



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA EN LA EMPRESA
NEGOCIOS SEMPER E.I.R.L.-LAMBAYEQUE, 2018**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL DE
BACHILLER EN CONTABILIDAD**

Autor:

Castillo Córdova Gladis Yanet

Asesor:

Mg. Portella Vejarano Huber Arnaldo

Línea de Investigación:

Finanzas

Pimentel – Perú

2019

RESUMEN

El presente trabajo de investigación desarrollado en la empresa Negocios Semper empresa individual de responsabilidad limitada., Lambayeque – 2018, su objetivo es plantear métodos de cobro.

La investigación se desarrolló haciendo el diagnóstico y análisis una variable: las estrategias de cobranza y sobre esta base se han propuesto métodos de cobro en la Empresa Negocios Semper E.I.R.L.-Lambayeque, 2018.

El tipo de investigación es descriptivo y su diseño No Experimental Transversal. Los resultados se puede constatar que la empresa Negocios Semper E.I.R.L., tiene como actividad económica principal el rubro de transporte de carga terrestre a nivel nacional y como actividad secundaria la compra y venta de productos agropecuarios tales como: arroz, maíz amarillo y azúcar, teniendo como clientes importantes empresas de la región y a nivel nacional, pero una de sus limitaciones es que no tiene ciertas reglas establecidas ni estrategias para poder recaudar su efectivo y el no contar con estrategias de cobranzas, le origina problemas .

Palabras Claves: Estrategias de cobranza

ABSTRACT

The present research on collection strategies in the company Semper E.I.R.L., Lambayeque - 2018, which aims to propose collection strategies. The research was developed making the diagnosis and analysis a variable: collection strategies and on this basis the collection strategies have been proposed in Semper EIRL-Lambayeque Business Enterprise, 2018. The research is of a descriptive type and with a non-experimental design Cross. From the results it can be seen that the business company Semper EIRL, has as its main economic activity the item of land freight transport at a national level and as a secondary activity the purchase and sale of agricultural products such as: rice, yellow corn and sugar, having as important clients of the region and nationally, but have policies or credit and collection strategies and the lack of collection strategies, causes problems and limitations to fulfill its short-term obligations . The evaluations and analysis of accounts payable, accounts receivable, expiration of credit payments, has impacted the company.

Keywords: Collection strategies.

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	Error! Bookmark not defined.
1.1	Realidad Problemática.	Error! Bookmark not defined.
1.2	Trabajos Previos	Error! Bookmark not defined.
1.3	Teorías relacionadas al tema	Error! Bookmark not defined.
1.4	Formulación del Problema.	Error! Bookmark not defined.
1.5	Justificación e importancia del estudio.	Error! Bookmark not defined.
1.6	Hipótesis.	Error! Bookmark not defined.
1.7	Objetivos.	Error! Bookmark not defined.
1.8	Limitaciones	Error! Bookmark not defined.
II.	MATERIALES Y MÉTODOS	Error! Bookmark not defined.
2.1.	Tipo y Diseño de Investigación	Error! Bookmark not defined.
2.2.	Población y muestra.	Error! Bookmark not defined.
2.3.	Variables, Operacionalización.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	Error! Bookmark not defined.
2.5.	Procedimientos para la recolección de datos.....	Error! Bookmark not defined.
III.	RESULTADOS	Error! Bookmark not defined.
3.1.	Resultados de Tablas y Gráficos	Error! Bookmark not defined.
IV.	DISCUSIÓN	Error! Bookmark not defined.
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	Error! Bookmark not defined.
VI.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	37

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación sobre estrategias de cobranza en la Empresa Negocios Semper Lambayeque, 2018 se ha desarrollado sobre el análisis de dos objetivos y una variable: estrategias de cobranzas. Se llegó a la conclusión que la empresa no cuenta con ciertas medidas de crédito ni estrategia de para recaudar el dinero

En los sistemas de cobranza constituyen en acciones, procedimientos, caminos organizados para realizar la cobranza, permitiendo a los clientes cumplir sus obligaciones de pago de acuerdo a programas establecidos de mutuo acuerdo y con la disponibilidad de facilitar. Morales y Morales (2014).

La empresa debe establecer ciertas medidas de cobranza para tener sostenibilidad en el tiempo. El cobro de las deudas busca recaudar el efectivo que se percibe de las ventas a crédito.

Desde esta perspectiva, la Empresa Negocios Semper E.I.R.L., por la falta de estrategias de cobranza conllevan a la incapacidad de cumplir oportunamente con las obligaciones a corto plazo. Y a su vez la falta de estrategias de cobranza en la empresa le impide obtener descuentos favorables, u oportunidades lucrativas

1.1 Realidad Problemática.

A Nivel Internacional

Según el autor (Acosta, 2015)

“Hoy en día muchas empresas buscan desarrollar ciertas medidas o estrategias con el fin de cumplir con sus objetivos propuestos, así como también alcanzar un nivel alto de competitividad a nivel de organizaciones.

Hay muchas medidas que contribuyen a que a dar lugar a nuevas estrategias con el fin de poder ayudar a una correcta toma de decisiones para el bien económico y financiero de la empresa”.

Un negocio, generalmente es competitivo, cuyo objetivo principal consiste en obtener alternativas, donde ocupe gran potencial en el mercado.

En ese sentido, las empresas de servicios o entidades financieras, continuamente están en la búsqueda de estrategias financieras y/o estableciendo mecanismos para autofinanciarse, disminuir los indicadores de morosidad y ver alternativas que le permita incrementar la rentabilidad y ser sostenible en el mercado.

Guerrero y Romero (2017) señalan que:

En las empresas, el problema de las limitaciones del crecimiento de la rentabilidad del negocio es por falta de aplicación en estrategias acordes. Pronostica que a corto plazo se generaría la pérdida de mercadería, a mediano plazo afectaría al capital debido a que la mercadería ya no existirá afectando el ingreso económico y a largo plazo ya no será competitiva y cerrará su operación. Por lo tanto, considera que si se desempeñan estrategias financieras adecuadas podría mejorar la rentabilidad, argumentando un control estricto en los inventarios físicos, adicionalmente aplicaremos políticas contables en donde nos regiremos a las Normas establecidas por la entidad de control.

Las empresas de hoy en día para lograr obtener una mayor ganancia en el tema de finanzas recurren a estrategias, políticas, métodos, procesos y medios que les permitan

identificar ciertos puntos débiles específicos del porque sus ingresos son bajos, uno de estos lineamientos a seguir para mejorar son las estrategias de cobranza y como se otorgan los productos que ofrece cada entidad privada así se tomaran adecuadas decisiones que permitan el crecimiento empresarial de estas mismas.

A Nivel Nacional

Caballón y Quispe (2015, p.32) señalan que el problema histórico de las empresas es la falta de financiamiento, escasa competitividad, informalidad y ausencia de garantías.

Actualmente las empresas afrontan varias dificultades en la ejecución de sus operaciones, esto se debe a que las entidades no se encuentran debidamente preparadas para hacer frente a diversas situaciones de riesgo debido a su falta de coordinación para la toma de decisiones, también se debe a que muchas empresas de nuestro país no cuentan con un financiamiento por parte de las entidades correspondientes.

Atoche (2015, p. 11), señala la importancia y que tienen los procedimientos y estrategias en una empresa de servicios; muchas empresas cuentan con buenos y diferentes clientes, pero sus entradas no lo reflejan, debido a que las ventas que proporcionan no son cobrados, han vencido y no son cancelados en las fechas programadas.

Esta situación es frecuente en muchas empresas que no han previsto el cobro adecuado de sus créditos otorgados por los servicios brindados, originando diversos problemas a corto plazo, como: falta de liquidez, incumplimiento de obligaciones tributarios y con entidades reguladoras, pago a terceros, entre otros.

América Noticias (2015), señala que las diferentes empresas que brindan servicios (eléctrico, agua u otros) no cuentan con ciertas medidas de cobranza, ni con un plan

estratégico de cobranza, nunca son constantes en realizar sus cobros o muchas veces acceden a las condiciones de los usuarios, muchas veces termina siendo parte del día a día de su trabajo, así mismo cuando se dan cuenta que existen un elevado índice de cuentas incobrables es recién allí que toman las medidas del caso de manera inadecuada.

Frente a la carencia de planes, políticas y estrategias de cobranzas, la rutina de su ausencia, induce a la morosidad, siendo en muchos casos un problema incontrolable para la empresa.

Altamirano, (2015), señala que en el Perú, existe muchas instituciones educativas particulares o privadas, tienen dificultad con la falta de liquidez. El proceso de cobranza es lento y siempre están viendo cómo recuperar las pensiones.

Ante falta de estrategias influye en la liquidez y afecta que la organización cumpla con sus operaciones consigo misma y con los demás o terceros. Por ello es preciso instaurar las políticas estratégicas de cobranzas con el fin de obtener o recaudar fondos o pensiones.

A Nivel Local

La empresa Negocios Semper E.I.R.L. con RUC: 20438217097 ubicada en la Carretera Panamericana Norte Km. 777 de la ciudad de Lambayeque, departamento de Lambayeque, Perú, dedicada al transporte de carga terrestre teniendo como clientes a las siguientes empresas: Costana, Olano, Otros, en la actualidad no cuenta con ciertas medidas de cobro formal debido al tiempo que llevan trabajando juntos.

