



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA EN
COMERCIAL NUEVO AMANECER-2019**

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

Autora:

Segura Acuña Mary Leyni

Asesora

Dra. Calvanapon Alva Flor Alicia

**Línea de Investigación:
Gestión empresarial y emprendimiento**

Pimentel –Perú

2020

RESUMEN

la presente investigación, tuvo como objetivo determinar las estrategias de cobranza en comercial nuevo amanecer-2019; investigación aplicada de nivel descriptivo de diseño no experimental transversal, porque se recogió la información en un periodo determinado de tiempo no se manipulo la variable alguna, describiéndose tal cual se dieron los hechos utilizando teorías que dieron soporte necesario., Se concluye que, se pudo determinar que en base a las estrategias de cobranza con las que cuenta comercial nuevo amanecer a través de una sistema para realizar la cobranza, y través del procedimiento de cobranza para lograr contactarse con el cliente y lograr realizar la cobranza para obtener buenos resultados.

Palabras Clave: Estrategias, Cobranzas

ABSTRACT

The objective of this thesis was to determine the effect of delinquency collection strategies in commercial new dawn - 2019., applied research of descriptive level of non-experimental cross-sectional design, because the information was collected in a single period of time without variable manipulation some, describing the facts as recorded using the theories that specified the necessary support. The population and sample consisted of Comercial Nuevo Amanecer, year 2019, the technique used for the documentary analysis as its interview guide instrument, It is concluded that, with the implementation of an updated software where the report of telephone calls will be recorded, the visits domiciliary, notifications of simple letters from the delinquent portfolio of customers in Comercial Nuevo Amanecer, which improves the strategies implemented with the client company account.

Keyword: collection, strategies.

Indice

| | |
|---|----|
| RESUMEN | 2 |
| ABSTRACT | 3 |
| I. INTRODUCCIÓN | 6 |
| 1.1 Realidad Problematica | 7 |
| 1.1.1 A Nivel International. | 7 |
| 1.1.2 A Nivel Nacional. | 7 |
| 1.1.3 A Nivel Local. | 8 |
| 1.2 Trabajos Previos..... | 8 |
| 1.2.1 A Nivel Internacional. | 8 |
| 1.2.2 A Nivel Nacional. | 9 |
| 1.2.3 A Nivel Local | 10 |
| 1.3 Teorias Relacionadas al Tema. | 11 |
| 1.3.1 Estrategias de cobranza. | 11 |
| 1.3.2 Gestión de Cobranza..... | 11 |
| 1.3.2.2 Normas de cobranza | 12 |
| 1.3.2.3 Políticas de cobranza..... | 12 |
| 1.3.3 Procedimientos de la cobranza | 12 |
| 1.4 Formulación del Problema..... | 13 |
| 1.5. Justificación e Importancia del estudio. | 13 |
| 1.6 Hipotesis | 14 |
| 1.7 Objetivos..... | 14 |
| 1.7.1 Objetivo General..... | 14 |
| 1.7.2 Objetivo Especificos..... | 14 |
| 1.8 Limitaciones..... | 14 |
| II. M A T E R I A L Y MÉTODOS | 15 |
| 2.1. Tipo y Diseño de Investigación. | 15 |
| 2.1.1. Tipo | 15 |
| 2.1.2. Diseño..... | 15 |
| 2.2. Población y muestra. | 16 |
| 2.2.1. Población..... | 16 |
| 2.2.2. Muestra. | 16 |
| 2.3. Variable, Operacionalización. | 16 |
| 2.3.2 Operacionalización. | 17 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. | 18 |
| 2.4.1. Técnicas e instrumentos..... | 18 |
| 2.5 Procedimientos de análisis de datos. | 18 |
| III RESULTADOS | 19 |
| 3.1. Generalidades de la empresa. | 19 |
| 3.2. Analizar de la Gestion de cobranza en Comercial Nuevo Amanecer– 2019. | 19 |
| 3.3 Analisis de los procedimientos de cobranza en Comercial Nuevo Amanecer-2019 | 21 |

| | |
|---|----|
| IV. DISCUSIÓN..... | 23 |
| V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 24 |
| Conclusiones | 24 |
| Recomendaciones | 25 |
| VI. REFERENCIAS | 26 |

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.

