



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“PROPUESTA DE POLITICAS DE CREDITO PARA DISMINUIR EL
INDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA GRUPO MALCA EIRL
BAGUA - 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

AUTOR:

MALCA TAMAY WALTER VIL

ASESOR:

Mg. CPC FARFAN AYALA MARIO IGNACIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS

CHICLAYO – PERÚ

2018



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 11:30 AM horas del día 28 de enero del 2019, de acuerdo a los dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 0201-2019, de fecha 23 de enero del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "PROPUESTA DE POLÍTICAS DE CRÉDITO PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA GRUPO MALCA E.I.R.L. BAGUA- 2017"

presentado por la Bachiller: MALCA TAMAY WALTER VIL, con la finalidad de obtener el Título de Contador Público, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

- PRESIDENTE : Mgtr. WALDEMAR RAMÓN GARCÍA VERA
- SECRETARIO (A) : Mgtr. MARCO IGNACIO FARFÁN AYALA
- VOCAL : Mgtr. JAIME CASTAÑEDA GONZALES

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 12:30 PM del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 28 de ENERO del 2019

[Signature]
Mgtr. WALDEMAR RAMÓN GARCÍA VERA
Presidente

[Signature]
Mgtr. MARCO I. FARFÁN AYALA
Secretario (a)

[Signature]
Mgtr. JAIME CASTAÑEDA GONZALES
Vocal

DEDICATORIA

Esta tesis le dedico a mi esposa quien me ha apoyado para poder llegar a esta instancia de mis estudios, ya que ella ha estado siempre presente para apoyarme moral y psicológicamente.

También les dedicó a mis hijas, Fernanda y Valeshka quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ellas.

Walter Vil

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento principal es a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza de seguir adelante.

A mis queridos padres por su gran apoyo incondicional e insuperable que día a día para poder llegar a mis metas trazadas.

Mi cordial agradecimiento a los docentes de la Universidad César Vallejo, por su disposición de quien he llegado a obtener conocimientos necesarios para poder desarrollar la tesis de manera especial.

Mi cordial agradecimiento a la Empresa “Grupo Malca” EIRL, por su apoyo, confianza y colaboración en mi crecimiento profesional.

El autor.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Por el presente documento, el alumno del sistema universitario basado en experiencia universitaria:

Malca Tamay Walter Vil

DNI 42901820

Quien ha elaborado el Trabajo de Investigación Final-Tesis denominado "PROPUESTA DE POLITICAS DE CREDITO PARA DISMINUIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA GRUPO MALCA EIRL, BAGUA - 2017" para optar el Título Profesional de Contador Público otorgado por la Universidad César Vallejo que el presente Trabajo de Investigación Final-Tesis ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro Trabajo de Investigación Final-Tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier instituto educativo.

Dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como mía las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

Asimismo, afirmo que he leído el Trabajo de Investigación Final-Tesis en su totalidad. Asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y soy consciente que este compromiso de fidelidad tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.



FIRMA

DNI: 42901820

FECHA: 04 de agosto del 2018

PRESENTACIÓN

Señores integrantes del Jurado evaluador, de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a su disposición para la revisión y evaluación el presente trabajo de investigación titulado **“PROPUESTA DE POLITICAS DE CREDITO PARA DISMINUIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA GRUPO MALCA EIRL, BAGUA - 2017”**, el cual se ha realizado según los lineamientos de la universidad y cuyo objetivo es la obtención del título profesional de Contador Público.

Por consiguientes señores integrantes de este digno jurado, estoy apta a aceptar las sugerencias que de manera constructiva puedan hacerle a la presente y que servirá como aporte para poder mejorarlo, así mismo sirva como base para aquellos que muestren interés en el tema y deseen continuaron estudios de esta naturaleza.

Consta de VII capítulos que a continuación se describo:

CAPÍTULO I: Realidad Problemática, tanto a nivel internacional, nacional y local, así como se plantea la Justificación del porqué de mi propuesta y los objetivos.

CAPÍTULO II: Marco Teórico, donde se exponen los Antecedentes, es decir investigaciones anteriores que tienen relación con mi tema de investigación, se presenta como Base Teórica a todo lo relacionado con decisiones sobre las alternativas de financiamiento.

CAPÍTULO III: Marco Metodológico, comprende el Tipo y Diseño de la investigación, presento la Población, Muestra, que clase de instrumento he utilizado para la recolección de datos y cuáles son los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV: Denominado Análisis e Interpretación de los Resultados, se describe toda la información que se ha desarrollado en el campo de mi estudio como la entrevista, la encuesta y las diferentes simulaciones de préstamos, las cuales han sido procesadas en el software estadístico y presentado en tablas y gráficos con su respectivo análisis.

CAPÍTULO V: Denominado Propuesta de la Investigación, aquí se describe detalladamente las características, componentes, estadísticas, entre otros de la propuesta elaborada.

CAPÍTULO VI: Contiene las conclusiones y recomendaciones a las cuáles ha llegado con mi trabajo de investigación, donde expreso propuestas de políticas de crédito para disminuir el índice de morosidad en la empresa Grupo Malca E.I.R.L. de la ciudad de Bagua.

Por lo que someto a su evaluación y consideración, con el fin de cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Contador Público.

GENERALIDADES:

Título:

Propuestas de Políticas de Crediticio para Disminuir el índice de Morosidad en la Empresa Grupo Malca EIRL - Año 2017.

Autor:

Malca Tamay, Walter Vil

Asesor:

Mg. Farfán Ayala Mario Ignacio

Tipo de Investigación:

Investigación Descriptiva

Línea de Investigación:

Financiera

Localidad:

Bagua

Ubicación de la empresa

Av. Héroes del Cenepa N° 1199 –Bagua

Duración de la Investigación:

Fecha de inicio : 28 de agosto del 2017

Fecha de culminación : 30 de julio del 2018

ÍNDICE

Acta de Sustentación de la Tesis	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación.....	VI
Generalidades.....	VIII
Índice	IX
RESUMEN	XIII
ABSTRACT	XIV
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	15
1.1 Realidad problemática.....	16
1.1.1 A nivel Internacional	16
1.1.2 A nivel Nacional	19
1.1.3 A nivel Local	22
1.2 Trabajos previos.....	23
1.2.1 A nivel Internacional	23
1.2.2 A nivel Nacional	28
1.2.3 A nivel Local	31
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	34
1.3.1 Políticas de Crédito	34
1.3.2 Morosidad	35
1.4 Formulación del problema.....	38
1.5 Justificación del estudio.....	38
1.6 Hipótesis.....	39
1.7 Objetivos.....	39
1.7.1Objetivo general.....	39
1.7.2 Objetivos específicos.....	40
CAPITULO: II MÉTODO	41
2.1.Tipo y Diseño de investigación.....	42
2.1.1. Tipo de investigación.....	42
2.1.2. Diseño de investigación.....	42
2.2. Variables y operacionalización.....	44
2.2.1. Variable Independiente.....	44
2.2.2.Variable dependiente.....	44
2.2.3. Operacionalización	45
2.3. Población y muestra.....	46
2.3.1. Población.....	46
2.3.2. Muestra.....	46
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
2.4.1. Técnicas	46
2.4.2. Instrumentos	47
2.5. Métodos de análisis de datos	48
2.6. Aspectos éticos	48
CAPITULO III RESULTADOS.....	49
3.1. Resultados.....	50
3.1.1. Resultado de la encuesta a trabajadores	51
3.1.2. Resultado de la encuesta a clientes	66

CAPITULO IV: DISCUSIÓN	81
4.1. Discusión.....	82
CAPITULO V: PROPUESTA	83
5.1. Título de la propuesta	84
5.2. Diseño de la propuesta	85
5.3. Implementación del manual.....	88
5.4. Recarga de mora	91
5.5. Forma de pago y amortización.....	91
5.6. Políticas de crédito.....	91
CAPITULO VI: CONCLUSIONES	93
6.1. Conclusiones.....	94
CAPITULO VII: RECOMENDACIONES	95
7.1. Recomendaciones.....	96
CAPITULO VIII: REFERENCIAS	97
Referencias bibliográficas.....	98
ANEXOS	103
Instrumentos.....	104
Organigrama de la empresa Grupo Malca	114
Acta de aprobación de originalidad de tesis	115
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV	116
Informe de Originalidad-similitud de Turnitin	117

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Nivel de políticas de cobranza	51
Tabla N° 2 Criterio de políticas de cobranza	52
Tabla N° 3 Criterio para gestión de cobranza	53
Tabla N° 4 Nivel de Puntualidad en pagos	54
Tabla N° 5 Sistema de pago mediante dinero	55
Tabla N° 6 Sistema de pago mediante deposito	56
Tabla N° 7 Sistema de pago mediante cheque	57
Tabla N° 8 Nivel de liquidez	58
Tabla N° 9 Nivel de notificación a clientes	59
Tabla N° 10 Nivel de procedimiento de cobranza	60
Tabla N° 11 Nivel de periodo de cobranza 01 al 15.....	61
Tabla N° 12 Nivel de periodo de cobranza 16 al 30.....	62
Tabla N° 13 Nivel de desempeño de cobranza.....	63
Tabla N° 14 Nivel de mejorar resultados	64
Tabla N° 15 Nivel de Gestión de cobranza	65

ÍNDICE DE ENCUESTA

Tabla N° 1 Conoce de políticas de cobranza	66
Tabla N° 2 Criterio de políticas de cobranza	67
Tabla N° 3 Conoce para gestión de cobranza	68
Tabla N° 4 Sistema de pago mediante dinero	69
Tabla N° 5 Sistema de pago mediante cheque	70
Tabla N° 6 Sistema de pago mediante deposito	71
Tabla N° 7 Notificación a clientes.....	72
Tabla N° 8 Utilización de notificacion	73
Tabla N° 9 Visita a clientes	74
Tabla N° 10 Utiliza llamas telefónicas	75
Tabla N° 11 Periodo de cobranza del 01 al 15	76
Tabla N° 12 Periodo de cobranza del 16 al 30	77
Tabla N° 13 Mejoraras en la cobranza	78

RESUMEN

En la actualidad a nivel internacional la totalidad de instituciones públicas y privadas buscan herramientas eficientes para realizar sus actividades que generalmente son económicas. Por ejemplo, en Colombia, la dirección de impuestos y aduanas nacionales; implementó nuevas políticas de cobranza que busca recaudar cerca de dos billones de pesos entre el año 2015 y 2016.

En el Perú las políticas de cobranza que utilizan las empresas que se dedican netamente a la recuperación de carteras son sobresalientes, esto trajo como consecuencia que estos servicios sean exportables a diferentes países de la región; sin embargo, esto sucede con las empresas que se dedican netamente a este negocio, siendo otra la realidad para las empresas que realizan negocios dando créditos a sus clientes.

La empresa Grupo Malca E.I.R.L., que se dedica a la venta de vehículos menores (motos lineales, Motocar, etc.), muchas veces se ha visto afectada ya que el área de Cobranza ha tenido una mala gestión, trayendo como consensuas que los clientes demoran en cancelar sus deudas y que la empresa no logre hacerse cargo de sus distintas obligaciones.

Se utilizó el estudio descriptivo, ya que el propósito es especificar las propiedades trascendentales del tema en investigación, de tal forma pude medir y evaluar las distintas dimensiones y aspectos que se produjeron; a su vez, se enmarco en un diseño tipo pre experimental con un enfoque cuantitativo; porque se hizo un control adecuado de las variables de estudio; utilizando como tratamiento la implementación de políticas de crédito para disminuir la morosidad de la empresa.

Por último, observando los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores y clientes de la empresa se pudo concluir que la empresa debe mejorar sus políticas de crédito; teniendo en cuenta las principales necesidades de la misma, de tal manera encontrar las políticas de cobranza acertadas e idóneas para poder recuperar el dinero de manera rápida y eficaz de los servicios que ha brindado la empresa.

Palabra Clave: Políticas de cobranza, liquidez y morosidad.

ABSTRACT

Currently, at the international level, all public and private institutions seek efficient tools to carry out their activities, which are generally economic. For example, in Colombia, the direction of national taxes and customs; implemented new collection policies that seeks to raise close to two billion pesos between 2015 and 2016.

In Peru the collection policies used by companies that are dedicated to the recovery of portfolios are outstanding, this has resulted in these services being exportable to different countries in the region; nevertheless, this happens with the companies that are dedicated to this business, being another the reality for companies that do business giving credits to their clients.

The company Grupo Malca EIRL, which is dedicated to the sale of smaller vehicles (motorcycle, motorcycle, etc.), has often been affected since the collection area has had a bad management, bringing as consensus that customers delay in canceling their debts and that the company does not manage to take charge of their different obligations.

The descriptive study was used, since the purpose is to specify the transcendental properties of the subject under investigation, in such a way I could measure and evaluate the different dimensions and aspects that were produced; in turn, it is framed in a pre-experimental design with a quantitative approach; because adequate control of the study variables was made; using as a treatment the implementation of credit policies to reduce the company's delinquency.

Finally, observing the results obtained in the survey made to the workers and clients of the company, it was concluded that the company must improve its credit policies; taking into account the main needs of the same, in such a way to find the correct and suitable collections policies to be able to recover the money quickly and efficiently from the services that the company has provided.

Keyword: Collections, liquidity and delinquency policies.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

1.1.1 A nivel Internacional

España.

Romani, M. (2014). Nos refiere que el personal de empresas dedicado a la batalla contra la morosidad y la cobranza es prácticamente el único que se ha incrementado con peligro. Todas las entidades han fortalecido sus áreas dedicadas a la organización y recuperación de los morosos, empleando nuevo personal o, más a menudo, destinando a esta labor trabajadores de otras áreas.

Desde 2007, los ratios de dudosidad en la banca española han ascendido unos doce puntos porcentuales, hasta sobrepasar con creces el 13% a principios de este año. En estos últimos meses ha iniciado un muy rápido rebote que, según proveen expertos y banqueros, debería consolidarse a lo largo de este ejercicio. Los bancos aseguran que estas cifras habrían podido ser aún peores si no hubiesen puesto en movimiento las propuestas para de políticas de créditos para combatir los impagos.

A su vez, Jordi López, director de Recobro Minorista de Grupo BancSabadell, nos explica que en la empresa catalana "hemos cambiado personas desde el área comercial al recobro, tanto en agencias como en el corporativo y hemos iniciado una Unidad de Mora en la que están representadas todas las áreas del banco".

Del aire Capacitación:

Para proponer estrategias de cobranza y disminuir el índice de morosidad tenemos 3 técnicas más usadas a nivel internacional para facilitar y agilizar el proceso de pago con los clientes.

a. Recompensas y castigo en la *estrategia de cobranza*: Si deseas pretender iniciar a los clientes y cerrar sus propuestas de pago,

te invitamos a producir un método de recompensas y castigos. Esta táctica consiste en prometer descuentos a quienes paguen antes de lo esperado y sancionar a quienes se pasen el periodo de pago.

b. Alejarse de los términos legales y ser claro en el discurso: Engañar al cliente no tiene ningún sentido. Si deseamos apresurar los papeleos de cobranza será indispensable hablar claro, aclarar las consecuencias del no cancelar y cerrar un acuerdo que no requiera llegar a otras instancias poco convenientes para ambas partes.

c. Negociar los términos de pago: Este método es más seguro para conseguir que un cliente pague su deuda, es pactar los plazos de pago. Los estudios demuestran que al realizar esta negociación un alto porcentaje de las deudas si pagan en el corto plazo y más importante, se mantiene una buena relación con el cliente.

Ecuador.

Según la “Revista Líderes”, los indicadores de *morosidad* vienen aumentando y esto genera un estudio en la fase financiero. Según cifras de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ABPE), el promedio de la cartera de impagos aumenta de 3,4% en marzo del 2015 a 4,6% en el mismo mes de este año. Este crecimiento de 1,2 puntos en 12 meses año. Para

Julio José Prado, director ejecutivo de la ABPE, el dato aún no es alarmante y es entendible dentro del ámbito económico actual que vive el país.

Argentina

Cash – Pot, Sistema de Gestión de Cobranzas:

Es aquí donde nos informamos sobre: ¿Qué produce la mora?, ¿Qué documentos la soportan?, ¿Qué acciones se han tomado?, ¿Qué reacciones se han producido?, ¿Qué departamentos han intervenido o

deben intervenir?

Después de tomar a conciencia a estas 5 preguntas principales, estará en la facultad hacer un análisis real de la situación y determinar si las acciones tomadas han sido correctas y se adaptan a los requerimientos de la ocasión.

Nos señala que es muy importante tomar nota de cada una de las diferentes impresiones que se obtuvo en cada uno de los movimientos y cuestionamientos que se ha aplicado en el método y es normal encontrarse con importantes cifra de situaciones para poder iniciar un política de *estrategia de cobranzas*.

Colombia

EL MUNDO.COM, (2017):

Según la página de ELMUNDO.COM, la morosidad en Colombia sigue aumentando.

La cartera vencida de los colombianos continúa aumentando y se refleja en los índices de morosidad, los cuales evidencian retrasos en el 39,1 % en el total de créditos que actualmente hay en el país. Así lo informó este miércoles la Superintendencia Financiera.

Según el reporte del organismo de vigilancia, “la cartera vencida presentó un leve incremento en el mes de septiembre con respecto a la última medición realizada en agosto, así las cosas, el indicador de calidad fue 4.47 %”.

1.1.2. A Nivel Nacional.

Murillo, F & Huamán, B. (2012). En la ciudad de Caras, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá que fue creada para atender las necesidades financieras de sus asociados y promover el desarrollo económico en la región Ancash.

Nos aclara que el problema fundamental y relevante que tienen Las Cooperativas de Ahorro y Créditos es la recuperación de los créditos una vez desembolsados pues existe la incertidumbre del no cumplimiento de pago por parte del cliente.

Lo que muestra es la más alta dificultades debido a flexibles políticas de crédito, falta de capacidad de pago, falta de experiencia del propietario en el negocio, destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento de los socios, etc. trayendo consigo la morosidad a aunque se cuenta con políticas de créditos como son los requisitos primordiales para un créditos.

Castillo, N. (2017).

La Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) exhorta a las empresas a ser más rigurosas en el otorgamiento de créditos porque el incumplimiento de pagos e índice de morosidad, se mantiene a tasas de doble dígito en financieras. Expertos prevé que la morosidad podría seguir aumentando.

El aumento del índice de morosidad en el pago en los créditos a las medianas, pequeñas y microempresas y de consumo pone en alerta a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS),.

El gerente general de Microfinanzas de la SBS, Martín Auqui, aseveró a Diario El Comercio que la SBS, sostiene reuniones con las empresas financieras con el propósito de supervisar el papeleo de sus carteras de créditos y exhortarlas a que el aumento de estas sea con

mucha calidad y prudencia.

Villar, P. (2018).

Banca: Índice de Morosidad es la más alta en 12 años, la morosidad de la banca subió a 3,04% en el 2017 se ha iniciado la inquietud del sector bancario. Las causas que afectaron el aumento de la economía el año pasado tuvieron impacto en el cumplimiento de los créditos. La morosidad de la banca cerró el 2017 en 3,04%, la tasa más alta en 12 años, según la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC).

Miranda, B. (2015).

Gerente General de SERVEX, explica que el proceso de *cobranza* como política de Crédito: Cuando una empresa de cobranza recibe el portafolio, debe de observar la información para diseñar sus estrategias. Es decir, dividir sus clientes por grupos, por ejemplo, edad, ubicación geográfica, antigüedad y monto de la deuda, para definir y gestionar la cobranza a los clientes morosos.

Una vez definidas las estrategias de cobranzas (Políticas de Crédito), se debe hacer es una lista de todos los nexos de clientes bajo una acción de contacto.

Equifax, (2017).

Dio a mostrar las conclusiones del Reporte de Bancarización e índice de Morosidad de las Regiones del Perú de octubre de 2017 (con data al cierre de septiembre de 2017) nos menciona un modelo que poco más del 50% de la población peruana esta bancarizada y acumula una deuda de más de / 151 mil millones de soles.

"nos menciona que los caracteres financieras tienen controles de riesgo y herramientas de evaluación crediticia, es aconsejable que sean más_rigurosas, y junto a ello se sumen conocimiento de educación financiera", nos indica Jeffrey Haggott gerente general de Equifax Perú.

ACTIVAK

Recuperación de Créditos – Políticas de Crédito:

ACTIVAK actúa de manera consultiva en la definición de *estrategias* de cobranzas en grupo con los equipos de su empresa. Eso permite negociar las condiciones más adecuadas para cada cliente. Garantiza la permanencia de esos clientes, manteniéndolos activos y fieles a su empresa.

Barboza, F.(2014)

En el desarrollo de gestión de *cobranzas* tomando como referencia las políticas de crédito, es muy importante definir *estrategias* para gestionar la deuda de forma inmediata, ejecutando acciones efectivas desde el inicio día.

Nos menciona que la tasa de recuperación es muy alta si se realiza una persecución de los deudores con deuda temprana. Por lo siguiente, debe contactarte cuanto antes con quienes tienen una deuda menor a los 120 días. De esta forma los estás impulsando a pagar la deuda y les das espacio para escuchar sus reclamos o dudas.

Pretel (2014), la morosidad implica una duda importante para la cooperativa de Ahorro y Crédito "PAKATNAMU" de la ciudad de Chepén, dicha problemática viene perjudicando durante algunos últimos años la situación financiera y económica de la mencionada empresa, perjudicando

al socio de la misma, no mostrando utilidades y resultados positivos para que este puede darse cuenta de la solidez de la institución.

En un relato directo con el Gerente del Banco Azteca de la ciudad de Chepén, concluye que dicha institución viene atravesando importantes problemas de morosidad, las cuales ponen en serio riesgo su estabilidad financiera, el gerente menciona que el índice de morosidad viene subiendo periódicamente en estos últimos seis meses, para que estos sean contrarrestados se han utilizado una propuesta de políticas de crédito que están involucrando cada vez más costos, las estrategias más usadas por la institución, son las cobranzas persuasivas, visitas a sus centros de trabajo y vivienda, que involucran llamadas telefónicas, cartas de compromiso, sin embargo estas estrategias en su mayoría solo aumentan el descontento de los deudores y muchas veces hasta las agresiones verbales, por todos estos motivos es necesario realizar una propuesta que nos ayude a determinar, cuáles son las estrategias crediticias que mayor eficiencia tienen en prevenir y recuperar la morosidad, de una realidad particular como el banco azteca ciudad de Chepén, de esta manera aportar información importante a la gestión de la institución mencionada.

1.1.3 A nivel Local.

Actualmente las Empresas del departamento de Amazonas se encuentran con la problemática del incumplimiento de las obligaciones crediticias por parte de sus clientes después de haberseles otorgado un crédito, pues este problema viene trayendo consigo la morosidad que cada día se extiende más sobre las entidades crediticias del departamento a pesar que se cuenta con políticas de crédito que se requieren para cualquier crédito otorgado en general; como la de ser clientes, y persona capaz de firmar contrato, contar con DNI, acreditar domicilio en el ámbito de acción de la Empresa, ser cliente puntual, apoyado por los factores de evaluación como son la capacidad de pago, el carácter y el riesgo de colocación, razón por el cual se investiga la propuesta de políticas de crediticio para disminuir la morosidad.

Esta problemática de morosidad viene afectando en los últimos años la situación económica y financiera de la “Empresa Grupo Malca EIRL, en la Provincia de BAGUA” y se observa en la no obtención de las utilidades y resultados positivos donde el cliente pueda percibir la solidez de la Empresa, y ha sido siempre la preocupación del gerente, trabajadores de la Empresa minimizar dicho problema de morosidad a través de una propuesta de políticas de crédito.

Se hace notorio, por tanto, que existen serias dificultades para el logro de los objetivos y metas de la Empresa “Grupo Malca EIRL.

Es por ello, que hemos decidido llevar una propuesta de políticas de crédito para disminuir el índice de morosidad en la Empresa Grupo Malca EIRL, BAGUA”.

1.2. Trabajos previos.

1.2.1 A nivel internacional.

Colombia.

Ulloa, I. (2014). En su trabajo de grado: “Determinantes de la Probabilidad de Morosidad en la Cartera de Microcrédito”, para obtener el Grado de Economista en la Universidad del Valle –Cali, Colombia. Cuya finalidad es analizar las determinantes de morosidad.

En este periodo fue posible hallar que las variables experiencia, negocio, monto número de plazo, genero, garantía, recurrencia sector económico y estado civil, resultaron ser importantes en la determinación de la probabilidad de morosidad. Nos muestra que es muy importante es que los montos altos y los plazos largos generan una menor probabilidad de morosidad en el cliente, como propuestas de políticas de créditos para disminuir el índice de morosidad.

Chivassa (2016) en su tesis “Determinar la combinación óptima de la cartera crediticia, en la ciudad de Córdoba - Argentina, para graduarse de Contador Público en la Universidad de Argentina.

Desarrollo un estudio descriptivo con el fin de conocer las debilidades de la empresa de incrementar las ventas, conceder crédito para un pago futuro, el estudio se desarrolló mediante un análisis FODA, situación actual e histórica, se hizo un estudio crediticio para procesarlos y contrastarlos con la advertencias disponible, finalizo que cuando no pagan el capital a tiempo corren el riesgo de incobrabilidad o que los flujos de caja de ingresos dependen de unos pocos clientes, es muy importante poder implementar una propuesta de política de crédito que brinde flexibilidad al área comercial, pero que inmovilice el menor capital posible, y en caso de tener que hacerlo, logrando así una previsibilidad sobre los flujos financieros de la compañía.

García (2013) en su tesis. “Propuesta para la implementación de un manual de políticas y procedimientos para el control del riesgo crediticio en el Grupo Villar y sucursales en el Ecuador”, para optar el Título de Auditor en la Universidad Central del Ecuador. Este análisis finalizo que la inexistencia de un propuesta de políticas y procedimientos para el control del riesgo crediticio ocasionaba políticas de crédito mal definidas e interpretadas errónea y subjetivamente por los empleados”. (García Castro, 2013).

Ecuador.

Benites, J. & Velezmoro, R. (2013). En su tesis denominada: “Diseño de un modelo de *políticas* de créditos de consumo otorgados por el sistema financiero y viabilización del aplicativo informático (SAC) para disminuir el *índice de morosidad* en cuentas por cobrar en cartera de consumo en la ciudad de Guayaquil”, para obtener el Grado académico de MBA Magister

en Administración de Empresas en la ciudad de Guayaquil – Ecuador, la cual tiene como objetivo analizar la viabilidad del aplicativo informático denominado Sistema de Administración de Cobranzas (SAC) conjuntamente con el diseño de un Modelo de cobranzas de Créditos de Consumo aplicable al Sistema Financiero de la ciudad de Guayaquil que permita reducir los índices de morosidad de los clientes.

En conclusión, que nos permita tener un análisis de acuerdo al objetivo planteado en la presente investigación se llegó a mencionar el fundamento teórico y conceptual de las cobranzas para créditos de consumo, definiciones, aspectos relevantes, ventajas desventajas, controles, políticas, reglamentos y métodos que regulan este tipo de actividad y las cuales son aplicables a las empresas del Sistema Financiero.