Por otro lado, la empresa no evalúa a sus clientes porque no hay un personal capacitado y ni un área específica para que se le pueda realizar el seguimiento correspondiente, además porque lo da a confianza en la moral de cliente y su condición que presenta.

En los estados financieros la cuentas por cobrar comerciales y relacionadas se aprecia un incremento debido a que los clientes no cancelan a tiempo las facturas también se visualiza un porcentaje importante de que se le deben a proveedores, otro punto que se visualiza es que a deuda prestamos con empresas y con instituciones financieras, cabe recalcar que otra deficiencia es que tarda en pagar sus impuestos por ende genera intereses.

1.2 Trabajos Previos

Se han evaluado trabajos de investigación en relación al presente trabajo en materia de investigación, se tomó como referencia lo siguiente:

A nivel Internacional

Cansig y De La Ese (2016), en su tesis “Plan estratégico para optimizar la gestión financiera de la empresa fabrica de conos campeón S.A.”, tesis para obtener el grado de Contador Público Autorizado en la Universidad de Guayaquil, la presente investigación viene, trabajando con una población y muestra al personal de la empresa conos campeón SA., utilizando el diseño de investigación no experimental, utilizando técnicas de estudio recolección de datos y cuestionario.

En su tesis concluyen que luego de haber realizado ciertas observaciones previas, para poder adecuar medidas o herramientas de cobro, como realizar de manera mensual un flujo de caja, o un estado de situación financiera donde refleje en qué medida se está recuperando las cuentas por cobrar, se concluyó que sería más factible realizar un Estado de situación Financiera de manera mensual para así tener un mayor control de las cuentas por cobrar.

Chiriguaya, C. y Chiriguaya, G. (2015). “Impacto financiero del sistema de control interno en la liquidez de la cooperativa de Transportes de Pasajeros Santa Lucia CIA. LTDA.”Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.

Este trabajo nos dice que de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada a distintos miembros de la organización, la entidad no cuenta ni ha establecido ciertas medidas de cobranza. Por lo cual ante la falta de medidas de cobro

genera que la empresa se vea retrasada en el cumplimiento de sus funciones dado que no cuentan con una liquidez de efectivo para poder hacer frente a sus obligaciones.

Altamirano, (2015) en su investigación titulado “Políticas de cobranza de pensiones de escolares y la liquidez del centro de educación básica bilingüe particular “Nueva Esperanza”, Ecuador; como objetivo general valorar las políticas de cobranza de pensiones y su incidencia en la liquidez del centro educativo “Nueva Esperanza”

En esta tesis nos da a conocer que muchas veces los padres de familia no se acogen a las medidas o políticas con las que cuenta una institución, además detalla que la institución educativa sus políticas de cobranza son muy flexibles ya que si fueran más rigurosas los padres de familia no debieran pensiones con frecuencia afectando así de cierta manera a la institución en el desarrollo de sus obligaciones.

A Nivel Nacional

Rodríguez E. y Rodríguez (2014) “La Implementación de Políticas de Cobranza para sincerar el saldo contable de la Empresa Estación Valle Chicama S.A.C. 2014”.

Concluyen lo siguiente:

Esta tesis demuestra que muchas veces las políticas de recaudar el dinero tiene incidencia en la liquidez la entidad, en este caso la entidad tiene una deficiente medida para otorgar sus créditos, no ha establecido plazos para que la empresa pueda recuperar su efectivo en un corto plazo, o ante un mayor tiempo de recaudo cobrar ciertos intereses moratorios.

A nivel local

Samillan, A. y Gonzáles, G. (2017) en su investigación sobre “Mejora de los sistemas de gestión de cobranza a los usuarios de EPSEL S.A. del distrito de Chiclayo – 2015”.

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Concluye lo siguiente:

Ante una falta de implementación de ciertas medias o establecer políticas para poder recuperar sus cuentas incobrables en un determinado tiempo, origina que ante la falta de estos muchas veces la situación económica de la empresa se vea afectada en la

realización de su operaciones, debido a que los retrasa para que no puedan seguir invirtiendo, lo cual origina que tengan una utilidad menor e inclusive una perdida.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Estrategias de Cobranza

DEFINICIÓN ESTRATEGIA

Fred (2013), su libro “Administración estratégica”, nos menciona: “Las estrategias son un medio, por el cual se desarrolla un objetivo a largo plazo ya trazado. La estrategia es una acción, que requiere de determinaciones de las personas encargadas. Las estrategias de una organización siempre están encaminadas hacia un futuro.

DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA

La cobranza consiste en dar a conocer mediante ciertos medios de pago que se puede recuperar el efectivo en un plazo determinado ya sea a mediano o corto plazo. (Del Valle, 2014).

Para Castillo, (2013) La palabra estrategia tiene infinidad de argumentos, para lo cual aún no hay un adecuado concepto que la defina

- Se busca cumplir metas
- Medidas para tener un mercado
- La manera de maketear a la empresa

GESTIÓN DE COBRANZAS.

Cobranza

Gómez Vieites & Suarez Rey (2013) “La operación de la cobranza transforma una cuenta o un documento a cobrar en un activo líquido y trae como resultado el ingreso de dinero”.

Objetivo de la Cobranza

El objetivo es fortalecer los procesos de recaudar el efectivo en menor tiempo a terceras personas, obteniendo de las relaciones interpersonales con los usuarios.

Política de Cobro.

Señalaremos las siguientes:

1. Las facultades para autorizar propuestas con los clientes atrasados.
2. Cumplir siempre con el planteamiento o acuerdos con los clientes.
3. Verificar que los soportes de las cuentas por cobrar se encuentren en orden

Procedimiento para la elaboración de la cobranza

- 1) Recordatorio o llamada telefónica: El personal de cobranza se encarga de contactarse con el cliente y exigir el pago que esta por vencer o se encuentra vencido.
- 2) Cobranza Personal (directa): El personal de créditos y cobranzas utiliza las visitas cuando el valor vencido es alto y el cliente es importante, para que no pueda perderse la cercanía con el cliente.
- 3) El estado de cuenta: Se envía a cada cliente el estado de cuenta donde se incluyen las facturas vencidas y los abonos a la cuenta en el mes.
- 4) Mails: Es un procedimiento de cobro a través de correos electrónicos, recordando los pagos de las facturas pendientes de cobro.

La realización de cada procedimiento de cobro, deben ser controlados por personas especializadas en la labor de la cobranza, utilizando algunas habilidades o estrategias para la recuperación de la cartera. Para esto debe disponer el personal de cobranza contacto con el personal de ventas para informar el estado de los clientes para los pagos correspondientes.

Documentos utilizados

Los documentos utilizados en el área de crédito y cobranza deberán registrarse bajo una política, aplicado a los requerimientos de la empresa, tales como:

- 1) Pagaré: Es un título valor.
- 2) Letra de Cambio: Está regulada por el código de comercio.
- 3) Cheques: En la ley de cheques, es un documento de pago inmediato, contra un banco para que este pague determinada cantidad de dinero a favor de un tercero.

1.4 Formulación del Problema.

¿Cuál es la importancia de aplicar Estrategias de cobranza en la Empresa Negocios Semper E.I.R.L. Lambayeque el año 2018?

1.5 Justificación e importancia del estudio.

El presente estudio de investigación tiene como finalidad brindar una justificación en base a:

1. APLICADA

Esta investigación determinara que el estudio realizado en referencia a estrategias de cobranza mejorara su situación económica-financiera de La empresa Negocios Semper E.I.R.L., ya que esto conllevara a que sus procesos de cobranza y de otorgar créditos sean más eficientes y permita el correcto funcionamiento de sus actividades diarias operativas.

2. TEORICA

La finalidad de la investigación en estudio es aplicar estrategias de cobranzas para mejorar la liquidez en la empresa, contando con estas políticas y procesos la empresa reflejara en los estados financieros que efectivamente puede cubrir todos sus pasivos

que generen en un ejercicio fiscal. Es por ello que el presente trabajo busca la perspectiva de fortalecer el conocimiento y los métodos a seguir del tema en estudio para así de esta forma poderlo aplicar a la realidad que tiene la Empresa Negocios Semper E.I.R.L. con el fin más importante que toda entidad privada desearía tener, mejorar de una forma positiva en su situación Financiera-Económica. Así mismo evaluar sus controles que mantiene la empresa para la verificación de la misma o aplicar modelos correctivos.

3. METODOLOGICA

Esta materia en estudio pretende verificar que, con la información recolectada mediante encuestas, entrevistas, ratios financieras y con la aplicación de estrategias de cobranzas, permitan la mejora de toda entidad privada en su situación económica-financiera cumpliendo con los procedimientos presentados por el autor, y así poder disminuir el índice de todo lo negativo correspondiente a la liquidez de las empresas en Chiclayo.

