documentos necesarios. Esta actividad nos permitirá tener un análisis más completo y detallado de las vías de comunicación del área de trabajo.

### **3.3.1. OBJETIVO GENERAL: Evaluar de qué manera la Política de Cobranza incide en la liquidez en la empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018**

Esté objetivo general se obtendrá después de analizar la Política de Cobranza, del Instituto de salud Cardiovascular, el cual no se cumple en su totalidad, ocasionando el aumento de la morosidad, como se demuestra con el Análisis de los Estados Financieros y ratios, que a continuación se realizará.

#### **Análisis Vertical y Horizontal de los Estados Financieros, y ratios.**

Con el análisis de los estados financieros lograremos evaluar de qué manera las políticas de cobranza inciden en la liquidez, utilizando un cuadro comparativo del año 2017 al 2018. Cabe señalar, que en el año 2017 la empresa contaba con un manual de política de cobranza en desuso y desactualizado, mientras que en el año 2018 se logró implementar y actualizar, resultando influenciar a la liquidez. Asimismo, en con relación a las ratios se establecen indicativos de liquidez y capital de trabajo.

**Tabla2**

Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera al 31 de Diciembre de 2017 - 2018.

<b>INSTITUTO DE SALUD CARDIOVASCULAR S.A.C.</b>				
<b>ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>				
<b>CUADRO COMPARATIVO PERIODO 2017 - 2018</b>				
<b>(Expresado en Nuevos Soles)</b>				
	<b>Con Políticas de Cobranza</b>		<b>Sin Políticas de Cobranza</b>	
	<b>2018</b>	<b>%</b>	<b>2017</b>	<b>%</b>
<b>Activo</b>				
<b>Activo Corriente</b>				
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	54,236.47	<b>28.2%</b>	21,354.00	<b>11.2%</b>
Cuentas por Cobrar Comerciales	40,281.00	<b>20.9%</b>	53,715.00	<b>28.3%</b>
Cuentas por cobrar a acc, soc	2,451.00	<b>1.3%</b>	614.00	<b>0.3%</b>
Serv y otros Contrat. Pant	1,408.00	<b>0.7%</b>	3,265.00	<b>1.7%</b>
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>98,376.47</b>	<b>51.1%</b>	<b>78,948.00</b>	<b>41.5%</b>
<b>Activo No Corriente</b>				
Inmueble, Maquinaria y Equipo (Neto)	94,157.00	<b>48.9%</b>	111,187.64	<b>58.5%</b>
<b>Total Activo No Corriente</b>	<b>94,157.00</b>	<b>48.9%</b>	<b>111,187.64</b>	<b>58.5%</b>
<b>Total Activo</b>	<b>192,533.47</b>	<b>100.0%</b>	<b>190,135.64</b>	<b>100.0%</b>
<b>Pasivo</b>				
<b>Pasivo Corriente</b>				
Tributos por pagar	10,789.00	<b>5.6%</b>	17,349.23	<b>9.1%</b>
Remuneraciones y particip por pagar	4,567.00	<b>2.4%</b>	11,022.00	<b>5.8%</b>
Cuentas por Pagar Comerciales Terceros	6,124.00	<b>3.2%</b>	14,871.34	<b>7.8%</b>
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>21,480.00</b>	<b>11.2%</b>	<b>43,242.57</b>	<b>22.7%</b>
<b>Patrimonio Neto</b>				
Capital	169,994.14	<b>88.3%</b>	169,994.14	<b>89.4%</b>
Resultados Acumulados	24,160.40	<b>12.5%</b>	11,276.93	<b>5.9%</b>
Resultados acumulados negativo	-23,101.07	<b>-12.0%</b>	-34,378.00	<b>-18.1%</b>
<b>Total Patrimonio Neto</b>	<b>171,053.47</b>	<b>88.8%</b>	<b>146,893.07</b>	<b>77.3%</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio Neto</b>	<b>192,533.47</b>	<b>100.0%</b>	<b>190,135.64</b>	<b>100.0%</b>

*Elaboración propia*

Como se puede observar en el análisis vertical, la cuenta efectivo y equivalente de efectivo ha sufrido un incremento dentro de los años 2017 a 2018, donde a esta última, se llevó a cabo la aplicación de las políticas de cobranza, brindando un aumento progresivo. Asimismo, las cuentas por cobrar comerciales lograron una reducción del 28.3% al 20.9%, optimizando el total de activos en relación con los pasivos.

**Tabla3**
*Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera al 31 de Diciembre de 2017*

- 2018.

<b>ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>				
<b>CUADRO COMPARATIVO PERIODO 2017 - 2018</b>				
<b>(Expresado en Nuevos Soles)</b>				
	<b>Con Políticas de Cobranza 2018</b>	<b>Sin Políticas de Cobranza 2017</b>	<b>Variación absoluta</b>	<b>Variación relativa %</b>
<b>Activo</b>				
<b>Activo Corriente</b>				
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	54,236.47	21,354.00	32,882.47	154%
Cuentas por Cobrar Comerciales	40,281.00	53,715.00	-13,434.00	-25%
Cuentas por cobrar a acc, soc	2,451.00	614.00	1,837.00	299%
Serv y otros Contrat. P ant	1,408.00	3,265.00	-1,857.00	-57%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>98,376.47</b>	<b>78,948.00</b>	19,428.47	25%
<b>Activo No Corriente</b>				
Inmueble, Maquinaria y Equipo (Neto)	94,157.00	111,187.64	-17,030.64	-15%
<b>Total Activo No Corriente</b>	<b>94,157.00</b>	<b>111,187.64</b>	-17,030.64	-15%
<b>Total Activo</b>	<b>192,533.47</b>	<b>190,135.64</b>	<b>2,397.83</b>	1%
<b>Pasivo</b>				
<b>Pasivo Corriente</b>				
Tributos por pagar	10,789.00	17,349.23	-6,560.23	-38%
Remuneraciones y particip por pagar	4,567.00	11,022.00	-6,455.00	-59%
Cuentas por Pagar Comerciales Terceros	6,124.00	14,871.34	-8,747.34	-59%
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>21,480.00</b>	<b>43,242.57</b>	-21,762.57	-50%
<b>Patrimonio Neto</b>				
Capital	169,994.14	169,994.14	0.00	0%
Resultados Acumulados	24,160.40	11,276.93	12,883.47	114%
Resultados acumulados negativo	-23,101.07	-34,378.00	11,276.93	-33%
<b>Total Patrimonio Neto</b>	<b>171,053.47</b>	<b>146,893.07</b>	24,160.40	16%
<b>Total Pasivo y Patrimonio Neto</b>	<b>192,533.47</b>	<b>190,135.64</b>	2,397.83	1%