Los créditos de consumo fueron teniendo un crecimiento asombroso del 77% lo que os impacta es que gran parte de los clientes utilizan créditos para cubrir sus necesidades de gasto personal, esto puede originar un sobreendeudamiento originando que no se llegue a cubrir los compromisos de pago obtenidas en el sistema financiero.

Ecuador.

Parrales, A. (2013). En su tesis denominada: “Análisis del *índice de morosidad* en la cartera de créditos del IECE – Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas”, para obtener el Título de Magister en Administración de Empresas en la Universidad Politécnica Salesiana – Guayaquil, la cual tiene como justo reconocer los principios y motivos por las que los beneficiarios de créditos educativo se atrasan en el pago del crédito y mejorar los objetivos de prevención de morosidad y las técnicas de cobranzas en la cartera de desembolsos y recuperación normal.

Se concluyó que la cartera de créditos del IECE – Guayaquil, no está sana, ya que su índice de morosidad es superior al 10%. Las características del proceso de cobranza determinan que se encuentra en la etapa de cobranza en desarrollo. Las principales debilidades que presenta en la actualidad el departamento de cobranzas del IECE – Guayaquil, son las siguientes: no cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de *cobranzas* y falta de capacitación permanente respecto a la gestión de *cobranzas*.

España

Roldan, M. (2016). En su trabajo fin de grado “Evolución de la Tasa de Morosidad Española desde los años de crisis hasta la actualidad y comparación con el contexto europeo e internacional tiene un punto de vista económico y social”, para obtener el Grado en Economía en la Universidad de Sevilla - España, y que tiene como finalidad analizar la evolución de la tasa de *morosidad* para el conjunto nacional de agentes económicos, así como su comparación con la tasa de *morosidad* europea e internacional.

Nos finalizó que una de las causas más frecuente por las que se produce la mora en el pago es la intencionalidad, tanto en la Unión Europea como en España. La morosidad ha de estar apoyada por una laxa legislación puesto que, si el “castigo” falta de período de pagos fuese más “duro”, el inicio del problema de la morosidad sería otra distinta, que nada tiene que ver con esta. Sin duda alguna, España debe mejorar este aspecto de la normativa para evitar un mayor número de problemas de impagos.

Ecuador.

Montero, A. (2015). En su trabajo de titulación: “*Estrategias de*

cobranza para el mejoramiento de la liquidez de GRAFITEXT CIA LTDA”, para optar el Título de Magister en administración de Empresas, en la Universidad de las Américas en Ecuador, el cual tiene como objetivo general: Mejorar la liquidez de la empresa Grafitext Cía. Ltda. Mediante la implementación de estrategias en las cuentas por cobrar y en la cartera global.

En este proyecto se finalizó que la empresa no contaba con un análisis detallado de cartera por lo tanto en este plan se realiza un análisis, que nos menciona definir que una de las causas de la falta de liquidez en la empresa era la falta de organización, gestión y control del área de crédito y cobranza.

Ecuador

Calderón, D. (2017). En su tesis denominada: “Gestión financiera para controlar el *índice de morosidad* en la cooperativa de ahorro y crédito “juventud unida” Ltda. En la ciudad de Ambato - Ecuador”, para Título de Ingeniera en Contabilidad Superior Auditoría y Finanzas C.P.A., en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, la misma que tiene por objetivo: Diseñar un modelo de gestión financiera para controlar el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “JUVENTUD UNIDA” Ltda.

Se finalizó que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda., no aplica instrumentos financieros como indicadores financieros que nos permita observar el comportamiento de las cuentas y el cumplimiento de los compromisos contraídas por la empresa en el desarrollo de su actividad y no posee con un procedimientos para la recaudación de la cartera lo que ha producido en la empresa una alta morosidad.

1.2.2 A nivel nacional

Ferrel, D. (2016). En su tesis denominada: “Causas del Riesgo Crediticio y su Efecto en la Morosidad de la Financiera CREDISCOTIA de la Agencia Grau-retail Trujillo – 2015”, en la Universidad Cesar Vallejos – Trujillo, para obtener el título profesional de Contador Público, que tiene por objetivo aplicar en su medida las causas del riesgo Crediticio ha permitido la morosidad de la Financiera CREDISCOTIA de la Agencia Grau – retail Trujillo 2015.

Concluyó que los problemas de peligro crediticio, como la falta de políticas de crédito y la falta de entrenamiento a los asesores de crédito son las principales motivos que afectan a la morosidad de la citada Financiera, esto debido a que es el paso principal para el inicio de crédito y su efecto se ve al momento de hacer los pagos en las fechas indicadas, que por motivo de una mala evaluación en algunos problemas los clientes caen en morosidad.

Benavides, A. (2016), en su tesis: “Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa despachos aduaneros Chavimochic SAC, del distrito de Salaverry - 2015”, para obtener el Título Profesional de Contador Público en la Universidad Nacional de Trujillo.

La investigación tiene como objetivo general demostrar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la situación económica y financiera de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C, se realizó en base a la información obtenida mediante métodos aplicadas que fueron la encuesta y el análisis identificado, donde los objetivos obtenidos buscan evaluar propuestas de políticas de crédito y cobranza de la empresa y evaluar las cuentas por cobrar, cobranza dudosa y gastos de cobranza dudosa; proponer nuevas políticas de cobranza y comparar la situación económica y financiera de la empresa con la implementación de las políticas de créditos.

Uceda & Villacorta (2014) en su tesis “Políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes en la empresa Import Export Yomar EIRL, en la ciudad de Lima – 2016”, para optar el Título Profesional de Contador Público en la Universidad Nacional Federico Villarreal, analizando un estudio descriptivo con el fin de determinar si el aplazamiento de los clientes se relaciona con las políticas de vender al crédito, el estudio se desarrolló a través de una observación del manejo de los requerimientos de las políticas de vender al crédito, cuestionarios – entrevistas, con la finalidad de hacer un estudio y concluir la causa de la morosidad de los clientes.

La tesis finaliza que los clientes no dan cumplimiento a las tres políticas de crédito de la empresa; créditos establecidos de los clientes, nuevos clientes, sanción y recuperación del comprador, intervienen en la morosidad de los clientes, como también el poco interés por parte del personal de ventas, recomendando renovar el manejo de créditos a los clientes, de acuerdo al estipulado con las políticas.

Cotrina, S. (2013). En su tesis titulada: “Auditoría de cuentas por cobrar y las políticas de crédito y cobranza en las empresas distribuidoras de autopartes “Santa Lucia” S.R.L. Trujillo-2011”, para graduarse de Contador Público en la Universidad Nacional de Trujillo.

Se analizó un estudio descriptivo con diseño de campo con esto pudo obtener la información necesaria, con el fin de examinar la auditoría realizada en las instituciones distribuidoras de producción agrícolas de la municipalidad.

Esta información se desarrolló de acuerdo a la metodología de la investigación científica realizando en un sondeo a los administradores, se finalizó que las políticas de crédito se ayudan básicamente en condiciones de crédito, las cuales establecen los plazos de pago de las cuentas por cobrar. Se aconseja analizar la efectividad de las políticas de crédito en

general y de acuerdo a las posibilidades que se manejan al momento de brindar un crédito ejecutando acciones correctivas en función de una mejoría en la gestión de crédito.

Vilca, M. (2017). En su tesis denominada: “La relación de *estrategias de cobranza* y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter" Juliaca – 2016”, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, en la Universidad Peruana unión – Juliaca, la cual tiene como objetivo: Evaluar la relación de las *estrategias de cobranza* de las pensiones de enseñanza y la influencia en la liquidez de la Institución Adventista Pedro Kalbermatter.

Se concluyó que ambas variables estudiadas son dependientes y que las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza si tienen influencia en la liquidez de la Institución Adventista Pedro Kalbermatter a un 0,05 de error y 95% de confianza.

Córdova, R. (2014). En su tesis titulada: “La Gestión el Riesgo Crediticio y su Influencia en el Nivel de *Morosidad* de la Caja de Ahorro y Crédito de Trujillo (Trujillo)”, para obtener el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Nacional de Trujillo, nos indica que en los último cinco años la caja Trujillo he experimentado niveles de *morosidad* altos ello debido a muchos factores, sin duda el más importante fue el otorgamiento de créditos al sector inmobiliario (2009 – 2010), y en esos casos utilizo siempre el mismo análisis y tecnología crediticia para la aprobación de un crédito micro empresarial. Y al cierre de 2013 ha desplegado una serie de acciones orientadas a controlar y conservar la cartera de colocaciones presentando un ratio de morosidad de 5.51% por debajo de lo presentado por el sector de CMACs.

Nos menciona en que la Gestión de Riesgo Crediticio influyó disminuyendo los Niveles de Morosidad en la Agencia Sede Institucional de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. en periodo 2013. Si bien durante el 2013 la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. obteniendo mejoras en sus indicadores de calidad de activos, ejercicios importante que dichas aumentos su equilibrio a lo largo del tiempo y que sean acompañadas por un sano desarrollo en sus colocaciones lo cual debería de aumentar sus niveles de generación a fin de no mermar sus indicadores de rentabilidad y liquidez.

1.2.3 A nivel local.

Colunche, L. (2016). En su tesis denominada “Estrategias de Cobranza y su Relación con la Morosidad en la Entidad Financiera Mi Banco - Bagua 2015”, para obtener el título de Contador Público, en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, el principales es determinar la relación de las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad en la entidad financiera Mi Banco – Bagua.

Concluyó en que las estrategias de cobranza si tienen una conexión de reducción de morosidad, además se aplicó que en la empresa financiera MIBANCO se debe analizar un análisis riguroso de la situación económica financiera de sus clientes, la empresa a su vez se debe ofrecer alternativas de solución para los diferentes tipos de morosos, con la finalidad de mejorar la cultura de pago de sus clientes

Jaramillo, J. (2016). En su trabajo de investigación titulado “Propuesta de *Estrategias de Cobranza* para disminuir la *morosidad* en la Empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas – 2016”, para obtener el Título Profesional de Contador Público en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, su principal objetivo general proponer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad, y como objetivos específicos identificar las causas de la morosidad, analizarlas, y

finalmente establecer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en dicha empresa.

Como conclusión obtenida, se logró comprender que las actividades de cobranza en Electro Oriente S. A. Unidad de Negocios Amazonas – 2016, actualmente son ejecutadas como trabajos laborales de hábito, no necesariamente orientadas a disminuir la morosidad; identificar primordialmente es necesario proponer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad y mejorar el índice de liquidez de la empresa.

Merino, L. & Pintado, C. (2015), en su tesis titulada: “Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el período 2011- 2013”. Para obtener el Título Profesional de Contador Público en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

Dicha investigación nos permite el objetivo de determinar cuáles son los problemas de índole macroeconómica que determinan la calidad de la cartera crediticia en las empresas micro financieras de la Amazonía peruana.

La calidad de una cartera está aclarada por un conjunto de variables de carácter macroeconómico unidos con el ciclo del producto y microeconómico tales como el nivel de capacidad de las empresa, la eficiencia y gestión de sus costos operativos, la tasa de aumento de los activos rentable.

Céspedes, W. (2015). En su tesis: “Factores Determinantes de la Morosidad en la Financiera Edyficar en la Provincia de Chachapoyas - Amazonas: Una propuesta de Políticas y mecanismos para Disminuirla”, en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, para obtener el título de Licenciado en Administración. Se Determinó y analizo los factores determinantes de la morosidad en la Financiera EDYFICAR en la Provincia

de Chachapoyas - Amazonas y proponer las políticas y mecanismos para su disminución y que factores conllevan a la morosidad.

Se señaló que los factores causales de la morosidad son:

Económicos: falta de ingresos y no rentables, mala administración de los negocios,

Personales: timidez del cobrador para realizar sus funciones, enfermedad, robo y accidentes entre otros. Amistad o familiaridad con los clientes morosos,

Culturales: Rotación de personal, profesionales con escasa de experiencia, bajos niveles de valores éticos en el personal encargado de evaluar los créditos, escasos niveles de valores éticos en el personal evaluador. Complicidad entre los clientes morosos y el personal de cobranza, falta de estrategias para fidelizar a los clientes, poca habilidad para recopilar y analizar la información cuantitativa y económica financiera de la microempresa.

Delgado, J. (2015). En su tesis: “Niveles del Índice de *Morosidad* en el Período 2011 al 2014 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Elena de la Provincia de Utcubamba”, Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público, en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, el principal objetivo general es explicar los niveles de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Santa Elena, en el periodo 2011 al 2014.

Se finalizó que los créditos incurren en morosidad de acuerdo al tipo de crédito para lo que se aconseja a la empresa Financiera realizar políticas de crédito, límites efectivos, y control de solvencia; esto significa aclarar correctamente cuál será el nivel de financiamiento de nuestra cartera de clientes, lo cual aceptar una mejor evaluación de los mismos, así mismo se cumplirá con la normativa de la institución en cuanto a transparencia de información y los principios culturales de la empresa.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Políticas de Crédito

Zamora (2013, p.1) Finaliza, que son principios para decidir si se le concede un crédito a un cliente siguiendo las normativas de crédito, e información a través de un análisis financiero, finalizar que las razones más comunes para establecer modelo de crédito , masa de ventas , promedio de pagos y evaluar créditos.

Pere Brachfield (2012). Finaliza que hay “Tres tipos básicos de políticas de crédito”. Política de Crédito Normales, son las más comunes y buscan la conformidad en el riesgo de clientes, admitir en algunos sucesos ciertos riesgos y permitiendo los fases de pagos comunes en la empresa. Política de Crédito Restrictivas, es obtener el mayor nivel de solvencia para la empresa, que las cuentas a cobrar ocasionen el máximo flujo de caja reduciendo el endeudamiento externo con empresas financieras. Las políticas de crédito Restrictivas suelen formular los pagos al contado a los aplazamientos de pago, constituir plazos cortos de crédito, limitan el volumen de crédito concedido y elegir minuciosamente a los clientes que merecen crédito. Política de Crédito Flexibles, lo más resaltante es la presencia comercial y el crédito es un mecanismo a ganar a los clientes es conceder plazos largos a los clientes para pagar las facturas y dan crédito con comodidad a la mayoría de los compradores para facilitar rotación comercial.

Gitman (2003). Menciona que “son las decisiones que toma una empresa para conceder los recursos que administra, entre los clientes con el fin de alcanzar un beneficio en un tiempo estipulado”.

Es el ámbito principal de la empresa porque ahora por la competencia y la diferencias en el mercado es indispensable estandarizar cada determinación, es primordial por cada crédito va acompañado de un riesgo de no retorno, para lo cual cada mecanismo debe lograr a disminuir estos riesgos a través de acuerdos y distintas modalidades que puedan

hallarse actualmente, la empresa debe de aplicar mayor control en sus políticas de créditos, por lo cual mitigan el riesgo al mínimo con estudios previos de cada cliente quien se beneficiara con el crédito, para poder garantizar el retorno del efectivo.

Razones que determinan la política de crédito

La Competencia: El inicio fundamental que determinas las políticas crediticias en una empresa; entretanto que la competencia ofrece sus productos al crédito, los clientes en su mayoría darán presencia a los productos que ofertan por tener un beneficio de pago futuro.

Los márgenes de beneficio: Si mencionamos que los artículos o servicios que se ofrecen, tienen un precio básico cuando se vende al contado, si entregas el producto al crédito se sumara un interés por el tiempo determinado.

Volumen de ventas: El volumen del inventario si es mayor, cuando existe una venta al realizadas crédito, esto simboliza que hay mayor producción y abra mayores ingresos, esto es satisfactorio para la empresa siempre que no incremente los límites determinados según los análisis previos.

1.3.2. Morosidad

La morosidad es un fenómeno que va desde tiempos ancestrales, las deudas han existido muchísimo antes de lo que no nosotros pensamos, es más diríamos que han convivido con nosotros, desde que el hombre era capaz de vender, permutar, ceder y dejar. A continuación, veremos un concepto de morosidad:

Guillen (2001) en su investigación de análisis de la crisis bancaria se interpreta que:

La morosidad se define como el incumplimiento de lo exigido por un compromiso contraído anticipadamente, este término es utilizado cuando la persona natural o jurídica no paga el interés o el capital de su pasivo y omite el pago de otras obligaciones financieras a su vencimiento.

Existen varias causas que expresa o refleja a la morosidad: Políticas flexibles de Crédito, capacidad de pago insuficiente, inexperiencia del deudor en su microempresa, inapropiado fin del préstamo y endeudamiento excesivo del cliente; causando una problemática en las entidades acreedoras cayendo en la mora y el incremento de las provisiones por prestamos vencidos. (p.129)

Índice de Morosidad (IMOR)

Respecto con el estudio de cómo medir la Morosidad en valores cuantitativos, el autor Brachfield (2003) propone:

El IMOR es la cartera de crédito que se encuentra vencida sobre la cartera total. Este indicador es el más manejado y nos permite medir el riesgo de una cartera crediticia. Este tipo de cartera se denomina vencida cuando el principal e intereses no han sido cancelados en las cláusulas estipuladas inicialmente, tomando en cuenta lo establecido en el reglamento previsto. Las clasificaciones de estos créditos no pagados a fecha acordada son: 30 días o más de vencimiento para el pago único de principal, 60 días se estipula para los créditos revolventes y 90 días para los créditos de hipotecarios. (p.37)



Políticas de crédito y cobranza de la empresa



10.4

Van Horne and Wachowicz, Fundamentals of Financial Management, 13th edition © Pearson Education Limited 2009. Created by Gregory Kuhlemeyer.

FUENTE: <http://sliderplayer.es/slide>

La Morosidad y sus situaciones

Mora Temprana, son créditos vencidos con menos de 60 días.

Mora Avanzada, desde mora temprana a un año vencido.

Cartera Castigada, son créditos con más de un año vencido.

La morosidad es el inicio del problema que causa de los clientes e incumplan a tiempo con sus pagos, dentro de los clientes morosos tenemos cinco tipos:

a) Morosos fortuitos: son clientes que no desean desembolsar sus pagos en el periodo eventual por la falta de solvencia u otro medio de pago en forma momentánea, sí se les dará un respiro y podrán cumplir con el pago si se les concede plazos y facilidades para cancelar la deuda pendiente con la empresa.

b) Morosos intencionales: son clientes morosos que están en la posibilidad de cancelar pero no lo desean hacerlo. Se aprovechan de la buena actitud de las empresas para aplazar el pago el máximo plazo

posible. Algunos de estos clientes pagan después de cumplirse un buen tiempo, pero otros clientes nunca pagan.

c) Morosos negligentes: son los clientes que no tienen un afán de ni siquiera saber cuánto es su cuota a pagar. Pagan otras cuentas en lugar de cancelar sus deudas a la empresa financiera.

d) Morosos circunstanciales: son clientes que al detectar un error bloquean voluntariamente por falla en los productos o servicios adquiridos. En la mayoría de estos clientes terminan pagando una vez solucionado el problema con la empresa.

e) Morosos despreocupados: debido a la mala gestión administrativa, ni siquiera sabe la empresa que tienen unas letras por cobrar pendiente. Pero como son desordenados o distraídos se olvidan sus responsabilidades financieras.

1.4. Formulación del problema.

¿De qué manera las políticas de crédito disminuyen el índice de morosidad en la empresa Grupo Malca EIRL?

1.5. Justificación del estudio.

El presente trabajo de investigación está justificado según Bernal (2015) de la siguiente manera:

Justificación teórica: Se utiliza un estudio obtenido en la investigación de las diferentes fuentes y autores un nexo a las variables que son Políticas de Crédito e Índice de Morosidad, así mismo debemos sacar una información de casos similares de empresas que ayuden a entender y mejorar el problema a estudiar.

Justificación práctica: De concluir un diagnóstico para una propuesta de

las Políticas de Crédito a la empresa Grupo Malca E.I.R.L., y de esa manera solucionar el problema encontrado en la Entidad Financiera que es la cartera de morosidad.

Justificación metodológica: En este estudio al desarrollar de una manera descriptiva para una recolección de información mediante encuestas que se aplicara a la muestra del estudio, así como la investigación no será experimental, porque no se manipularan las variables y que se estudien en el estado en el que se encuentran, así mismo la información que se obtenga será confiable y viable, y así sirva de referencia.

Justificación social: De implementar la propuesta estos conlleva a un beneficio en tanto a los trabajadores y clientes e incluso a la misma Empresa, ya que los colaboradores no caigan en morosidad y no tendrían que estar afrontando la difícil situación de las cobranzas, y la empresa no tendría que provisionar gastos ya que eso le genera pérdidas. Además, también beneficiara a profesionales y estudiantes universitarios como material de consulta en futuras investigaciones.

1.6. Hipótesis.

H₁: $p \neq 0$ (Existe relación): La implementación de políticas de crédito permite disminuir el índice de morosidad en la Empresa Grupo Malca E.I.R.L.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo general.

Determinar de qué manera una propuesta de políticas de crédito para disminuir el índice de morosidad en la Empresa “Grupo Malca EIRL”, en la Provincia de BAGUA.

1.7.2. Objetivos específicos.

- Analizar la morosidad que existe en la Empresa Grupo Malca E.I.R.L. de la ciudad de Bagua.
- Diagnosticar el índice de morosidad para establecer las políticas de crédito de la Empresa Grupo Malca E.I.R.L. de la ciudad de Bagua.
- Proponer, políticas de crédito para disminuir el índice de morosidad en la Empresa “Grupo Malca EIRL, BAGUA”.

CAPÍTULO II

MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1 Tipo de la Investigación:

La presente investigación es de tipo descriptiva porque tiene utilizar la información recopilada para analizarla y tener un vínculo a una implementación de estrategias de cobranzas para la disminución del índice de morosidad en la Empresa.

También abarca el tipo de investigación aplicada según Hernández, Fernández y Baptista, ya que se recopilara la información y los aportes de las ciencias contables y financieras para poder implementar de manera eficiente las políticas de crédito para disminuir el índice de morosidad en la Empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Según Bernal (2015) “manifiesta que la investigación descriptiva utiliza técnicas como la encuesta, la entrevista, y la revisión de documentos; de esta manera, se describe la situación de las variables en relación a un problema específico, es por eso que esta investigación es de tipo descriptiva”.

2.1.2. Diseño de la Investigación

2.1.2.1. Cuantitativa:

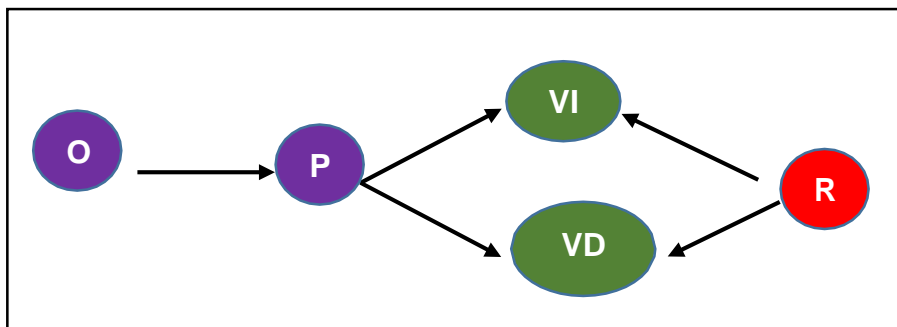
La presente investigación tiene un diseño cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) implica el estudio de datos medibles mediante el análisis matemático, informático y estadístico de un determinado tema en estudio.

2.1.2.2. No experimental:

El presente trabajo busca observar el problema de la manera como se da en su estado natural, y así realizar un análisis para luego ver la relación que hay entre sus dos variables con la finalidad de obtener nuestras conclusiones.

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) “se expresa que el diseño no experimental implica la no manipulación de las variables en estudio, es decir deben ser estudiadas en su contexto natural y en el presente trabajo las variables Políticas de Crédito e Índice de Morosidad no serán manipuladas”.

Dónde:



O = *Observación*

P = *Problema*

VD = *Variable Dependiente*

VI = *Variable Independiente*

R = *Resultado*

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables:

2.2.1.1. Variable Independiente: Políticas de Crédito.

Las empresas deben de fundar los criterios que utilizarán para evaluar a sus clientes y determinar el nivel de riesgo al que estarán expuestas con cada crédito. Estas políticas tienen su sustento en las estrategias aprobadas por el empresario.

La política de crédito de una empresa da el patrón para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no solamente debe establecer los estándares de crédito, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

2.2.1.2. Variable Dependiente: Índice de Morosidad.

Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación.

De forma general, la condición de moroso se adquiere una vez que haya una obligación y no es afrontada al vencimiento por parte de una persona u organización. Un moroso, que es la persona que causa la presenta morosidad, necesita de un documento establecido como (contrato, factura, cheque y cualquier documento de cobro general) donde este reflejadas las condiciones de fechas, pago y cobro entre ambas partes, por lo que no podemos decir que cualquier sujeto que no afronte sus obligaciones es moroso.

2.2.2. Operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS	
INDEPENDIENTE POLÍTICAS DE CRÉDITO	Análisis Financiero	Asesoramiento al cliente sobre las políticas de créditos	TECNICAS: Observación. Entrevista. Encuesta.	INSTRUMENTOS: Guía de Observación. Guía de Entrevista. Cuestionario.
		Beneficios al cliente por la compra del producto		
	Masa de ventas	Modelos de Crédito: normales, restrictivas y flexible		
		Conocimiento del precio del producto al contado y/o crédito.		
		Mayor producción e ingreso en la venta al crédito		
	Evaluación de Crédito	Promedio de fecha de pagos		
Visitas personales a clientes y garantes.				
DEPENDIENTE INDICE DE MOROSIDAD	Morosidad fortuita.	Motivo de su atraso se debe a la disminución de ingresos.	Encuesta.	Cuestionario.
		Un refinanciamiento por más plazo asumiría su pago.		
	Morosidad circunstancial.	Clientes son de zonas alejadas y no se cuenta con canales varios de atención.		
	Morosidad negligente	Clientes realizan inversiones distintas a las planteadas para los créditos.		
Morosidad intencional y despreocupada.	Falta de compromiso y responsabilidad de pago por parte del cliente.	Entrevista.	Guía de entrevista.	

Fuente: Elaboración

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población

La población de la presente investigación está representada por la totalidad de colaboradores que laboran en la empresa Grupo Malca E.I.R.L., el cual cuenta con 8 colaboradores, de acuerdo al siguiente detalle:

Cargo	Cantidad
Gerente General	01
Contador	01
Asistente Contable	01
Vendedores	02
Cobranza	02
Mecánicos	01
TOTAL	08

Fuente: Elaboración propia

2.3.2 Muestra

- Según Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). La muestra en el proceso cualitativo abarca a un grupo de personas, comunidades, sobre el cual se recolectará datos para una investigación.