1.6 Hipótesis.

Si se Aplica las estrategias de cobranza, mejorará la liquidez de la Empresa Negocios Semper E.I.R.L.-Lambayeque, 2017

1.7 Objetivos.

Objetivo General:

Proponer estrategias de cobranza en la Empresa Negocios Semper E.I.R.L.-Lambayeque, 2018

Objetivos Específicos:

- Diagnosticar las estrategias de cobranza que utiliza la empresa Negocios Semper EIRL
- Evaluar las estrategias de cobranzas en la empresa Negocios Semper EIRL

1.8 Limitaciones

Durante el desarrollo de la presente investigación, se me presentaron algunas limitaciones como la de no disponer de suficiente tiempo para poder desarrollar una adecuada investigación que me permitiera poder tener la información adecuada para poder aplicarla de forma correcta en el desarrollo de mi trabajo de investigación titulada y de esta manera tener como resultado un informe relevante, otra de las limitaciones que se me presentó fue no contar con un asesor que me guíe u oriente para poder culminar satisfactoriamente con el presente trabajo de investigación.

MATERIALES Y MÉTODOS

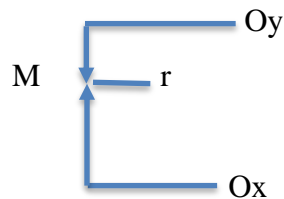
2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de investigación:

La presente investigación es Descriptiva, por cuanto después de un análisis, se describirá la real situación económica financiera de la empresa.

2.1.2. Diseño de la investigación:

Es de tipo no experimental y presenta un diseño transversal, debido a que no se manipulan las variables de manera intencional, más bien, se hace un estudio de las mismas sin que el tiempo sea relevante para nuestro trabajo.



Donde:

M = Muestra

O = Observación de cada variable

X,Y = Variables

R = Relación de las variables estudiadas

2.2. Población y muestra.

La totalidad de la población es un número probabilístico manejable por el investigador; por lo que no se hace necesario trabajar con muestra, por ser una población finita y poco representativa, se tomará en este caso los 10 colaboradores de la empresa incluido el administrador.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.4.1 Técnicas

En la investigación presente se usaron las siguientes técnicas

1. Observación.
2. Análisis documental.
3. Encuesta.

2.4.2 Instrumentos

Los instrumentos a emplear en nuestra investigación son:

1. **Cuestionario:** La entrevista es un instrumento que se utilizó para realizar una conversación con especialistas o personas que conocen el tema de investigación; las preguntas son una guía para establecer el dialogo.

2.4. Procedimientos para la recolección de datos

La investigación se realizó en dos etapas:

Trabajo de campo:

Se desarrolló a través de acciones concretas:

- a) Visita de coordinación para el desarrollo de la investigación.
- b) Visita de observación para hacer un reconocimiento de las actividades, procesos y funcionamiento de los servicios.
- c) Aplicación de instrumentos de investigación con las instancias respectivas.

- d) Recopilación de datos, información y documentación contable, administrativa y de gestión sobre la empresa.

Trabajo de gabinete

- a) Procesamiento resultado de aplicación de instrumentos de investigación.
- b) Sistematización de los resultados de observación.
- c) Evaluación, comparación y valoración de datos, información y documentación respectiva.
- d) Elaboración informe final.

II. RESULTADOS

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1. Resultados de Tablas y Gráficos

3.1.1. Estrategias de cobranza

Tabla 1:

¿Las líneas de créditos son aprobadas por las diversas áreas que conformas la empresa (gerencia, sub gerencia)?	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	10
NO	9	90
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

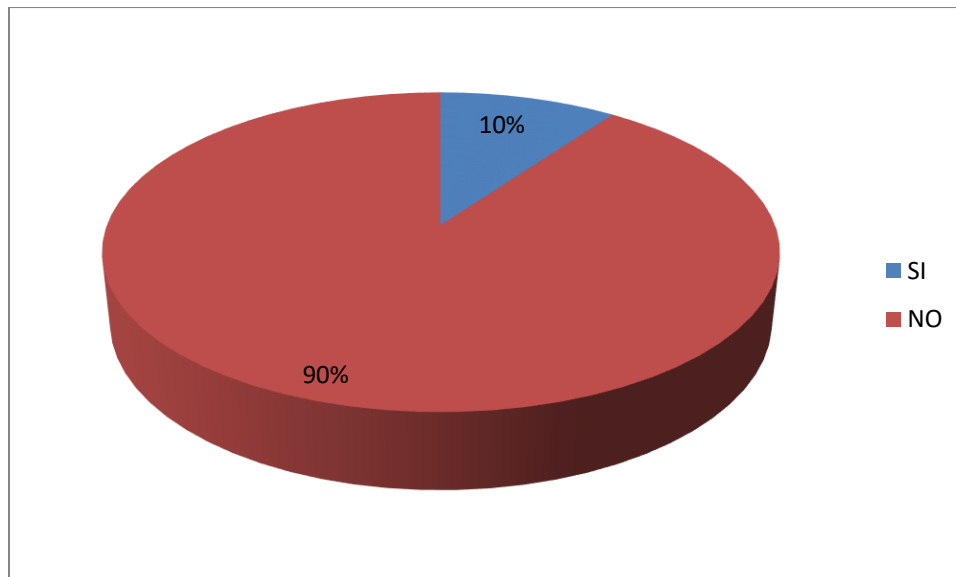


Figura 1: Línea de crédito aprobado por un comité

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

Tabla 2: Área específica determina el importe de crédito a otorgar

¿ Área específica determina el importe de crédito a otorgar?	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	10
NO	9	90
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

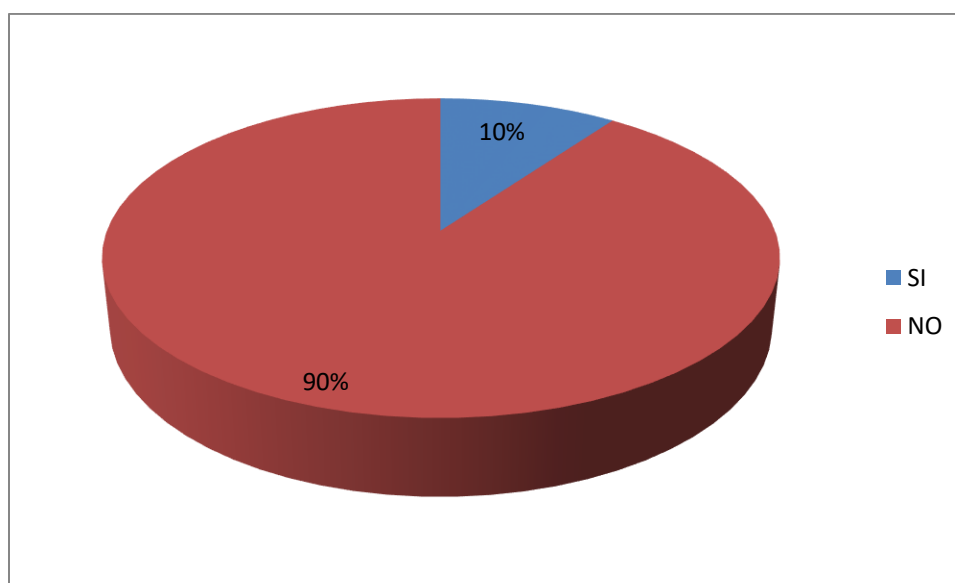


Figura 2: área específica determina importe de crédito a otorgar

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

Tabla 3: Documentos diferenciados por personas

¿Se requiere información haciendo diferencia al tipo de empresa?	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	60
NO	4	40
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

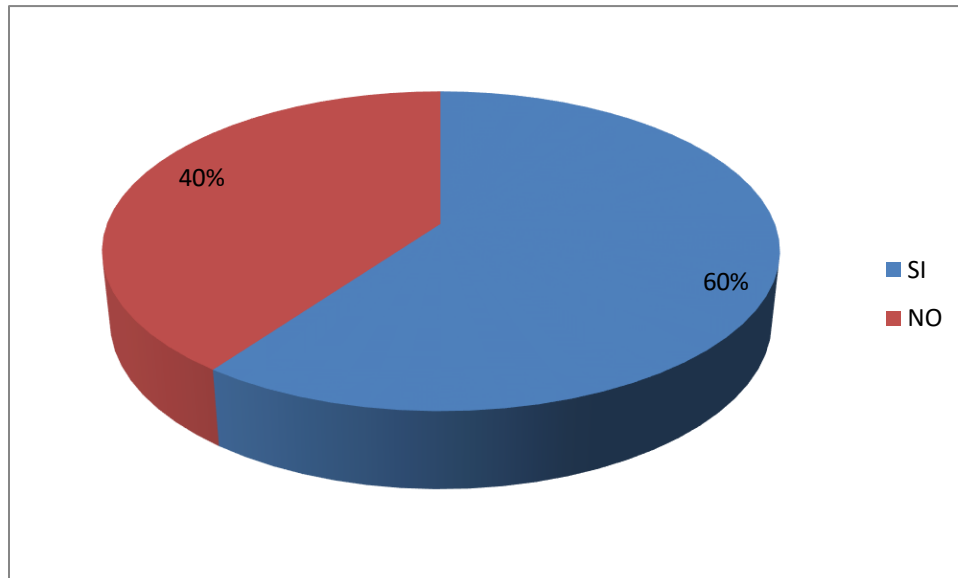


Figura 3: Documentos diferenciados por personas

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

Tabla 4:

¿Se solicita un pagaré y la firma de un aval o entrega de alguna garantía?	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	70
NO	3	30
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

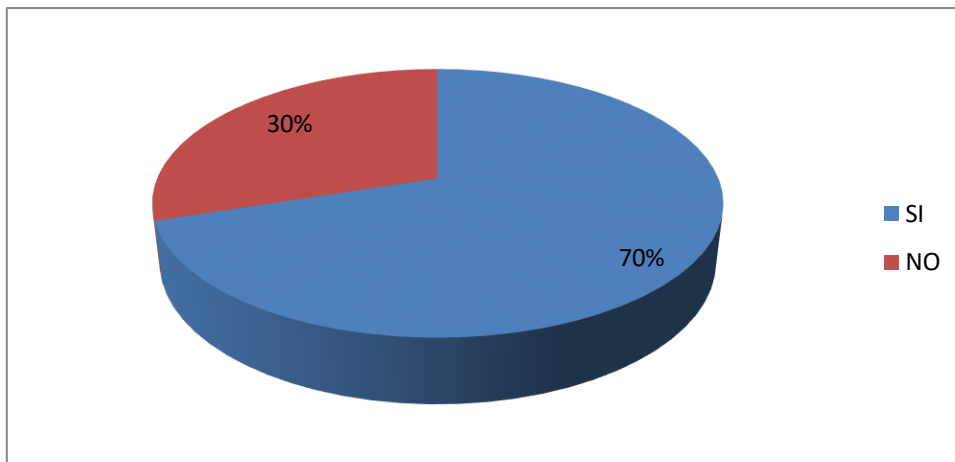


Figura 4: Solicitan pagaré, aval garantía

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

Tabla 5: Firma de aceptación de políticas de crédito por el cliente

¿Se solicita la firma de aceptación de políticas de crédito al cliente?	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	50
NO	5	50
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

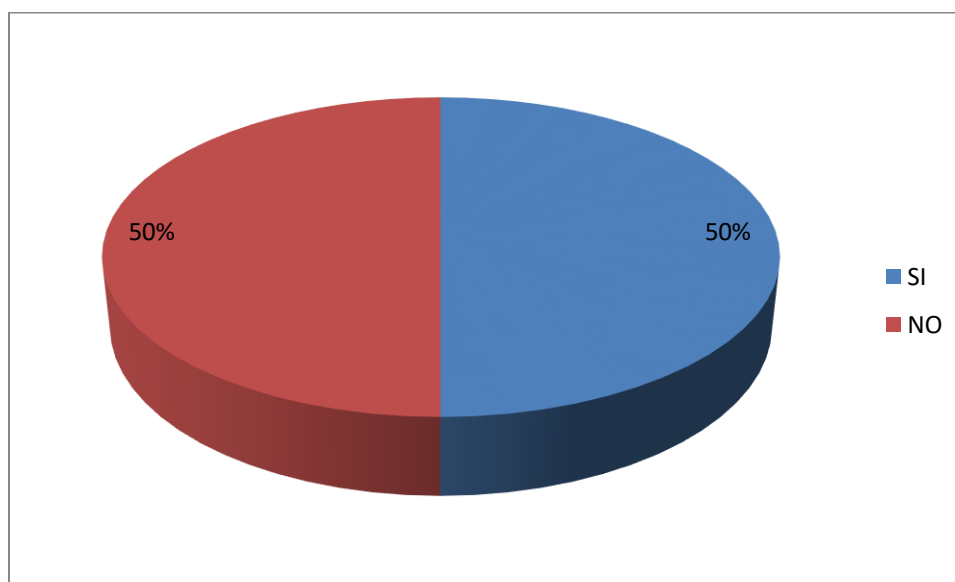


Figura 5: Firma de aceptación de políticas de crédito por el cliente

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 7 y la Figura 5, se observa que del total de los encuestados, el 50% señalan que SI se solicita la firma de aceptación de políticas de crédito al cliente y el 50% indica que NO se solicita la firma de aceptación de políticas de crédito al cliente. Este dato tiene un significado preocupante porque no se tiene definido las políticas de crédito para que sea firmado por los clientes

Tabla 6: *Máximo de días para pagar crédito*

¿El máximo de días de crédito no excede los 30 días naturales?	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	80
NO	2	20
TOTAL	10	100

Fuente: *Encuesta de investigación / Elaboración propia*

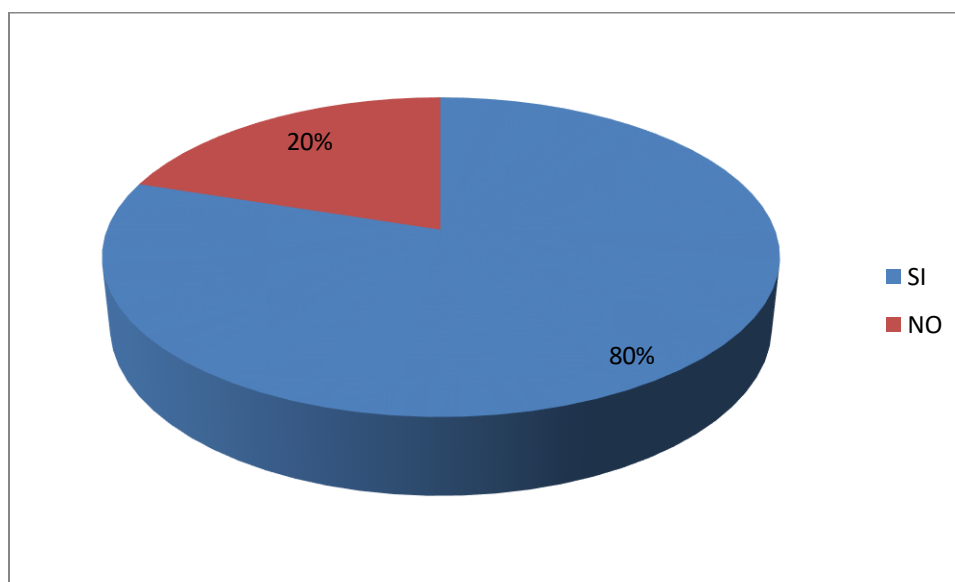


Figura 6: *Máximo de días para pagar crédito*

Fuente: *Encuesta de investigación / Elaboración propia*

Tabla 7: *Retrasos de pago y reducción de días otorgados*

¿Si existen retrasos de pago, la Gerencia Administrativa reduce el número de días otorgados?	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	40
NO	6	60
TOTAL	10	100

Fuente: *Encuesta de investigación / Elaboración propia*

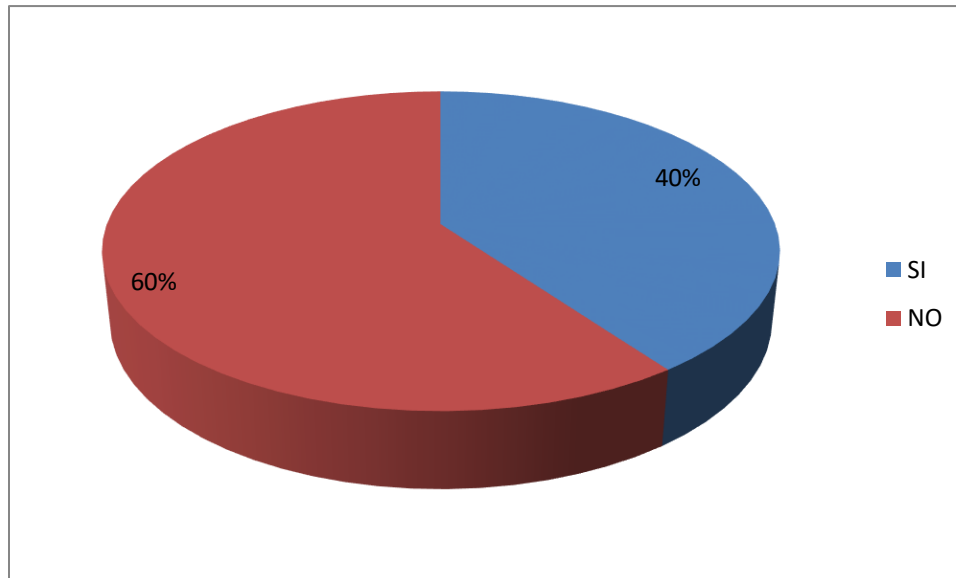


Figura 7: Retrasos de pago y reducción de días otorgados

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

Tabla 8:

¿Las cartas son el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas?	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	50
NO	5	50
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