*Elaboración propia*

Como se puede observar en el análisis vertical del respectivo estado se logró aumentar en un 154% los ingresos en los periodos del 2017 al 2018. Asimismo la reducción de un 25 % de las cuentas por cobrar comerciales, que significa la buena práctica de la aplicación de políticas de cobranza, al convertir rápidamente en liquidez.

#### Tabla4

*Análisis Vertical del Estado de Resultados al 31 de Diciembre de 2017 2018.*

INSTITUTO DE SALUD CARDIOVASCULAR S.A.C. ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADO CUADRO COMPARATIVO PERIODO 2017 - 2018 (Expresado en Nuevos Soles)				
	Con Políticas de		Sin Políticas de	
	2018	%	2017	%
Ventas - Servicios	286,492.00	100%	241,943.00	100%
Costo de Ventas (Costo de servicio)	-53,885.93	-19%	-48,153.00	-20%
Resultado Bruto	232,606.07	81%	193,790.00	80%
Gasto de Ventas	-16,172.00	-6%	-13,149.00	-5%
Gasto de Administración	-182,164.00	-64%	-164,758.00	-68%
Resultado antes de impuesto	34,270.07	12%	15,883.00	7%
Impuesto a la Renta	10,109.67	4%	4,606.07	2%
<b>Utilidad Neta</b>	24,160.40	8%	11,276.93	5%

*Elaboración Propia*

Como se puede apreciar en la comparación de los periodos 2017 al 2018, que las cuentas no generaron cambios muy drásticos, ya que las políticas van a notarse de forma progresiva, a pesar de ello, podemos destacar el leve aumento generado por las ventas, juntamente con los costos de ventas. Además, se puede incidir en el incremento de la utilidad neta en relación a sus ventas.

**Tabla5**

*Análisis Horizontal del Estado de Resultados al 31 de Diciembre de 2017 - 2018.*

INSTITUTO DE SALUD CARDIOVASCULAR S.A.C. ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADO CUADRO COMPARATIVO PERIODO 2017 - 2018 (Expresado en Nuevos Soles)				
	Con Políticas de Cobranza 2018	Sin Políticas de Cobranza 2017	Variación absoluta	Variación relativa %
Ventas - Servicios	286,492.00	241,943.00	44,549.00	18%
Costo de Ventas (Costo de servicios)	-53,885.93	-48,153.00	-5,732.93	12%
Resultado Bruto	232,606.07	193,790.00	38,816.07	20%
Gasto de Ventas	-16,172.00	-13,149.00	-3,023.00	23%
Gasto de Administración	-182,164.00	-164,758.00	-17,406.00	11%
Resultado antes de impuesto	34,270.07	15,883.00	18,387.07	116%
Impuesto a la Renta	10,109.67	4,606.07	5,503.60	119%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>24,160.40</b>	<b>11,276.93</b>	<b>12,883.47</b>	<b>114%</b>

*Elaboración Propia*

El análisis permite apreciar que las ventas lograron un aumento del 18%, apreciando del mismo modo el costo de ventas que se logró un aumento de 12%, cabe mencionar que el aumento significativo de la utilidad neta es de 114%, ya que, el resultado bruto también generó un crecimiento.

Es preciso señalar, que la aplicación de las políticas de cobranza resulta beneficiosas para la empresa en marcha.

**Tabla6**

*Análisis de los Ratios de Liquidez.*

RATIOS DE LIQUIDEZ					
DESCRIPCION	FORMULA	EJERCICIO		VARACION	
		2017	2018		
<b>LIQUIDEZ GENERAL</b>	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	1.83	4.58	2.75	150.27%
<b>LIQUIDEZ DEFENSIVA</b>	$\frac{\text{Caja y bancos}}{\text{Pasivo corriente}}$	0.49	2.52	2.03	414.00 %

### **Análisis e interpretación**

**Liquidez corriente:** significa que por cada S/1 de deuda de corto plazo se tiene S/ 4.58 para pagar en el año 2018 mientras que se tiene S/ 1.83 para pagarlo en el año 2017. Esta mejora en la liquidez se debió a las mejoras en las políticas de cobranzas lo cual permite tener mayores ingresos en la cuenta caja y bancos.

**Prueba Acida:** Como la empresa no presenta inventarios el resultado es el mismo que la liquidez corriente.

**Liquidez defensiva:** En el año 2018, por cada S/1 de pasivo a corto plazo se paga con S/ 2.52 de la cuenta caja y bancos lo cual indica un nivel de liquidez alto. Mientras que en el año 2017 solo se tiene S/ 0.49 para pagar S/ 1 de deuda lo que era insuficiente para cumplir con las obligaciones a corto plazo.

### **Tabla7**

#### *Análisis del Capital de Trabajo*

<b>CAPITAL DE TRABAJO NETO</b>					
DESCRIPCION	FORMULA	EJERCICIO		VARACION	
		2017	2018		
<b>CAPITAL DE TRABAJO NETO</b>	ACT. CORRTE – PASIV. CORRTE	35705	76896	41191	115%

**Capital de Trabajo Neto:** Este ratio determina la capacidad que tiene la empresa para responder a las obligaciones en corto plazo, es decir, cuanto le quedaría después de haber pagado todas sus deudas. En este caso, los activos corrientes satisfacen a los pasivos corrientes, ya que muestra un superávit.