- En la presente investigación la muestra estará representada por la totalidad de la población, ya que la población en este caso es pequeña y si es manejable.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Técnicas

Observación:

A través de la observación podremos hacer un análisis y de esta manera poder obtener una idea más clara de lo que se quiere investigar. También nos brindará un panorama actual de la situación de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Cuestionario:

Nos brindará una información directa de los agentes que intervienen y que se relacionan con la investigación.

Encuesta:

Se aplicará como técnica de investigación, puesto que esto nos será de mucha ayuda porque nos permitirá cuantificar, clasificar y representar la información a través de cuadros tabulados y gráficos que explicarán lo obtenido en el campo de investigación.

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos que se utilizaran para este proyecto de investigación son las siguientes:

La Observación

Se empleó este instrumento con el fin de determinar las falencias que posee la empresa Grupo Malca E.I.R.L., por no contar con políticas de crédito eficaz, para luego proponer soluciones en disminuir el índice de morosidad.

La Entrevista

Este instrumento nos permitirá evaluar al Gerente General en cuanto a las decisiones y estrategias que él toma para enfrentar riesgos en la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

La Encuesta

Este instrumento se encarga de recoger la información de los trabajadores sobre sus opiniones, y expectativas en cuanto a las políticas de crédito e índice de morosidad en la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

2.5 Método de análisis de datos.

Los datos de la investigación se analizarán mediante los siguientes. Los datos recopilados serán analizados en el programa Excel 2013 y el programa estadístico SPSS versión 21, los cuales se mostrarán en tablas y gráfico, y la contrastación de la hipótesis se realizará con el chi cuadrado.

2.6 Aspectos éticos

La investigación es tomada con responsabilidad y sensatez por el investigador, y que de esta forma el producto del trabajo sea veraz, leal y de acuerdo a los valores éticos y morales que definen a un profesional.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

3.1. RESULTADOS

En este punto observaremos los resultados que se obtuvieron en la investigación. Los instrumentos que se utilizaron fueron las encuestas a trabajadores y clientes de dicha empresa, y el análisis de liquidez del balance general de la misma.

Se espera recolectar información precisa y veraz, que muestre cuales son los puntos críticos de las políticas de cobranza, de tal forma, éstas puedan ser reformadas de manera idónea para la empresa.

a. Resultados de las encuestas realizadas a los Trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

TRABAJADORES

▪ *Tabla N° 01*

▪ *Distribución con respecto a: Existen políticas de Cobranza en la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	2	16,7	16,7	16,7
No	6	83,3	83,3	83,3
Total	8	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

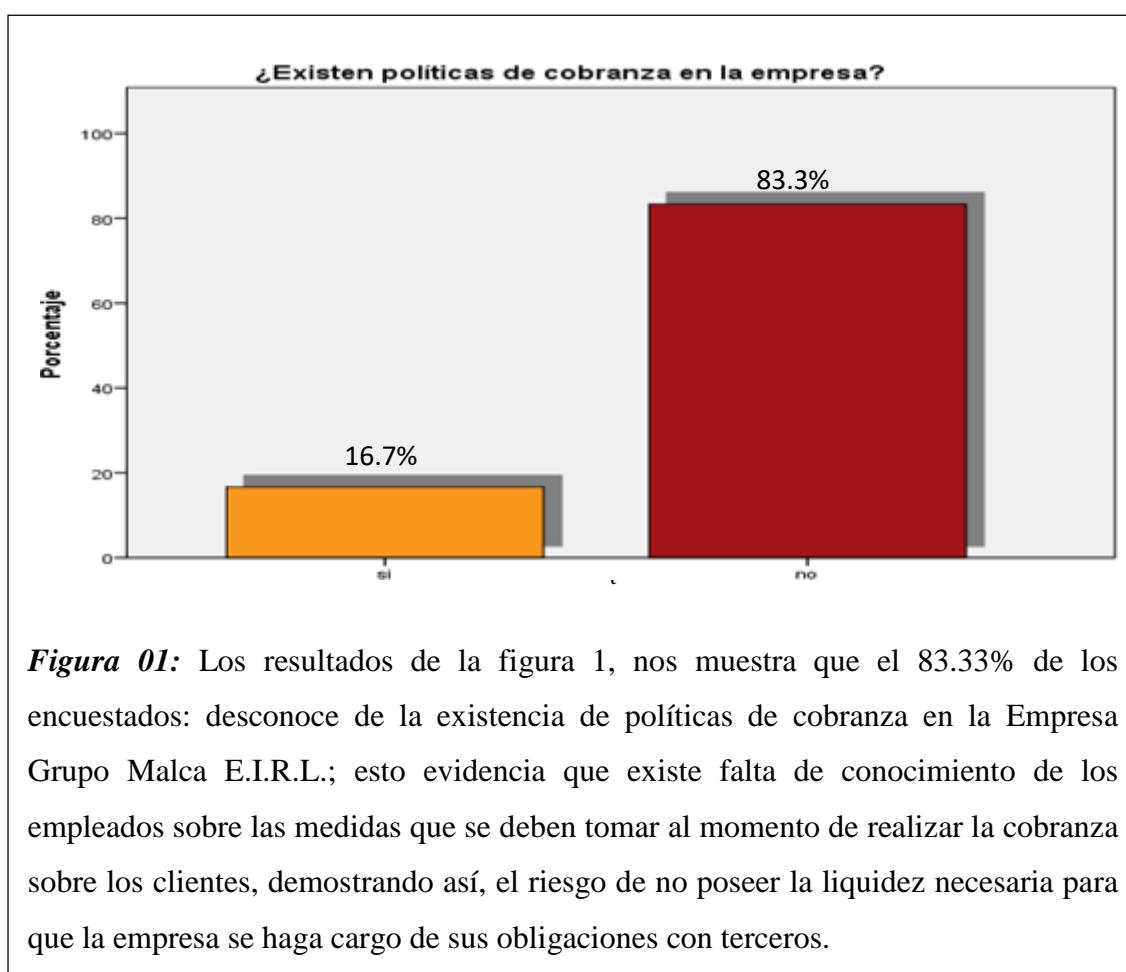


Figura 01: Los resultados de la figura 1, nos muestra que el 83.33% de los encuestados: desconoce de la existencia de políticas de cobranza en la Empresa Grupo Malca E.I.R.L.; esto evidencia que existe falta de conocimiento de los empleados sobre las medidas que se deben tomar al momento de realizar la cobranza sobre los clientes, demostrando así, el riesgo de no poseer la liquidez necesaria para que la empresa se haga cargo de sus obligaciones con terceros.

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Tabla N° 02

Distribución con respecto a: Cree usted, que las políticas de cobranza de la empresa son adecuadas para tener un buen índice de recuperación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	2	16,7	16,7	16,7
No	6	83,3	83,3	83,3
Total	8	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa Grupo Malca E.I.R.L.

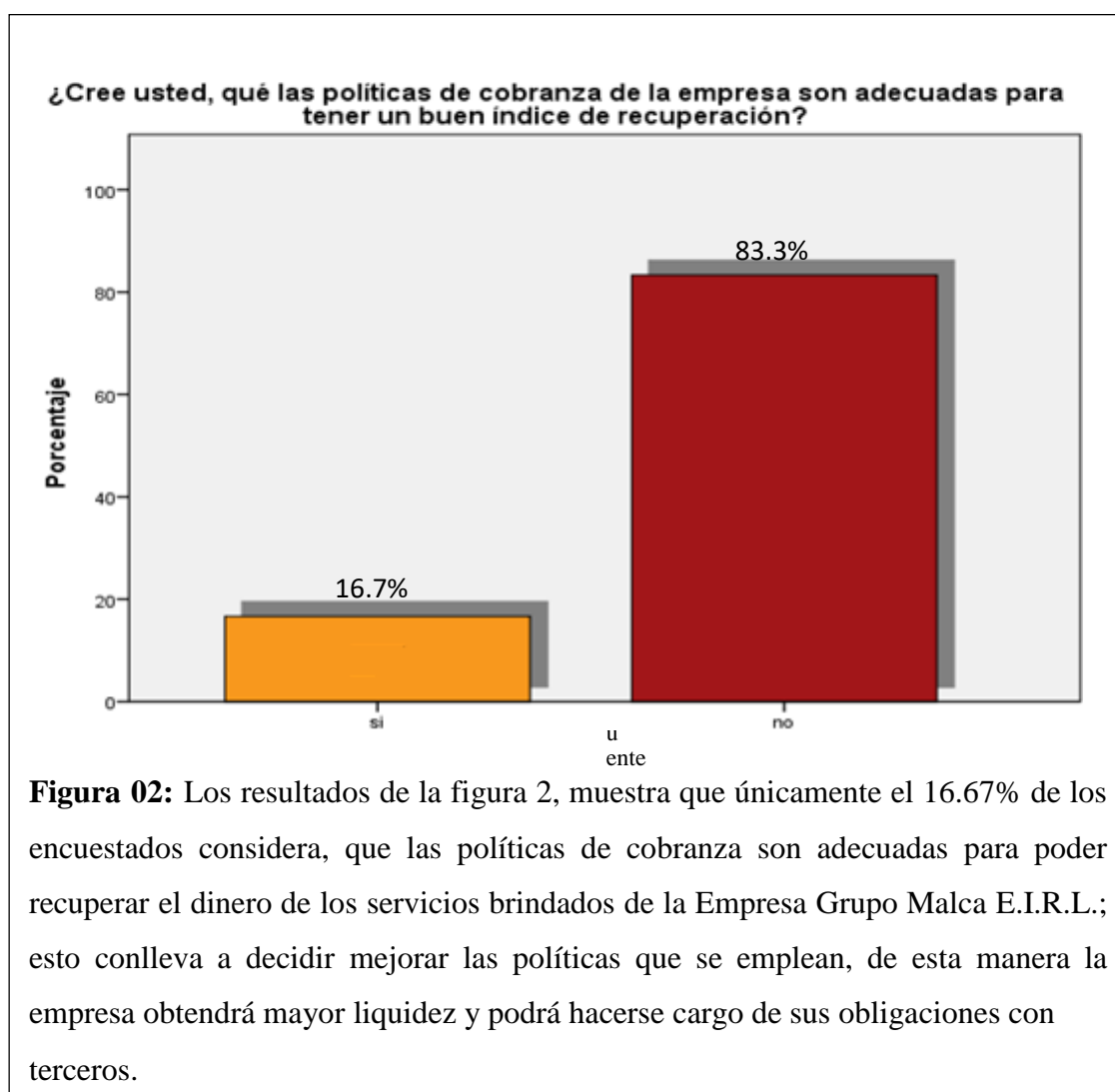


Figura 02: Los resultados de la figura 2, muestra que únicamente el 16.67% de los encuestados considera, que las políticas de cobranza son adecuadas para poder recuperar el dinero de los servicios brindados de la Empresa Grupo Malca E.I.R.L.; esto conlleva a decidir mejorar las políticas que se emplean, de esta manera la empresa obtendrá mayor liquidez y podrá hacerse cargo de sus obligaciones con terceros.

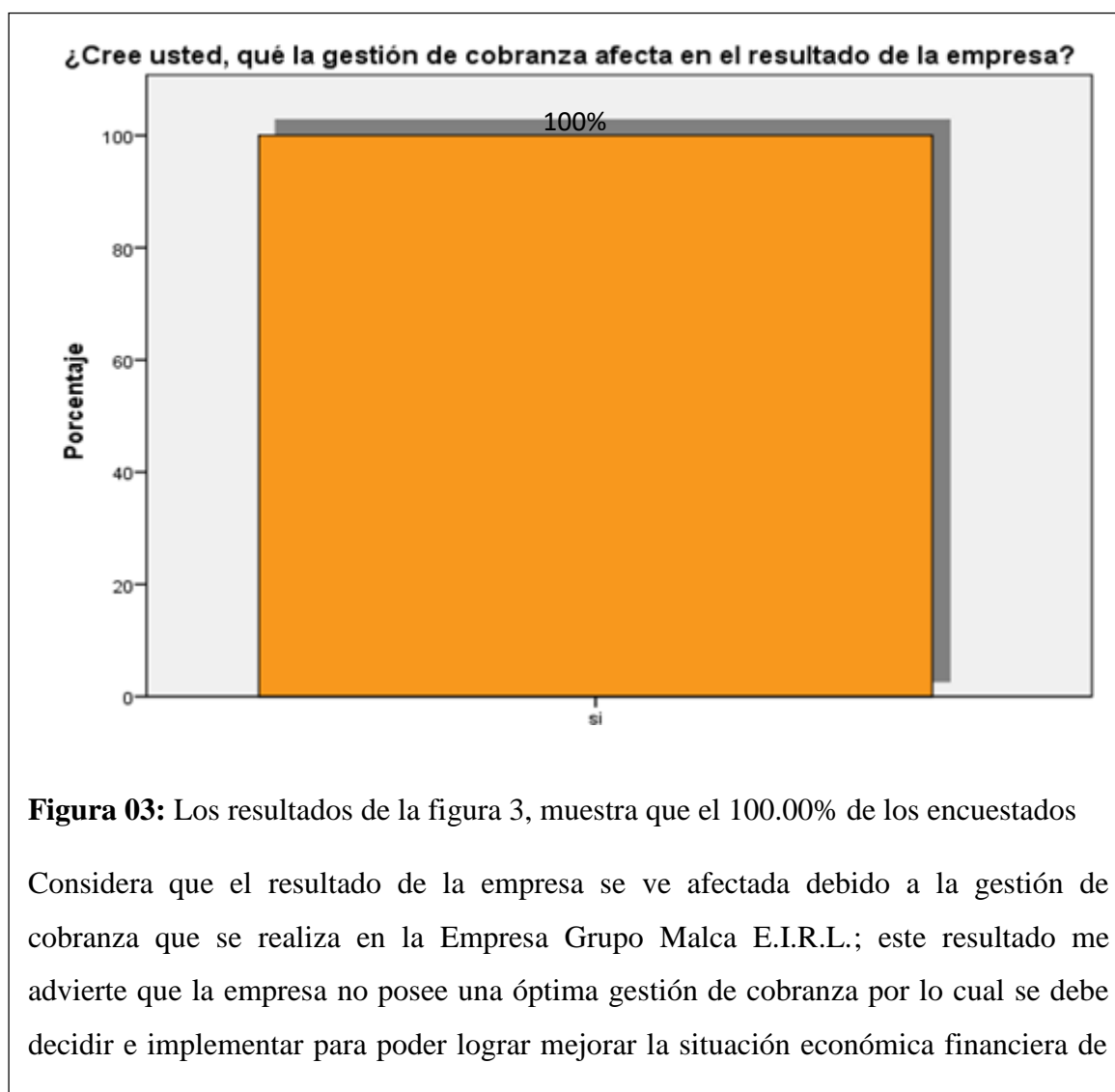
Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Tabla N° 03

Distribución con respecto a: Cree usted, que la gestión de cobranza afecta en el resultado de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válid	Porcentaje acumulado
Si	8	100,0	100,0	100,0
Total	8	100	100	100

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.



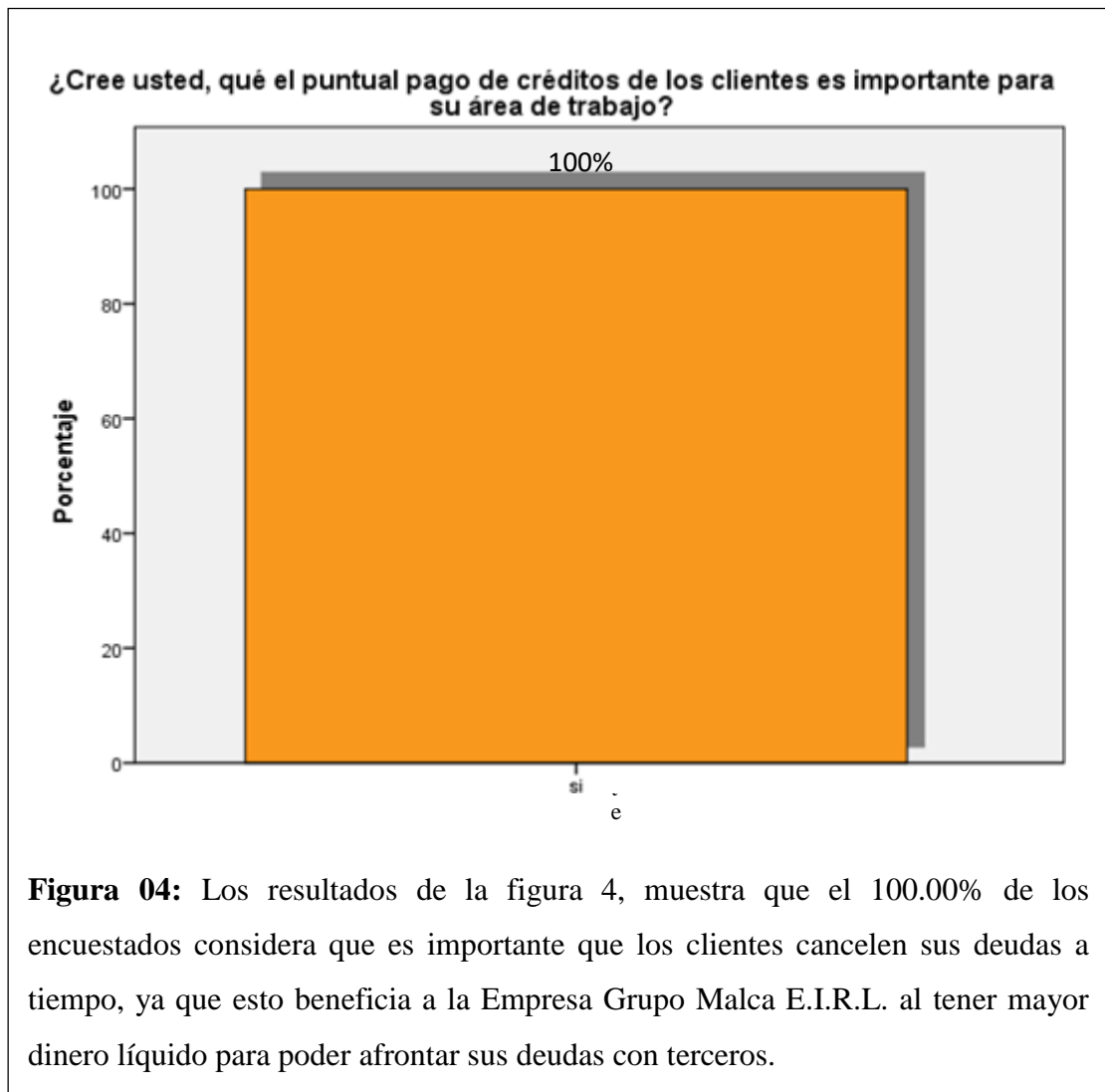
Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Tabla N° 04

Distribución con respecto a: Cree usted, que el puntual pago de créditos de los clientes es importante para su área de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	8	100,0	100,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Tabla N° 05

Distribución con respecto a: El sistema de pago que utilizan los clientes es mediante dinero en efectivo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	6	66,7	66,7	66,7
No	2	33,3	33,3	33,3
Total	8	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

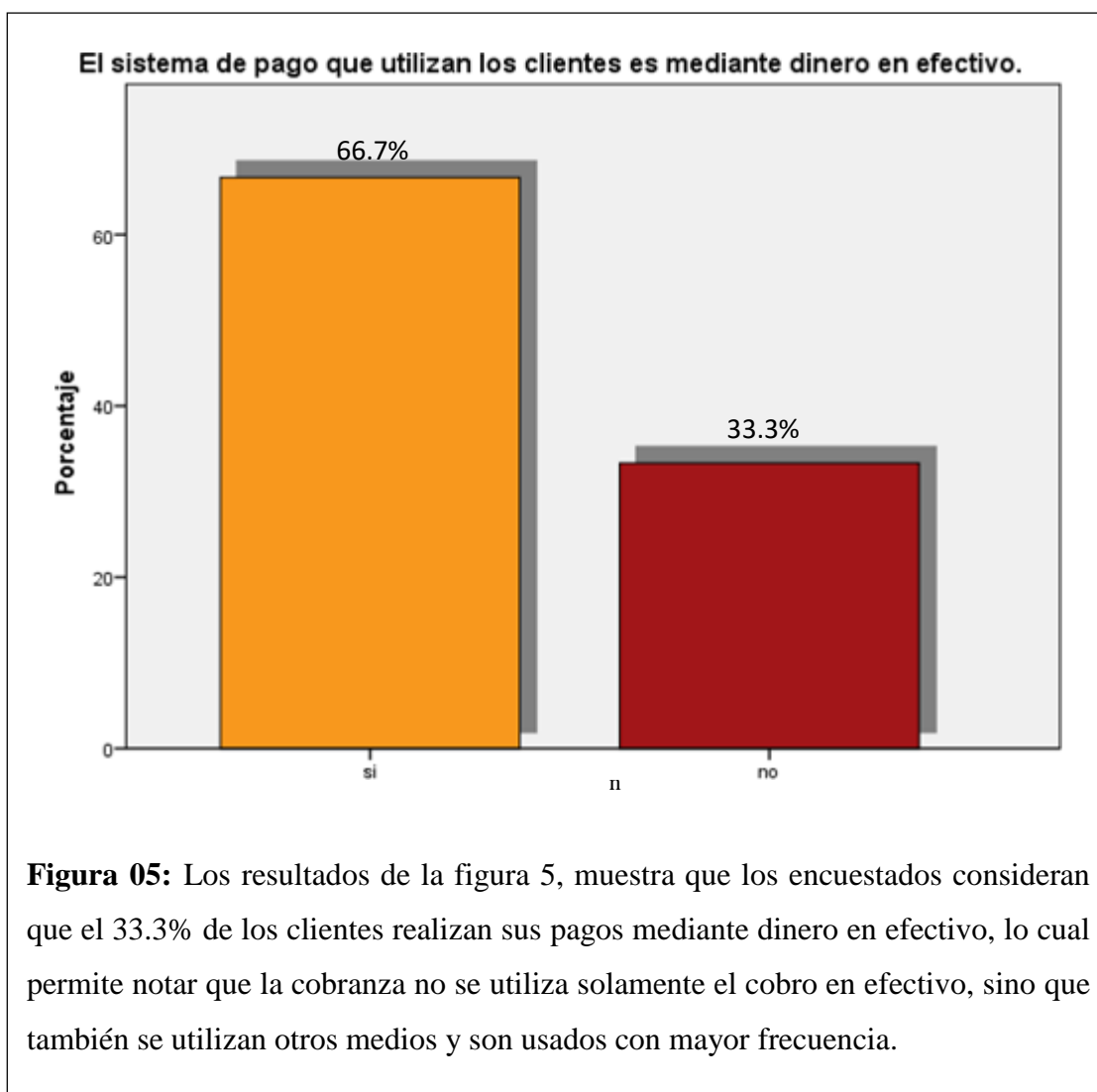


Figura 05: Los resultados de la figura 5, muestra que los encuestados consideran que el 33.3% de los clientes realizan sus pagos mediante dinero en efectivo, lo cual permite notar que la cobranza no se utiliza solamente el cobro en efectivo, sino que también se utilizan otros medios y son usados con mayor frecuencia.

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Tabla N° 06

Distribución con respecto a: El sistema de pago que utilizan los clientes es mediante depósitos bancarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	6	83,3	83,3	83,3
No	2	16,7	16,7	16,7
Total	6	100,0	100,0	100,0

: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

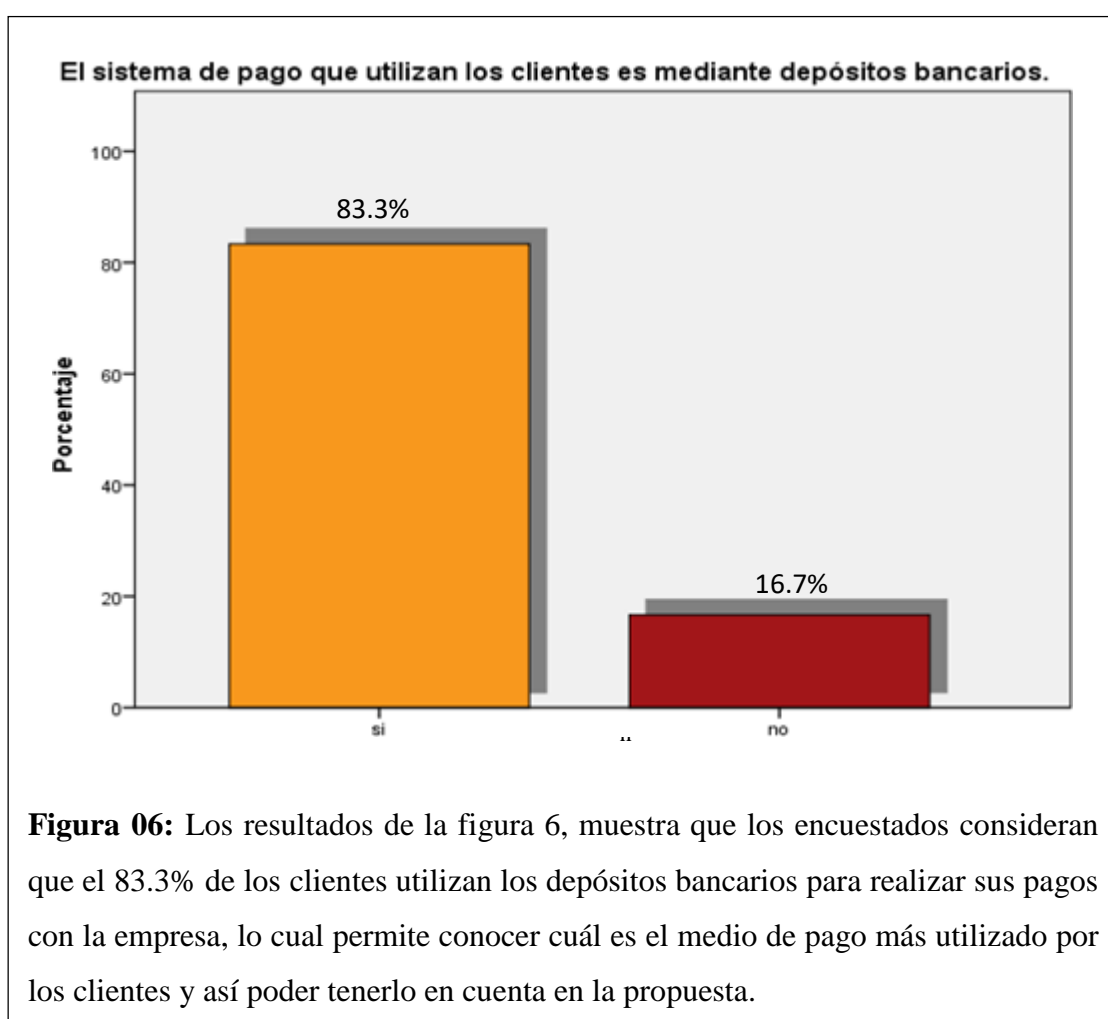


Figura 06: Los resultados de la figura 6, muestra que los encuestados consideran que el 83.3% de los clientes utilizan los depósitos bancarios para realizar sus pagos con la empresa, lo cual permite conocer cuál es el medio de pago más utilizado por los clientes y así poder tenerlo en cuenta en la propuesta.