1.1.1 A Nivel Internacional.

Según el Artículo Actualícese Colombia (2018) denominado “Gestión de Cobranza “mejore sus procesos y tenga un recaudo más efectivo”, la gestión de cobranza es muy importante para las entidades para realizar un recaudo de una cartera eficiente para mejorar un flujo de caja que la empresa tenga que recurrir a otros tipos de financiación para continuar con la ejecución .,la gestión de cobranza se abarca en actividades que estén en son desarrolladas con el fin que los deudores paguen los saldos pendientes que estén en mora o tengan una cartera vencida.(parr 1-3).

Según el Diario T21 México (2017) denomino “Exitoso proceso de cobranza” , “para poder definir un proceso de cobranza eficiente es necesario repasar el proceso que manejan actualmente la mayoría de empresas de transporte de carga y logística en México en su proceso de crédito y cobranza” ,las cuentas confundidas desapercibidas y las cuentas confundidas malgastadas tienen en común que son ocasionadas por uno o más factores(parr1-6).

1.1.2 A Nivel Nacional.

Según el Diario Gestión (2019) denomino “Proponen restringir llamadas telefónicas para cobranza de deudas” ,el congreso de la republica propone limitar el número de visitas o llamadas telefónicas realizadas para el cobro de deudas a personas la propuesta legal presentada por la congresista las empresas de cobranza institucionales financieras y comerciales podrán como máximo podrán realizar hasta tres llamadas o visitas al día., la norma actual de protección al consumidor la cual indica cuantas llamadas telefónicas se puede realizar al día porque no hay un criterio para determinar un numero limite. (Párr1-3).

Según el Diario la Republica (2019) denominado “Agencias de cobranza deberán reportar si clients mantienen deudas financieras” el Sistema financiero al no tener una información actualizada sobre el cumplimiento o incumplimiento en el pago de la deuda crediticia ,no había certeza sobre la real situación una solvencia económica de las personas lo que generaba problemas para la evaluación y facilidades de criterio . (Párr-1,2).

1.1.3 A Nivel Local.

La empresa Comercial Nuevo Amanecer. que está ubicada en la ciudad de Chiclayo, Distrito la Victoria -Lambayeque, es una empresa que se dedica a la y venta de artículos para el hogar juego de sala, comedor y dormitorio, artefactos eléctricos entre otros y todo un gran surtido de plásticos para el hogar de calidad y marca garantizada, actualmente cuenta con una cantidad de 5 trabajadores. Esta empresa tiene una antigüedad de 04 años, fue creada en el año 2015 en la ciudad de Chiclayo, en vista de gran demanda en la venta de artículos para el hogar de uso para las familias con una gran facilidad de pago de forma mensual. De esta manera Comercial Nuevo Amanecer realiza su cobranza a sus clientes utilizando estrategias para realizar su cobranza en las fechas establecidas y en un periodo determinado de tiempo para obtener buenos resultados para la empresa.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 A Nivel Internacional.

Leyton & Sotomayor (2017) en su tesis “diseño de un modelo de gestión aplicado al departamento de crédito y cobranzas de la compañía plásticos industriales C. A (PICA)Guayaquil” .su objetivo es “diseñar un modelo de gestión aplicado al departamento de crédito y cobranzas de la compañía plásticos industriales C.A. (PICA) ubicada en la ciudad de Guayaquil” (p.2), “tipo de investigación descriptiva” (p.4), “la población está conformada por 475 clientes” (p.5), “la muestra está conformada por 213 clientes de la compañía” (p.6), los autores concluyeron que

Actualmente, el departamento de Crédito y Cobranzas de la empresa PICA ha presentado diversas falencias al momento de gestionar su cartera de clientes, a tal punto que en promedio se ha presentado una cartera vencida estimada en \$ 25 millones, la misma que se compone de vencimientos entre los 30 y 120 días, lo que afecta la liquidez de la compañía. Situación que se ha manifestado como consecuencia del poco flujo de dinero que se maneja en el mercado actual, y el poco seguimiento que la empresa realiza en cuanto a la gestión de cobros y de los clientes que la entidad posee, en algunos casos han sido aceptados sin un análisis previo que cerciore su capacidad de pago (p.92).