**Tabla8**

*Análisis de los Ratios de Gestión*

RATIOS DE GESTION					
DESCRIPCION	FORMULA	EJERCICIO		VARACION	
		2017	2018		
<b>PERIODO PROMEDIO DE COBRANZAS</b>	$\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Ventas anuales al crédito}}$	82 días	61 días	-21	-25%
<b>ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR</b>	$\frac{\text{Ventas anuales al crédito}}{\text{Ctas por cobrar proveedores}}$	4.37	6.90	2.53	57%

**Ratios de Gestión:** Dentro de los ratios de gestión se analizaron los siguientes:

**Periodo Promedio de cobranzas:** Este ratio nos muestra la cantidad de días promedio que se demora la empresa para cobrar las facturas. Para el año 2017, se obtuvo un promedio de 82 días para cobrar mientras que en el año 2018 fue de 61 días. Ello fue posible a la implementación de las políticas de cobranzas implementadas.

**Rotación cuentas por cobrar:** En el año 2017 se obtiene que la rotación por cuentas por cobrar es 4.37 veces al año, mientras que en el año 2018 se mejoró a 6.90 veces al año.

**3.3.2. OBJETIVO ESPECIFICO 1: Demostrar de qué manera las normas de la Política de Cobranza incide en la liquidez en la empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018**

**Encuestas**

En esta sección se desarrollará toda la información sostenida en base a la técnica de Cuestionario-Encuestas, realizada al personal ligado al conjunto de la población, los cuales mostraron interés y fueron solventes en sus respuestas, ya que se les explico los motivos de dicha encuesta, a continuación, los resultados:

**1. ¿Conoce Ud., las responsabilidades y funciones que competen a su puesto de trabajo y las cumple correctamente?**

**Tabla9**

*Tabulación de la encuesta, pregunta N° 1.*

Respuestas	Muestra	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

*Fuente: Encuesta*

*Elaborado por: Los Autores*

Según los datos obtenidos de la pregunta, la muestra ofrece como respuesta a: Si conocen las responsabilidades y funciones que competen a su puesto de trabajo y las cumple correctamente, resultando: Si 80%, No 20%.

Al respecto, el Gerente Comercial refiere no darse abasto para cumplir al 100% sus responsabilidades debido a que los asistentes no conocen, ni cumplen las normas de la política de cobranza.

**2. ¿Conoce Ud. las normas de la política de cobranza establecida en su empresa?**

**Tabla10**

*Tabulación de la encuesta, pregunta N° 2.*

Respuestas	Muestra	Porcentaje
SI	<b>2</b>	<b>40%</b>
NO	<b>3</b>	<b>60%</b>
TOTAL	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta*

*Elaborado por: Los Autores*

Según las respuestas obtenidas, se corrobora que la muestra señala, en la pregunta sobre: Si conocen las normas de la política de cobranza establecida en su empresa.

A lo que respondieron: Si 40%, No 60%.

Al respecto, la gerencia comercial y financiera refiere no conocer en su totalidad las normas de política de cobranza que maneja la empresa, ya que al no estar actualizada de acuerdo a las operaciones financieras, han optado por discontinuarlas y trabajar bajo su propio criterio según el panorama.

Asimismo, la gerencia administrativa indica que no hay un trabajo a fondo sobre la evaluación del cumplimiento de procesos y funciones del personal sobre las normas de la política de cobranza.

**3. ¿Sabe Ud. si se cumple con aplicar la norma de descuento de pronto pago para los clientes que cancelen antes de la fecha de vencimiento?**

**Tabla11**

*Tabulación de la encuesta, pregunta N° 3.*

Respuestas	Muestra	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

*Fuente: Encuesta*

*Elaborado por: Los Autores*

Según los datos obtenidos por la pregunta realizada a la muestra sobre: Si cumple con aplicar el descuento por pronto pago. A lo que respondieron: Si 80 %, No 20%.

**4. ¿Considera que el Área de Cobranza enfrenta problemas de Política de Cobro?**

**Tabla12**

*Tabulación de la encuesta, pregunta N° 4.*

Respuestas	Muestra	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

*Fuente: Encuesta*

*Elaborado por: Los Autores*

Según la respuesta obtenida por la muestra a la pregunta sobre: Si considera que el Área de Cobranza enfrenta problemas de Política de Cobro. A lo que respondieron: Si 80%, No 20%.

Al respecto, la mayoría afirma que si existen problemas de cobranza en la empresa, puesto que la cartera de cuentas por cobrar ha aumentado y este va acompañado de un déficit de liquidez.

**5. ¿Sabe con qué frecuencia se actualiza la cartera de cuentas por cobrar establecidos por la política de cobranza?**

**Tabla13**

*Tabulación de la encuesta, pregunta N° 5.*

Respuestas	Muestra	Porcentaje
SIEMPRE	1	20%
A VECES	3	60%
NUNCA	1	20%
TOTAL	5	100%

*Fuente: Encuesta*

*Elaborado por: Los Autores*

Según los datos obtenidos de la muestra sobre la pregunta: Si sabe con qué frecuencia se actualiza la cartera de cuentas por cobrar establecidos por la política de cobranza. A lo que respondieron: Siempre 20%, A veces 60% y Nunca 20%.

Con relación a la encuesta se evidencia que no hay una constante actualización de la cartera de cuentas por cobrar, lo cual genera un desorden y desconocimiento de

la deuda total que tienen los clientes hacia la empresa. Asimismo, al no manejar una base de datos actualizada, no se puede clasificar a los clientes de acuerdo a su comportamiento. Este aprecia en la guía a de observación.

**6. ¿Tiene conocimiento que la norma de política de cobranza se encuentra desactualizada?**

**Tabla14**

*Tabulación de la encuesta, pregunta N° 6.*

Respuestas	Muestra	Porcentaje
SI	<b>3</b>	<b>60%</b>
NO	<b>2</b>	<b>40%</b>
TOTAL	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta*

*Elaborado por: Los Autores*

Según los datos obtenidos por las personas de la muestra nos señalan en la pregunta sobre: Si tienen conocimiento que la norma de política de cobranza se encuentra actualizada. A lo que respondieron: Si 60%, No 40%.