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Tabla N° 07

Distribución con respecto a: El sistema de pago que utilizan los clientes es mediante cheque.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	1	16,7	16,7	16,7
No	7	83,3	83,3	83,3
Total	8	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

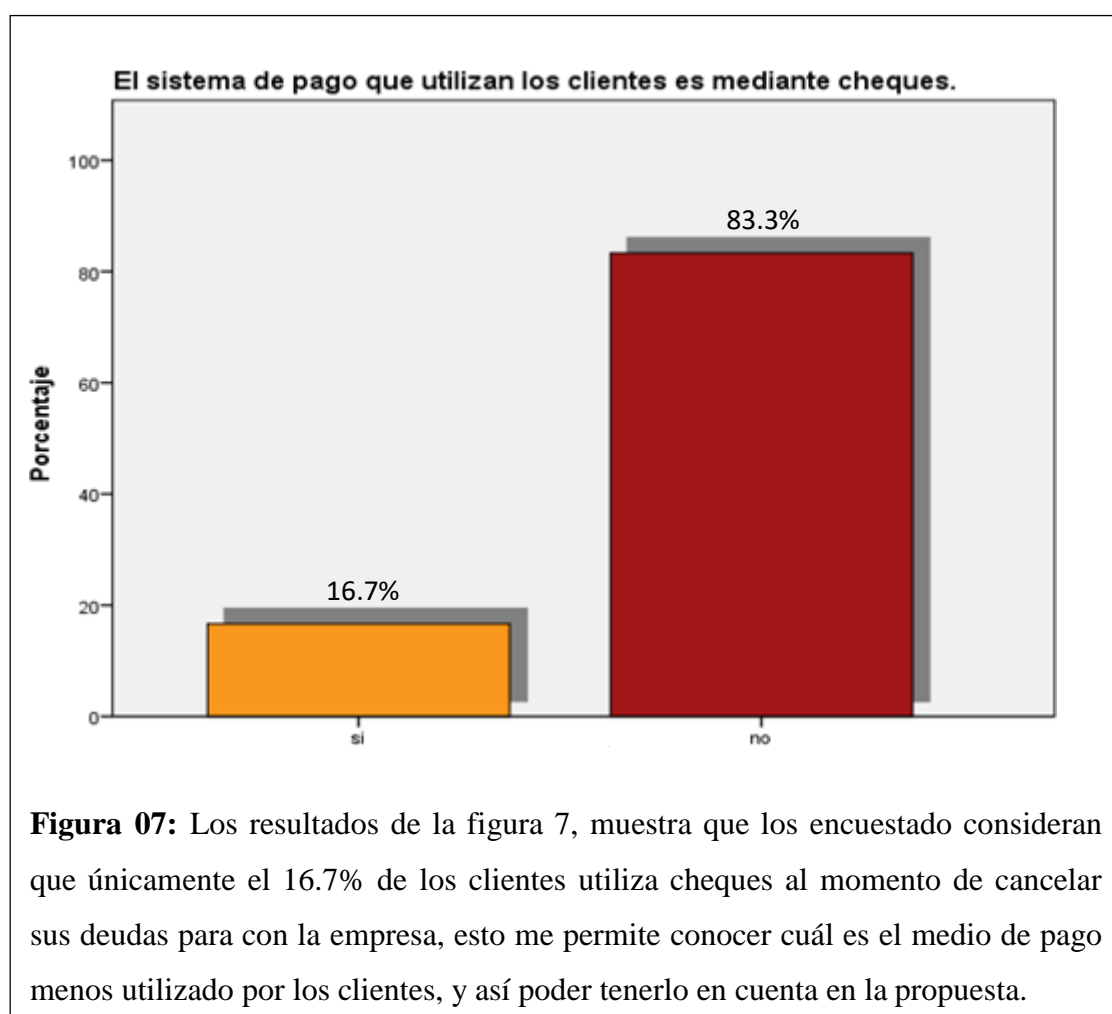


Figura 07: Los resultados de la figura 7, muestra que los encuestado consideran que únicamente el 16.7% de los clientes utiliza cheques al momento de cancelar sus deudas para con la empresa, esto me permite conocer cuál es el medio de pago menos utilizado por los clientes, y así poder tenerlo en cuenta en la propuesta.

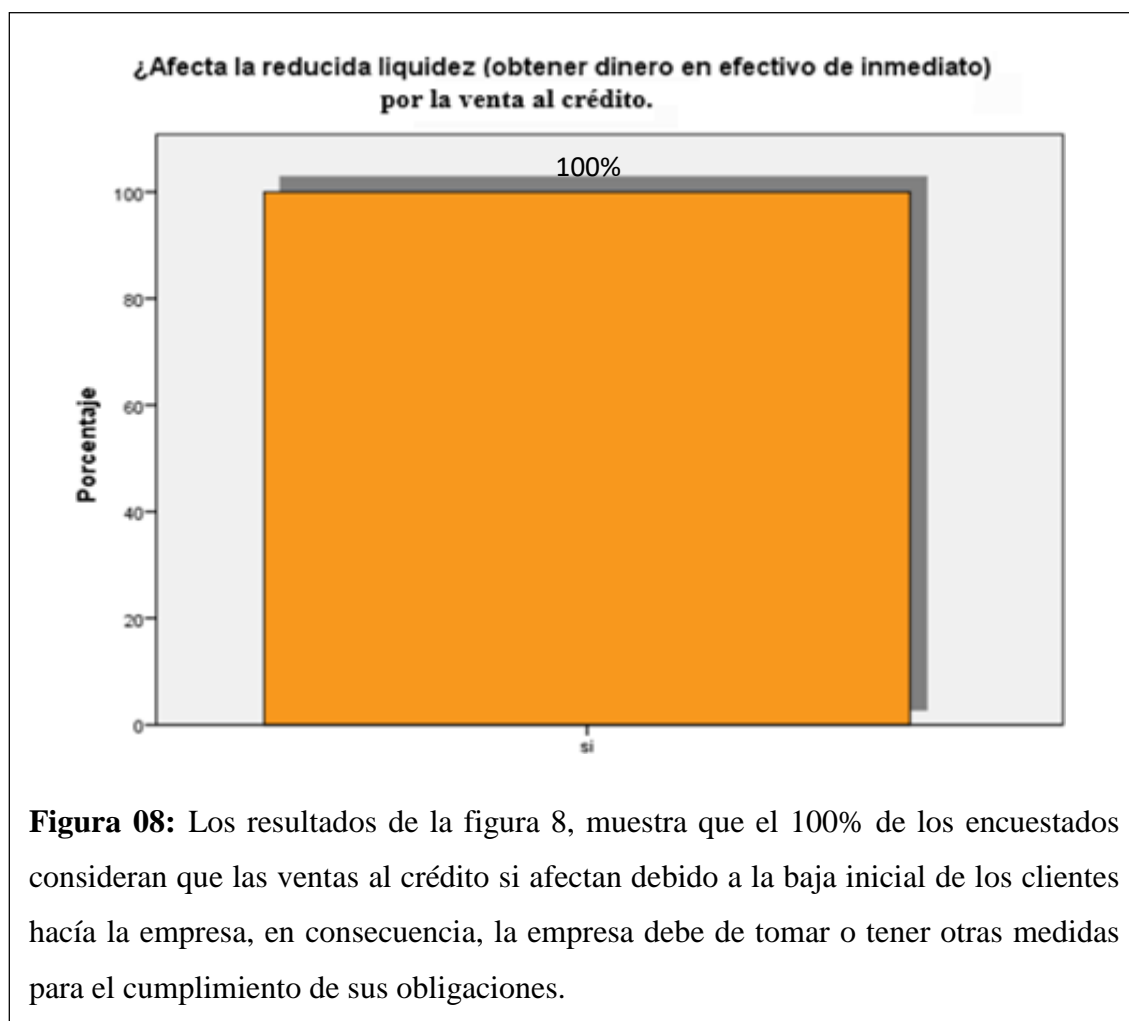
Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Tabla N° 08

Distribución con respecto a: Afecta la reducida liquidez (obtener dinero en efectivo de inmediato) por la venta al crédito.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	8	100,0	100,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.



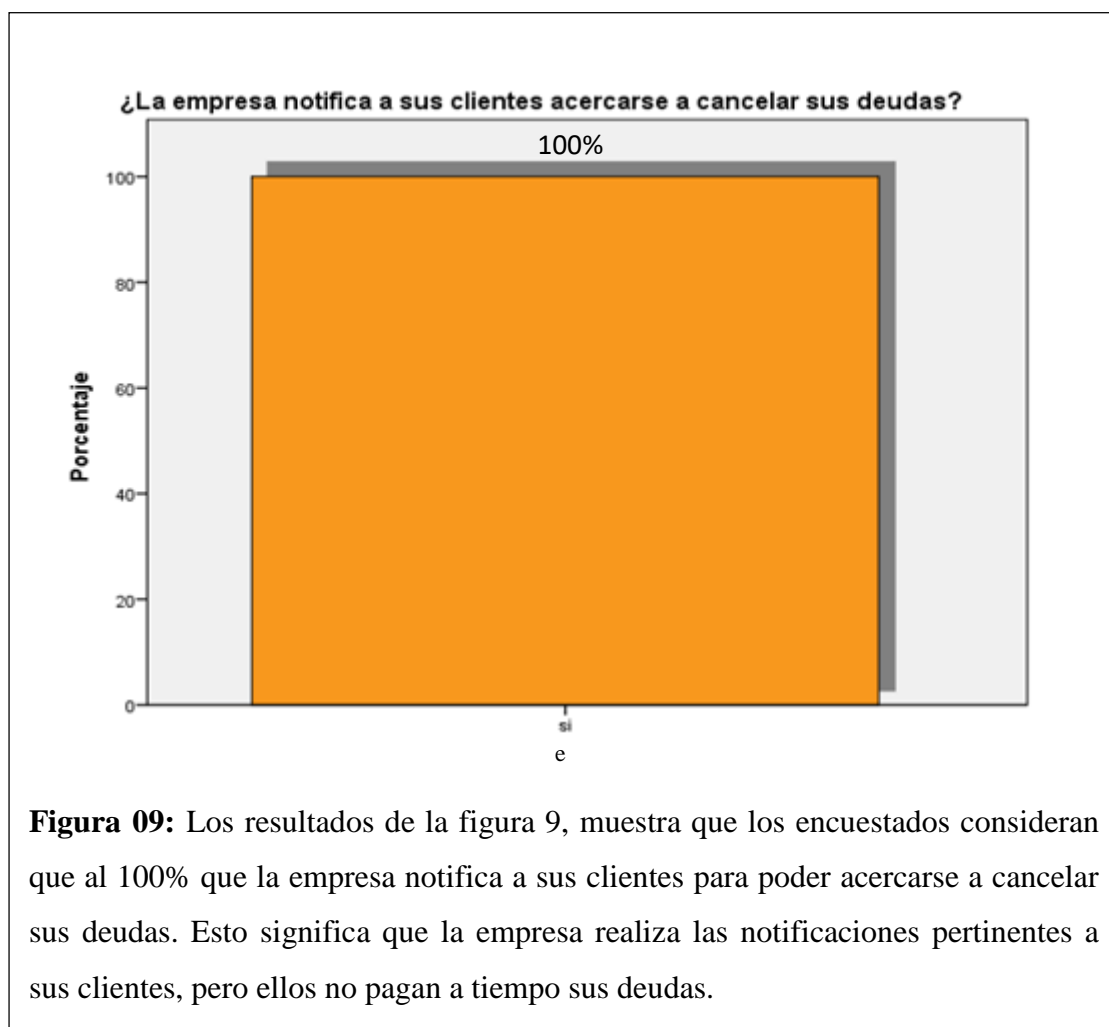
Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Tabla N° 09

Distribución con respecto a: La empresa notifica a sus clientes acercarse a cancelar sus deudas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	8	100,0	100,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Tabla N° 10

Distribución con respecto a: La empresa realiza procedimientos de cobranza cuando los clientes se retrasan en el pago

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	3	33,3	33,3	33,3
No	5	66,7	66,7	66,7
Total	8	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

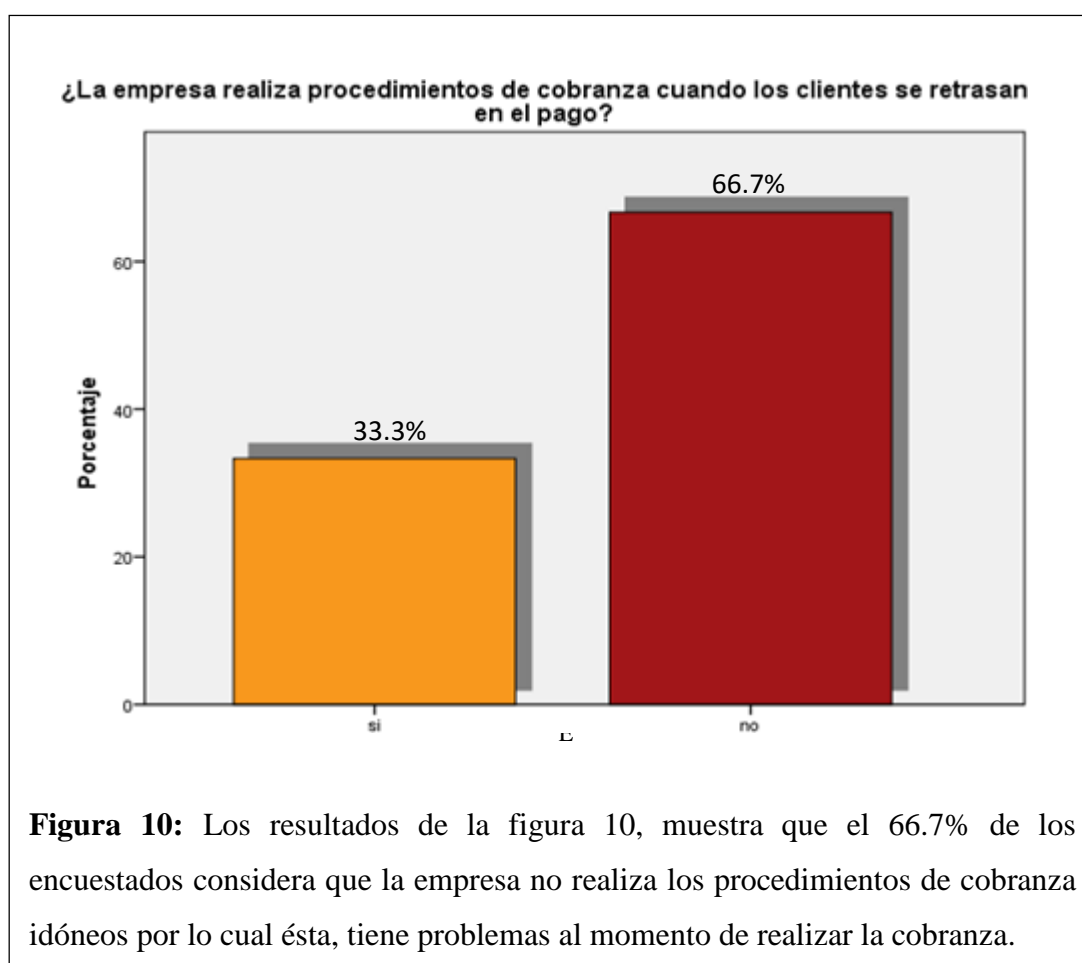


Figura 10: Los resultados de la figura 10, muestra que el 66.7% de los encuestados considera que la empresa no realiza los procedimientos de cobranza idóneos por lo cual ésta, tiene problemas al momento de realizar la cobranza.

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Tabla N° 11

Distribución con respecto a: del 1 al 15 de cada mes ¿Cree Usted que en este periodo se debe de cobrar a los clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	6	83,3	83,3	83,3
No	2	16,7	16,7	16,7
Total	8	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

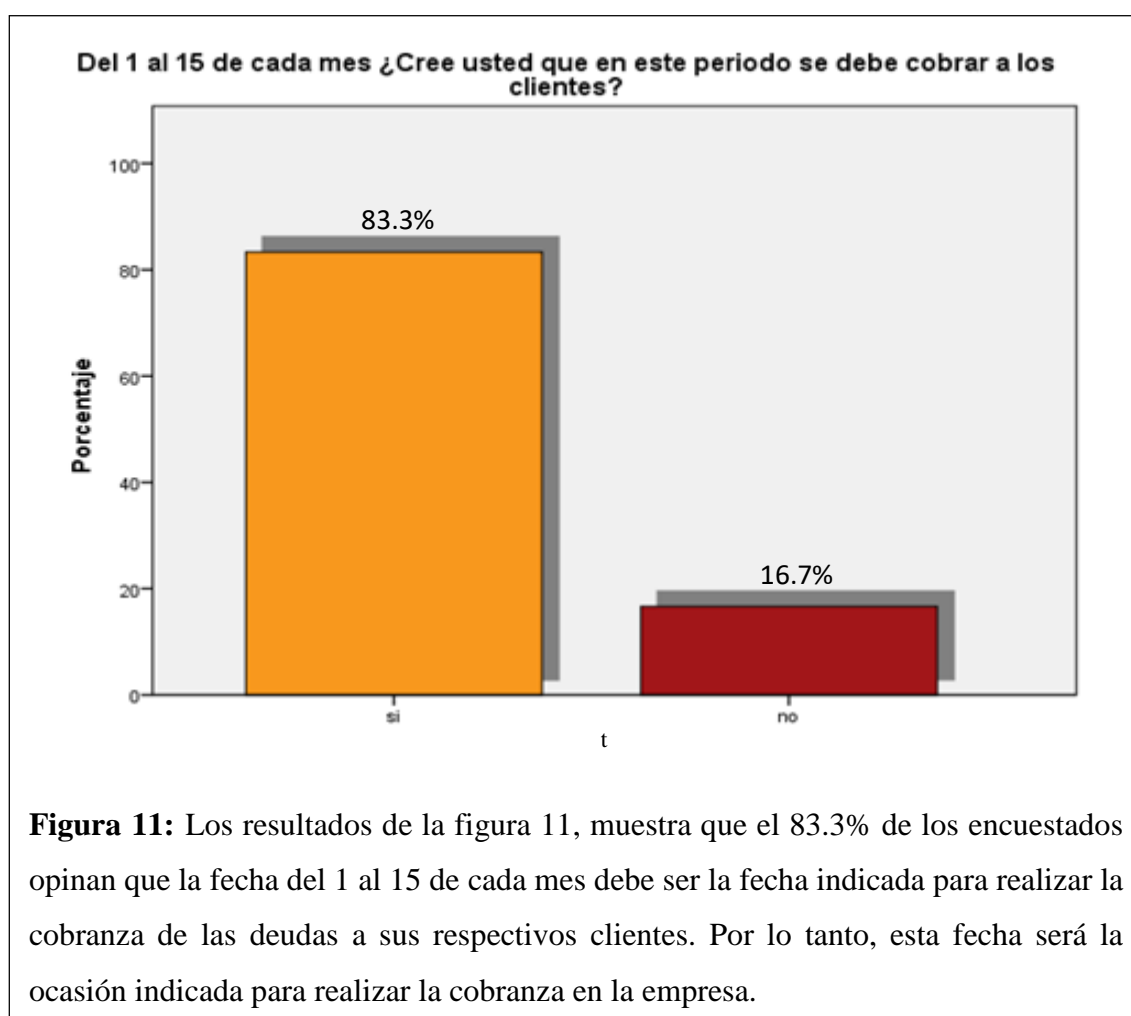


Figura 11: Los resultados de la figura 11, muestra que el 83.3% de los encuestados opinan que la fecha del 1 al 15 de cada mes debe ser la fecha indicada para realizar la cobranza de las deudas a sus respectivos clientes. Por lo tanto, esta fecha será la ocasión indicada para realizar la cobranza en la empresa.

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Tabla N° 12

Distribución con respecto a: del 16 al 30 de cada mes ¿Cree Usted que en este periodo se debe de cobrar a los clientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	3	33,3	33,3	33,3
No	5	66,7	66,7	66,7
Total	8	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

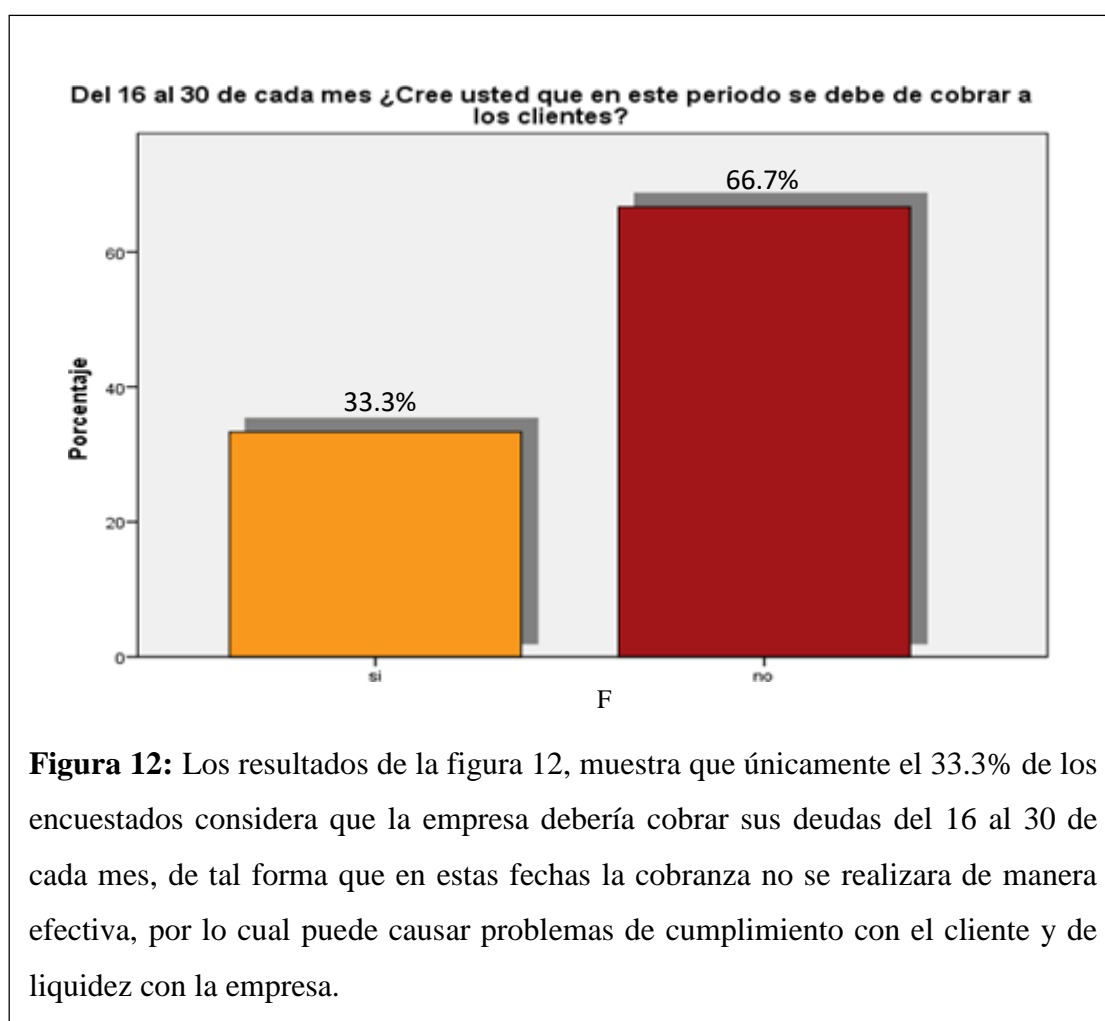


Figura 12: Los resultados de la figura 12, muestra que únicamente el 33.3% de los encuestados considera que la empresa debería cobrar sus deudas del 16 al 30 de cada mes, de tal forma que en estas fechas la cobranza no se realizara de manera efectiva, por lo cual puede causar problemas de cumplimiento con el cliente y de liquidez con la empresa.