Según Tumbaco (2017) en su tesis denominado “plan estratégico para la gestión de cobranza en disan Ecuador S.A.”. su objetivo es “desarrollar un modelo de plan estratégico para la gestión de cobranza en la empresa DISAN ecuador” (p.4), “tipo de investigación de tipo descriptiva” (p.57), “la población está conformada por 42 empleados de la empresa DISAN, la muestra está conformada por 28 empleados” (59). “técnica utilizada en presente investigación la encuesta y entrevista, el instrumento guía de observación” (p.59-60), el autor concluye que

La compañía Disan tiene un 90% de las ventas totales a crédito, debido a la diversidad de sus productos que maneja lo que produce permanentes vencimientos de cartera que requieren se deban tomar acciones encaminadas a mitigar este riesgo de allí la importancia del establecimiento de un plan estratégico el cual permitirá la adecuada observación de objetivos a corto y mediano plazo a fin de establecer un plan de acción a seguir (111).

1.2.2 A Nivel Nacional.

Según Díaz (2017) es su tesis denominado “estrategias para formalización de las mypes en el distrito de Pimentel 2016”.en su objetivo “proponer estrategias para la formalización de las mypes en el distrito de Pimentel 2017” (p.13), “tipo de investigación descriptiva ,diseño transversal no experimental”(p.20),la población está conformada por 248 microempresarios” (p.21),la muestra está conformada por 248 microempresarios”(p.21), “la técnica utilizada en la investigación encuesta,intrumento el cuestionario” (p.23),el autor concluye que

Existen las amenazas de los modernos supermercados que actualmente se establecen en el departamento, así como también la falta de seguridad para los clientes. De sus oportunidades cabe destacar que por la magnitud y prestigio antes otorgado a dicho centro comercial puede llegar a ser un gran mega centro comercial de la región norte, pudiendo ser competencia suficiente de los actuales supermercados poder acceder a créditos y aportar al desarrollo del distrito donde se encuentra ubicado (P.49).

Según Guevara (2018) en su tesis denominado “ propuesta de estrategias de gestión de cobranza para la institución educativa deportivo ADEU,Chiclayo”.en su objetivo

“proponer estrategias de gestión de cobranza para la instrucción educativa deportivo Adeu”(p.7), “tipo de investigación descriptivo y proyectivo con diseño no experimental transaccional o transversal descriptivo”(p.24),la población está conformada por 223 padres de familia(p.25),la muestra está conformada por 141 padres de familia” (p.26), “la técnica utilizada encuesta y entrevista”(p.27).el autor concluye que

La situación actual del colegio Deportivo Adeu con respecto a la gestión de cobranza es débil, ya que se están presentando altos niveles de morosidad de 25% por lo que se conveniente es que se reforzar las estrategias actuales y que se propongan unas nuevas para mejorar el estado actual de la empresa.

1.2.3 A Nivel Local

Según castillo (2019) en su tesis denominado “Estrategias de cobranza en la empresa negocios Semper E.I.R.L Lambayeque 2018” .en su objetivo “Proponer estrategias de cobranza en la empresa Semper E.I.R.L Lambayeque 2018” (P.14), “Tipo de investigación descriptiva, diseño no experimental transversal ”(P.15),la población y muestra se tomara los 10 colaboradores de la empresa incluido al administrador (P.16), “la técnica utilizada observación análisis documental encuesta”(P.16) .El autor concluye que

La empresa no cuenta con políticas estratégicas para el sistema de créditos y cobranzas los procedimientos están centrados en cartas o a través de llamadas telefónicas y su impacto no ha sido considerable para incrementar e implementar las cobranzas (P.36).