**7. ¿Existe una capacitación continua para el personal sobre las normas de política de cobranza?**

**Tabla15**

*Tabulación de la encuesta, pregunta N° 7.*

Respuestas	Trabajadores	Porcentaje
SI	<b>2</b>	<b>40%</b>
NO	<b>3</b>	<b>60%</b>
TOTAL	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta*

*Elaborado por: Los Autores*

Según los datos obtenidos por la muestra, a la pregunta sobre: Si existe una capacitación continua para el personal sobre la política de cobranza. A lo que respondieron: Si 40%, No 60%.

En lo que concierne a la capacitación del personal sobre las normas de política de cobranza, el 40% de la muestra indica que si se realiza, sin embargo solo se efectúan reuniones informales para solucionar problemas que se presentan en el día, más no existe una programación de capacitaciones sobre políticas de cobranza para el personal correspondiente.

- 8. ¿Conoce Ud. si se está cumpliendo con aplicar la mora correspondiente por el pago después de la fecha de vencimiento?**

**Tabla16**

*Tabulación de la encuesta, pregunta N° 8.*

Respuestas	Muestra	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

*Fuente: Encuesta*

*Elaborado por: Los Autores*

Según los datos obtenidos en la encuesta aplicada a la muestra indican, en la pregunta sobre: Si conoce Ud. si se está cumpliendo con aplicar la mora correspondiente por el pago después de la fecha de vencimiento. A lo que respondieron: Si 60%, No 40%.

**9. ¿Sabe Ud. si se cumple oportunamente con realizar los recordatorios de pago a los clientes?**

**Tabla17**

*Tabulación de la encuesta, pregunta N° 9.*

Respuestas	Muestra	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

*Fuente: Encuesta*

*Elaborado por: Los Autores*

De acuerdo a la recopilación de datos de la encuesta realizada a nuestra muestra, señalan en la pregunta sobre: Sabe Ud. si se cumple oportunamente con realizar los recordatorios de pago a los clientes. A lo que respondieron: Si 80%, No 20%.

Cabe indicar, que la respuesta brindada por la muestra no se ajusta a la realidad, ya que, según los documentos brindados por la empresa, no se ha realizado a tiempo el envío de correos recordatorios sobre los cobros pendientes a los clientes morosos, lo cual demuestra el desconocimiento de las autoridades de dicha diligencia.

### **3.3.3. OBJETIVO ESPECIFICO 2: Determinar de qué manera los procesos de la Política de Cobranza incide en la liquidez en la empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018**

#### **Guía de Observación**

Se realizó una visita al Área de cobranza donde se recopiló información y se llegó a las siguientes conclusiones:

- ✓ El área de cobranzas está constituida por un (01) jefe y dos (02) asistentes, los cuales no mantienen una comunicación fluida ya que, la autoridad solo ordena y no escucha al personal, es por ello que presentan falta de compromiso y desinterés para realizar el trabajo.
- ✓ Con referencia a la actualización de la cartera de cuentas por cobrar, se visualizó que no cumplen con dicha actividad, por lo cual el personal a cargo no posee una relación donde se detalle las características de los cobros pendientes.

- ✓ En relación a los recordatorios de pago se evidenció que no hay un seguimiento oportuno al cliente para el retorno del capital, corroborándose que no se comunica a tiempo mediante correos electrónicos, llamadas telefónicas y de ser necesario cartas notariales exigiendo el pronto pago.
- ✓ Se evidenció que en los archivos pasivos de la documentación relacionada a la cartera de cobros, no efectuó a algunos clientes la respectiva mora por haber realizado el pago después de la fecha de vencimiento, y al consultarle al personal manifestaron que se les había olvidado e inclusive que no sabían que tenían que realizar dicha acción.
- ✓ Sobre el porcentaje del descuento del pronto pago de la deuda pendiente para los clientes que realizaron el pago de manera voluntaria antes de la fecha de vencimiento, se evidenció en los documentos recientes que el personal de cobranza, no le practicó ninguna reducción.
- ✓ Finalmente, se evidencia que no se ha actualizado las políticas de cobranza presentando una obsoleta de años anteriores, lo cual refleja errores y desorden en el proceso de evaluación de clientes para el proceso y seguimientos de cobranza antes y después del vencimiento.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión de los Resultados

#### 4.1.1. Discusión de Hipótesis General

Política de Cobranza y su incidencia en la liquidez en la empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018.

Esta hipótesis es aceptada ya que los resultados de los Estados Financieros fueron favorables tras la implementación de las políticas de cobranzas, realizando las comparaciones de los periodos 2017 al 2018. (Tabla 2) pág. 38.

Estos resultados guardan relación con lo que sostienen (Acevedo Garcés, 2016) y (Ayala Chilón, 2017) quienes señalan que una buena gestión de Políticas de Cobranza inciden eficazmente en la liquidez, permitiéndoles cubrir sus obligaciones financieras.

Por otro lado, (Espinoza Castro & Zambrano Nieto, 2018), indican que la implementación de una estructura organizacional en el área de cobranzas y la ejecución de políticas inciden en la liquidez, además señalan que los diagramas de flujo y un manual de procedimientos interno juegan un papel muy significativo para que la empresa logre los objetivos planificados.

#### 4.1.2. Discusión de Hipótesis Específica 1

Las normas de la Política de Cobranza inciden en la liquidez en la empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018.

Esta hipótesis es aceptada, a través del análisis realizado mediante encuestas las cuales dieron resultados significativos, que relevaron el desconocimiento de las normas por parte de la población, por ende, dificultaba la obtención de liquidez. (Tabla 11) pág. 76.

Por lo tanto, el resultado guarda relación con lo que sostiene (Blas Paredes & Miranda Rodríguez, 2015), los cuales indican que la buena implementación de un diseño de política evita afectar la liquidez de una empresa.

Por otro lado (Vega Perez & Ushella Rodriguez, 2015) agregan que, si las normas de políticas de cobranza no son renovadas y actualizadas periódicamente de acuerdo al progreso de la empresa, es posible que causen un efecto negativo en la liquidez.

#### **4.1.3. Discusión de Hipótesis Específica 2**

Los procesos de la Política de Cobranza inciden en la liquidez en la empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018.