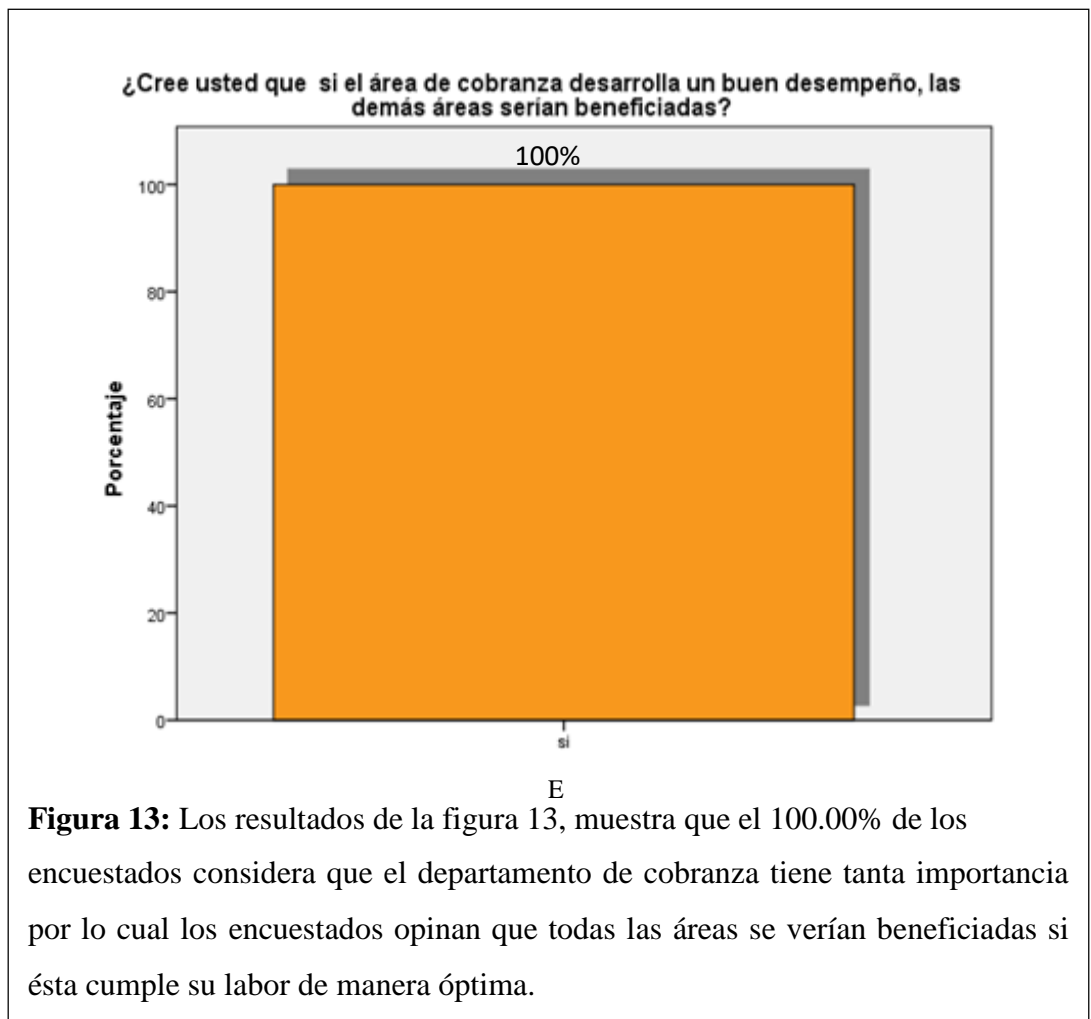
Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Tabla N° 13

Distribución con respecto a: Cree Usted si el área de cobranza desarrolla un buen desempeño, las demás áreas serian beneficiadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	8	100,0	100,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Tabla N° 14

Distribución con respecto a: Cree Usted, que los procedimientos establecidos pueden mejorarse para obtener mejores resultados en su área.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	6	83,3	83,3	83,3
No	2	16,7	16,7	16,7
Total	8	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

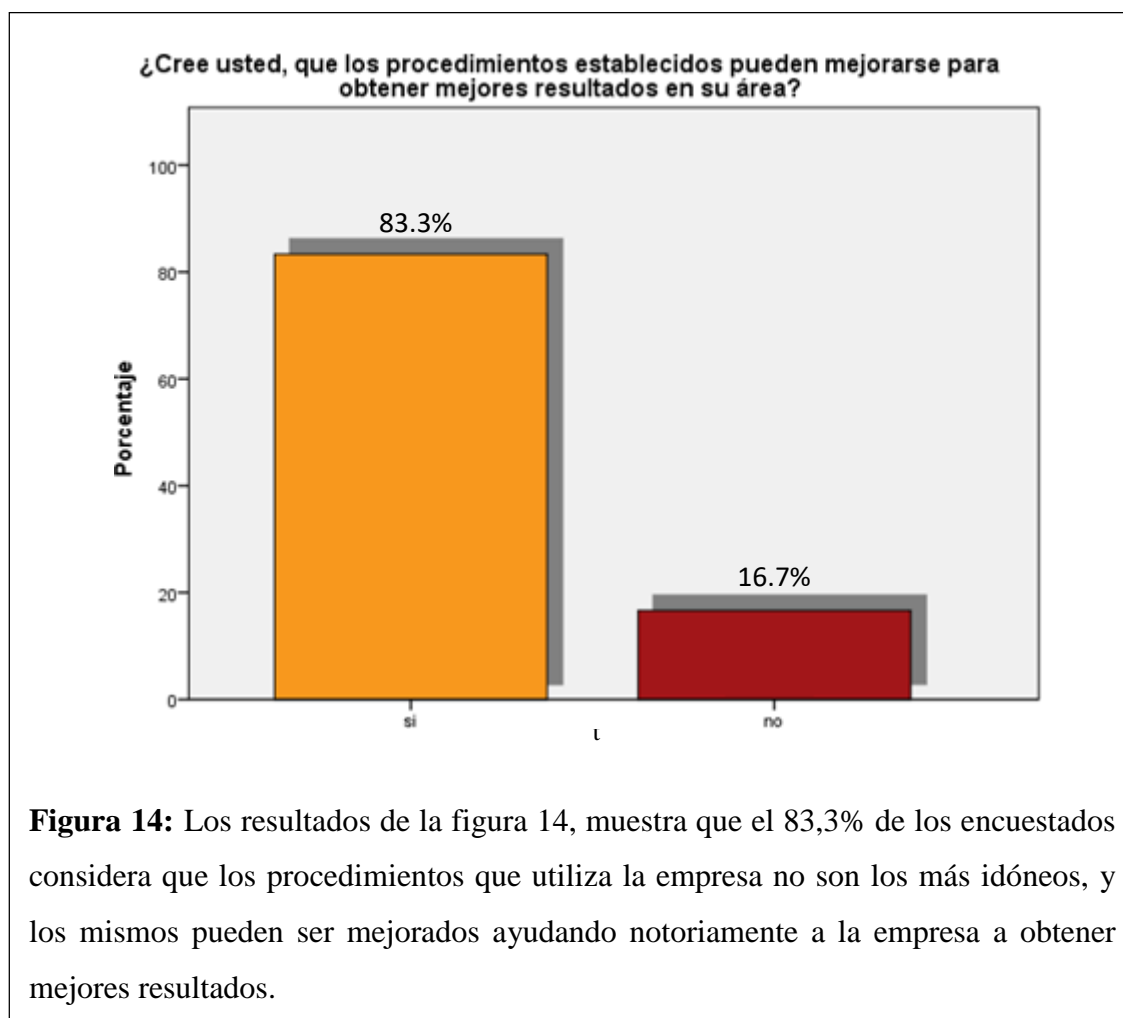


Figura 14: Los resultados de la figura 14, muestra que el 83,3% de los encuestados considera que los procedimientos que utiliza la empresa no son los más idóneos, y los mismos pueden ser mejorados ayudando notoriamente a la empresa a obtener mejores resultados.

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Tabla N° 15

Distribución con respecto a: Cree Usted, que el número de personas conforman el área es suficiente para realizar la gestión de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	2	16,7	16,7	16,7
No	6	83,3	83,3	83,3
Total	8	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

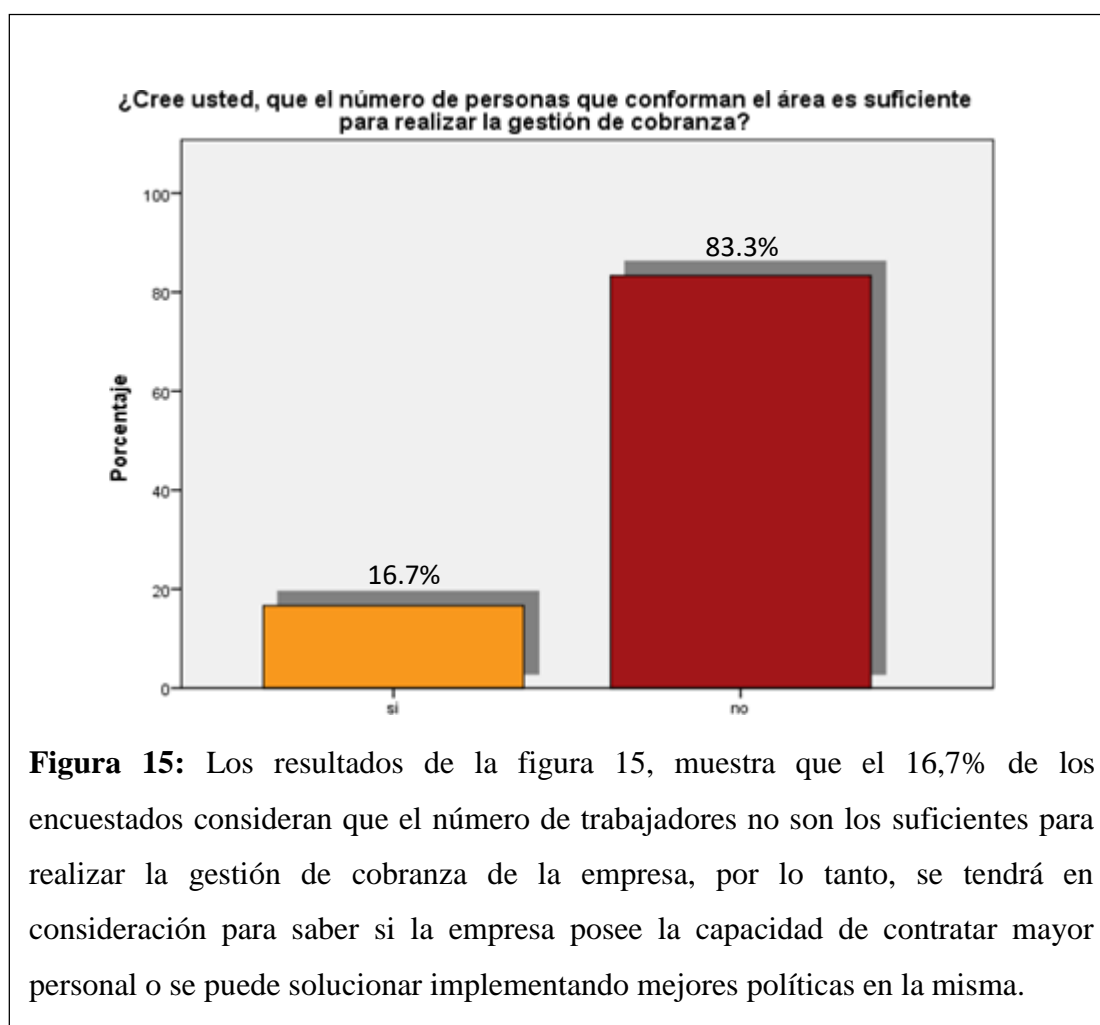


Figura 15: Los resultados de la figura 15, muestra que el 16,7% de los encuestados consideran que el número de trabajadores no son los suficientes para realizar la gestión de cobranza de la empresa, por lo tanto, se tendrá en consideración para saber si la empresa posee la capacidad de contratar mayor personal o se puede solucionar implementando mejores políticas en la misma.

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

ENCUESTA A CLIENTES

- *Tabla N° 01*

- *Distribución con respecto a: Conoce usted las políticas de cobranza de la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	2	16,7	16,7	16,7
No	10	83,3	83,3	83,3
Total	12	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

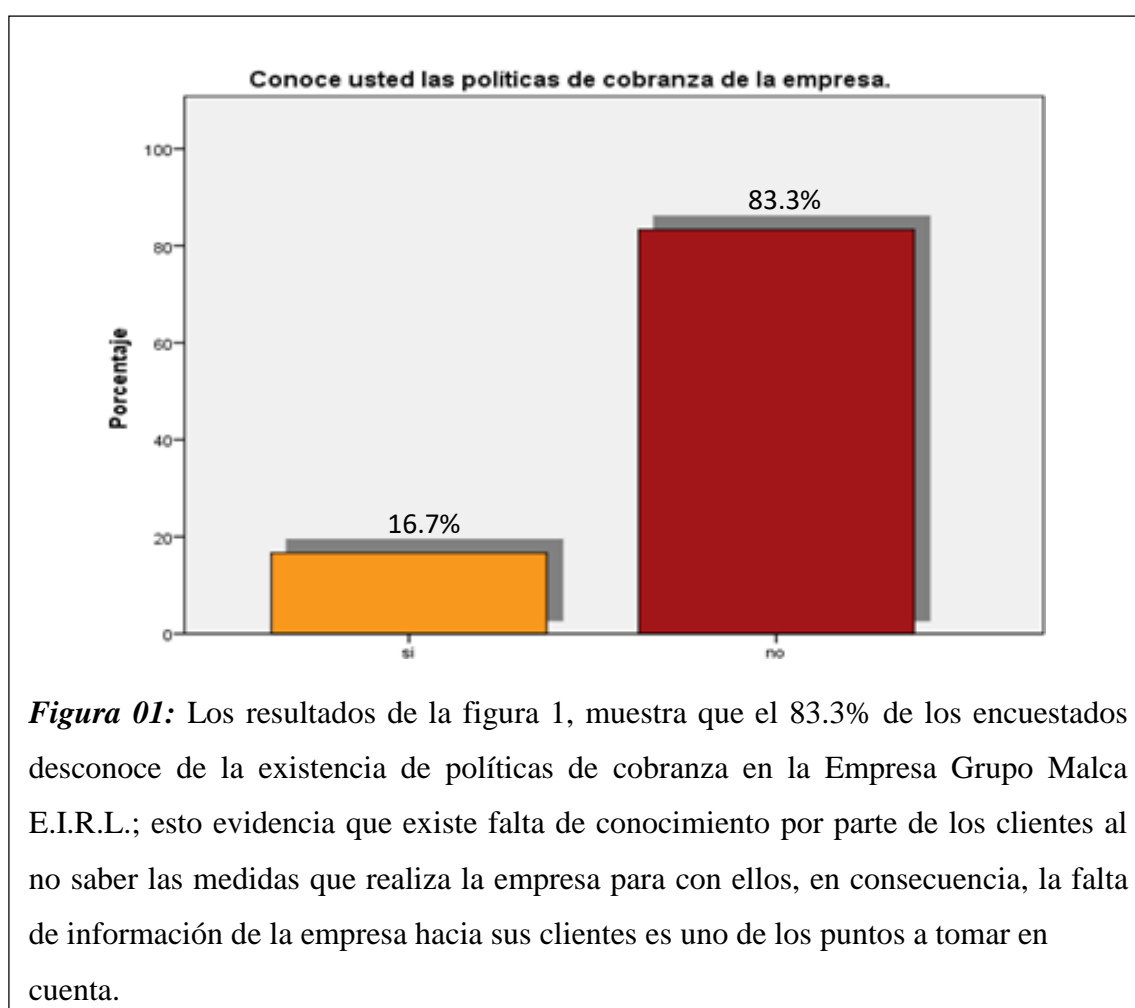


Figura 01: Los resultados de la figura 1, muestra que el 83.3% de los encuestados desconoce de la existencia de políticas de cobranza en la Empresa Grupo Malca E.I.R.L.; esto evidencia que existe falta de conocimiento por parte de los clientes al no saber las medidas que realiza la empresa para con ellos, en consecuencia, la falta de información de la empresa hacia sus clientes es uno de los puntos a tomar en cuenta.

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Tabla N° 02

Distribución con respecto a: Cree usted, ¿Qué las políticas de cobranza que utiliza son las más acertadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	2	16,7	16,7	16,7
No	10	83,3	83,3	83,3
Total	12	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

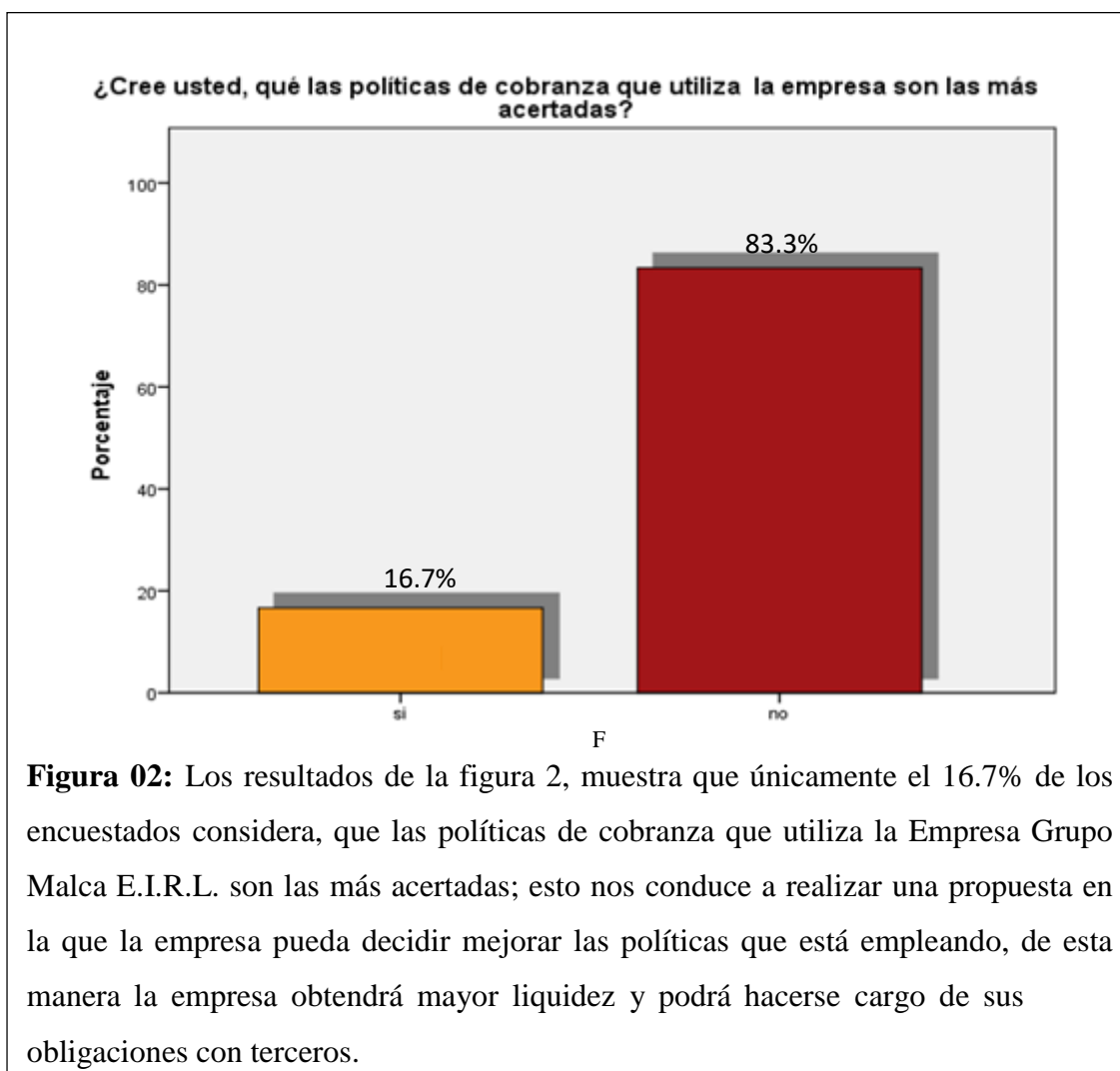


Figura 02: Los resultados de la figura 2, muestra que únicamente el 16.7% de los encuestados considera, que las políticas de cobranza que utiliza la Empresa Grupo Malca E.I.R.L. son las más acertadas; esto nos conduce a realizar una propuesta en la que la empresa pueda decidir mejorar las políticas que está empleando, de esta manera la empresa obtendrá mayor liquidez y podrá hacerse cargo de sus obligaciones con terceros.

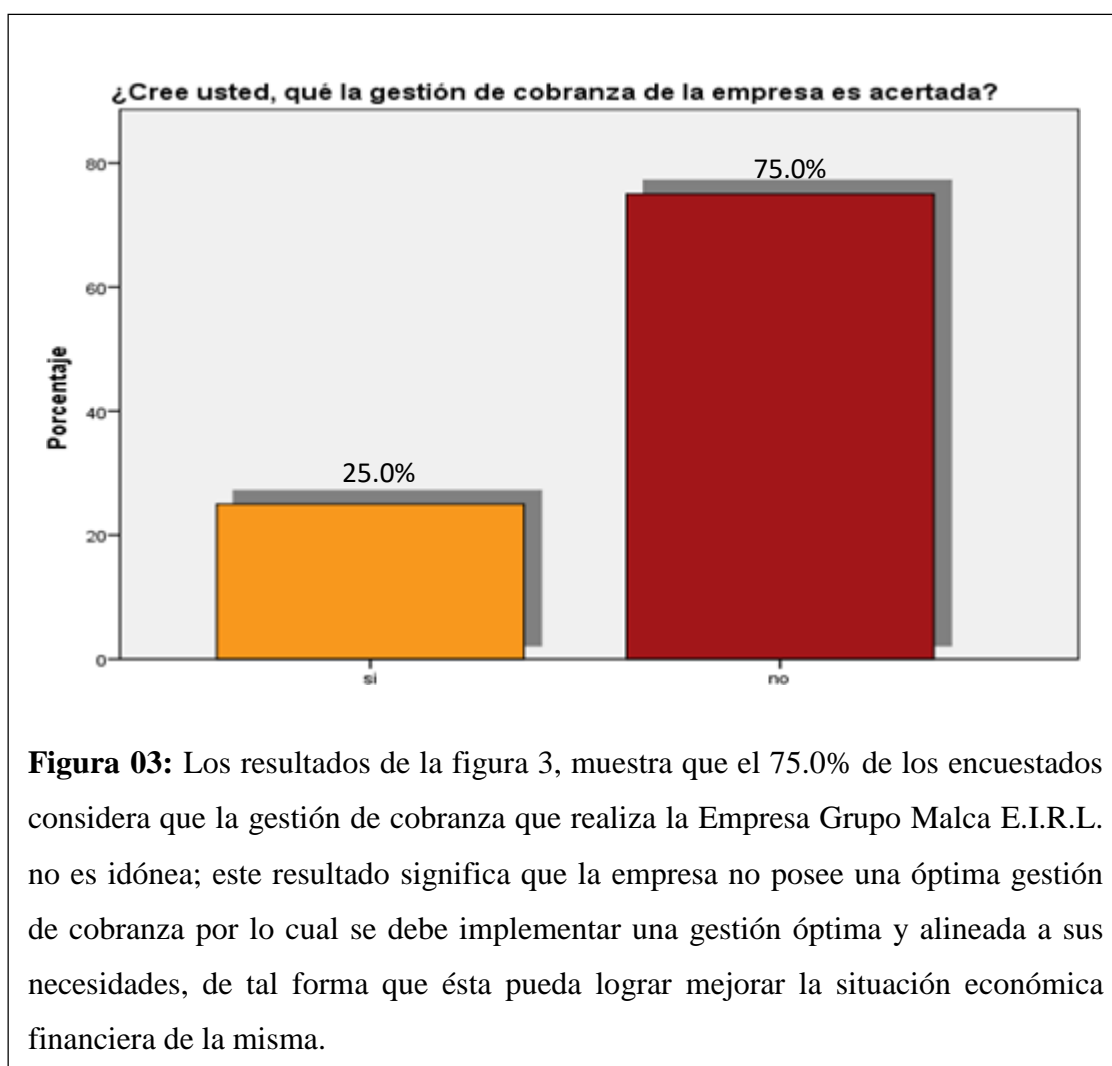
Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Tabla N° 03

Distribución con respecto a: Cree usted, ¿Qué la gestión de cobranza es acertada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	3	25,0	25,0	25,0
No	9	75,0	75,0	75,00
Total	12	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.



Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Tabla N° 04

Distribución con respecto a: ¿Usted cancela sus deudas con la empresa mediante dinero en efectivo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	2	16,7	83,3	16,7
No	10	83,3	16,7	16,7
Total	12	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

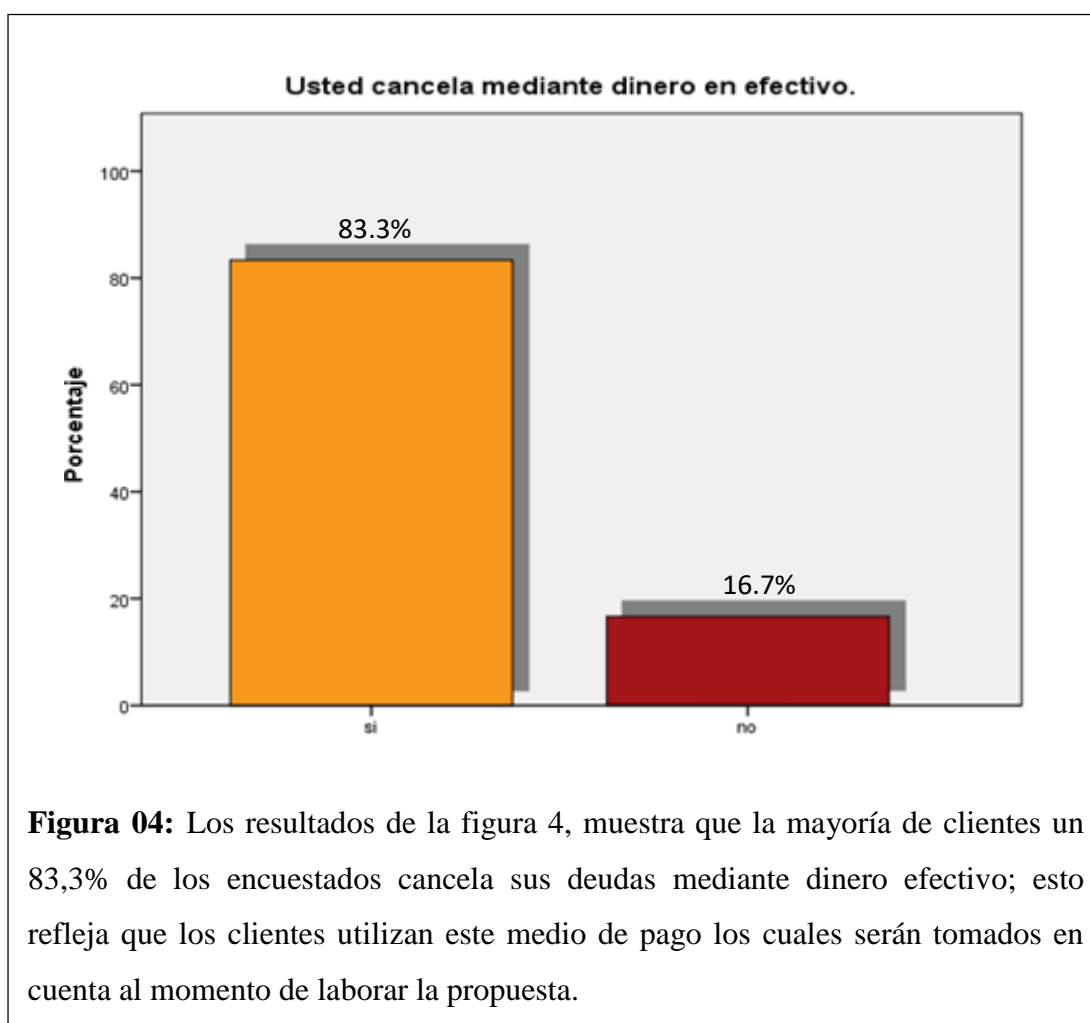


Figura 04: Los resultados de la figura 4, muestra que la mayoría de clientes un 83,3% de los encuestados cancela sus deudas mediante dinero efectivo; esto refleja que los clientes utilizan este medio de pago los cuales serán tomados en cuenta al momento de laborar la propuesta.