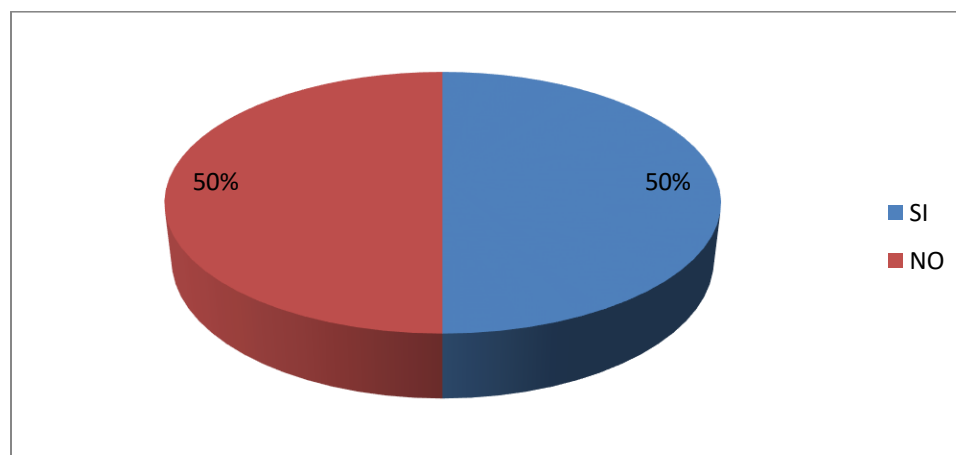


Figura 8: Cartas, primer paso para cobras cuentas vencidas

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

Tabla 9: *Envío carta recordando obligación al cliente*

¿La empresa envía una carta en buenos términos recordando al cliente su obligación de pago por vencimiento?	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	80
NO	2	20
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

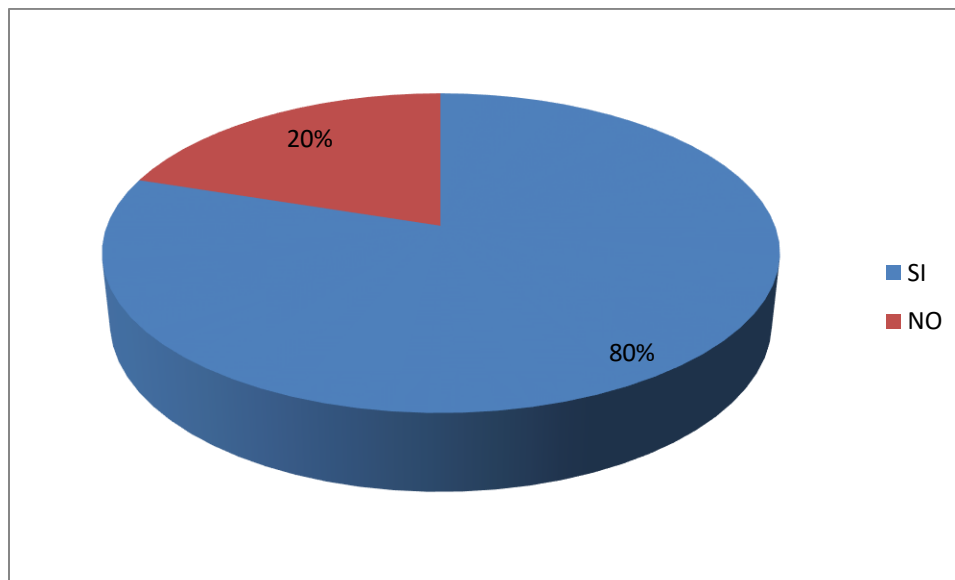


Figura 9: *Envío carta recordando obligación al cliente*

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

Tabla 10: Segunda notificación por escrito al cliente al no hacer efectivo el pago

¿Si el cliente no hace efectivo el pago se envía una segunda notificación más perentoria?	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	70
NO	3	30
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

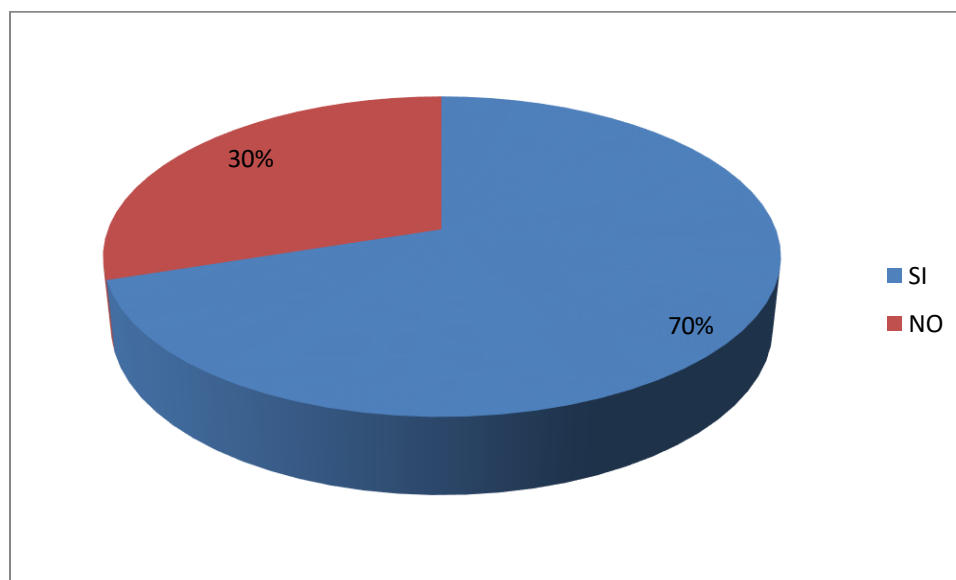


Figura 10: Segunda carta al cliente al no hacer efectivo el pago

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

Tabla 11: Llamadas telefónicas para cobrar

¿Se realizan llamadas telefónicas en caso de ser las cartas inútiles?	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	80
NO	2	20
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

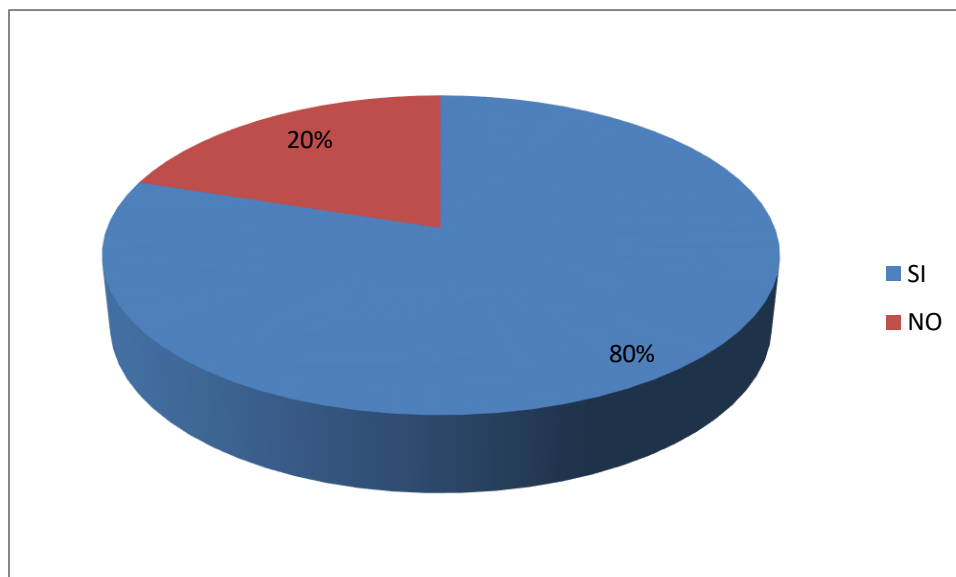


Figura 11: *Llamadas telefónicas para cobrar*

Fuente: *Encuesta de investigación / Elaboración propia*

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 15 y Figura 13, se observa que del total de los encuestados, el 80% señalan que SI se realizan llamadas telefónicas en caso de ser las cartas inútiles y el 20% indican que NO se realizan llamadas telefónicas en caso de ser las cartas inútiles.

Tabla 12: *Gerente llama a cliente exigiendo pago inmediato*

¿El gerente de crédito llama al cliente directamente exigiendo el pago inmediato?	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	60
NO	4	40
TOTAL	10	100

Fuente: *Encuesta de investigación / Elaboración propia*

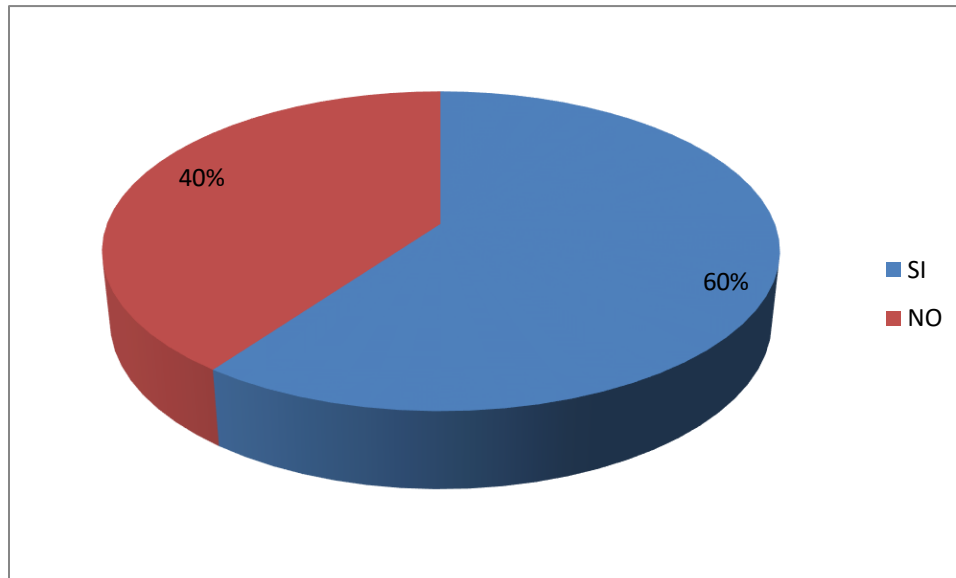


Figura 12: Gerente llama a cliente exigiendo pago inmediato

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 16 y Figura 14, se observa que del total de los encuestados, el 60% señalan que el gerente de crédito SI llama al cliente directamente exigiendo el pago inmediato y el 40% indican que el gerente de crédito NO llama al cliente directamente exigiendo el pago inmediato

Tabla 13: Plazo de cancelación de la deuda

¿Si existe motivo para no poder efectuar el pago a tiempo, se le otorgas nuevo plazo de cancelación de la deuda?	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	60
NO	4	40
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

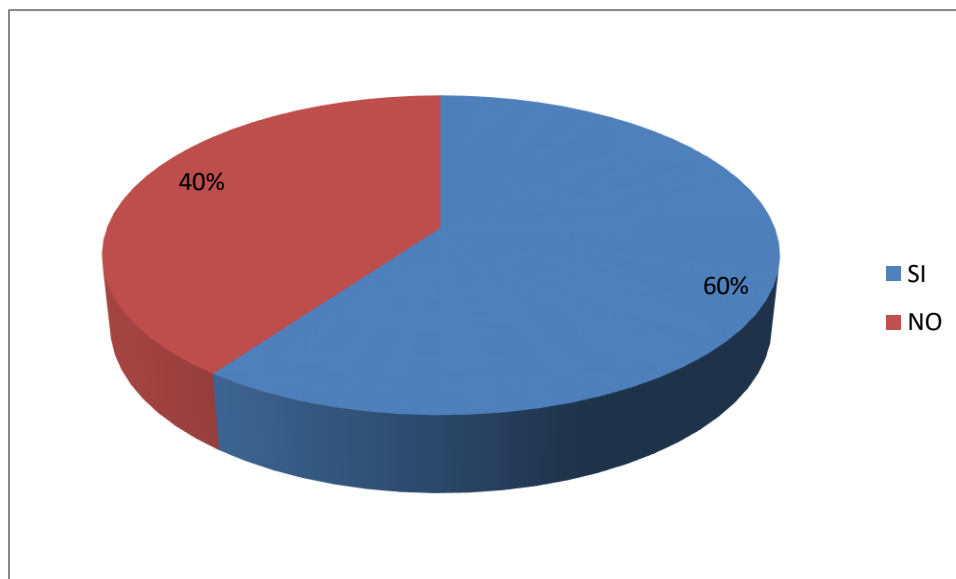


Figura 13: *Prorroga el periodo de cancelación de la deuda*
Fuente: *Encuesta de investigación / Elaboración propia*

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 17 y Figura 15, se observa que del total de los encuestados, el 60% señalan que si existe motivo razonable para no poder efectuar el pago, SI se prorroga el periodo de cancelación de la deuda y el 40% indican que si existe motivo razonable para no poder efectuar el pago, NO se prorroga el periodo de cancelación de la deuda.

Tabla 14: *Análisis de cuentas incobrables*

¿Se analiza nuevamente la situación de cada cuenta incobrable?	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	40
NO	6	60
TOTAL	10	100

Fuente: *Encuesta de investigación / Elaboración propia*

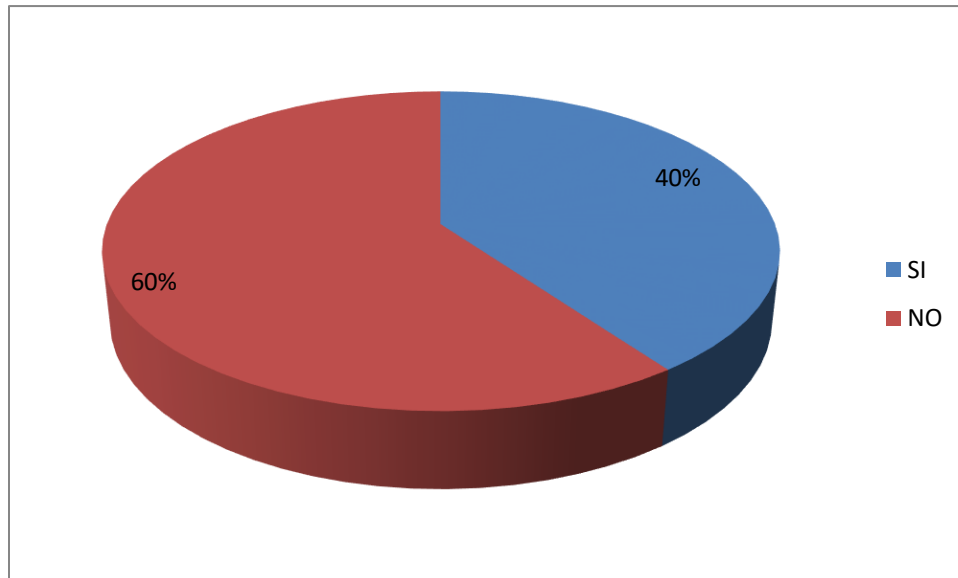


Figura 14: *Análisis de cuentas incobrables*
Fuente: *Encuesta de investigación / Elaboración propia*

Tabla 15: Modificaciones por mutuo acuerdo entre deudor y acreedor

¿Se introducen modificaciones por mutuo acuerdo entre deudor y acreedor?	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	60
NO	4	40
TOTAL	10	100

Fuente: *Encuesta de investigación / Elaboración propia*

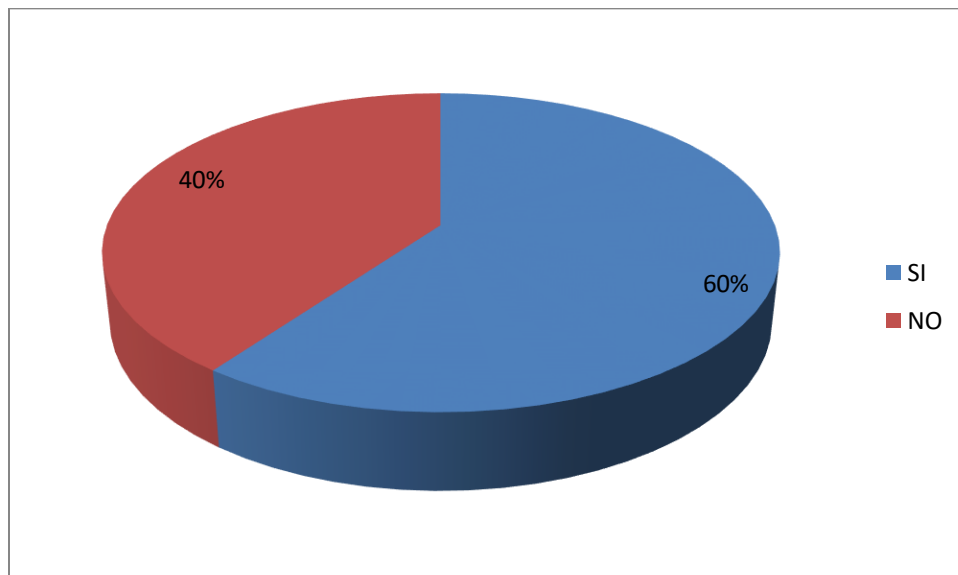


Figura 15: *Modificaciones por mutuo acuerdo entre deudor y acreedor*
Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

Tabla 16: *Nuevas condiciones de pago amplían los plazos iniciales*

¿Las nuevas condiciones de pago amplían los plazos iniciales?	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	70
NO	3	30
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

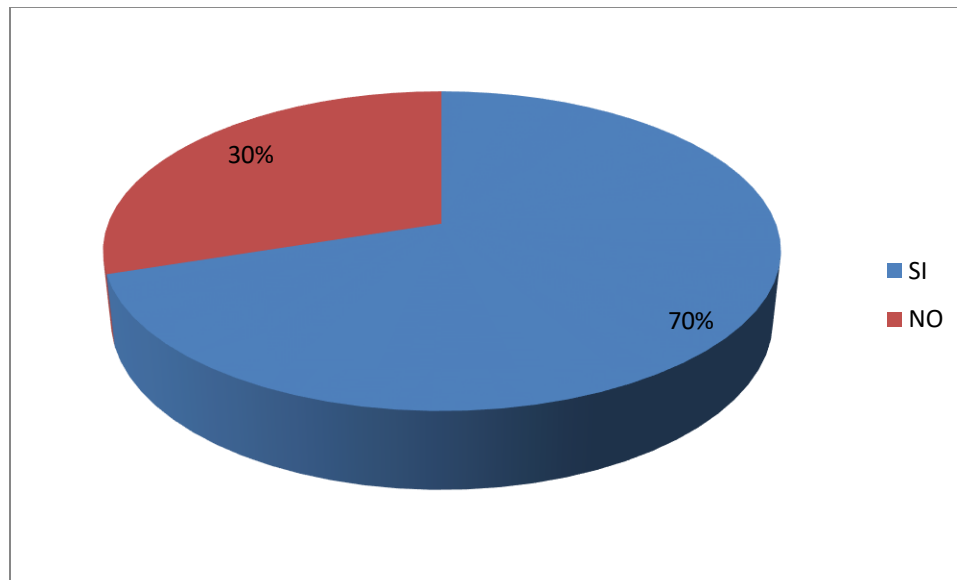


Figura 16: *Nuevas condiciones de pago amplían los plazos iniciales*
Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