1.3 Teorías Relacionadas al Tema.

1.3.1 Estrategias de cobranza.

Según Morales & Morales (2014) Define a las estrategias de cobranza como las políticas de cobranza, las estrategias se establecen la forma en como se va cobrar, los criterios de negociación como son los plazos, condiciones en que se pagara la deuda al segmento que se haya definido que tendrán un efecto más preciso para conseguir que los clientes cumplan con sus pagos (p.146).

Según Fred (2013) en su libro “Administración estratégica”, nos describe: “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.

Así mismo 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).

Así mismo Morales define que la cobranza se define que son las estrategias que se utilizan para realizar la cobranza y se establecen de acuerdo con el cumplimiento del pago de los créditos que se establecieron (2014.p.153).

Según Molina, V (2005) define a la estrategia de cobranza con frecuencia se inicia como el inicio de una labor de cobro con mucha energía, poco tiempo después se abandona esta tarea hasta que llega el momento en que la gestión de recuperar una cuenta no continua cobrar cobrando es la única manera segura para recuperar una cuenta por cobrar. (p.13).

1.3.2 Gestión de Cobranza.

Segun Gómez & Suarez (2013) “Las operaciones de las cobranzas se 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.

1.3.2.1 Importancia de la cobranza

Los procedimientos para realizar la cobranza y revisten su gran importancia, debido a la capacitación a la creadora para reinvertir su capital, y mantener el volumen de las ventas y así poder desarrollar hábitos de pago puntual por parte de los clientes. Ettinger (2000,p.293).

1.3.2.2 Normas de cobranza

En una empresa que se encuentre bien organizada se determinara que división asumirá la responsabilidad de la cobranza y se procederá a establecer una norma clara y precisa que llegue a cubrir el trabajo de los cobros, en estas normas se someterán a un análisis periódico de acuerdo a las condiciones de las compañías. Villaseñor (1996, p.220)

1.3.2.3 Políticas de cobranza

El gerente de crédito debe hacer todos los esfuerzos posibles para realizar el cobro lo que le deben a su compañía con mucha más rapidez.

1.3.3 Procedimientos de la cobranza

Según Ettinger y Goliet (2000), existen varias técnicas para realizar los procedimientos fundamentales de la cobranza, en donde identificamos a los siguientes indicadores:

Notificación por Escrito. - Es el envío de cartas en términos formales, dirigidos a los clientes, en donde se les exige el pago de la deuda contraída.

Llamadas Telefónicas. - La institución puede llamar y exigir el pago rápido. Si el cliente presenta una explicación adecuada, se puede dar la prórroga.

Visitas Domiciliarias. - Esta técnica es mucho más común a nivel de crédito del consumidor, pero también pueden utilizarla los proveedores industriales.

Mediante agencia de Cobranza. - Una empresa puede transferir las cuentas incobrables a una agencia o a un abogado para que estos se encarguen de ellas.

Recurso Legal. - Es la medida más estricta en el proceso de cobranza, y representa una opción antes de utilizar una agencia de cobros.

1.4 Formulación del Problema.

¿De qué manera se puede determinar las estrategias de cobranza en Comercial Nuevo Amanecer-2019?

1.5. Justificación e Importancia del estudio.

Conveniencia. En la presente investigación es conveniente porque nos va permitir determinar e identificar las estrategias de cobranza con las cuales cuentan en Comercial Nuevo Amanecer para realizar las cobranzas a sus clientes por lo que se les ha otorgado los créditos correspondientes a sus clientes para así brindar un crecimiento a la empresa en un periodo determinado de tiempo y lograr buenos resultados.

Relevancia social. La presente investigación es importante para proponer estrategias de cobranza y dar solución a la empresa Comercial Nuevo Amanecer y llevando al crecimiento de la empresa en beneficio para el gerente de la empresa y sus trabajadores. Es por ello que la presente investigación pretende determinar las estrategias de cobranza la cual permitirá beneficiar los objetivos organizacionales resguardando así el patrimonio de la de la empresa dar cumplimiento con los riesgos que se presentan constantemente en el ámbito de la empresa.