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Tabla N° 05

Distribución con respecto a: ¿Usted cancela sus deudas con la empresa mediante cheques?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	12	100,0	100,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

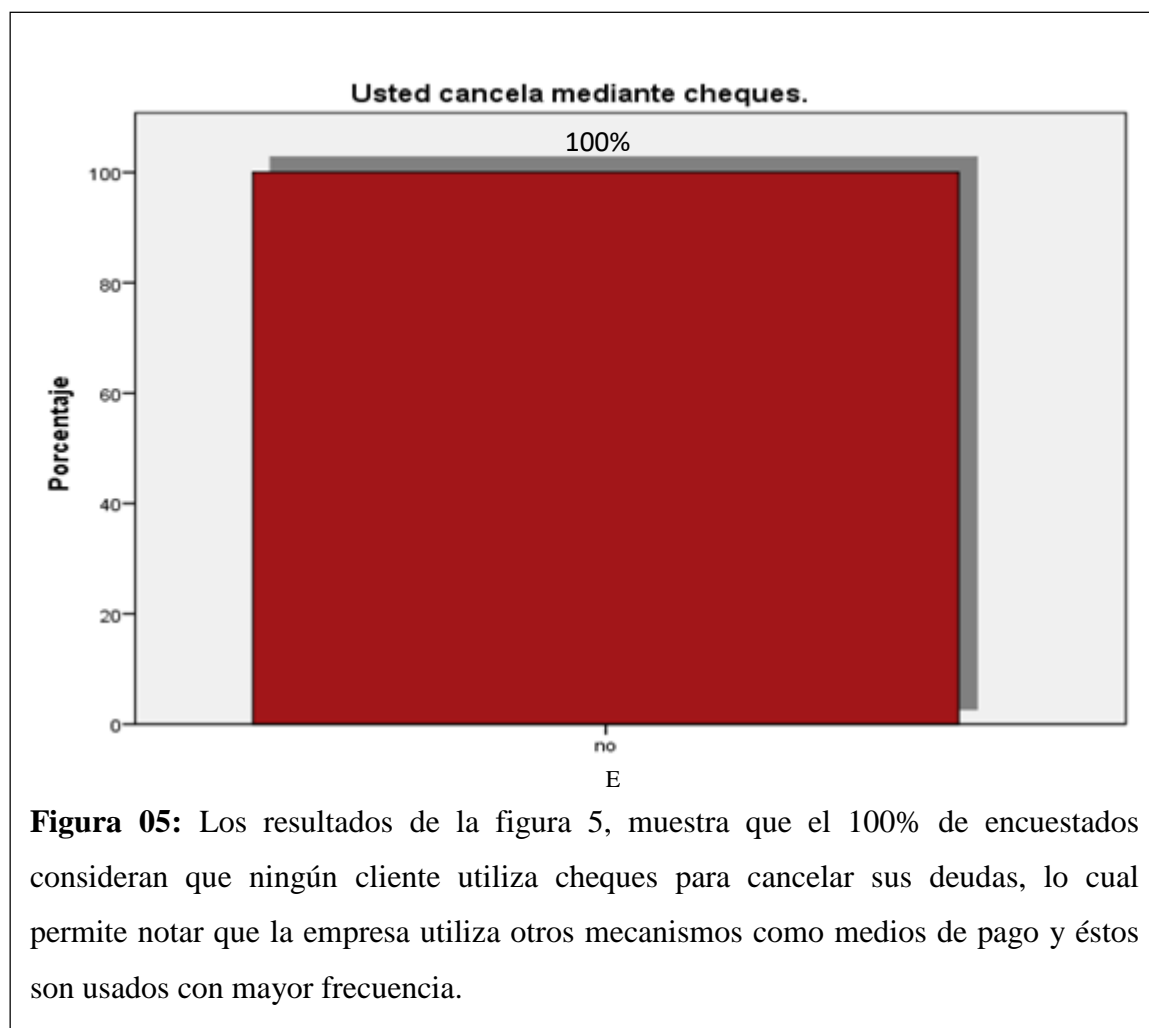


Figura 05: Los resultados de la figura 5, muestra que el 100% de encuestados consideran que ningún cliente utiliza cheques para cancelar sus deudas, lo cual permite notar que la empresa utiliza otros mecanismos como medios de pago y éstos son usados con mayor frecuencia.

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Tabla N° 06

Distribución con respecto a: ¿Usted cancela sus deudas con la empresa mediante depósitos bancarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	11	91,7	17,3	91,7
No	1	8,3	82,7	82,7
Total	12	100,0	100,0	100,0

: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

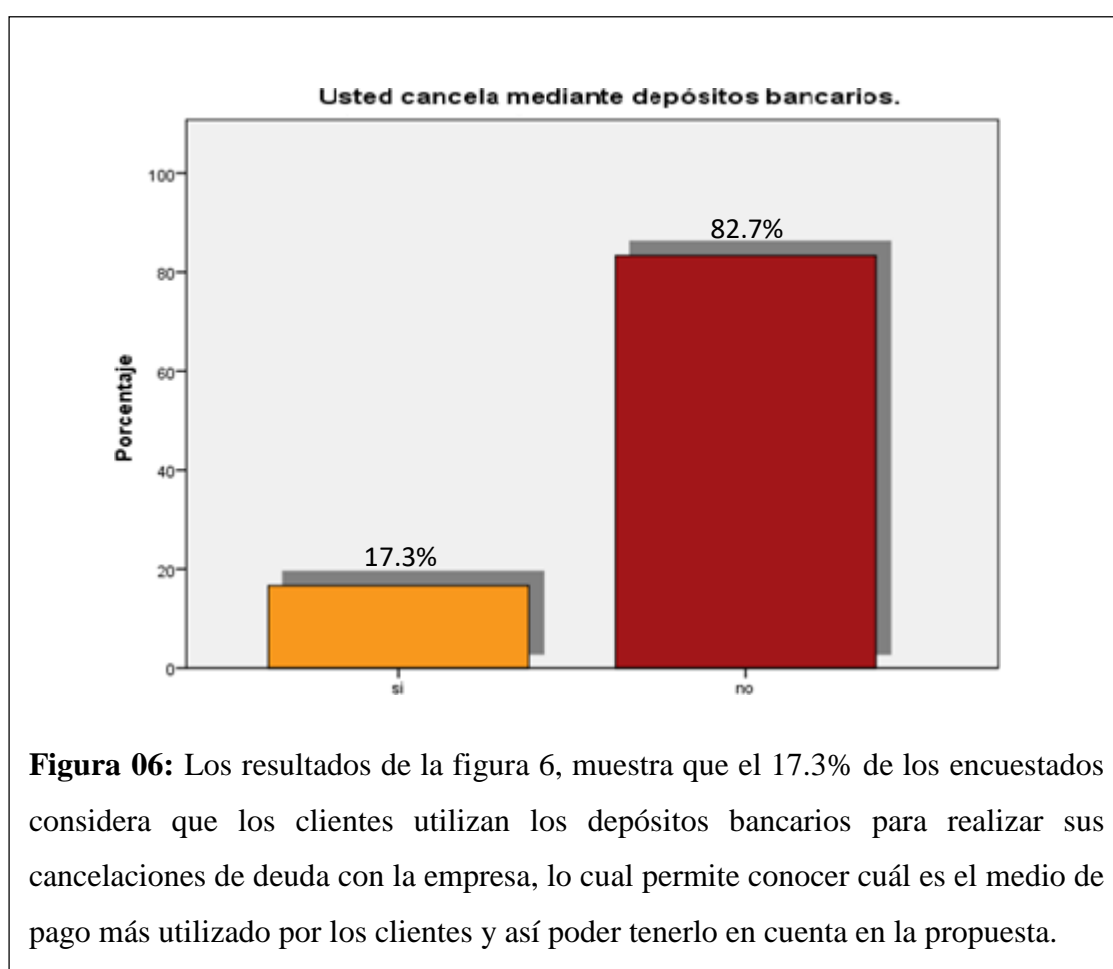


Figura 06: Los resultados de la figura 6, muestra que el 17.3% de los encuestados considera que los clientes utilizan los depósitos bancarios para realizar sus cancelaciones de deuda con la empresa, lo cual permite conocer cuál es el medio de pago más utilizado por los clientes y así poder tenerlo en cuenta en la propuesta.

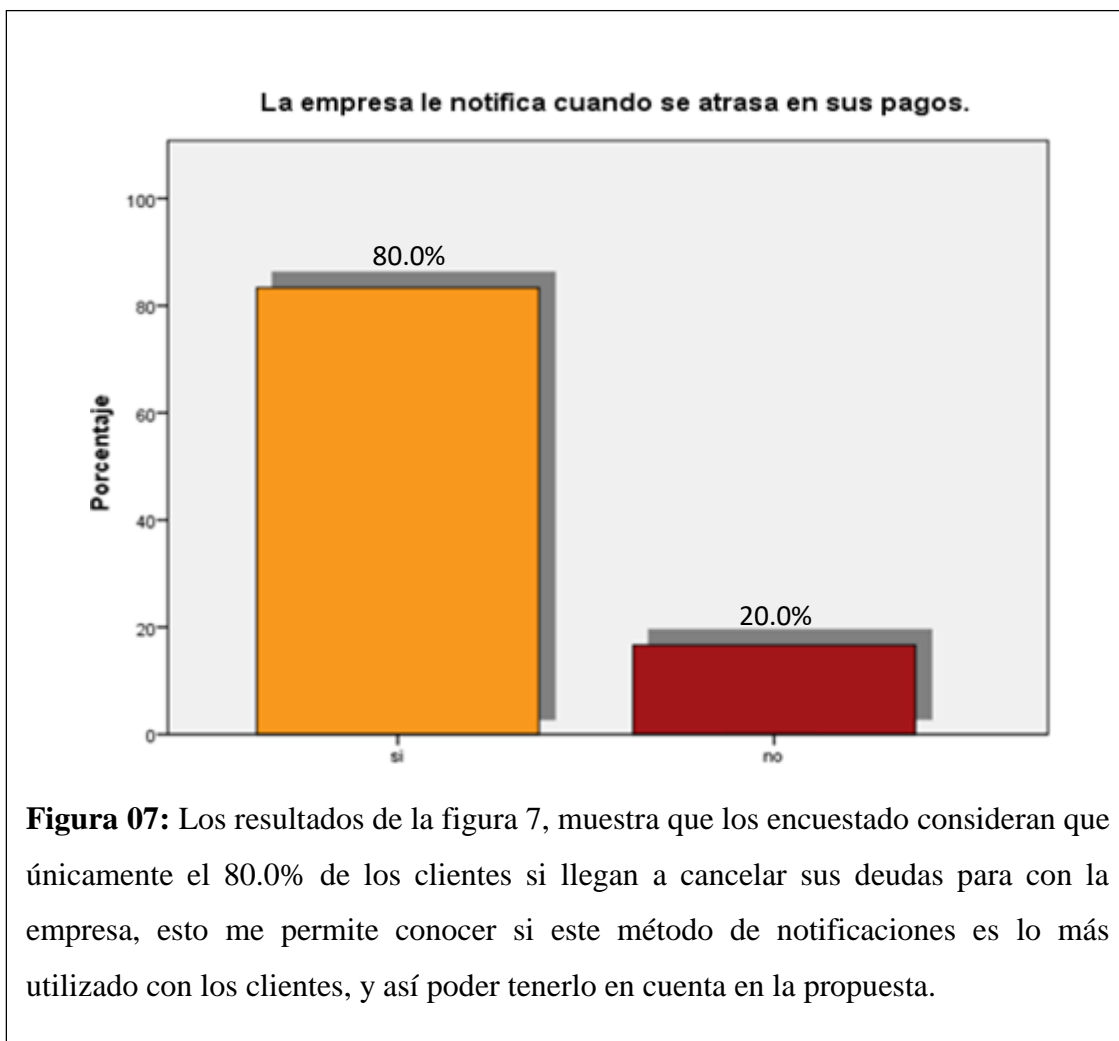
Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Tabla N° 07

Distribución con respecto a: La empresa le notifica cuando se atrasa en sus pagos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	3	80,0	80,0	80,0
No	9	20,0	20,0	20,0
Total	12	100,0	100,0	100

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.



Encuesta realizada a los clientes de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Tabla N° 08

Distribución con respecto a: La empresa utiliza notificaciones escritas, cuando se atrasa en sus pagos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	9	82,0	82,0	82,0
No	3	18,0	18,0	18,0
Total	12	100,0	100,0	100

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

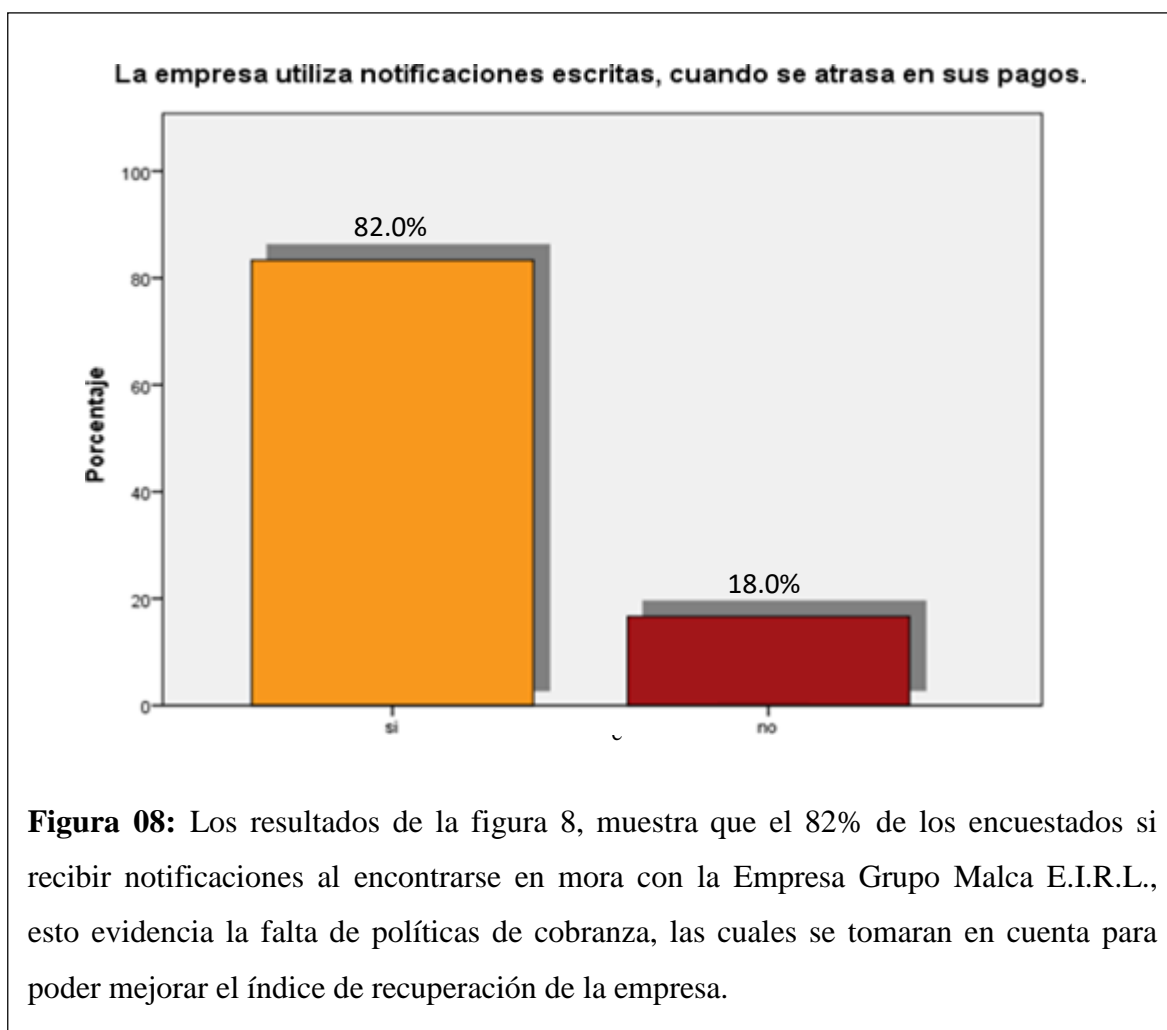


Figura 08: Los resultados de la figura 8, muestra que el 82% de los encuestados si recibir notificaciones al encontrarse en mora con la Empresa Grupo Malca E.I.R.L., esto evidencia la falta de políticas de cobranza, las cuales se tomaran en cuenta para poder mejorar el índice de recuperación de la empresa.

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Tabla N° 09

Distribución con respecto a: La empresa utiliza visitas a domicilio, cuando se atrasa en sus pagos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	9	80,0	80,0	80,0
No	3	20,0	20,0	20,0
Total	12	100,0	100,0	100

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

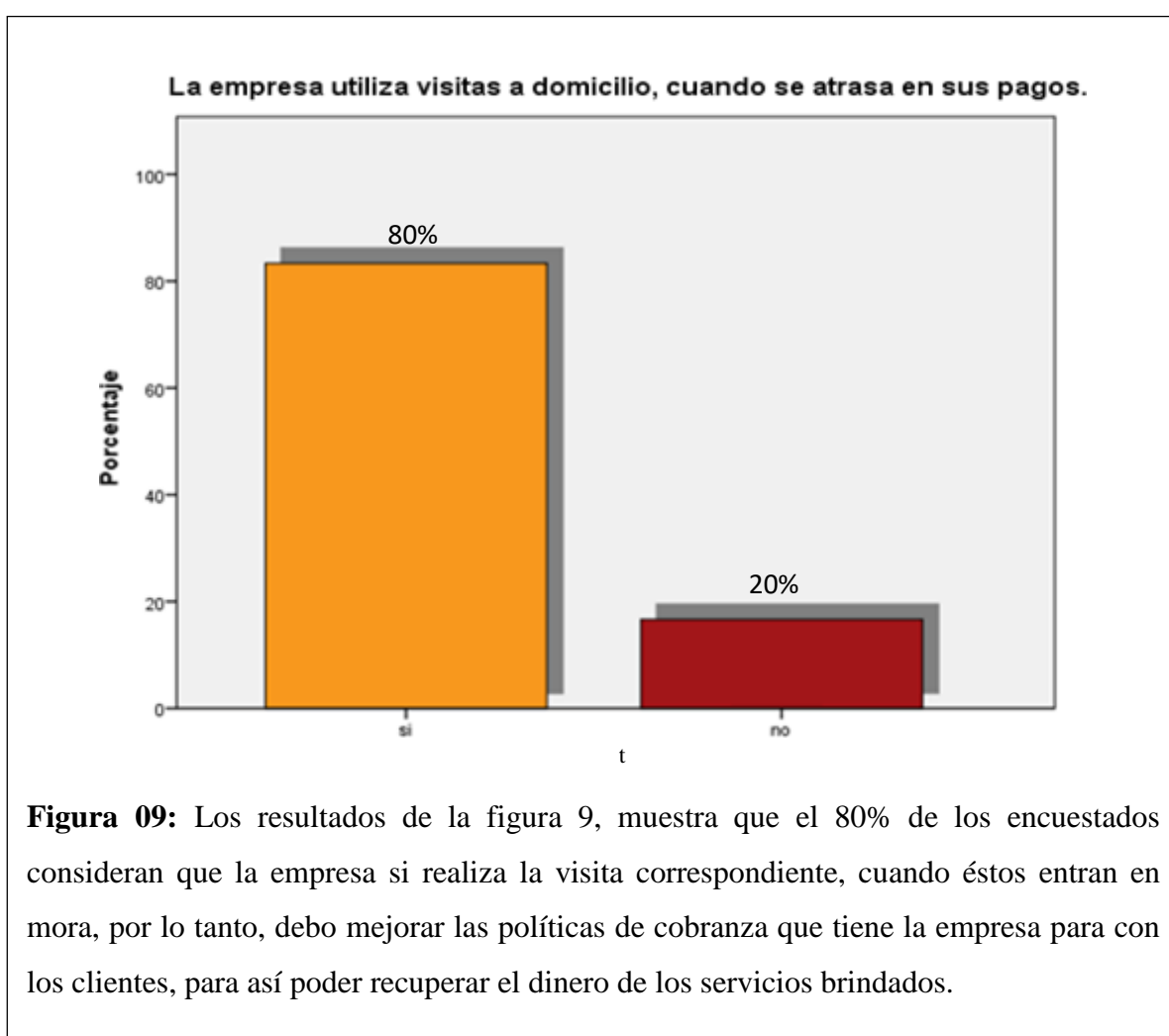


Figura 09: Los resultados de la figura 9, muestra que el 80% de los encuestados consideran que la empresa si realiza la visita correspondiente, cuando éstos entran en mora, por lo tanto, debo mejorar las políticas de cobranza que tiene la empresa para con los clientes, para así poder recuperar el dinero de los servicios brindados.

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Tabla N° 10

Distribución con respecto a: La empresa utiliza llamadas recordatorias, cuando se atrasa en sus pagos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	9	84,0	84,0	84,0
No	3	16,0	16,0	16,0
Total	12	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

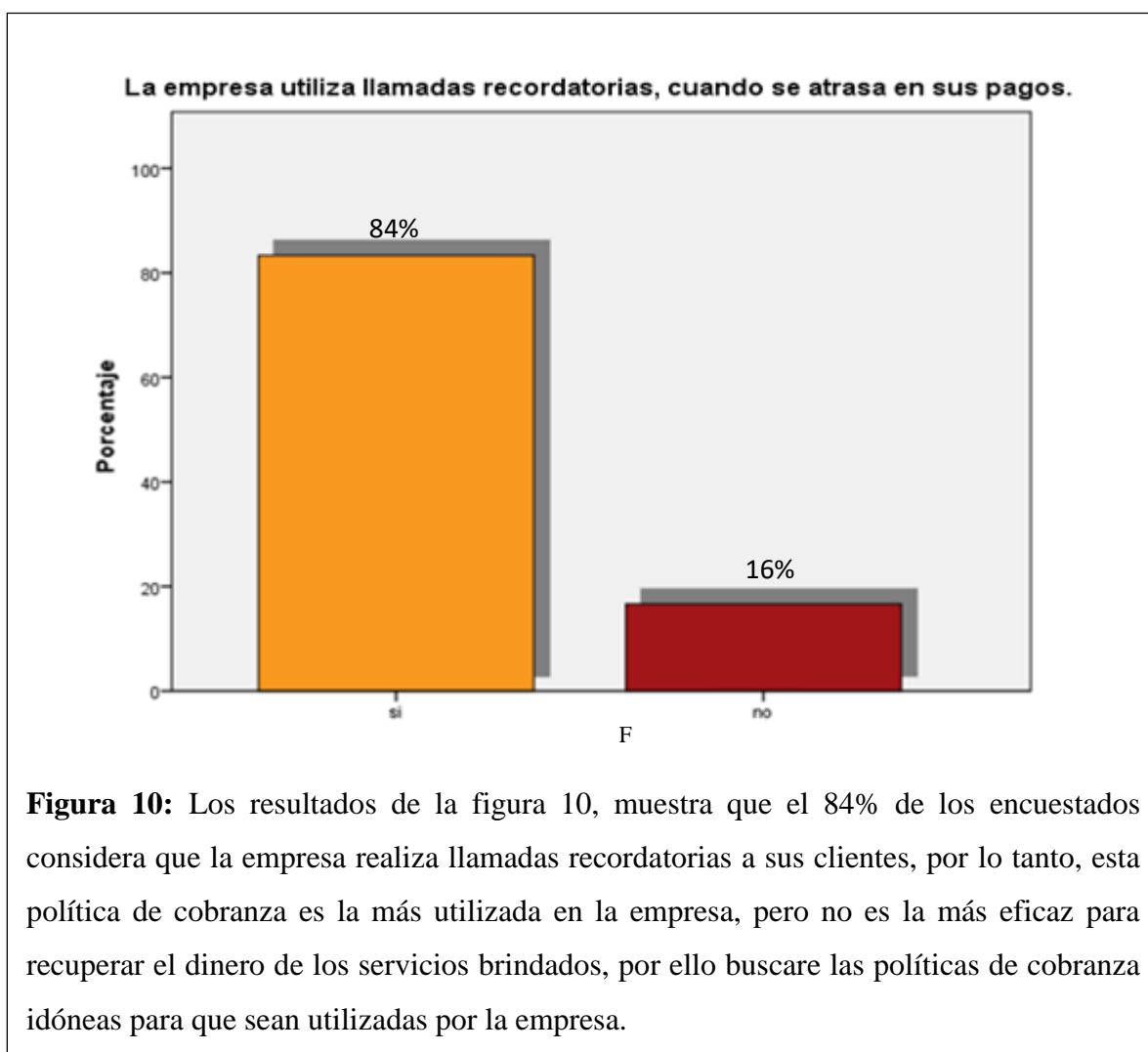


Figura 10: Los resultados de la figura 10, muestra que el 84% de los encuestados considera que la empresa realiza llamadas recordatorias a sus clientes, por lo tanto, esta política de cobranza es la más utilizada en la empresa, pero no es la más eficaz para recuperar el dinero de los servicios brindados, por ello buscare las políticas de cobranza idóneas para que sean utilizadas por la empresa.

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Tabla N° 11

Distribución con respecto a: Estaría dispuesto a pagar sus deudas del 1 al 15 de cada mes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	10	83,3	83,3	83,3
No	2	16,7	16,7	16,7
Total	12	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

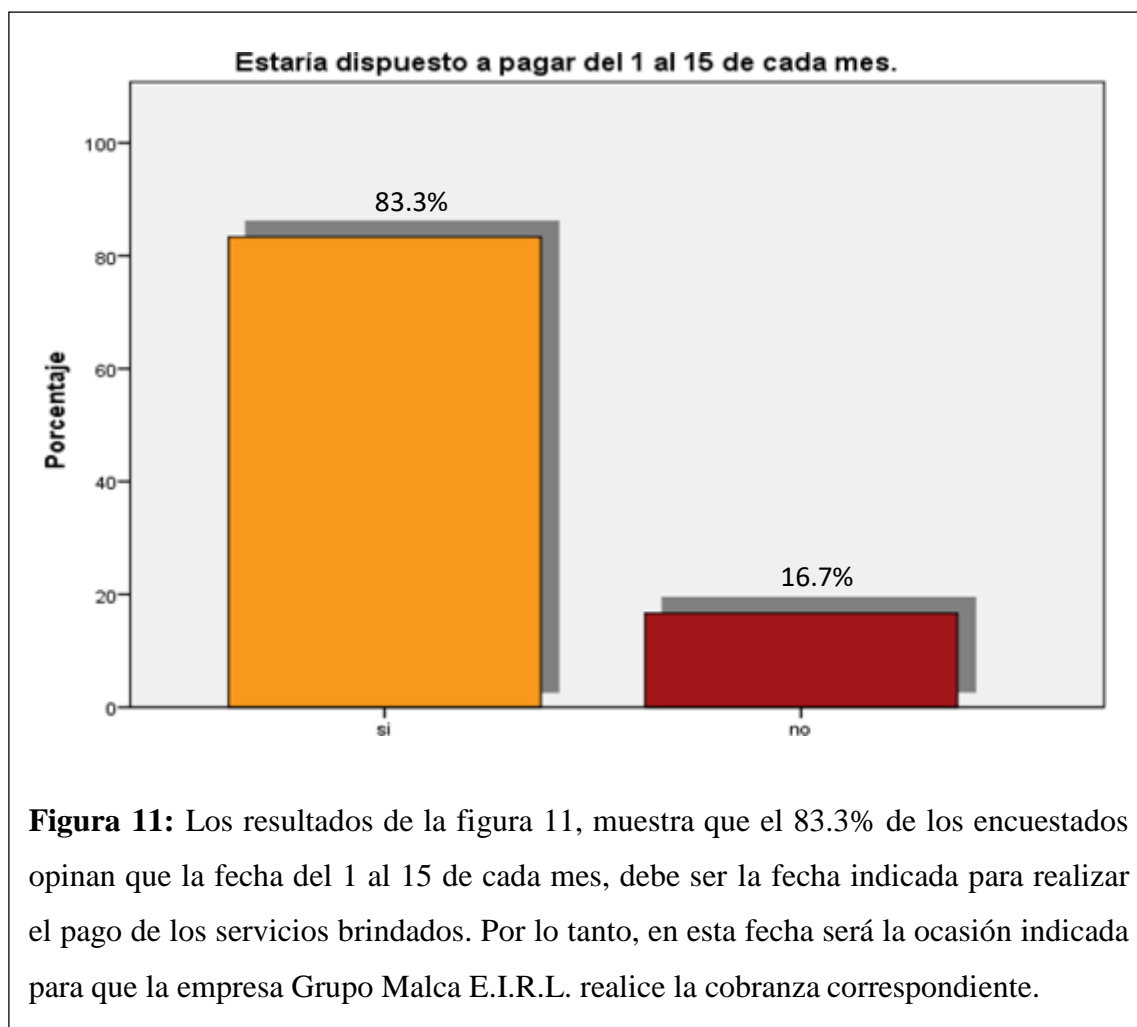


Figura 11: Los resultados de la figura 11, muestra que el 83.3% de los encuestados opinan que la fecha del 1 al 15 de cada mes, debe ser la fecha indicada para realizar el pago de los servicios brindados. Por lo tanto, en esta fecha será la ocasión indicada para que la empresa Grupo Malca E.I.R.L. realice la cobranza correspondiente.