Tabla 17: *Cancelando el crédito, se vuelve a otorgar nuevo crédito al cliente*

¿Luego de haber cancelado el crédito, se le vuelve a otorgar al cliente un nuevo crédito ?	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	20
NO	8	80
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta de investigación / Elaboración propia

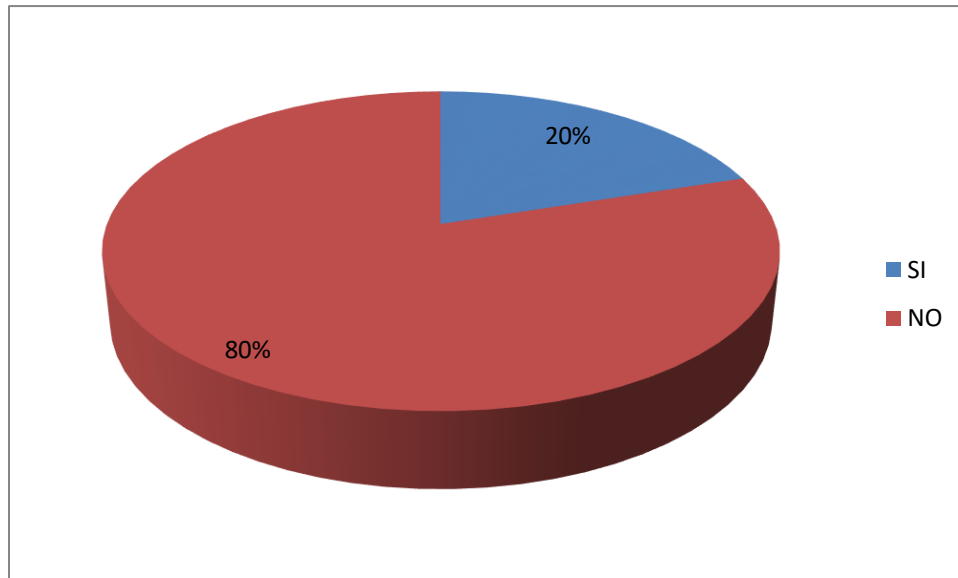


Figura 17: *Cancelado el crédito, se plantea al cliente un nuevo crédito*

Fuente: *Encuesta de investigación / Elaboración propia*

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 21 y Figura 19, se observa que del total de las encuestados, el 80% señalan que terminado y cancelado un crédito, NO se le plantea al cliente un nuevo crédito con nuevos términos, interés y plazo y el 20% indican que terminado y cancelado un crédito, SI se le plantea al cliente un nuevo crédito con nuevos términos, interés y plazo

Tabla 18: *Gastos adicionales de cobro ofrecen rendimiento*

¿Se tienen en cuenta si los gastos adicionales de cobro ofrecen un rendimiento suficiente?	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	40
NO	6	60
TOTAL	10	100

Fuente: *Encuesta de investigación / Elaboración propia*

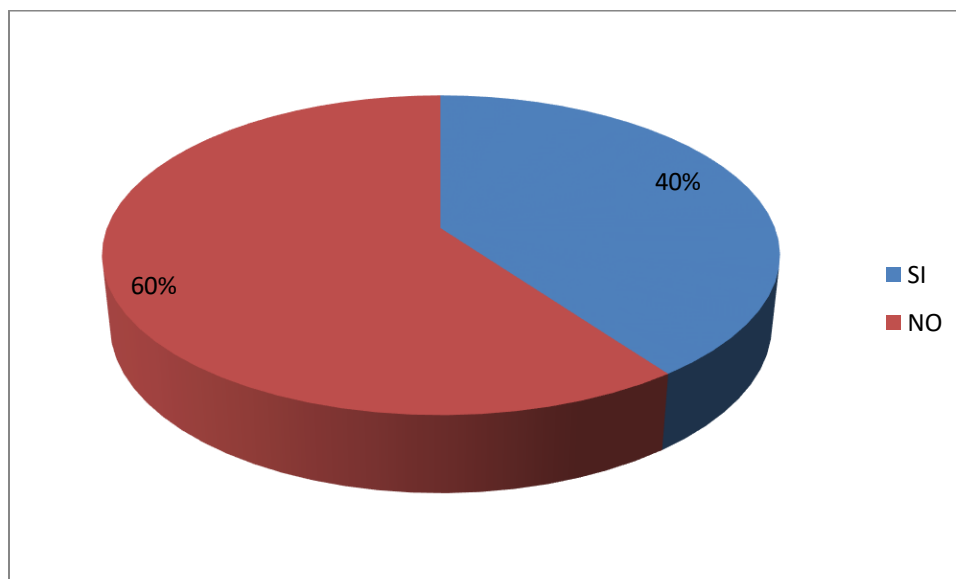


Figura 18: *Gastos adicionales de cobro ofrecen rendimiento*

Fuente: *Encuesta de investigación / Elaboración propia*

III. DISCUSIÓN

Del diagnóstico y análisis que se ha hecho a la variable se ha obtenido los siguientes resultados que describen las condiciones que se encuentra la empresa de Negocios Semper EIRL.

La empresa Negocios Semper E.I.R.L., se dedica al rubro de transporte de carga terrestre a nivel nacional y como actividad secundaria a la compra y venta de productos agrícolas como son: arroz, maíz amarillo duro nacional, azúcar entre otros teniendo como clientes importantes empresas de la región y a nivel nacional, pero una de sus limitaciones es que no cuenta con una política de crédito ni cobranza formal y por lo cual ha tenido problemas para poder lograr sus objetivos planteados en un determinado tiempo.

A través de resultado del análisis de los documentos financieros se han incrementado, los clientes no han cancelado a tiempo sus deudas o facturas y además se muestra un porcentaje importante que no han pagado a los proveedores, deudas a empresas e instituciones financieras.

Desde este análisis documentario, se puede constatar que la empresa no hace una rigurosa evaluación de los riesgos, así como tampoco realiza una exhaustivo análisis y evaluación financiera de sus clientes, previo al otorgar el crédito o brindar el servicio. En consecuencia no cuentan con políticas y estrategias de cobranza que logre un control de las actividades del sistema de crédito y cobranza, inspección, evaluación y análisis de riesgos de crédito y cobranza.

Los detalles de la situación de las estrategias de cobranzas de la empresa la Empresa Negocios Semper E.I.R.L, son un poco sombríos y con carencias:

La empresa no cuenta con un comité que apruebe los créditos (90%), está facultado por la gerencia y administración de la empresa, quienes deciden la forma y fondo de

otorgar un crédito. La documentación que se solicita es diametralmente diferenciada (60%) y con ello se incurre en la falta de análisis e incrementa el riesgo. A pesar que se solicita pagaré, avala alguna garantía (70%), no siempre impacta en la disminución de riesgo. Los clientes firman un documento donde aceptan las condiciones en que se dan el crédito (50%) en muchos casos son avalados por una factura que acredita haberse realizado el servicio. La condición es estar al día para continuar con los créditos (100%), la cantidad de días que debería durar un crédito no debe ser mayor de 30 días (80%), pero casi siempre se exceden de esta cantidad de días. Los créditos especiales son aprobados por la gerencia (60%), cuando hay retraso de pago, la gerencia no reduce los días otorgados (60%) se le vuelve enviar otra carta exigiendo el pago inmediato (70%); en caso que las cartas no logren persuadir para pagar, se realizan llamadas telefónicas (80%) e incluso el gerente realiza llamadas directas para exigir el pago inmediato (60%). En caso que existe razones creíbles por no poder pagar, se realiza prorrogas del tiempo para que pueda cancelar la deuda (60%)

Cuando los pagos de los créditos han vencido, se debería hacer un nuevo análisis de la situación de cada cuenta que no se cobra, pero la empresa no lo realiza (60%). En una nueva negociación, el cliente y la empresa introducen nuevas modificaciones (60%); así se establecen nuevas condiciones y se amplían los plazos iniciales (70%). No se analizan los gastos de cobro y su impacto en el rendimiento (60%). Una vez que el crédito es cancelado se le plantea un nuevo crédito con similares condiciones (80%)

Los resultados obtenidos con relación a las estrategias de cobranzas realizadas por la empresa de Negocios Semper EIRL, tiene relación con los resultados obtenidos por Merchan y Olaya (2017) en su tesis sobre “Diseño de estrategias administrativas - financieras para mejorar la rentabilidad de Construcciones S.A”, quienes señalan que las estrategiaas de cobranzas que deben ejecutar la empresa debe ser innovadoras, usando las redes sociales y el avance teconológico para lograr un trato directo con los clientes y evitar que se acumulen los vencimientos de los pagos programados.

Considerando que la organización no cuenta con ciertas medidas de ni estrategias de cobranza, no logra analizar la relación entre la duración del ciclo operativo y el tiempo de cuentas por pagar (60%), no verifican o constatan los inventarios o cuenta por cobrar (70%). La empresa debería hacer un análisis o evaluación en los días promedios próximo a vencer los pagos de los créditos, pero no lo hace (80%).

Al no contar con análisis, evaluación de riesgos, no logran identificar los factores críticos de riesgos al seleccionar un cliente viable o sujeto de crédito (60%); de manera similar, no analizan ni evalúan la voluntad y capacidad de pago de los clientes con relación a los ingresos / ingresos que realiza (70%).

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

La empresa Negocios Semper E.I.R.L., tiene como actividad económica principal el rubro de transporte de carga terrestre a nivel nacional y como actividad secundaria la compra y venta de productos agrícolas tales como: arroz, maíz amarillo y azúcar.

Las estrategias de cobranzas que utiliza la empresa no han logrado o garantizado una fluidez de efectivo en la empresa por lo cual no le ha permitido tener un proceso normal de desarrollo y sostenibilidad. La empresa no cuenta con políticas estratégicas para el sistema de crédito y cobranzas. Los procedimientos para cobrar están centradas en cartas y llamadas telefónicas y su impacto no ha sido considerable para incrementar y mantener las cobranzas; la evaluación y análisis de los clientes, procesos de pago, créditos vencidos, gastos en el proceso de cobro tiene un impacto negativo en el rendimiento de la empresa; Las decisiones están centralizadas en la gerencia de la empresa; las acciones estratégicas no han logrado disminuir los problemas que tienen para cumplir con oportunidad con sus compromisos.

5.2 RECOMENDACIONES

Establecer una base de datos de los clientes con datos actualizados como teléfono, correo electrónico, dirección etc, información veraz y correcta y referencias precisas para poder conocer inmediatamente; así como clasificar a los clientes puntuales, morosos, cuentas por cobrar y cuentas próximas a ser vencidas .

Se recomienda que las estrategias de cobranzas deben estar adaptadas a las condiciones y realidad de la organización, así como garantizar la fidelidad de los clientes incidiendo en la rentabilidad y bienestar social mutuo.

Se debe establecer procedimientos y acciones para el control de cobranzas usando la tecnología de información y comunicación para reforzar la comunicación directa

y efectiva con los clientes, garantizando una comunicación efectiva en el pago puntual de sus obligaciones.

Se recomienda llevar un seguimiento continuo y permanente de las cuentas por cobrar para poder llevar un buen control y tener una mejor rentabilidad económica y puedan cumplir con sus obligaciones a corto y largo plazo.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Acosta, J. (2015). Diseño de estrategias financieras para mejorar la rentabilidad de la Empresa EXPLOCEN C.A. Escuela Politécnica del Ejército. Ecuador. Disponible en:

<http://repositorio.espe.edu.ec:8080/bitstream/21000/2978/1/T-ESPE-030888.pdf>

Altamirano, (2015) “Políticas de cobranza de pensiones de escolares y la liquidez del centro de educación básica bilingüe particular “Nueva Esperanza”. Ecuador.

América Noticias (2015). Edelnor dará facilidades a clientes para pagar deudas en el servicio de luz. Reportaje de noticias del 16/11/2015. Disponible en: <http://www.americatv.com.pe/noticias/actualidad/edelnor-darafacilidades-clientes-pagar-deudas-servicio-luz-n206999> Visitado el 30/05/2016

Arguedas, E. (2016). Plan de Gestión para la implementación de un sistema de software para la administración, control y consolidación de cuentas por cobrar no asociadas a operaciones crediticias del Banco de Costa Rica. Universidad para la Cooperación Internacional (Uci). San José. Costa Rica.

Atoche, L. (2016) “Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito Salaverry, Año 2015. Universidad César Vallejo. Trujillo. Perú

Chapoñan, J. y García, N. (2014) “Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en el centro de idiomas de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo 2013. Universidad Señor de Sipán.

Chiriguaya Quinto, C. & Chiriguaya Quinto G. (2015). “Impacto financiero del sistema de control interno en la liquidez de la cooperativa de Transportes de Pasajeros Santa Lucia CIA. LTDA.”, (Tesis de Grado). Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.

Cansig, A. y De La Ese, M. (2016) “Plan estratégico para optimizar la gestión financiera de la empresa fabrica de conos campeón S.A. Universidad de Guayaquil. Ecuador.

[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14688/1/TESIS %20Cpa%20171%20-%20Plan%20estrategico%20para%20optimizar%20la%20gestion %20financiera%20-%20MARIA%20ELENA%20Y%20ANGIE.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14688/1/TESIS%20Cpa%20171%20-%20Plan%20estrategico%20para%20optimizar%20la%20gestion%20financiera%20-%20MARIA%20ELENA%20Y%20ANGIE.pdf)

Carrasco, H. (2014). Exceso de liquidez e incremento de deuda mexicana. Disponible en: <http://www.sdpnoticias.com/columnas/2014/09/19/exceso-deliquidez-e-incremento-de-deuda-mexicana>

Castillo, F. (2014). Asociación de Egresados y Graduados de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de Asociación de Egresados y Graduados de la Pontificia Universidad Católica del Perú

Del Valle, E. (2014). Crédito y Cobranzas. Universidad Nacional Autónoma de México: Facultad de Contaduría y Administración. México

Ettinger y Goliet (2013). La cobranza y sus estrategias. Primera Edición, España: Ediciones Gestión.

Fernández, L. (2013). Conceptos de Estrategia Empresarial. Escuela de organización Industrial. España

Flores, J. (2013). Finanzas Aplicadas a la Gestión Empresarial. Perú: Lima. Copyright

Fred, D. (2013) Conceptos de Administración Estratégica. México: Pearson Educación

Guerrero, J. y Romero, A. (2017) “Estrategias financieras para mejorar la rentabilidad del negocio en las empresas de Guayaquil”. Universidad de Guayaquil. Ecuador.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23504/1/Gramat%20-Estrategias%20 financieras%20para%20mejorar%20la%20rentabilidad%20del%20negocio%20MetalMet%20en%20Guayaquil%20%284.pdf>

Mediavilla, A. (2015). Estrategias de cobranza para el mejoramiento de la liquidez de GRAFITEXT CÍA. LTDA Universidad de las Américas. Ecuador.

Merchan, P. y Olaya, S. (2017) “Diseño de estrategias administrativas - financieras para mejorar la rentabilidad de Construcciones S.A”. Universidad de Guayaquil. Ecuador. Disponible en:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22987/1/Tesis%20Merch%C3%A1n%20Paola%20y%20Olaya%20Silvia.pdf>

Morán, A. (2013). Métodos y herramientas para mejorar la liquidez en pymes dedicadas

a la comercialización de artículos para fiestas y del hogar. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador

Nole, G. (2016) “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A – 2015” Universidad Señor de Sipán. Chiclyo, Perú.

Orellana, J. y Rosero, A. (2017) “Estrategias financieras para mejorar la rentabilidad del negocio MetalMet en Guayaquil” Universidad de Guayaquil. Ecuador

Peraza, R. (2013), Plan estratégico para la optimización del control interno del departamento de crédito y cobranza en la Empresa Molinos Carabobo S.A. Universidad José Antonio Páez. Venezuela

Rodríguez, C. (2015). Mejores Prácticas de Cobranzas: Lecciones aprendidas en 15 países y 50 instituciones. Lima, Perú: 3er Congreso Nacional de Crédito y Cobranzas

Rodríguez, W. y Rodríguez, J. (2014). Implementación de Políticas de Cobranza para sincerar el saldo contable de la Empresa Estación Valle Chicama S.A.C. 2014. Universidad Privada Antenor Orrego. Disponible en:

de

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/992/1/RODRIGUEZ_ERIKA_IMPLEMENTACION_COBRANZA_SALDO%20CONTABLE.pdf

Ruiz, H. (2013). Diseño de un modelo matemático para optimizar la gestión de un sistema de cobranza en una empresa comercial. Escuela Superior Politécnica del Litoral de Guayaquil, Ecuador.

Salas, E. (2013). Mejoramiento de la recaudación del impuesto predial mediante la implantación del SIAF-RENTAS-GL en la gerencia de rentas de la municipalidad provincial de Satipo. Huancayo – Perú. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo – Perú.

Samillan, A. y Gonzáles, G. (2017) “Mejora de los sistemas de gestión de cobranza a los usuarios de EPSEL S.A. del distrito de Chiclayo – 2015”. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú.

Sánchez, W. y Villavicencio, A. (2013) “Diseño de una estrategia para mejorar la rentabilidad de la empresa Businesswise S.A.” Universidad Central del Ecuador. Ecuador. Disponible en:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2565/1/T-UCE-0005-424.pdf>