Implicaciones prácticas. La presente investigación servirá como base fundametal para resolver los problemas que se presenten dentro y fuera de la empresa, por tal motivo se estará proponiendo estrategias de cobranza para realizar la cobranza de los créditos vencidos, ya que es un problema que afecta a la empresa y sus trabajadores generando inestabilidad económica para empresa.

Valor teórico. En nuestro país ocurren problemas en que los clientes no cumplen con realizar sus pagos en las fechas establecidas las cuales perjudica a la empresa Comercial Nuevo Amanecer por el incumpliendo de sus pagos por parte de los clientes.

Unidad Metodológica. El desarrollo de la investigación se parte del diagnóstico para proponer estrategias de cobranza para realizar las cobranzas en Comercial Nuevo Amanecer para lo se debe proponer medidas de control para el proceso de cobranza, e implementar un sistema general de cobranzas, en la empresa, incluido el entorno y actitudes

que desarrollan en la empresa y sus trabajadores a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a la empresa. Las estrategias de cobranza dentro de la empresa constituyen la forma para determinar la manera precisa y correcta en comercial nuevo amanecer para el bienestar de la empresa.

1.6 Hipotesis

Las estrategias de cobranza son positivas en Comercial Nuevo Amanecer-2019

1.7 Objetivos.

1.7.1 Objetivo General

Determinar las estrategias de cobranza Comercial Nuevo Amanecer-2019

1.7.2 Objetivo Especificos.

Analizar la Gestión de Cobranza en Comercial Nuevo Amanecer -2019

Analizar los procedimientos de cobranza en Comercial Nuevo Amanecer-2019

1.8 Limitaciones

En el presente trabajo de investigación se me presentaron muchas limitaciones como las cuales no pude disponer de mucho tiempo para poder desarrollar una adecuada investigación, la cual no me permitió brindar una adecuada investigación para así adecuarlo a mi presente investigación presentarían limitaciones para su desarrollo.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1. Tipo

El presente estudio se adapta a una investigación-descriptiva; de enfoque cuantitativa. Porque se encarga de establecer las características del objeto de estudio, con respecto a la variable, estrategias de cobranza y, asimismo corresponden a un nivel básico de la investigación dentro de la empresa, una vez que se tome la información descrita, se realizará una propuesta de estrategias de cobranza según Hernández, Fernandez y Batista (2014,P.92).

2.1.2. Diseño

No experimental-trasversal. Corresponde a un estudio no experimental, porque no se realizó la manipulación de la variable sino que se limitó a observar las características. Es transversal, porque se tomo la informacion en un solo momento segun Hernandez y Batista(2010,p.149)

M ----- O----- P

M = Muestra commercial Nuevo Amanecer

O =Observacion estrategias de cobranzas

P =Propuesta nuevas estrategias de cobranza

2.2. Población y muestra.

2.2.1. Población.

La población es el objeto de estudio de la presente investigación y esta conformada por Comercial Nuevo Amanecer-2019

2.2.2. Muestra.

La muestra es objeto de estudio en la presente investigación y esta conformada por Comercial Nuevo Amanecer año 2019

2.3. Variable, Operacionalización.

Según Hernández, Fernández & Batista (2010) una variable es una propiedad se puede fluctuar y cuya variación es susceptible para medirse u observarse. (p.93)

Variable independiente

Estrategias de cobranza

2.3.2 Operacionalización.

Tabla 2.1

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores |
|-------------------------|--|---|---------------------------|--|
| Estrategias de cobranza | Según Fred (2013) en su libro "Administración estratégica", nos describe: "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. | La Variable fue medida mediante la técnica de entrevista con el instrumento guía de entrevista. | Gestión de Cobranza | <ul style="list-style-type: none"> -Importancia de la cobranza. - Políticas de cobranza -Normas de cobranza |
| | | | Procedimiento de cobranza | <ul style="list-style-type: none"> - llamadas telefónicas -visitas domiciliarias -Notificación de carta simple. |

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas e instrumentos.