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Tabla N° 12

Distribución con respecto a: Estaría dispuesto a pagar sus deudas del 16 al 30 de cada mes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	2	16,0	16,0	16,0
No	10	84,0	84,0	84,0
Total	12	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

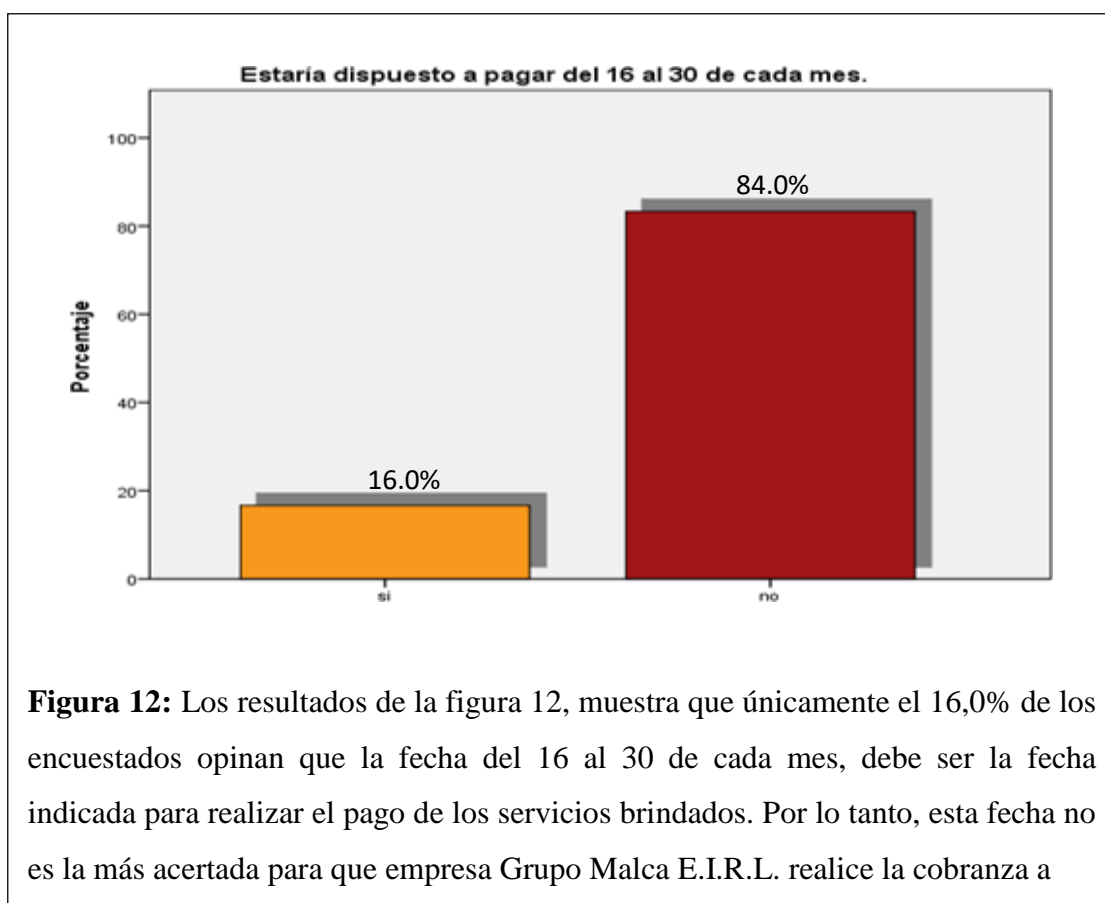


Figura 12: Los resultados de la figura 12, muestra que únicamente el 16,0% de los encuestados opinan que la fecha del 16 al 30 de cada mes, debe ser la fecha indicada para realizar el pago de los servicios brindados. Por lo tanto, esta fecha no es la más acertada para que empresa Grupo Malca E.I.R.L. realice la cobranza a

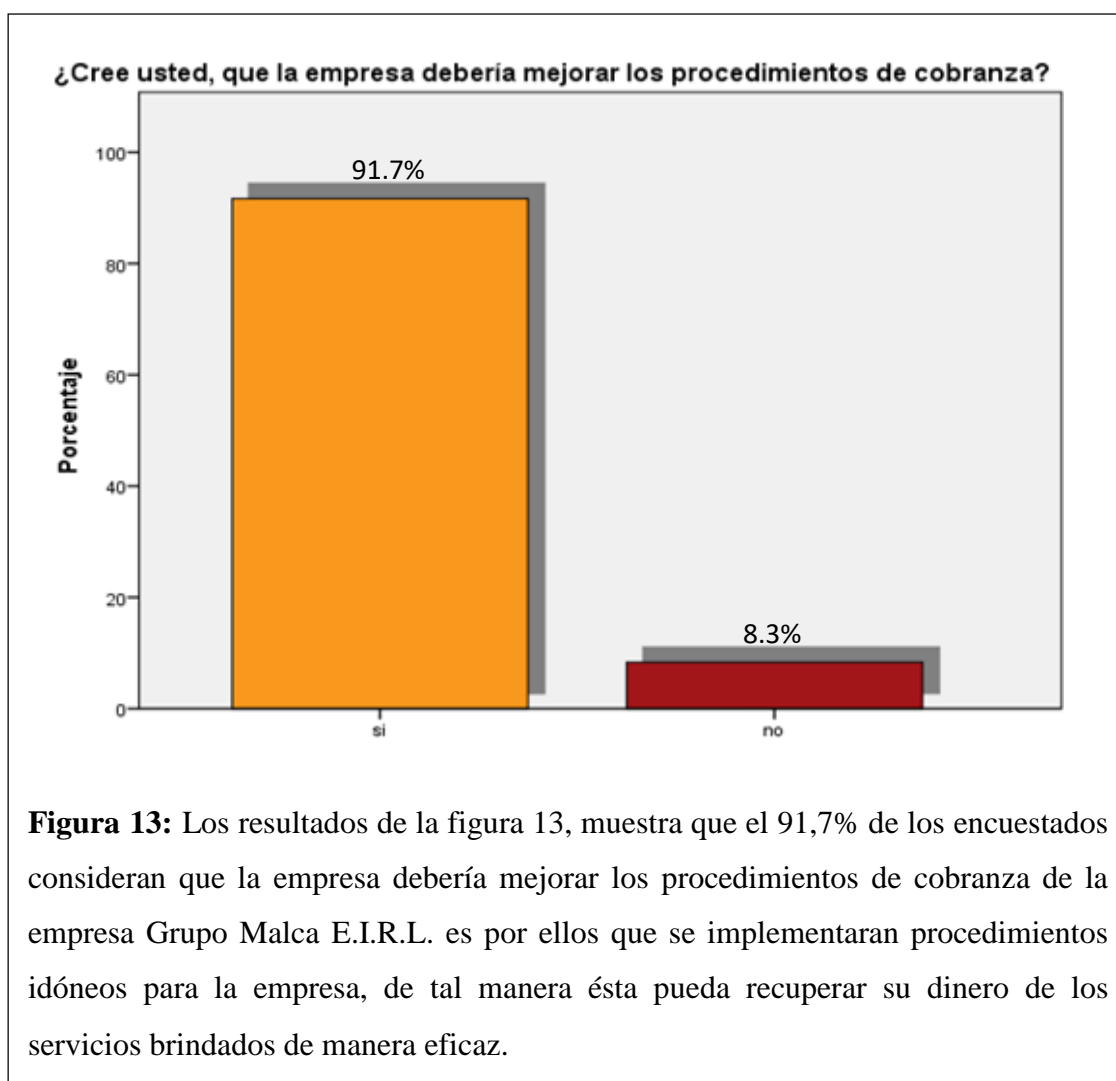
Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Tabla N° 13

Distribución con respecto a: ¿Cree Usted, que la empresa debería mejorar los procedimientos de cobranza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	11	91,7	91,7	91,7
No	1	8,3	8,3	8,3
Total	12	100,0	100,0	100.00

Encuesta realizada a los clientes de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.



Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Grupo Malca E.I.R.L.

b. Observación de Ratios de Liquidez

Balance General 2016 de la Empresa Grupo Malca E.I.R.L.

ACTIVO		PASIVOS	
ACTIVO CIRCULANTE		PASIVO CIRCULANTE	
Caja Chica	3540	Obligaciones Bancarias	59540
Bancos	15350	Cuentas por Pagar Comerciales	23450
Cuentas por Cobrar Comerciales	33453	Otras Cuentas por Pagar	11034
Otras Cuentas por Cobrar	19234	TOTAL PASIVO CIRCULANTE	
Inventario Final	8356	TOTAL PASIVO	94024
TOTAL ACTIVO CIRCULANTE	79933	CAPITAL Y/O PATRIMONIO	
INVERSIONES		Capital Social Nominal	
Inversión de Capitales		Utilidad	180403
TOTAL INVERSIONES	85050	Reserva Legal	26167
CONSTRUCCIONES EN PROCESO		TOTAL CAPITAL Y/O PATRIMONIO	274910
CONSTRUCCIONES EN PROCESO		TOTAL PASIVO + CAPITAL	368934
TOTAL CONSTRUCCIONES EN PROCESO	21039		
ACTIVO FIJO			
Maquinarias y Equipos	73342		
Depreciación Acumulada Maquinarias Y Equipo	-32430		
Mobiliario / Equipos de Oficina	95000		
Depreciación Acumulada Mobiliario y Equipos Oficina	-5000		
Vehículos	55000		
Depreciación Acumulada Vehículos	-3000		
TOTAL ACTIVO FIJO	289001		
TOTAL ACTIVO	368934		

Fuente: Empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Razón Circulante: Activo Circulante / Pasivo Circulante

$$79,933 / 94,024 = 0.85$$

Prueba Acida: Efectivo y Equivalentes + Valores Negociables de Corto Plazo + Cuentas por Cobrar / Pasivo Circulante

$$71,577 / 94,024 = 0,76$$

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

4.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Para la presente investigación la cual tiene como objetivo principal proponer la implementación de políticas de crédito para mejorar la liquidez de la Empresa Grupo Malca E.I.R.L., se realizó de manera extensa el análisis de todos los resultados conseguidos en las encuestas planteadas a los trabajadores y clientes de la empresa.

Teniendo en cuenta el diagnóstico de la propuesta de implementación de las políticas de crédito, en el resultado estadístico de las encuestas aplicadas a los trabajadores y clientes de la empresa, revela que el 83,33% de trabajadores desconoce de las políticas de crédito que presenta la empresa; y existe un porcentaje mínimo 16,63% de clientes que tiene conocimiento de las mismas; de tal manera, que viene perjudicando a la liquidez de la empresa; según Altamirano, M. (2015), menciona que una empresa no cuenta con políticas de crédito; porque las políticas que presenta no han sido elaboradas basándose en las necesidades primordiales de la empresa, por lo tanto da como resultado problemas de liquidez que dificultan el cumplimiento de las obligaciones con terceros.

Teniendo en cuenta el diagnóstico de la liquidez, según Tirado, M. (2015) nos menciona que la liquidez se puede concluir que no es un problema que concierne solo al área financiera, sino a toda la empresa, es cierto que todos los departamentos de una organización están interrelacionado, existen actividades que gozan de autonomía, entre ellas actividades financieras, pero al notar el reducido nivel de liquidez, los problemas identificados se dieron en todos los departamentos, donde al no hacer liquidez, los proveedores, trabajadores, inversiones y otros, tienen serios problemas al no realizar el pago correspondiente en el plazo establecido de cada uno de ellas.

En la presente investigación dio como resultado que el 100% de los trabajadores consideran tener más conocimiento de las políticas de crédito, ya que todas las áreas se verán sumamente afectadas al no poder contar con dinero líquido para sus diferentes actividades que realizan.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. Título de la Propuesta

PROPUESTA DE IMPLEMENTACION PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA GRUPO MALCA E.I.R.L.

5.1.1. Aspectos informativos.

Desde hace más de 15 años, la empresa viene surgiendo y creciendo, en la compra y venta de vehículos menores, dando siempre los mejores resultados en durabilidad, funcionalidad, cumplimiento, economía y responsabilidad para con sus clientes, ubicándonos entre las empresas más prestigiosas de la ciudad.

Así mismo, conforme a las necesidades y expectativas alrededor del mercado, en su crecimiento ha ampliado su campo de acción y ocupacional para lo cual cuenta con recursos propia, personal cada vez más competente y una estructura organizacional fortalecida.

La organización no es ajena a los cambios, a la mejora, la competitividad, y las altas exigencias de clientes, para lo cual estableció el sistema de gestión de calidad como estrategia para aumentar la satisfacción del cliente y la eficiencia que han sido siempre características de la empresa.

5.1.2 Misión, Visión y Valores.

Misión

Somos una empresa cuya misión es comprometernos a satisfacer sus necesidades de manera competitiva brindando servicios de calidad y eficiencia, para el bienestar de nuestros clientes.

Visión.

Al 2021 convertirnos en una empresa líder en el sector en venta de vehículos menores y autopartes.

Valores.

Respeto

Honestidad

Seriedad y Cumplimiento

Trabajo en equipo

Pasión por lo que hacemos

5.2. Diseño de la Propuesta de mejoramiento de las políticas de crédito para la Empresa Grupo Malca E.I.R.L.

Para diseñar las políticas de cobranza para la empresa es necesario tener en cuenta lo señalado en el marco teórico referente a las políticas de crédito de donde consideramos la secuencia establecida para tal fin, de tal forma que definan los objetivos que debe lograr la presente propuesta alineados a los objetivos generales de la investigación.

Para tal propósito consideramos que es necesaria la implementación de políticas de cobranza donde se establezcan los perfiles de los clientes ideales para la empresa tanto para personas naturales como para personas jurídicas. Los datos consignados del cliente deberán ser aquellos que sean pertinentes para asegurar la recuperabilidad del crédito otorgado.

Teniendo como marco de referencia los resultados de las encuestas de la presente investigación, y evaluando la justificación del problema donde manifestamos que la Empresa Grupo Malca E.I.R.L. no ha desarrollado políticas de cobranza, así como tampoco no ha señalado con claridad un área departamento o responsable encargado de la gestión de recuperación de las cuentas por cobrar o cuentas incobrables (cobranza dudosa), se hace necesario proponer políticas de cobranza que coadyuve que ayuda a la gestión de cobranza; así como que brinde las herramientas de gestión de cobranza teniendo en cuenta la situación que presentan los clientes. Todo ello

dentro del marco organizacional donde consigne claramente un responsable que se encargue de la gestión de cobranza y de la implementación de políticas más adecuadas y técnicas de recuperación para la gestión eficiente de la cobranza.

521. Objetivo

Mejorar las políticas de crédito de la Empresa Grupo Malca E.I.R.L.

522 Políticas de crédito para mejorar la liquidez

Políticas de Cobranza para Mejorar la Liquidez

a) Clientes

Persona Natural

Persona Jurídica

b) Plazos de Cobro

Plazo N°01

Si el cliente ha incumplido con el pago de su deuda y ha excedido el plazo de 1 día a 30 días, la cobranza a realizar será aplicando las normas de la cobranza preventiva.

Plazo N°02

Si el cliente ha incumplido con la cancelación de su deuda y ha excedido el plazo de 31 día a 90 días, la cobranza a realizar será aplicando las normas de la cobranza formal, en las cuales se toman en cuenta el dialogo continuo con el cliente, brindando también facilidades de pago y haciendo todo lo posible por no llegar a la cobranza judicial.

Plazo N°03

La empresa debe tratar en no llegar a esta etapa, ya que es muy engorrosa y costosa, pero si vemos que el cliente no tiene ninguna voluntad de cancelar su deuda; y ésta ya ha excedido el plazo de 91 días a 120 días, la cobranza a realizar será aplicando la cobranza judicial.

c) Cobranza

Tipos de cobranza

Cobranza Preventiva

Esta cobranza consiste en comunicarse con el cliente días previos al vencimiento de la deuda (3 días hábiles), de tal la empresa estará dándole a conocer, la fecha límite a cancelar y el monto total que adeuda; y se notificara mediante mensaje al correo electrónico, llamada telefónica al fijo o móvil y mensajes de texto al teléfono móvil; y ésta se llevara a cabo por los responsables del departamento de cobranza.

Cobranza Formal

En esta cobranza también utilizaremos mensaje al correo electrónico, llamada telefónica al fijo o móvil y mensajes de texto al teléfono móvil; añadiendo las visitas a domicilio del cliente, es por ello que el personal del departamento de cobranza debe ser el idóneo, ya que utilizaremos el personal de su departamento; de la misma manera la empresa debe brindar facilidades de pago al cliente para obtener la pronta recuperación del servicio brindado.

Cobranza Judicial

En esta cobranza se necesita al personal altamente calificado en cobranza judicial, donde ellos realizaran el cobro directo con la persona que adeuda a la empresa. Antes de llegar a esta etapa es importante saber que la empresa debe agotar todas las medidas necesarias para con el cliente ya que la cobranza judicial puede ser muy costosa y puede perjudicar a la misma generándose una pérdida de capital.

Cobranza Extra Judicial

Esta cobranza es consecuencia de la cobranza judicial, nace al comenzar un proceso legal, se realiza fuera del juicio y se da cuando ambas partes llegan a un mutuo acuerdo, llegando así a un acuerdo extrajudicial a fin de disminuir el incremento de costos, molestias y tiempo tanto como para

la empresa y el deudor. Este nuevo acuerdo estipula nuevas fechas de pago, montos con intereses mínimos de acuerdo a las políticas que maneje la empresa.

5.3. IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL

Para la implementación del presente manual se sugiere a la gerencia adoptar las siguientes reglas:

La implementación del manual debe reflejar evidencia de la autorización de la gerencia.

El Jefe del Departamento de Crédito debe velar por el fiel cumplimiento del presente manual.

En caso de existir la necesidad de modificar el manual de políticas y procedimientos del Departamento de Crédito debe ser realizado por el gerente o Jefes de Departamento.

El Jefe del Departamento de Crédito está en la obligación de velar por la aplicación del instrumento, considerando los siguientes aspectos: Que las actividades sean ejecutadas según lo diseñado en la política y en el procedimiento correspondiente y que toda modificación a los procedimientos se encuentren acorde a las necesidades que se presenten en el área de trabajo.

5.3.1. Políticas

Toda actividad empresarial se maneja bajo políticas o normas que orientan la diversidad de actividades comerciales que se dan en el mercado desde el punto de vista mercantil; por lo tanto, considerando que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero necesita de políticas para que dicha actividad se encausen sobre objetivos específicos.

5.3.2 Políticas Generales

Organización orientada a la satisfacción del cliente y sustentada en resultados.

Liderazgo en todos los niveles.

Participación comprometida del trabajador tendiente a desarrollar una cultura corporativa.

Enfoque a procesos, sistemas automatizados y mejoramiento continuo.

Descentralización de la planificación y ejecución.

Capacitación e investigación permanente al trabajador.

Revisar periódicamente el manual de políticas y procedimientos.

Los vehículos menores deben estar mecánicamente revisados y firmados por el cliente.

Los reclamos posteriores por el estado del vehículo se negociará únicamente con el gerente llegando a un acuerdo por escrito.

Políticas Generales (Otorgamiento y Recuperación de Crédito)

Las políticas deben estar encaminadas a efectuar operaciones en el área de crédito definiendo los límites y requisitos por la administración, para el otorgamiento del crédito y establecer normas de control para la recuperación de la cartera.

a) Política para el análisis de crédito deben demostrar los siguientes requisitos:

Dirección comprobada

Pago de servicios básicos

Constancia de ingresos

Referencias crediticias

Referencias personales

Ruc del negocio

Estado civil

Número de dependientes

Nivel de endeudamiento

Documentación requerida para el análisis respectivo de la información:

El vendedor debe exigir los requisitos y documentación necesaria para el otorgamiento del de crédito, y trasladar al área de créditos para su debido análisis.

La persona encargada de la revisión de la información, deberá revisar que la documentación sea presentada sea completa y verídica.

Se deberá investigar al cliente, confirmando las referencias crediticias y personales.

Se autoriza el crédito únicamente si el cliente cumplió con los requisitos exigidos por la empresa.

En caso de una solicitud de reestructuración del crédito se deberá llegar a un acuerdo con el cliente y hasta se puede dar por las siguientes causas:

Morosidad del cliente: en el caso del cliente que se encuentre moroso se llegará a un acuerdo dependiendo del caso que se presente en cada cliente y cuando este se presente personalmente a la empresa.

En el caso de solicitud de disminución o aumento del plazo del crédito, el cliente deberá presentarse a la empresa a llenar la solicitud correspondiente, en ambos casos debe ser autorizado por el analista de crédito.

b) Políticas para la recuperación

El área de cobranzas deberá elaborar y enviar a los clientes las notificaciones de cobros 5 días antes de su vencimiento.

En el caso de cuotas vencidas, la persona encargada del departamento de crédito y cobranzas deberá realizar llamadas telefónicas para verificar la razón por la cual el cliente no ha efectuado el pago al tercer día de vencimiento.

Si el cliente persiste en el incumplimiento, la persona encargada de gestionar la cobranza deberá realizar una notificación donde se recuerde al cliente que el impago de sus cuotas genera intereses de mora, al llegar al mes o a la prórroga otorgada.

Si el cliente no atendió el segundo llamado se deberá realizar una tercera notificación solicitándole que se presente a la oficina a cancelar los intereses de mora, o a solicitar la refinanciación del crédito, se visitara al cliente al segundo mes de vencimiento.

En el caso de que el cliente no haya hecho caso a ningún llamado se le realizará una visita por parte del abogado para empezar el proceso de embargo.

5.4. Recargo por Mora

La tasa de interés por mora se debe calcular de la siguiente manera como lo establece la ley:

Tasa de Interés de Mora = Tasa Activa * 1.1 veces

5.5. Forma de Pago y Amortización

Los pagos de los créditos pueden realizarse en la oficina en efectivo o en cheque, o a su vez un depósito bancario en la cuenta de la empresa.

En el caso del depósito bancario se deberá sacar una copia como respaldo del depósito y una llamada de verificación con el número del documento para los clientes fuera de la provincia.

Después de una cuota vencida a los cinco días hábiles posteriores se le cobrará el recargo respectivo.

5.6. Políticas de Crédito

La autorización de cada crédito será efectuada por el Jefe del Departamento o el Gerente de la empresa.

Para el otorgamiento del crédito se deberá realizar el respectivo análisis siguiendo los parámetros establecidos.

Los expedientes de cada uno de los clientes debe contener información veraz y requerida.

Por todo otorgamiento de crédito deberá elaborarse un contrato con todas las especificaciones debidas y deberá ser firmado por las partes correspondientes (vendedor-comprador).

Los cambios o modificaciones en contrato por refinanciamiento, rebajas y otros, deberán ser evaluados y autorizados por el Jefe del Departamento.

Toda anulación del contrato deberá ser autorizado por el Jefe del Departamento.

La edad del solicitante debe ser mínimo 18 años de edad.

Presentar la cédula original y papeleta de votación actualizada si es casado debe presentar presente la esposa; lo mismo en el caso de los garantes.

Presentar 3 referencias personales con teléfonos convencionales y 3 referencias laborales.

Copia del último recibo de agua, luz y/o teléfono.

Como política general, la entidad procurará que las operaciones de crédito se realicen en base al conocimiento del cliente, fuentes de ingresos, respaldos o garantías adecuadas y comprobadas, evitando la concentración de riesgos y dando estricto cumplimiento a las disposiciones legales.

Los límites de crédito serán aprobados por escrito por el Gerente o Jefe del departamento de Crédito, dejando como constancia la aprobación.

No podrán ser deudores y garantes entre cónyuges.

El cliente podrá ser garante únicamente de un crédito, una vez cancelado la deuda, y de acuerdo a las condiciones de pago se podrá considerar como garante de otro crédito.

El cliente podrá cambiar de vehículo cuando tenga cancelado al menos el 50% del crédito vigente.

CAPÍTULO VI
CONCLUSIONES

6.1. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los objetivos planteados en la investigación se obtuvo las siguientes conclusiones:

- a. En la empresa Grupo Malca E.I.R.L. se realizó una encuesta que fue aplicada a trabajadores y clientes; y se concluyó que la empresa debe mejorar sus políticas de crédito; llegando a analizar cada una de ellas, de tal manera encontrar las políticas de acertadas e idóneas para poder recuperar el dinero de manera rápida y eficaz de los servicios que ha brindado la empresa. A su vez se observó la falta de información para con los clientes, los cuales desconocen las políticas de crédito de la empresa, dando como resultado problemas de liquidez que conlleva a posponer inversiones e incumplir obligaciones con terceros.
- b. Los procedimientos que utiliza la empresa para realizar un crédito son muy flexibles; ya que las pocas políticas que posee la sociedad no se aplican apropiadamente, esto incide en la falta de compromiso de los clientes para con la empresa.
- c. Se observó que los clientes tienen mayor facilidad de realizar el pago de los servicios brindados los primeros 15 días del mes, por lo tanto, la empresa en sus políticas de crédito deberá dar la facilidad a los clientes para que cancelen sus deudas la fecha indicada evitando el retraso de la misma.
- d. A su vez, la mayoría de los clientes realizan sus pagos mediante depósitos bancarios, por lo tanto, la empresa debe trabajar con una cuenta corriente en una entidad financiera que se utilice solo para recibir el dinero de los clientes, de tal manera haciendo más segura la gestión de créditos, tanto como para la empresa y para el cliente.