Esta hipótesis es aceptada por cuanto los resultados obtenidos bajo la guía de observación, los cuales revelaron el incumpliendo de las políticas de cobranza por parte de las autoridades. Pág. 52.

Estos resultados guardan relación con (Alvarado Castillo & Suyon Obando, 2015) y (Caballero Martínez, 2017), quienes indican que a través de un adecuado proceso de cobranza, se genera un incremento en la liquidez, permitiendo reducir las cuentas por pagar.

## 4.2 Conclusiones

- a) Se determina de la Política de Cobranza incide en la liquidez de la empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018. Por consiguiente, una adecuada ejecución y actualización permanente de la Política de Cobranzas según el desarrollo de la empresa, conllevará a incrementar la liquidez y cumplir con las obligaciones a corto plazo.
- b) En relación, a las normas de la Política de Cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018. Se deduce que la desactualización y la falta de cumplimiento de la Política de cobranzas que ejecuta la empresa ha afectado su liquidez y por ende su comportamiento crediticio con sus proveedores. Por ello, se implementarán algunos puntos importantes que faltan mencionar en la Política de cobranza que maneja actualmente la empresa con el fin de que se cumplan las fechas de pago con un seguimiento oportuno y por consecuencia reducir la cartera de las cuentas por cobrar lo cual permitirá cubrir sus obligaciones financieras.
- c) Con respecto a los procesos de la Política de Cobranza y su incidencia en la liquidez en la empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018, se concluye que al no capacitar permanentemente a los trabajadores del área de cobranzas y crédito sobre los procesos que se deben llevar a cabo para la pronta recuperación de las ventas al crédito y al no delegar y cumplir funciones, la liquidez se ha visto afectada, ya que luego de la visita al área de cobranzas se dedujo que no hay una programación de capacitación para el personal, la política con la que viene trabajando en una versión creada

hace años atrás y no se ha realizado ninguna modificación, y para terminar no hay una adecuada comunicación entre el jefe del área y sus asistentes. Por tanto, se sugirió implementar una programación anual de capacitación para el personal donde se le explique los beneficios fructíferos que obtendría la empresa al cumplir estrictamente con los procesos respectivos, así como el cumplimiento de las funciones delegadas.

## REFERENCIAS

- Acevedo Garcés, A. P. (2016). *“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE FACTURACIÓN, COBRANZA Y TESORERÍA Y LA MEJORA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DE SERVICIOS EDUCATIVOS CARACOLEANDO TRUJILLO- PERÚ 2016”*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Acuña Melenedez, M. Y., & Llerena Cordova, D. M. (2017). *“CARACTERÍSTICAS DEL CRÉDITO COMERCIAL PARA EMPRESAS NO FINANCIERAS. UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA DE LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS”*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Altamirano Mejía, M. A. (2015). *POLÍTICAS DE COBRANZA DE PENSIONES ESCOLARES Y LA LIQUIDEZ DEL CENTRO DE EDUCACIÓN BÁSICA BILINGÜE PARTICULAR “NUEVA ESPERANZA” DE LA CIUDAD DE AMBATO*. AMBATO: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- Alvarado Castillo, E. M., & Suyon Obando, Y. V. (2015). *EL PROCESO DE CREDITOS Y COBRANZAS Y LAMEJORA EN LA SITUACION ECONOMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA COMERCIAL INVERSIONES D’KAR S.A.C, TRUJILLO, EN EL AÑO 2015*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Araujo Calderon, W. A., & Alcantara Mesias, E. (2017). *Las Políticas de Crédito y Cobranza y su Incidencia en la Gestión Financiera*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Ayala Chilón, S. F. (2017). *GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CLÍNICA LIMATAMBO CAJAMARCA S.A.C. EN AÑO 2017*. Cajamarca: UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA.
- Blas Paredes, J. C., & Miranda Rodríguez, Y. L. (2015). *“INFLUENCIA DE LA REDUCCIÓN DE LOS GASTOS NO DEDUCIBLES EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA FERTECNICA (PERÚ) S.A, LIMA – 2015”*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Caballero Martínez, E. J. (2017). *Las Políticas de Crédito y Cobranza y su Incidencia en la Gestión Financiera de la Empresa Dropar E.I.R.L., Trujillo, año 2017*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Cardenal de la Nuez, M. E. (2015). *GUÍA DE DISEÑO DE LA ENTREVISTA Y GRUPO DE DISCUSIÓN*. Universidad de las Palmas de Gran Canaria, 1.
- Castelo Quera, E. F., & Chavez Villavicencio, J. F. (2016). *MODELO DE GESTIÓN DE COBRANZAS PARA UNA EMPRESA DE VENTA POR CATÁLOGO: ESTUDIO DE CASO*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Chicaiza Cunalata, L. A. (2015). *RIESGO DE LIQUIDEZ Y EL PROCESO DE ATENCIÓN DE LOS PENSIONISTAS DEL IESS EN LA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES MÉDICAS TUNGURAHUA S.A*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Díaz Bazo, C., Suárez Díaz, G., & Flores Flores, E. (2016). *Guía de investigación*. Lima: UPC.
- Espinoza Castro, G. M., & Zambrano Nieto, E. D. (2018). *PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE COBRANZA EN ZAPATOS ROOUU*. Guayaquil: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.
- Farro Abad, B. F., Morales Perales, W. M., Navarro Cárdenas, Z. A., & Torres Martínéz, D. (2015). *Aplicación de herramientas de del Estado de Flujo de Efcetivo para mejorar la solvencia de la empresa CFG Inversiones Pesqueras S.A.C.-2015*. Lima: Universidad Tecnológica del Perú.
- Flores Milton, E. L. (2016). *El Análisis financiero como Técnica de Evaluación y Planeamiento incide en la Gestión Financiera y Económica de la Coopac Parroquia San Lorenzo para Controlar La Liquidez, La Rentabilidad y El Riesgo Crediticio*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Ghersí, J. H. (2018). *Apuntes de contabilidad financiera*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Guerra, T. G. (2000). Tipos de Investigación. *investipos.htm*, 1-4.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodo de la Investigación*. Mexico: Cámara Nacional de la Industria.

- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2013). *Metodología de Investigación*. México, Distrito Federal: Interamericana Editores S.A.
- Izar Landeta, J. M., & Ynzunza Cortés, C. B. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *POLIANTEA*, 50.
- Lerma González, H. D. (2009). *Metodología de la Investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Masabanda Parra, S. A. (2014). “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA-FINANCIERA Y LA LIQUIDEZ EN AUTOMOTORES PÉREZ DEL CANTÓN AMBATO”. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Medina Llatas, D. L. (2018). *Diseño de Políticas de Crédito y Cobranzas para una comercializadora de arroz*. Tarapoto: Universidad Peruana Union.
- Menger, C. (2002). *El origen del dinero*. Austria: Eseade.
- Morales Castro, J. A. (2014). *Crédito y cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Morales Fernandez, H. (2013). *Factores determinantes de liquidez en el mercado de deuda soberana: revisión de la literatura*. Castellón de Plana: Universidad Jaume I de Castellón.
- Pluas Calderon, A. R. (2017). *Diseño de un modelo de políticas de calificación de crédito y procedimiento efectivos de cobranza para comercializadora y la disminución de riesgos*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Sistema de Posgrado.
- Quimi Sigcho, M. S. (2017). Gestión financiera de las cuentas por cobrar y su efecto en la Liquidez de la Compañía WURTH Ecuador S.A.". *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1.
- Rodriguez Chacon, E. S., & Rodriguez Ibañez, F. M. (2014). *IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE COBRANZA PARA SINCERAR EL SALDO CONTABLE DE LA EMPRESA ESTACIÓN VALLE CHICAMA SAC AÑO 2014*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Rodríguez Nana, A., & Venegas Martínez, F. (2012). Liquidez y apalancamiento de la banca comercial en México. *Análisis económico*, 74.
- Romo Martínez, J. E. (2015). La lista de cotejo como herramienta para la lectura crítica de artículos de investigación publicados. *Rev Enferm Inst Mex Seguro*, 5.
- Tiban Rodríguez, M. E. (2017). *El control de inventarios y la liquidez de la empresa Improfreico S.A. de la ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Torres, M. G. (2015). *LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA FÁBRICA DE CALZADO FADICALZA*. Ambato: Universidad Técnica de AMBATO.
- Tumbaco, J. A. (2018). *GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA ECUATORIANA DE CALZADO, COMECSA S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017*. Ecuador: UPSE.
- Vasquez Pacheco, F. (2014). *El impuesto a la renta y su influencia en la liquidez de las micro y pequeñas empresas industriales de Chimbote, 2014*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Vega Perez, A. M., & Ushella Rodriguez, J. E. (2015). *Las Políticas de Cobranza y su influencia en la Gestión de las empresas de venta de maquinaria industrial*. Callao: Universidad Nacional del Callao.

# ANEXOS

**Anexo 1: Carta de Autorización**



**CARTA DE AUTORIZACION**

Callao, 21 de Enero de 2019

Señores  
**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE – UPN**  
Escuela de Contabilidad y Finanzas  
Presente. –

Estimados señores:

Yo Carlos Antero Chávez Ayala, identificado con DNI N° 17822634, en mi calidad de representante legal de la empresa INSTITUTO DE SALUD CARDIOVASCULAR S.A.C. autorizo a las Srtas. Emelyn Diestra Delgado y Luisa García Honores, estudiantes de la carrera de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE – UPN, a utilizar información confidencial de la empresa para la Tesis denominada “**POLITICAS DE COBRANZASY SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DEL ISNTITUTO DE SALUD CARDIOVASCULAR S.A.C., EN EL DISTRITO DE BELLAVISTA, 2018**”.

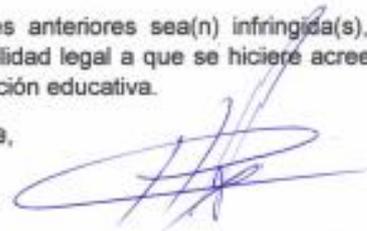
Asimismo, queda establecido como condición de la presente autorización, que las estudiantes se comprometen a lo siguiente:

1. No divulgar ni usar para fines personales la información que le fue suministrada;  
y
2. No proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa.
3. Toda la información y el resultado de la investigación serán de uso exclusivamente académico; o en todo caso, se podrá aplicar en mi representada si así lo requiriese.

Asimismo, autorizamos que la información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Contabilidad y Finanzas.

En caso de que algunas(s) de las condiciones anteriores sea(n) infringida(s), las estudiantes quedaran sujetas a toda responsabilidad legal a que se hiciera acreedor, quedando a salvo la responsabilidad de la institución educativa.

Atentamente,



**Carlos A. Chávez Ayala**  
Gerente General  
Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C.

**Anexo 2: Implementación de Políticas de Cobranza**

	INSTITUTO DE SALUD CARDIOVASCULAR S.A.C.	ELABORADO
	IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	02/01/2019
	POLÍTICAS DE COBRANZAS	VERSIÓN 1

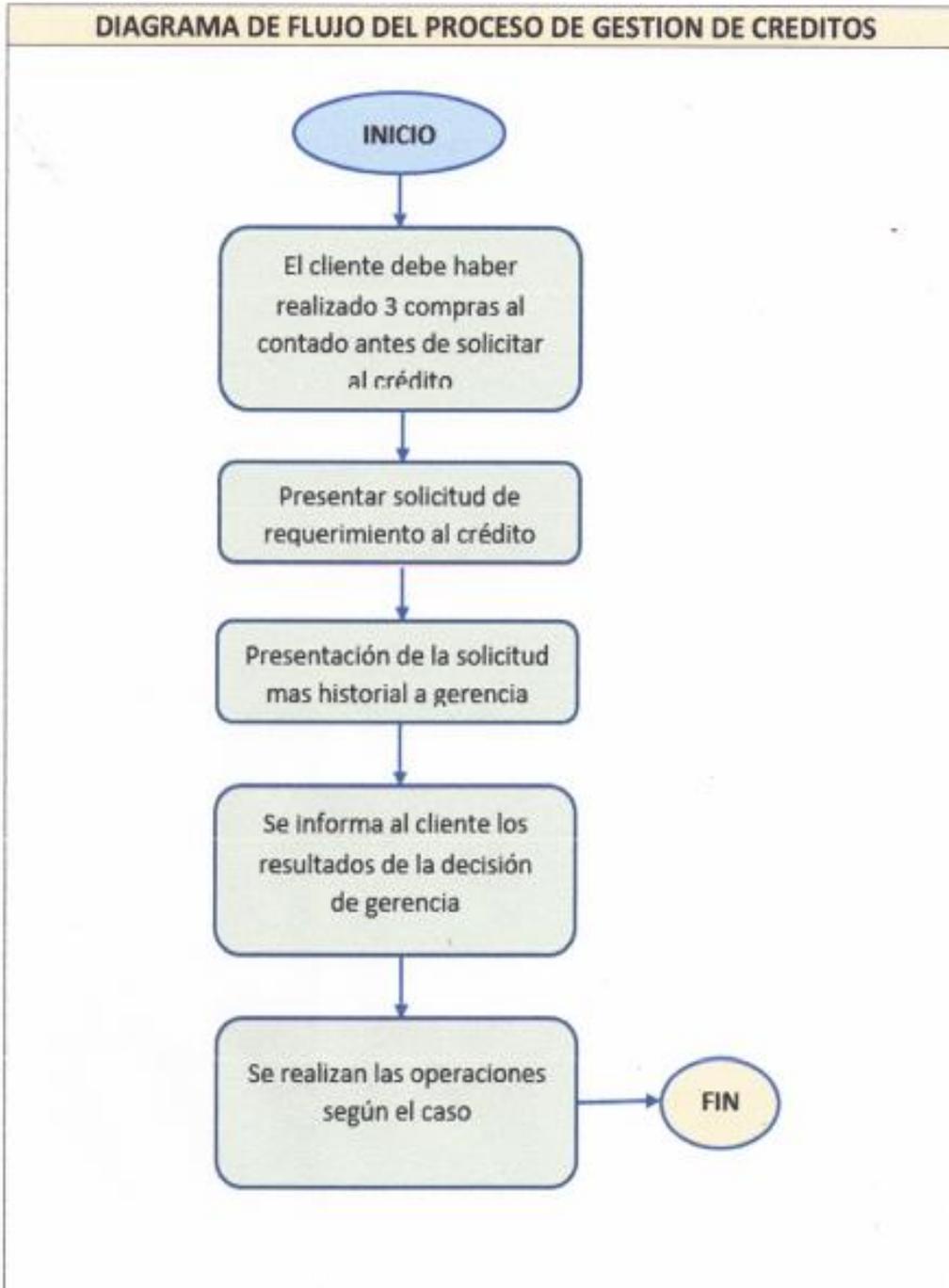
**Objetivo:** Evaluar y otorgar un crédito a clientes previamente evaluados según la base de datos y cumplan con los requisitos establecidos en las políticas de la empresa.

**Políticas:**

1. Los clientes podrán acceder a las ventas al crédito con un antecedente de 3 compras previas al contado.
2. Para solicitar una operación al crédito deben presentar la siguiente información:
  - Solicitud firmada por el representante legal de su entidad, en el cual se deberá detallar los datos principales de la empresa.
  - Copia de ficha RUC.
3. Previa a la recepción de los documentos se procederá a evaluar el historial crediticio del cliente en Equifax, con el fin de evaluar su capacidad, calidad y comportamiento crediticio.
4. Para acceder a las operaciones al crédito, el cliente debe tener la empresa en marcha y con 2 años de antigüedad.
5. Las operaciones al crédito contarán con un plazo máximo de 45 días.
6. Si se sobrepasa el tiempo establecido se aplicarán las tasas de mora con relación a cada periodo vencido.

**Anexo 3: Diagrama de Flujo de Proceso de Gestión de Créditos**

	INSTITUTO DE SALUD CARDIOVASCULAR S.A.C.	ELABORADO
	IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	02/01/2019
	POLÍTICAS DE COBRANZAS	VERSIÓN 1



**Anexo 4: Política de Cobranza**

	INSTITUTO DE SALUD CARDIOVASCULAR S.A.C.	ELABORADO
	IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	02/01/2019
	POLÍTICAS DE COBRANZAS	VERSIÓN 1

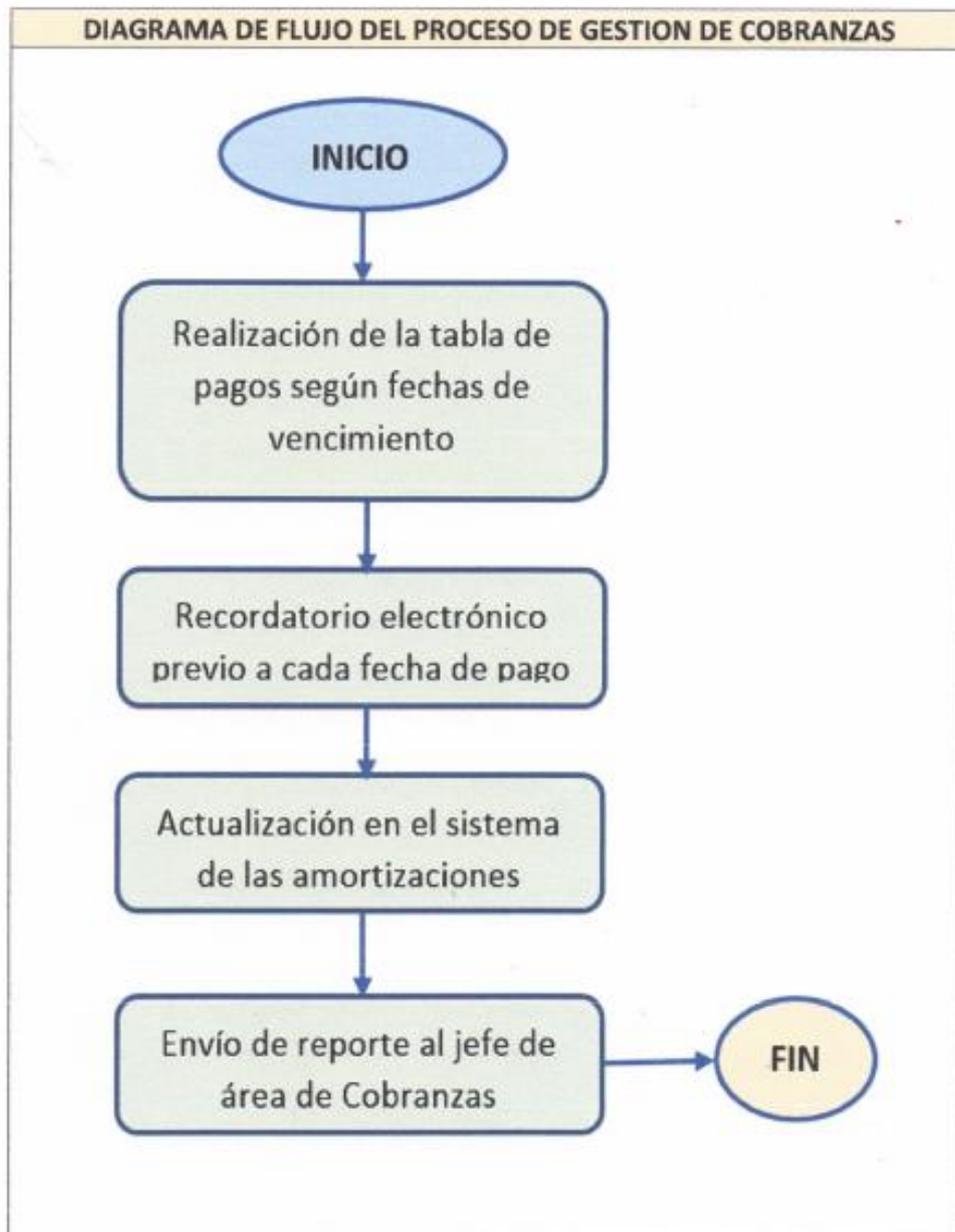
**Objetivo:** Cumplir con el proceso de cobranza a los clientes con la finalidad de lograr lo establecido por la empresa.

**Políticas:**

1. Revisar las fechas de pago de los clientes.
2. Enviar un recordatorio de pago 2 semanas antes de la fecha de vencimiento.
3. Actualizar en el sistema las amortizaciones realizadas por los clientes.
4. De no haber cancelado se procederá a realizar una notificación por escrito al cliente luego de 3 días de vencimiento.
5. Luego de la notificación por escrito se dará un plazo de 1 semana para que realice la cancelación o la amortización de la operación al crédito, según los pactado en el cronograma de pagos.
6. Se aplicaran las tasas de mora pasada la fecha de pago.

**Anexo 5:** *Diagrama de Flujo de Proceso de Gestión de Cobranza.*

	<b>INSTITUTO DE SALUD CARDIOVASCULAR S.A.C.</b>	<b>ELABORADO</b> 02/01/2019
	<b>IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	
	<b>POLÍTICAS DE COBRANZAS</b>	<b>VERSIÓN 1</b>



**Anexo 6: Matriz de Consistencia**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>INDEPENDIENTE</b>	<b>Rotación de cuentas por cobrar</b>	<b>Tipo de Estudio:</b> Investigación Aplicada. <b>Diseño del Estudio:</b> Transeccional o transversal. <b>Población:</b> 5 personas. <b>Muestra:</b> Censal, la misma cantidad de personas de la población. <b>Método de Investigación:</b> No experimental. <b>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:</b> Cuestionario, Observación y Análisis documental. Encuesta, Guía de Observación y Lista de Cotejo.
<i>¿De qué manera la Política de Cobranza incide en la liquidez en la empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018?</i>	Evaluar de qué manera la Política de Cobranza incide en la liquidez en la empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018.	Política de Cobranza y su incidencia en la liquidez en la empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018.	Política de Cobranza	<b>Gestión de cuentas por cobrar</b> Periodo promedio de cobro <b>Proceso de las acciones de cobranza</b> Cantidad de cartera vencida	
<b>ESPECIFICO</b>	<b>ESPECIFICO</b>	<b>ESPECIFICO</b>	<b>DEPENDIENTE</b>	<b>Liquidez General</b> Liquidez Defensiva <b>Capital de trabajo neto</b> Palanca Financiero <b>Indicadores de Endeudamiento y Respaldo</b> Indicadores de Rentabilidad	
<i>¿De qué manera las normas de la Política de Cobranza incide en la liquidez en la empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018?</i>	Demostrar de qué manera las normas de la Política de Cobranza incide en la liquidez en la empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018.	Las normas de la Política de Cobranza incide en la liquidez en la empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018.	Liquidez		
<i>¿De qué manera los procesos de la Política de Cobranza incide en la liquidez en la empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018?</i>	Determinar de qué manera los procesos de la Política de Cobranza incide en la liquidez en la empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018.	Los procesos de la Política de Cobranza incide en la liquidez en la empresa de Sanidad, Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C., Bellavista, 2018.			

**Anexo 7: Guía de Observación del Área de Trabajo**

Guía de Observación del Área de trabajo			
Ficha de Guía de Observación			
Área de trabajo		Lugar: Instituto de Salud Cardiovascular S.A.C	
N°	ACTIVIDADES	RESULTADO	
		SI	NO
1	Comunicación del personal del Área de cobranza.		X
2	Actualiza la base de datos de los cobros o amortización de las ventas al credito.		X
3	Realiza llamadas telefónicas, envía correos electrónicos, notifica y envía cartas notariales a los clientes como forma de recordatorio de deuda.		X
4	Cumplen con el proceso de Política de Cobranza.		X
5	Capacita al personal del Área de Cobranzas.		X
6	Aplica descuentos sobre el pronto pago.	X	
7	Aplica porcentaje de interés sobre el cobro atrasado.		X
8	Presenta la Norma de Política de Cobranza actualizado.		X
9	Dispone de una lista de los clientes morosos.		X