Entrevista. Según Tamayo & Tamayo (2008), Comenta que la entrevista es la relación establecida entre el investigador y el que proporciona la información a través de los individuos o grupos con la finalidad de proporcionar información en términos orales. (p.123).

Para desarrollo de la presente investigación se ha utilizado las principales técnicas y son las siguientes: entrevista y Análisis documental.

Instrumento. Los primordiales instrumentos que se utilizaron en la presente investigación serán las siguientes: guía de entrevista, y la ficha de análisis documental.

2.5 Procedimientos de análisis de datos.

La información que se recolectará será presentada en forma de tablas; en la que todo esto se verificará mediante la utilización de Microsoft Excel.

III RESULTADOS

3.1. Generalidades de la empresa.

Comercial Nuevo Amanecer fue creado en el año...2015...en la ciudad de Chiclayo Distrito la Victoria Regions Lambayeque está ubicado en la Av. Imperio y 7 de agosto con Ruc N°10468977368 dedicada a la venta de artículos para el hogar como plastiquita y Melamine como comedores, artefactos eléctricos, tv, radiograbadoras, licuadoras, bicicletas colchones de todo tipo y un gran surtido de plásticos en general.

Misión

Comercial Nuevo Amanecer se dedicada al rubro de la venta de artículos para el hogar una empresa líder en el mercado por la demanda de que existe el mercado a nivel de la región Lambayeque y sus distritos debido a la necesidad que existe ofreciéndoles descuentos y grandes facilidades de pagos a sus clientes para cubrir sus necesidades. Fue creada la empresa.

Vision

Comercial Nuevo Amanecer será una empresa líder en el mercado a un a corto plazo ofreciendo la venta de artículos para el hogar con grandes descuentos y facilidades de pago para las familias.

Ubicación geográfica

La empresa Comercial Nuevo Amanecer se encuentra ubicada geográficamente en la Av. Imperio y 7 de agosto lote 5 m b Distrito la Victoria Región Lambayeque.

3.2. Analizar de la Gestion de cobranza en Comercial Nuevo Amanecer– 2019.

Para realizar el analisis de la Gestion de cobranza en Comercial Nuevo Amanecer se va proceder a un requerimiento de la informacion o Previa documentacion al gerente de la empresa procedera al requerimiento de la informacion o documentacion al gerente de la empresa la cual se realizara de manera detallada y precisa.

Tabla 3.2.1

Importancia de la Gestion de cobranza en Comercial Nuevo Amanecer-2019

| N° | Ítems | SI/NO | Comentario |
|----|---|-------|---|
| 01 | ¿Considera usted Comercial Nuevo Amanecer le toma importancia a su Gestión de cobranza? | Si | Si se les ha tomado importancia cada vez que realiza las cobranzas a los clientes |

Nota: Mediante la presente tabla se puede visualizar que la empresa Comercial Nuevo Amanecer si le toma importancia a su Gestion de cobranza con la que cuenta la empresa para realizar su cobranza a sus clientes.

Tabla 3.2.2

Normas de la Gestion de cobranza en Comercial Nuevo Amanecer-2019

| N° | Ítems | SI/NO | Comentario |
|----|---|-------|---|
| 01 | ¿Considera usted que la gestión de cobranza cuenta con normas ya establecidas para realizar la cobranza a los clientes en Comercial Nuevo Amanecer? | No | Actualmente la gestión de cobranza con la que cuenta la empresa no tiene normas establecidas. |

Nota: Como se visualiza en la presente tabla que la empresa Comercial Nuevo Amanecer no cuenta Normas establecidas para relizar su cobranzas a sus clientes.

Tabla 3.2.3

Políticas de la Gestion de Cobranza en Comercial Nuevo Amanecer-2019

| N° | Ítems | SI/NO | Comentario |
|----|---|-------|---|
| 01 | ¿Cree usted que comercial Nuevo Amanecer debe establecer políticas en su Gestión de cobranza? | Si | Considero que si se deben establecer políticas en su Gestión de cobranza para realizar los cobros a los clientes. |

Nota: Como se aprecia en la tabla en que la empresa Comercial Nuevo Amanecer si debe establecer politicas en su presente gestion de cobranza para realizar la cobranza a sus clientes.

3.3 Analisis de los procedimientos de cobranza en Comercial Nuevo Amanecer-2019

Tabla 3.2.4

Contactarse con el cliente a traves de Llamadas telefónicas.

| Responsables | N° de llamadas telefonicas | Frecuencia | Finalidad |
|---------------------|-----------------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| Trabajadores | 25 | Mensual | Lograr contactarse con el cliente |
| Total | 25 | | |

Nota: Como se observa r en la tabla que con el procedimiento de cobranza por medio de la llamadas telefonicas de manera mensual se logro contactar con 25 clientes del reporte ,de clientes con deudas vencidas.

Tabla 3.2.5

Contactarse con el cliente atraves de envio de cartas simples.

| Responsables | N° de cartas | Frecuencia | Finalidad |
|---------------------|---------------------|-------------------|--|
| Trabajadores | 18 | Mensual | Se Logra contactar al cliente a través |
| Total | 18 | | de envió de cartas. |

Nota: Como se muestra en la tabla que con el procedimiento de cobranza a traves de envio de cartas a los clientes para cumplir con sus pagos logramos contactar a 18 clientes de manera mensual.

Tabla 3.2.6

Contactarse con el cliente a través de visitas domiciliarias.

| Responsables | N° de visitas domiciliarias | Frecuencia | Finalidad |
|---------------------|------------------------------------|--------------------|-------------------------------------|
| Trabajadores | 40 | Quincenal /mensual | Se Logra contactar con los clientes |
| Total | 40 | | |

Nota: Como se visualiza en la tabla que realizando las visitas a sus domicilios se logra Contactar a 40 clientes.

IV. DISCUSIÓN

En base al objetivo general para determinar las estrategias de cobranza a través de una gestión de cobranza con la cual cuenta la empresa Comercial Nuevo Amanecer la cual la gestión de cobranza que realiza no es tan rentable para la empresa lo cual se puede observar que no cuenta con normas establecidas para poder agenciarse poder realizar una adecuada cobranza ,tampoco se tiene establecidas políticas en dicha empresa ,la cual cual consideramos que después de haber hecho el análisis de la gestión de cobranza la cual se llegó a determinar que la gestión de cobranza que realiza la empresa no están rentable.

En base a los procedimientos de cobranza los cuales se realizó el análisis de los presentes procedimientos de las cobranzas establecidas que realiza la empresa se pudo determinar que las cobranzas se realizan mediante las llamadas telefónicas para ponerse en contacto con el cliente ,el cual se pudo contactar a 25 clientes ,también se realizó envíos de cartas simples los cuales se contactó a 18 clientes mensualmente ,visita a sus respectivos domicilios 40 quincenal y mensualmente para realizar la cobranza a los clientes.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Con respecto al objetivo general se pudo determinar que en base a las estrategias de cobranza con las que cuenta Comercial Nuevo Amanecer a través de una gestión de cobranza establecida para realizar la cobranza, y través del procedimiento de cobranza para lograr contactarse con los clientes y lograr realizar la cobranzas y obtener buenos resultados.

Con respecto al Segundo objetivo específico análisis de la Gestión de cobranza que realiza la empresa se determinó que la empresa no cuenta a un con normas establecidas en la gestión de cobranza que realiza la empresa a sus clientes, tampoco cuenta con políticas establecidas para realizar sus cobranzas.

Con respecto al tercer objetivo específico se concluye que al realizar el análisis del procedimiento de las cobranzas las cuales se realiza a través de llamadas telefónicas, lo cual se logra contactar a 25 clientes, enviando cartas simples a 18 clientes, y realizando visitas domiciliarias a 40 clientes las cuales se realizan de manera mensual y quincenal.

Se concluye que se debe evaluar a cada cliente su situación económica, así como también financiera para así poder determinar si el cliente está apto o califica para poder otorgarles un crédito a los clientes de la empresa Comercial Nuevo Amanecer.

Recomendaciones

Se le recomienda a la empresa Comercial Nuevo Amanecer capacitar a sus trabajadores para que puedan ser más competitivos con otras empresas que se dedican al mismo rubro o diferentes y así poder lograr realizar sus cobranzas a sus clientes de manera más eficiente que se les otorgó un crédito.

Se le recomienda Tomarle más de interés a la Gestión de cobranza para poder lograr los objetivos propuestos y planteados tanto por los trabajadores de la empresa y el gerente en la Comercial Nuevo Amanecer.

Se le recomienda mejorar con respecto a cada procedimiento de cobranza establecidas por la empresa para lo se debe poner más interés y así poder cumplir con las metas establecidas dentro y fuera de la empresa para poder cumplir con realizar las cobranzas establecidas a los clientes.

VI. REFERENCIAS

Articulo (2018). Estrategias de gestión de cobranza. Recuperado de <http://blog.duemint.com/estrategias-de-gestion-de-cobranza/>

Articulo actualicese Colombia (2018).Estrategias de gestion de cobranza, mejore sus procesos y tenga un recaudo mas efectivo .Recuperado de <https://actualicese.com/gestion-de-cobranza-mejore-sus-procesos-y-tenga-un-recaudo-mas-efectivo/>

Dario T21 Mexico (2018) .Exitoso proceso de cobranza .Recuperado de recuperado de <http://t21.com.mx/opinion/arte-cobrar/2013/05/16/exitoso-proceso-cobranza>.

Dario Gestion (2019).Proponen restringir llamadas telefonicas para cobranzas de. Recuperado de <https://gestion.pe/tu-dinero/proponen-restringir-llamadas-telefonicas-cobranza-deudas-273476-noticia/>

Diario la Republica (2019) Agencias de cobranza deberán reportar si clientes mantienen deudas financieras .Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/2019/08/02/agencias-de-cobranza-deberan-sincerar-si-clientes-mantienen-deudas-financieras/>

Diaz (2017) estrategias para formalizacion de las mypes en el distrito de Pimentel 2016 (tesis) Universidad señor de sipan Recuperado <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4588/D%c3%adaz%20Vivanco%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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

Castillo (2019) estrategias de cobranza en la empresa negocios Cemper E.I.R.L Lambayeque 2018 (tesis) Universidad Señor de Sipan .Recuperado <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6409/Castillo%20C%c3%b3rdova%20Gladis%20Yanet.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ettinger R y Golieb, D. (2000). Crédito y Cobranzas. México. Editorial Continental.

Guevara (2018) propuesta de estrategias de gestión de cobranza para la institución educativa deportiva ADEU Chiclayo (tesis)

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

Hernández, R, Fernández, C, & Batista, M (2010) Metodología de la investigación 5ª edición México. Editorial: McGraw-Hill/INTERAMERICANA Artículo (2018) la cobranza preventiva. <http://blog.duemint.com/estrategias-de-gestion-de-cobranza/>

EDITORES, SA DE C.V.

Hernández, R, Fernández, C, & Batista, P (2014) Metodología de la investigación 5ª edición México. Editorial: McGraw-Hill

Hernández, R, Fernández, C, & Batista, P (2014) Metodología de la investigación 5ª edición México. Editorial: McGraw-Hill

Leyton & Sotomayor (2017) diseño de un modelo gestión aplicado al departamento de créditos y cobranzas de la compañía plásticos industriales C.A PICA (tesis) Universidad de Guayaquil. Recuperado <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20728/1/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20MODELO%20DE%20GESTION%20APLICADO%20AL%20DPTO%20DE%20CREDITOS%20Y%20COBRANZ.%2010072017.pdf>

Tumbaco (2017) plan estratégico para la gestión de cobranza en disan Ecuador (tesis) Universidad de Guayaquil. Recuperado <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20000/1/PLAN%20ESTRATEGICO%20PARA%20LA%20GESTION%20DE%20COBRANZA%20EN%20DISAN%20ECUADOR%20S.A.pdf>