CAPÍTULO VII

RECOMENDACIONES

7.1. RECOMENDACIONES

- a. Es de suma importancia manejar un modelo de políticas de crédito claras y precisas para la empresa, de tal forma llegando a mejorar la liquidez en la misma.
- b. Para observar resultados positivos la empresa debe ejecutar de manera adecuada los procedimientos y políticas con todos sus clientes, siendo constantes y cumpliéndose a cabalidad cada punto. A su vez, las políticas de crédito deben ser periódicamente revisadas y analizadas, ya que el mercado cambia rápidamente, por lo que las políticas que se utilicen deben ser las más acertadas para la empresa.
- c. La empresa debe considerar a sus clientes como el eje principal de la misma, ya que sin ellos la empresa dejaría de funcionar, no tendría a quien brindarle las ventas de sus productos (vehículos menores de 2 y 3 ruedas), por lo tanto, no tendría el dinero suficiente para poder hacerse cargo de sus propias obligaciones. Es por ello que se debe mantener una comunicación constante con los clientes para darles a entender el firme compromiso que tenemos.
- d. También, se debe tener en suma consideración a los trabajadores, los cuales deben ser calificados y capaces para el cargo en el que se desenvuelvan, haciéndose cargo primordialmente de sus derechos como trabajadores, ya sea con la remuneración mensual, pago de su CTS, ONP O AFP, ESSALUD, gratificaciones, etc. Sabiendo muy bien que, si el personal es remunerado y es capacitado de manera correcta, su labor dentro de la empresa será más eficaz y eficiente ayudando a cumplir con las metas previstas en el área de cobranza.

CAPÍTULO VIII

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

REFERENCIAS

Altamirano, F. (2016). En su tesis denominada: “*Análisis del impacto financiero del índice de morosidad en la cartera de crédito de la empresa “ECUACREDIT S.A” período 2013-2015 en la ciudad de Guayaquil*”, para la obtención del grado de Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador.

ASBANC, (2017). Según la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), el índice de *morosidad* de los créditos del sistema se situó en 3,01% al cierre de marzo del presente año, y registra un incremento de 0,02 puntos porcentuales respecto a febrero pasado y de 0,31 puntos porcentuales en comparación con marzo del año pasado.

Benavides, A. (2016), en su tesis: “*Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa despachos aduaneros Chavimochic SAC, del distrito de Salaverry - 2015*”, para obtener el Título Profesional de Contador Público en la Universidad Nacional de Trujillo.

Benites, J. & Velezmoro, R. (2013). En su tesis denominada: “*Diseño de un modelo de políticas de créditos de consumo otorgados por el sistema financiero y viabilización del aplicativo informático (sac) para disminuir el índice de morosidad en cuentas por cobrar en cartera de consumo en la ciudad de Guayaquil*”, para obtener el Grado académico de MBA Magister en Administración de Empresas en la ciudad de Guayaquil – Ecuador.

Calderón, D. (2017). En su tesis denominada: “*Gestión financiera para controlar el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito “juventud unida” Ltda. En la ciudad de Ambato - Ecuador*”, para Título de Ingeniera en Contabilidad Superior Auditoría y Finanzas C.P.A., en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador.

Céspedes, W. (2015). En su tesis: “*Factores Determinantes de la Morosidad en la Financiera Edyficar en la Provincia de Chachapoyas - Amazonas: Una propuesta de Políticas y mecanismos para Disminuirla*”, en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, para obtener el título de Licenciado en Administración. Amazonas – Perú.

Córdova, R. (2014). En su tesis titulada: “*La Gestión el Riesgo Crediticio y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Caja de Ahorro y Crédito de Trujillo (Trujillo)*”, para obtener el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Colunche, L. (2016). En su tesis denominada “*Estrategias de Cobranza y su Relación con la Morosidad en la Entidad Financiera Mi Banco - Bagua 2015*”, para obtener el título de Contador Público, en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Amazonas Perú.

Cotrina, S. (2013). En su tesis titulada: “*Auditoría de cuentas por cobrar y las políticas de crédito y cobranza en las empresas distribuidoras de autopartes “Santa Lucia” S.R.L. Trujillo-2011*”, para graduarse de Contador Público en la Universidad Nacional de Trujillo.

Chivassa (2016) en su tesis “*Determinar la combinación óptima de la cartera crediticia, en la ciudad de Córdoba - Argentina*, para graduarse de Contador Público en la Universidad de Argentina.

Delgado, J. (2015). En su tesis: “*Niveles del Índice de Morosidad en el Período 2011 al 2014 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Elena de la Provincia de Utcubamba*”, Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público, en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Amazonas – Perú.

ELMUNDO.COM Colombia: <http://www.elmundo.com/noticia/La-morosidad-en-Colombia-sigue-aumentando/362796>

Equifax, (2017). Dio a conocer los resultados del Reporte de Bancarización y *Morosidad* de las Regiones del Perú de octubre de 2017 (con data al cierre de septiembre de 2017) en el que se muestra que poco más del 50% de la población peruana esta bancarizada y acumula una deuda de más de S/ 151 mil millones. <https://gestion.pe/tu-dinero/equifax-peruanos-bancarizados-acumulan-deuda-s-151-000-millones-153060>

Ferrel, D. (2016). En su tesis denominada: “*Causas del Riesgo Crediticio y su Efecto en la Morosidad de la Financiera Crediscotia de la Agencia Grau-retail Trujillo – 2015*”, en la Universidad Cesar Vallejos – Trujillo, para obtener el título profesional de Contador Público. Trujillo, Perú.

García (2013) en su tesis. “*Propuesta para la implementación de un manual de políticas y procedimientos para el control del riesgo crediticio en el Grupo Villar y sucursales en el Ecuador*”, para optar el Título de Auditor en la Universidad Central del Ecuador.

Jaramillo, J. (2016). En su trabajo de investigación titulado “*Propuesta de Estrategias de Cobranza para disminuir la morosidad en la Empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas – 2016*”, para obtener el Título Profesional de Contador Público en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Amazonas – Perú.

Mediavilla, A. (2015). En su trabajo de titulación: “*Estrategias de cobranza para el mejoramiento de la liquidez de GRAFITEXT CIA LTDA*”, para optar el Título de Magister en administración de Empresas, en la Universidad de las Américas en Ecuador.

<http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/4561/1/UDLA-EC-TMAEF-2015-02.pdf>

Miranda, B. (2015). Gerente general de Servex, describe el proceso de *cobranza*: Cuando una empresa de *cobranza* recibe el portafolio, debe analizar la información para diseñar sus *estrategias*.

http://activak.com/pdf/gestion_cobranza.pdf

Montero, A. (2015). En su trabajo de titulación: “*Estrategias de cobranza para el mejoramiento de la liquidez de GRAFITEXT CIA LTDA*”, para optar el Título de Magister en administración de Empresas, en la Universidad de las Américas en Ecuador.

Pacherres, K. & Quiroz, M. (2016). En su tesis: “*Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el Banco Azteca Chepén 2015*”, para obtener el título de Contador Público, en la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo – Perú.

Parrales, A. (2013). En su tesis denominada: “Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE – Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas”, para obtener el Título de Magister en Administración de Empresas en la Universidad Politécnica Salesiana – Guayaquil. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>

Roldan, M. (2016). En su trabajo fin de grado Evolución de la Tasa de *Morosidad* Española desde los años de crisis hasta la actualidad y comparación con el contexto europeo e internacional tiene un punto de vista económico y social, para obtener el Grado en Economía en la Universidad de Sevilla – España. <https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/56081>

Romani, M. (2014). El personal de la banca dedicado a la lucha contra la *morosidad* y la *cobranza* es prácticamente el único que ha aumentado en la crisis. Todas las entidades han reforzado sus áreas dedicadas a la prevención y recuperación de los morosos, contratando nuevo personal o, más a menudo, destinando a estas tareas trabajadores de otras áreas, como la comercial. <http://www.expansion.com/2014/06/04/empresas/banca/1401880985.html>

Uceda & Villacorta (2014) en su tesis “*Políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes en la empresa Import Export Yomar EIRL, en la ciudad de Lima – 2016*”, para optar el Título Profesional de Contador Público en la Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima – Perú.


Ulloa, I. (2014). En su trabajo de grado: “Determinantes de la Probabilidad de *Morosidad* en la Cartera de Microcrédito”, para obtener el Grado de Economista en la Universidad del Valle –Cali, Colombia. <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/7168/1/0462017-p.pdf>

Vilca, M. (2017). En su tesis denominada: “*La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter" Juliaca – 2016*”, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, en la Universidad Peruana unión – Juliaca – Perú.

Villar, P. (2018). Banca: Morosidad es la más alta en 12 años, la *morosidad* de la banca subió a 3,04% en el 2017 y ha encendido las alarmas del sector bancario.

ANEXOS

Anexos



CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Antonio Vallejos Chavez
PROFESIÓN	Contador Publico
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO	Dr. Contador publico Colegiado
ESPECIALIDAD	Auditoria
INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA	Contador en la Controlaria Regional Amazonas.
CARGO	Contador General

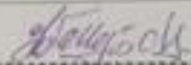
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

"PROPUESTA DE POLITICAS DE CREDITO PARA DISMINUIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA GRUPO MALCA EIRL BAGUA - 2017"

NOMBRE DEL TESISISTA	WALTER VIL MALCA TAMAY				
ESPECIALIDAD	Contabilidad				
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta a los clientes de la empresa Grupo Malca				
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	<p>GENERAL Determinar de qué manera una propuesta de políticas de crédito para disminuir el índice de morosidad en la Empresa "Grupo Malca EIRL", en la Provincia de BAGUA - 2017.</p> <p>ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar la morosidad que existe en la Empresa Grupo Malca E.I.R.L. de la ciudad de Bagua - 2017. - Identificar los factores que influyen en la morosidad de la Empresa Grupo Malca E.I.R.L. de la ciudad de Bagua- 2017. - Diagnosticar el índice de morosidad para establecer las políticas de crédito de la Empresa Grupo Malca E.I.R.L. de la ciudad de Bagua-2017. - Proponer, políticas de crédito para disminuir el índice de morosidad en la Empresa "Grupo Malca EIRL, BAGUA" - 2017. 				
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento se ha realizado a partir de los indicadores de la Operacionalización de las variables.</p> <p>Agradeceré evaluar cada ítem marcando con una aspa en SI está de acuerdo y en NO en desacuerdo.</p>				
1. Conoce usted las políticas de cobranza de la empresa.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">SI</td> <td style="padding: 2px;">NO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;"> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">X</td> </tr> </table>	SI	NO		X
SI	NO				
	X				

2. ¿Cree usted, que las políticas de cobranza que utiliza la empresa son las más acertadas?	<table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td></td> <td>X</td> </tr> </table>	SI	NO		X
SI	NO				
	X				
3. ¿Cree usted, que la gestión de cobranza de la empresa es acertada?	<table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td></td> <td>X</td> </tr> </table>	SI	NO		X
SI	NO				
	X				
4. Usted cancela sus deudas mediante dinero en efectivo	<table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>X</td> <td></td> </tr> </table>	SI	NO	X	
SI	NO				
X					
5. Usted cancela sus deudas mediante cheques	<table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td></td> <td>X</td> </tr> </table>	SI	NO		X
SI	NO				
	X				
6. Usted cancela sus deudas mediante depósitos bancarios	<table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td></td> <td>X</td> </tr> </table>	SI	NO		X
SI	NO				
	X				
7. La empresa le notifica cuando se atrasa en sus pagos	<table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>X</td> <td></td> </tr> </table>	SI	NO	X	
SI	NO				
X					
8. La empresa utiliza notificaciones escritas, cuando se atrasa en sus pagos	<table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>X</td> <td></td> </tr> </table>	SI	NO	X	
SI	NO				
X					
9. La empresa utiliza visitas a domicilio, cuando se atrasa en sus pagos	<table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>X</td> <td></td> </tr> </table>	SI	NO	X	
SI	NO				
X					
10. La empresa utiliza llamadas recordatorias, cuando se atrasa en sus pagos.	<table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>X</td> <td></td> </tr> </table>	SI	NO	X	
SI	NO				
X					
11. Estaría dispuesto a pagar del 1 al 15 de cada mes.	<table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>X</td> <td></td> </tr> </table>	SI	NO	X	
SI	NO				
X					
12. Estaría dispuesto a pagar del 16 al 30 de cada mes	<table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td></td> <td>X</td> </tr> </table>	SI	NO		X
SI	NO				
	X				
13. ¿Cree usted, que la empresa debería mejorar los procedimientos de cobranza?	<table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>X</td> <td></td> </tr> </table>	SI	NO	X	
SI	NO				
X					

3. RESULTADO OBTENIDO	SI <u>7</u> NO <u>6</u>
4. COMENTARIOS GENERALES	<p>Capacitar más al personal de la tienda y que ellos fomentaran a los clientes una cultura de Pago Sano por Una mujer de la empresa.</p>



 Dr. Antonio Vallejos Chávez
 Contador Público Colegiado
 MAT. 19 C.C.A.

FIRMA

DNI N° 33589874

VALIDACIÓN CRITERIO DE EXPERTO

Estimado (Contador Público Colegiado – Magister – Doctor)

 Solicito apoyo de su paciencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre el instrumento de la Tesis: **"PROPUESTA DE POLITICAS DE CREDITO PARA DISMINUIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA GRUPO MALCA EIRL BAGUA - 2017"**

Para alcanzar este objetivo se ha seleccionado como experto en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

I. DATOS DEL EXPERTO

 NOMBRE: Antonio Vallejos Chovez
 GRADO ACADÉMICO: Dr. Contador Publico Colegiado
 CATEGORÍA ACTUAL: _____

II. DATOS DEL TESISTA

NOMBRES: WALTER VIL MALCA TAMAY

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN: PROPUESTAS DE POLITICA DE CREDITO Y MOROSIDAD

 MA : Muy adecuado
 BA : Bastante adecuado
 A : Adecuado
 PA : Poco adecuado
 NA : No adecuado

Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
La empresa Grupo Malca de Bagua cuenta con propuestas políticas de créditos	X				
La empresa Grupo Malca de Bagua cuenta con el manual de Cobranza	X				
La empresa conoce el índice de morosidad	X				
El área de cobranza visita o notifica a los clientes para el pago de su cuota del crédito obtenido	X				
El área de cobranza realiza un reporte de los clientes morosos	X				
Cuentan con sistema de cobranza para el control de los créditos.	X				
Los requisitos para obtener el crédito son muy flexibles	X				
Existe supervisión y monitoreo para la obtención de los créditos.	X				
Se ha motivado y capacitado al trabajador para su adecuada función y cumplir con las metas de la empresa	X				

Mucho le voy agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquier de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

El instrumento es apto para ser aplicado a la población sujeta de estudio.

Si, es un instrumento Apto

Validado por el Dr: CPC Antonio Vallejos Chavez
Especializado: Doctor Contador Publico Colegiado
Tiempo de experiencia profesional: 6 años
Cargo actual: Contador en la Contraloria Regional Amazonas

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título de Tesis: "PROPUESTA DE POLITICAS DE CREDITO PARA DISMINUIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA GRUPO MALCA EIRL BAGUA - 2017"

Nombre del estudiante: MALCA TAMAY WALTER VIL

Experto:

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	X				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto	X				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	X				
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones	X				
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se ha aplicado el test-retest (piloto)	X				
6	Control de Sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas	X				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando técnica de lo general a lo particular.	X				
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	X				

Observaciones: *Apto*

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado. *Dr. Antonio Vallejos Chávez*

Fecha: *17/07/18*

Contador Público Colegiado
MAT. 10 C.C.A.

Firma del experto

DNI

CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS


NOMBRE DEL JUEZ	Yaneth Aurora Castro Muñoz
PROFESIÓN	Contador Público
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO	Contadora Pública
ESPECIALIDAD	Ciencias Contables
INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA	Negocios Teran E.I.R.L.
CARGO	Contadora General

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN
"PROPUESTA DE POLÍTICAS DE CRÉDITO PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA GRUPO MALCA EIRL BAGUA - 2017"

NOMBRE DEL TESISISTA	WALTER VIL MALCA TAMAY				
ESPECIALIDAD	Contabilidad				
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta a los trabajadores de la empresa Grupo Malca				
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	<p><u>GENERAL</u> Determinar de qué manera una propuesta de políticas de crédito para disminuir el índice de morosidad en la Empresa "Grupo Malca EIRL", en la Provincia de BAGUA - 2017.</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u> - Analizar la morosidad que existe en la Empresa Grupo Malca E.I.R.L. de la ciudad de Bagua - 2017. - Identificar los factores que influyen en la morosidad de la Empresa Grupo Malca E.I.R.L. de la ciudad de Bagua- 2017. - Diagnosticar el índice de morosidad para establecer las políticas de crédito de la Empresa Grupo Malca E.I.R.L. de la ciudad de Bagua- 2017. - Proponer, políticas de crédito para disminuir el índice de morosidad en la Empresa "Grupo Malca EIRL, BAGUA"- 2017.</p>				
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento se ha realizado a partir de los indicadores de la Operacionalización de las variables.</p> <p>Agradeceré evaluar cada ítem marcando con una aspa en SI está de acuerdo y en NO en desacuerdo.</p>				
1. ¿Existen políticas de cobranza en la empresa?	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> </table>	SI	NO		X
SI	NO				
	X				

2. ¿Cree usted, que las políticas de cobranza de la empresa son adecuadas para tener un buen índice de recuperación?	<table border="1"> <tr><td>SI</td><td>NO</td></tr> <tr><td></td><td>X</td></tr> </table>	SI	NO		X
SI	NO				
	X				
3. ¿Cree usted, que la gestión de cobranza afecta en el resultado de la empresa?	<table border="1"> <tr><td>SI</td><td>NO</td></tr> <tr><td>X</td><td></td></tr> </table>	SI	NO	X	
SI	NO				
X					
4. ¿Cree usted, que el puntual pago de créditos de los clientes es importante para su área de trabajo?	<table border="1"> <tr><td>SI</td><td>NO</td></tr> <tr><td>X</td><td></td></tr> </table>	SI	NO	X	
SI	NO				
X					
5. El sistema de pago que utilizan los clientes es mediante dinero en efectivo.	<table border="1"> <tr><td>SI</td><td>NO</td></tr> <tr><td>X</td><td></td></tr> </table>	SI	NO	X	
SI	NO				
X					
6. El sistema de pago que utilizan los clientes es mediante depósitos bancarios.	<table border="1"> <tr><td>SI</td><td>NO</td></tr> <tr><td>X</td><td></td></tr> </table>	SI	NO	X	
SI	NO				
X					
7. El sistema de pago que utilizan los clientes es mediante cheques.	<table border="1"> <tr><td>SI</td><td>NO</td></tr> <tr><td></td><td>X</td></tr> </table>	SI	NO		X
SI	NO				
	X				
8. ¿Afecta la reducida liquidez (obtener dinero en efectivo de inmediato) por la venta al crédito?	<table border="1"> <tr><td>SI</td><td>NO</td></tr> <tr><td>X</td><td></td></tr> </table>	SI	NO	X	
SI	NO				
X					
9. ¿La empresa notifica a sus clientes acercarse a cancelar sus deudas?	<table border="1"> <tr><td>SI</td><td>NO</td></tr> <tr><td>X</td><td></td></tr> </table>	SI	NO	X	
SI	NO				
X					
10. ¿La empresa realiza procedimientos de cobranza cuando los clientes se retrasan en el pago?	<table border="1"> <tr><td>SI</td><td>NO</td></tr> <tr><td></td><td>X</td></tr> </table>	SI	NO		X
SI	NO				
	X				
11. Del 1 al 15 de cada mes ¿Cree usted que en este periodo se debe cobrar a los clientes?	<table border="1"> <tr><td>SI</td><td>NO</td></tr> <tr><td>X</td><td></td></tr> </table>	SI	NO	X	
SI	NO				
X					
12. Del 16 al 30 de cada mes ¿Cree usted que en este periodo se debe de cobrar a los clientes?	<table border="1"> <tr><td>SI</td><td>NO</td></tr> <tr><td></td><td>X</td></tr> </table>	SI	NO		X
SI	NO				
	X				
13. ¿Cree usted que, si el área de cobranza desarrolla un buen desempeño, las demás áreas serían beneficiadas?	<table border="1"> <tr><td>SI</td><td>NO</td></tr> <tr><td>X</td><td></td></tr> </table>	SI	NO	X	
SI	NO				
X					
14. ¿Cree usted, que los procedimientos establecidos pueden mejorarse para obtener mejores resultados en su área?	<table border="1"> <tr><td>SI</td><td>NO</td></tr> <tr><td>X</td><td></td></tr> </table>	SI	NO	X	
SI	NO				
X					

3. RESULTADO OBTENIDO	SI <u>9</u> NO <u>5</u>
4. COMENTARIOS GENERALES	<p>↓ No empresa debe ejecutar de manera adecuada las políticas de Crédito y Procedimientos de Cobranza, Para la Ocer toda recuperación de la Cartera de morosos.</p>


 CPCC Yaneth A. Castro Muñoz
 MAT. 182 - AMAZONAS

 FIRMA

DNI N° _____

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título de Tesis: "PROPUESTA DE POLITICAS DE CREDITO PARA DISMINUIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA GRUPO MALCA EIRL BAGUA - 2017"

Nombre del estudiante: MALCA TAMAY WALTER VIL


Experto:

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	X				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto	X				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	X				
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones	X				
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se ha aplicado el test-retest (piloto)	X				
6	Control de Sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas	X				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando técnica de lo general a lo particular.	X				
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	X				

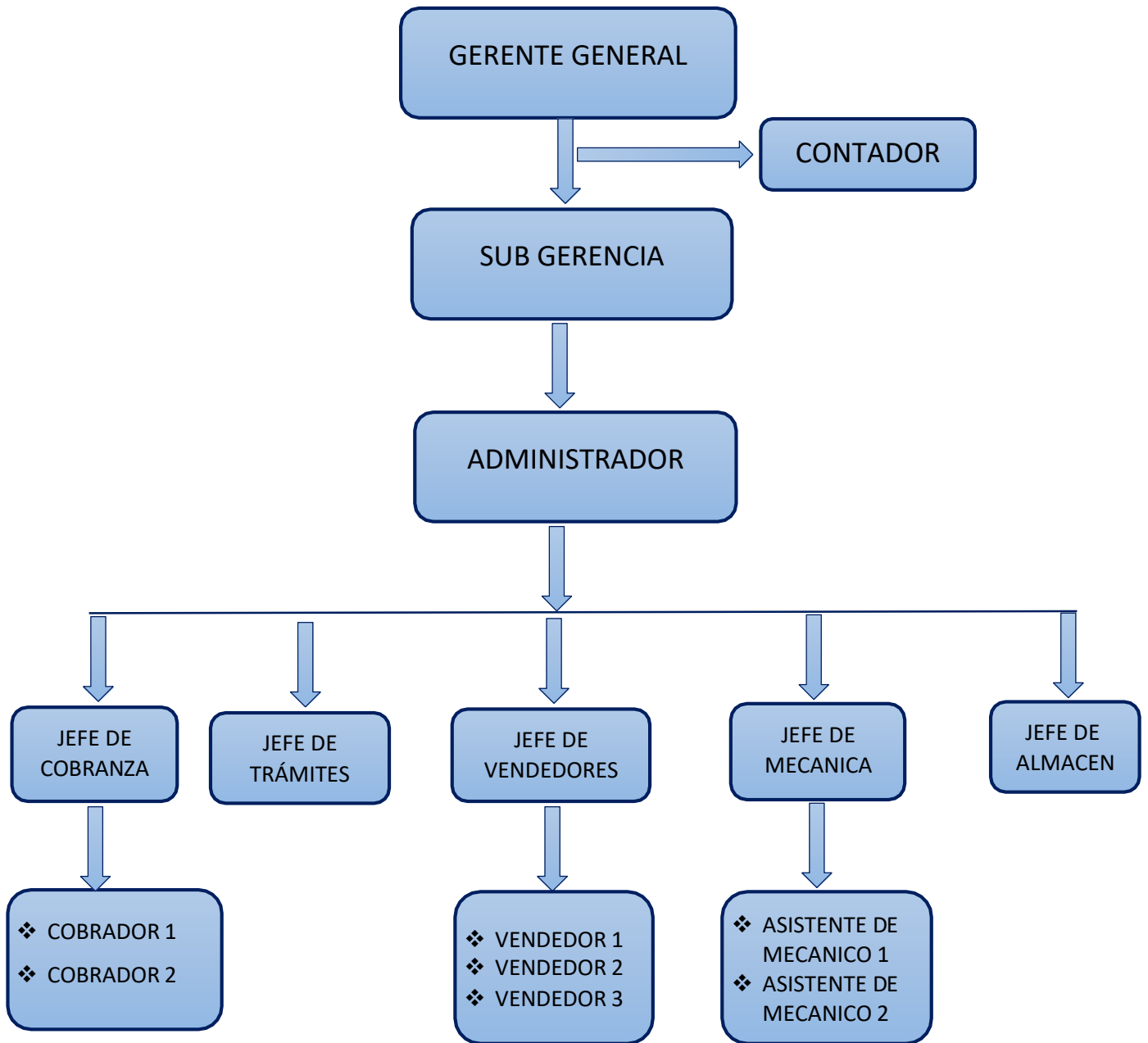
 Observaciones: Apto

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

 Fecha: 17/07/18

 CPCC Yaneth A. Castro Muñoz
 MAT. 182 - AMAZONAS

Firma del experto

DNI



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Jaime Laramie Castañeda Gonzales, Docente del curso de Desarrollo del Proyecto de Investigación, y revisor del trabajo académico (Tesis) titulado:

PROPUESTAS DE POLITICAS DE CREDITO PARA DISMINUIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA GRUPO MALCA, EIRL BAGUA, AÑO 2017.

Del Bachiller de la Escuela Profesional de Contabilidad:

MALCA TAMAY WALTER VIL

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud 24 %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencias irrelevantes que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 3 de Agosto del 2018



Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales
Docente



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Malca Tamay Walter Vil

D.N.I. : 42901820

Domicilio : Jr. La Verdad N° 362 - Bagua

Teléfono : Fijo : Móvil : 943114236

E-mail : Billy240185@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Profesional de Contabilidad

Carrera : Contabilidad

Título : Contador Público

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Malca Tamay Walter Vil

Título de la tesis:

**PROPUESTA DE POLITICAS DE CREDITO PARA DISMINUIR
EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA GRUPO
MALCA EIRL, BAGUA - 2017.**

Año de publicación : 2019.

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

25 de enero de 2019

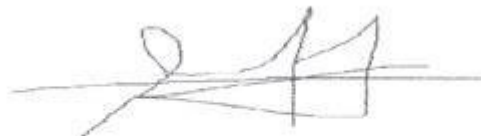
PROPUESTA DE POLITICAS DE CREDITO PARA DISMINUIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA GRUPO MALCA EIRL BAGUA - 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%	21%	0%	14%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.kidderperu.bligoo.com Fuente de Internet	1%
2	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	1%
4	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades Trabajo del estudiante	1%



MG JAIME LARAMIE CASTAÑEDA GONZALES
DNI: 41418490



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

EP DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MALCA TAMAY WALTER VIL

INFORME TITULADO:

**“PROPUESTA DE POLITICAS DE CREDITO PARA DISMINUIR EL
INDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA GRUPO MALCA EIRL
BAGUA - 2017”**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 2/01/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR UNANIMIDAD


FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN