

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Influencia de la gestión de cobranza en la rentabilidad
empresarial. Caso Minera Lab SAC en Chala - Arequipa**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS**

AUTORA:

PORTILLA COSAR, SARA PATRICIA

ORCID: 0000-0002-0292-4085

ASESOR:

Mg. MARIO ENRIQUE ARAUCO LOYOLA

ORCID: 0000-0001-9208-7892

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: AUDITORIA Y TRIBUTACIÓN

LIMA, PERU

ENERO-2021

Dedicatoria

Este trabajo de investigación va dedicado especialmente a Dios por darnos la oportunidad de vivir cada día, saber qué contamos con él y por permitirnos ser parte de su reino, a mi padre por el esfuerzo que día a día hace para ser una persona de bien, a mi madre que no está con nosotros, pero le agradezco por darme la vida, el amor y todo el cariño que una madre pudo brotar.

Agradecimiento

Eternamente agradecida a Dios por permitir que nuestras metas y sueños se cumplan y saber que podemos contar con él.

Especialmente a mi papá y a mi difunta madre, agradezco al amor, la confraternidad, la dedicación y todo el esfuerzo que ellos dieron para poder ser la persona que soy ahora.

A la Universidad Peruana de las Américas por brindarnos una educación superior de calidad y contribuir a una correcta formación académica.

A mis verdaderos amigos que siempre me dan aliento a ser un profesional de bien.

Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación es “Determinar la influencia de la gestión de cobranza en la rentabilidad de la empresa MINERA LAB SAC, 2018”, la metodología del trabajo de investigación es de enfoque cualitativo, tipo aplicada, de nivel descriptivo, con diseño no experimental, de corte longitudinal.

Se ha trabajado con los estados financieros de la empresa MINERA LAB SAC en Arequipa, desde 2015 a 2018, las conclusiones son diseñar un protocolo de gestión de cobranza, consecuentemente llevar un control de indicadores, mejora significativamente la rentabilidad de la empresa por efectos de liquidez y no estar recurriendo a préstamos de corto plazo.

Sera necesario aplicar cuatro métodos efectivos de cobranza en base al comportamiento de los clientes y la morosidad. a) Análisis de clientes morosos , b) Implementar canales de atención al cliente, c) Utilizar tecnología de punta para el proceso, d) Personal capacitado para la gestión de cobranza. e) Dar facilidades de pago al cliente.

También se recomienda que en periodos trimestrales se realice un análisis situacional del comportamiento del deudor viendo resultados.

Será favorable que la empresa cumpla con los métodos señalados para ver mejoras a lo largo un periodo tratando de reducir la deuda de clientes de los últimos cuatro años y de esta manera la empresa podrá afrontar sus pasivos corrientes y no corrientes.

Palabra Clave: Gestión de cobranza, rentabilidad empresarial, minería en Arequipa.

Abstract

The present project helps us to identify in the first instance the delinquent clients that economically harm the company and to be able to solve this implication through a correct collection management, consequently this has repercussions for the company to obtain a good economic return, reflected in the financial statements , the consequences thanks to the correct management would lead us to a better financing by banking entities and thus be able to increase our production and later our sales.

Keyword: Collection management, business profitability, mining in Arequipa.

Tabla de Contenidos

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Capítulo I : Problemática de la Investigación	2
1.1. Descripción del Problema	2
1.2. Planteamiento del Problema	6
1.2.1. Problema General.	6
1.2.2. Problemas específicos.	6
1.3. Objetivos de la Investigación	7
1.3.1. Objetivo General.	7
1.3.2. Objetivos Específicos.	7
1.4. Justificación e importancia de la investigación	7
1.5. Limitaciones	9
Capítulo II: Marco Teórico	10
2.1. Antecedente de la Investigación	10
2.1.1. Tesis Internacionales.	10
2.1.2. Tesis Nacionales	13
2.2. Bases Teóricas	16
2.3. Definición de términos básicos	32
3. Conclusiones	35
4. Recomendaciones.	36
5. Aporte científico o académico.	37
6. Cronograma de actividades.	38
7. Referencias.	40

Introduccion

En la actualidad existe un problema quizás difícil de solucionar para algunas empresas debido a la dificultad que existe para llegar al cliente en los temas de cobranza, si bien es cierto las empresas facilitan al cliente una línea de crédito para poder acceder a los productos y servicios que ofrece cierta entidad comercial, debido a un aumento en las deudas y no pagadas, las empresas se vieron obligadas a tomar otros tipos de medidas para poder cobrar a clientes morosos. La empresa minera lab sac al darse cuenta que tiene este problema en lo particular se ve obligada a tomar ciertos tipos de medidas, establecer procesos y procedimientos como la gestión de cobranza para la disminución de sus cuentas por cobrar, estas medidas a medida que van dando resultados, afecta a la rentabilidad empresarial ya que vamos a tener un incremento en nuestros ingresos por cuentas morosas.

Capítulo I : Problemática de la Investigación

1.1. Descripción del Problema

Hoy en día aún existen diversas compañías peruanas que no cuentan con un eficaz proceso de cobranza, no solo porque vienen acumulando problemas por una mala gestión en la deuda (pago de planillas, proveedores, impuestos, etc.), sino también porque no toman en cuenta con qué tipo de compañías hacen sus negocios, no realizan el seguimiento continuo de los clientes en cuentas por cobrar, no existe un adecuado proceso de cobranza o porque siguen ejecutando cobranzas anuales, semestrales, etc., como también se le puede agregar una alarmante disminución en las ventas en los últimos años.

Indicadores de cobranza:

Al medir algunos indicadores de cobranza no solo podrás comprender que tan bien o mal esta la compañía si no también podrás identificar y analizar las posibles áreas en crisis como las que podrían mejorar.

A continuación se mencionaran que indicadores debería de estar utilizando la compañía y que acciones tomar en base a los resultados obtenidos.

El resultado de un indicador servirá para tomar las decisiones correctas constantemente utilizando la mejor fuente confiable, será necesario que dichos indicadores sean calculados constantemente.

Según lo expresado, los indicadores relevantes por la eficiencia de cobranza son:

- a) Periodo Medio de Cobranzas,
- b) Permanencia Media por Deuda

- c) Proporción por deuda expirada
- d) Proporción de Clientes Gestionados

Detalle.

I. Periodo Medio de Cobranzas:

El presente indicador evalúa la proporción de días máximo que pasan entre la fecha de emisión de las facturas y la fecha de pago de los clientes. dichas compañías que gestionan una excelente gestión de cobranzas, obtienen un Periodo Medio de Cobranzas inferior al plazo dado al cliente.

II. Permanencia Media por Deuda:

El presente indicador evalúa la proporción de días transcurridos desde la fecha de emisión de la factura, nos permitirá entender la antigüedad promedio de deuda por clientes.

III. Porcentaje de la deuda vencida:

Este indicador mide qué porcentaje de la deuda total de clientes se encuentra vencida.

Proporción por deuda expirada:

IV. Proporción de Clientes Gestionados:

El presente indicador va a detallar un registro de las gestiones que se van realizando por cada cliente, por tal motivo dicho indicador que arroje se tiene que encontrar con encima del 75% de tal forma se podrá ver la eficacia de la gestión aplicada.

Rentabilidad:

La gerencia general deberá informarse o contar con la información precisa y tener en claro la actividad económica o comercial que desean desarrollar en el país. Si esta información se organiza y clasifica, se le reconocerá como plan estructural de negocio solo teniendo en cuenta este criterio, conllevará al éxito de los planes empresariales.

El objetivo principal es determinar la rentabilidad de una idea en función a varios componentes: impacto en el consumidor actual, su aceptación, el riesgo y los beneficios que genera en el ámbito empresarial como el corporativo.

MINERA LAB SAC empresa peruana con 10 años de experiencia en la industria minero-metalúrgica aurífera, que brinda los siguientes servicios: Desorción, fundición, refinación de metales preciosos, Ingeniería y Laboratorio analítico para oro, plata y metales, cuenta con una sede principal en el distrito independencia y una sucursal en Chala – Arequipa, en la sede principal solo se encuentra la oficina administrativa puesto que aquí se concentra toda la documentación contable – administrativa. En la sede de Chala – Arequipa se concentra toda la producción por el conglomerado de pequeños productores mineros y mineros artesanales aledañas a la zona. Misión: 1) Satisfacer la necesidad de nuestros clientes proporcionándoles en todo momento servicios de calidad 2) Fomentar un ambiente seguro y saludable a fin de prevenir y controlar accidentes y riesgos relacionados con el trabajo, enfermedades y/o daños a la salud de nuestros colaboradores. 3) Minimizar el impacto ambiental de nuestros procesos y evitar la contaminación ambiental. Visión 1) Promover el compromiso la participación y la identificación de

nuestros colaboradores con los valores de MINERA LAB SAC mediante la formación, comunicación y capacitación. 2) Mejorar continuamente y hacer más eficiente nuestros procesos y servicios utilizando ideas y tecnologías de vanguardia. 3) Respetar los reglamentos aplicables y otras normativas suscritas por nuestra empresa.

El problema identificado en la empresa en investigación es que no existe un correcto manejo en gestión de cobranzas, se identificó que en cada periodo estudiado durante los últimos cuatro años se incrementa el volumen en las cuentas por cobrar debido a clientes morosos, por ende la rentabilidad disminuye, notamos que existe un problema con las facturas emitidas a cierto grupo de empresas morosas que hasta la fecha adeudan desde años anteriores sin ver una posibilidad de pago, no existe un plazo mínimo ni máximo de pago por cada venta al crédito debido a que la empresa no cuenta con un departamento de cobranza.

A continuación, un detalle del flujo de las cuentas por cobrar, otras cuentas por cobrar y efectivo y equivalente de efectivo a lo largo de los ultimo cuatro años.

<u>Descripción</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>
Efectivo y equivalentes de efectivo	63,263.54	166,245.98	104,093.32	83,546.96
Cuentas por cobrar comerciales	433,665.69	88,871.50	321,170.53	416,223.43
Otras cuentas por cobrar	4,058.33	49,632.31	4,012.99	66,023.99

AÑO	RATIO DE LIQUIDEZ
2015	0.908
2016	0.986
2017	1.514
2018	1.965

RESULTADO FINAL SEGÚN RATIO DE LIQUIDEZ

1.1. Problemática de la Investigación

- a) Gestión de cobranza
- b) Rentabilidad de la empresa MINERA LAB SAC

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Problema General.

¿De qué manera la gestión de cobranza influye en la rentabilidad de la empresa MINERA LAB SAC, 2018?

1.2.2. Problemas específicos.

Gestión de cobranza	1) Control de cobro 2) Ejecución de cobranza
Rentabilidad de la empresa	1) Sobreendeudamiento

MINERA LAB SAC	2) Estados financieros
----------------	------------------------

1. ¿De qué manera el control de cobro influye en el endeudamiento de la empresa MINERA LAB SAC, 2018?
2. ¿De qué manera la ejecución de cobranza influye en los estados financieros de la empresa MINERA LAB SAC, 2018?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General.

Determinar la influencia de la gestión de cobranza en la rentabilidad de la empresa MINERA LAB SAC, 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos.

1. Determinar la influencia del control de cobro en el endeudamiento de la empresa MINERA LAB SAC, 2018.
2. Determinar la influencia de la ejecución de cobranza en los estados financieros de la empresa MINERA LAB SAC, 2018.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

1.4.1 Justificación Teórica.

El presente trabajo de investigación valida la teoría de RUIZ, (2018), el área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes

de la empresa maccaferri de Perú S.A.C en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015, pregrado, Universidad Ricardo Palma, el mismo que utiliza la estadística para crear escenarios de cobro.

Asimismo; reconocemos la teoría de CUNI, (2017), ANÁLISIS A LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DECO HOGAR S.A. EN EL PERIODO FISCAL 2015-2016, pregrado, Universidad de Cuenca, donde concluyen que un manual de políticas de cobro, con procedimientos sistematizados, reducen significativamente la morosidad.

1.4.2. Justificación Práctica.

Permite establecer una relación entre el estado de situación financiera (cuentas por cobrar) y la cuenta de resultados (rentabilidad), como un indicador más de gestión financiera y de auditoría interna de la empresa.

1.4.3. Justificación Metodológica.

El enfoque del trabajo de investigación es cualitativo, porque no tiene hipótesis que merezca una prueba estadística, es de tipo descriptivo porque se analiza el marco teórico para concluir, de diseño no experimental, que es lo común en carreras de negocios, porque no hay grupos de control o hacer experimentos de varios años y finalmente es de corte longitudinal porque el trabajo de investigación es de 2015 a 2018.

1.4.4. Importancia.

Es importante debido a que a través de este proyecto se puede demostrar que se puede gestionar las cobranzas con unas altas expectativas de ingresos como

también la rentabilidad, que será el efecto de la primera variable, ya que la compañía contara con más solvencia económica cumpliendo con sus pasivos corrientes y no corrientes.

1.5. Limitaciones

La dificultad encontrada, fue la comunicación con el área comercial ya que es un área que no brinda información de manera sencilla, se tubo que buscar en documentos (facturas) para poder llegar a las determinaciones ya mencionadas.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedente de la Investigación

2.1.1. Tesis Internacionales.

2.1.1.1. Gestión de Cobranza.

CUNI, (2017), ANÁLISIS A LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DECO HOGAR S.A. EN EL PERIODO FISCAL 2015-2016, pregrado. Es importante destacar que cada empresa debe acogerse a un sistema de cobranzas el cual tiene que tener sus procedimientos con el propósito de dar solución al impedimento del vencimiento de carteras. La empresa no cuenta con un manual de políticas de crédito lo cual no es recomendable ya que los trabajadores de la empresa por realizar la venta pueden otorgar un crédito a cualquier persona sin necesidad de acatar el cumplimiento de ninguna norma que este establecido en un manual de políticas para la otorgación de créditos en Deco Hogar. Haciendo hincapié a las condiciones de cobro, detalló que no registra condiciones en cuanto a más debe cobrar posterior a la fecha de vencimiento todas las deudas, debido a que no se cuenta con un instructivo de procedimientos establecidos, cada empleado aplica de acuerdo a su criterio el método de cobranza. A partir de los aprendido, de la observación y de la entrevista al gerente donde se identificaron las causas del incremento de las cuentas por cobrar de “Deco Hogar”,

determinando las principales falencias de este emprendimiento.
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA.

ALEJANDRO, (2018), POLÍTICAS CREDITICIAS Y DE COBRANZA EN LA EMPRESA EDMAR & TORRES Y CÍA., AÑO 2016: UN ESTUDIO RETROSPECTIVO. Analizar las políticas crediticias y de cobranzas en la empresa Edmar & Torres y Cía. 2016 un año retrospectivo, por medio la información contable - financiera y comercial, la misma que demuestre la adecuada gestión en la recuperación de cartera. En toda empresa comercial debe haber un manual de políticas de crédito y cobranzas, ya que está demostrado en las grandes empresas a nivel mundial, que su crecimiento se ha manifestado por medio de las estrategias que han utilizado basadas en sus políticas, un buen plan en el control de las ventas y las cobranzas va a generar satisfacción al cliente y una liquidez en la empresa, por supuesto que el control de la gestión de cobranzas y crédito va a depender del mercado. La cartera vencida debería tener un enfoque diferente al que la empresa ha estado gestionando, se sugiere que se capacite al personal de cobranzas y que la gestión que se está dando hasta ahora, no solo se haga por medio de llamadas telefónicas, si no también a través de comunicados, cartas, correos electrónicos y visitas de la parte legal de la empresa., UNIVERSIDAD TECNICA DE MACHALA.

VILLAMAR, (2018), AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE COBRANZAS DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

SEGMENTO 1 DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO DEL PERÌODO 2015 – 2017, PREGRADO. La cartera vencida debería tener un enfoque diferente al que la empresa ha estado gestionando, se sugiere que se capacite al personal de cobranzas y que la gestión que se está dando hasta ahora, no solo se haga por medio de llamadas telefónicas, sino también a través de comunicados, cartas, correos electrónicos y visitas de la parte legal de la empresa. El método deductivo es una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios. El método inductivo es aquel método científico que detalla soluciones generales el cual su punto de inicio es la hipótesis o antecedentes en particular. En la gestión administrativa de las cooperativas, no se encuentra definido con claridad los responsables de cada una de las etapas del proceso de cobranza y ello ha generado que varias instancias apliquen la misma gestión sin que se obtengan compromisos de pagos efectivos y peor aún el seguimiento de los mismos. UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS.

INTRIAGO Y MUÑOZ, (2014), DISEÑO DE UN MODELO DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA CARTERA VENCIDA EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL) SUCURSAL CALCETA, PREGRADO

METODO INDUCTIVO:

El presente método nos permitió analizar los problemas existentes en la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) sucursal calceta donde se identificó los inconvenientes que se suscitaban debido a que no se contaba con el método preciso que ayude a recuperar la cartera vencida y

METODO DEDUCTIVO:

Manipulando este método tomando como hechos los principios generales como la base de datos de la Corporación Nacional de Electricidad, este método este método nos abarca el examen del problema del cual no se estudió antes como también existen muchas dudas. los resultados de los indicadores en mención y debidamente estudiados nos permitieron elaborar el método de cobranza, este método también detalla las funciones de cada empleado en la compañía, el tiempo estimado de corte por falta de pago del cliente como también respetar tratos pactados y convenios. ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

2.1.2. Tesis Nacionales

GUTIERREZ, (2018), GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS, Y LA RENTABILIDAD. El propósito de la actual revisión sistemática de la literatura científica fue enfocarse en analizar el conocimiento sobre la gestión y cobranzas y rentabilidad teniendo en cuenta los diferentes hallazgos metodológicos el cual nos brinda la posibilidad de analizar y establecer un nuevo plan con estrategias puntuales , principios o procesos, de esta manera se puede demostrar esa necesidad existente en el área y hacer notar su importancia. Su mal manejo o la falta de conocimiento en la gestión seria un declive en el área ya que la información a revelar seria errónea y también va a afectar a la rentabilidad en la compañía. UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE, TRUJILLO, PERU.

RUIZ, (2018), ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES DE LA EMPRESA MACCAFERRI DE PERÚ S.A.C EN LA CIUDAD DE LIMA EN EL

PERIODO 2013-2015, PREGRADO. Especificar cómo influye el otorgamiento de los préstamos en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013- 2015. Los procedimientos a utilizar son:

a) Descriptivo: lo utilizamos para explicar y analizar un conjunto de situaciones y hechos. Utilizaremos este procedimientos debido a que necesitamos comprender las situaciones, método, características dentro del área de créditos y cobranzas, se va analizar una encuesta para determinar y analizar en estado presente, y encontrar una solución de todos los problemas en el área de créditos y cobranzas.

b) Explicativo: El presente método va dirigido a las causas de los eventos físicos y colectivos, se utilizó el método explicativo debido a que se necesita obtener una explicación de todos los resultados obtenidos de la encuesta tomada y la hipótesis.

C) Deductivo: El presente método de determinar es analizando lo general y de esa manera se obtiene las conclusiones de un caso particular, de tal forma pondrá detalle en la teoría, métodos, teóricos, la descripción y abstracción. En este trabajo se utilizara el método debido a que tomaremos referencias teóricas como también información del tema de créditos y cobranzas, los aplazamientos, gestión financiera, etc. De esta forma determinar una conclusión al problema presente en estudio.

D) Cuantitativo: el presente método acumula datos cuantitativos que incluye una medición en el sistema; este análisis es estadístico, lo podemos visualizar como una propiedad saltante. Utilizaremos este método porque se utilizara las estadísticas para confirmar y analizar la información de los datos arrojados de la encuesta.

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

INOCENTE, (2017), SISTEMA DE GESTIÓN DE COBRANZAS CON AUTOMATIZACIÓN DE CAMPAÑAS Y ASIGNACIÓN DE CUENTAS EN MORA TEMPRANA, PREGRADO. El presente proyecto tiene como objetivo general, automatizar el proceso de gestión de cobranza, desarrollando un sistema de gestión de cobranzas en plataforma web para sistematizar la construcción de campañas de cobranza de las carteras de mora temprana, aplicando estrategias de gestión basadas en score (puntuación) de cuentas, asignar las cuentas deudoras al grupo de gestores considerando su ranking de contractibilidad y recaudo, haciendo más efectiva la recaudación y gestionar las cuentas deudoras. Dotar a los responsables de la gestión de cobranzas, indicadores de gestión confiables. El caso de uso permitirá el scoring de cuentas de la cartera seleccionada en la campaña, con la finalidad de aplicar un score a cada cuenta por rango de deuda y por rango de mora. Breve Descripción: El caso de uso comienza cuando el usuario presiona el botón “Actualizar Score” durante la creación de una campaña por estrategia. Esta opción sirve para actualizar el score de cada cuenta de la cartera, por rango de saldos y rango de mora. El caso de uso termina cuando el sistema muestra el mensaje score de cuentas actualizado y el cuadro resumen del scoring realizado. En el presente proyecto se han identificado los requerimientos funcionales y no funcionales del sistema, con lo cual el alcance del sistema queda delimitado y acotado. Es importante remarcar que la arquitectura se definió en base al análisis de estos requerimientos. UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS.

ESPINOZA, PANTA, (2017), PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE COBRANZA DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN UNA CADENA DE CENTROS COMERCIALES, PREGRADO. Aplicar los métodos científicos

para solucionar los problemas, como Análisis de regresión, Evaluación de la hipótesis, Diseño de Experimentos (DOE) o Análisis de varianza (ANOVA) para solucionar, el proceso de cobranza y reprocesos. Implementar las Herramientas de Lean Logistics, como Kaizen, DMAIC, JIT, VSM para establecer la mejora continua del proceso de cobranza y reprocesos. Para la deficiencia del proceso de cobranza (el proceso en sí y reprocesos), primero se debe calcular la demanda de energía eléctrica del próximo periodo, por lo que se debe realizar el análisis de regresión del periodo 2015-2016 siendo la variable independiente y los gastos, así como el tiempo de las cobranzas como variables independientes para el periodo indicado. Para solucionar la deficiencia en el proceso de cobranza, se debe calcular la demanda de consumo eléctrico, en soles. De tal forma se puede apreciar si la demanda es constante, disminuye o aumenta para considerar mayor o menor recursos humanos. Sabemos que el negocio de RETAIL desarrolla espacios donde miles de familias llegan a sentirse bien, comprando o entreteniéndose, depende de la publicidad agresiva para llegar al cliente y atraerlo con sus ofertas y demás que venden, es aquí donde la energía eléctrica se muestra como pilar fundamental ya que es necesaria una buena iluminación, publicidad, sistemas y equipos trabajando para el confort del cliente. UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión de cobranza.

2.2.1.1. Definición.

De: <https://definicion.mx/?s=Cobranza>

Se califica cobranza al ingreso del efectivo por concepto de una compra, operación de compra y venta, por cualquier tipo de servicio. Esta función la debe de emprender la misma compañía. Esta función lo puede llevar la misma compañía que debe recibir en ingreso por concepto de pago, designando un área establecida especialmente a este menester como también se puede tercerizar el servicio de cobranza.

De:<https://www.credivalores.com.co/sites/default/files/Politica-Gestion-cobranzas.pdf>

¿Cuándo se da la gestión de cobranza? empieza desde el primer día siguiente a la falta de pago, consiste en comunicarse con el deudor dentro de horarios prudentes en días hábiles como también fines de semana para comunicarles adecuadamente y directamente el estado de su deuda como también brindándoles opciones de pago. Anterior a esta idea también podemos contactarnos con el deudor para hacerles hincapié que tiene una deuda por vencer así este se encuentre al día

2.2.1.2. Objetivos.

Czemiak (2014) La empresa contrata los servicios de los cobradores con el fin de recuperar la cartera vencida, con ello, el principal objetivo de ellos sería la de recuperar al cliente, rescatando si fuera el caso de su situación momentánea de impago. Recuera que el costo de adquirir un cliente nuevo es más caro que el de mantenerlo en nuestra cartera.

Adicional a este objetivo la empresa debe de buscar que la Gestión sea Eficiente y además Eficaz, hacer más con menos y lograr los objetivos que se plantean respectivamente

De: http://www.centrum.pucp.edu.pe/pdf/cic/finanzas/FNZ_gestion_de_cobranzas_y_recuperacion_efectiva.pdf

- ✓ Reconocer las especificaciones básicas en base al tipo de financiamiento y los riesgos que se asocian.
- ✓ Hipótesis en que se basa y como poder regentar correctamente.
- ✓ Comprender como se desenvuelve un valor económico en una entidad con ayuda de la tecnología.
- ✓ Fiador.
- ✓ Administrar adecuadamente una cartera de puestos de trabajo.
- ✓ Comprender una política de financiamiento y/o créditos.
- ✓ Repotenciar el seguimiento de cartera de clientes.

2.2.1.3. Importancia.

De: <http://www.tservice.com.ec/portal/abril/call-center-importancia-de-la-cobranza-y-principios-generales/>

El cobro es de suma importancia para la correcta administración y continuidad en el mercado local y/o internacional para cualquier tipo de compañía o empresa del sector privado para cualquier tipo de actividad que este dedicada.

El cobro es de importancia trascendental para la empresa en marcha, funcionamiento y la preexistencia en el mercado para todo tipo de compañía.

Las cuentas por cobrar es el principal índice de que el bien o servicio tiene una obligación trascendental en el mercado a través de las operaciones de ventas al crédito por lo que la compañía sería esencial debido a que se convertiría en el principal aporte para respaldar la solvencia y liquidez de la compañía.

El crecimiento de la administración de cobranzas con miras a la rentabilidad en la compañía se posiciona como prioridad en la gestión empresarial, sería recomendable para la organización desarrollar un análisis constante en la gestión de cobranza.

2.2.1.4. Tipos.

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-de-clientes-morosos/>

Partiremos de un hecho importante, todos los deudores tiene comportamientos distintos. Debido a esto lo que se debería de poner como prioridad, estudiar y/o evaluar a cada deudor como medir la solvencia, liquidez, nivel de endeudamiento, etc, de esta manera podemos identificar que tipo de cliente se hará el acuerdo comercial.

Morosos Fortuitos:

Son en conjunto de clientes que no pueden cumplir con sus deudas en los plazos establecidos por el proveedor debido a que carecen de liquidez y solvencia i otro tipo de pago de medio de pago.

Trataremos a este tipo de clientes de la siguiente manera: alargar los plazos de pago, de esta manera contarán con el tiempo prudente para que puedan generar liquidez y puedan enfrentar la deuda.

Morosos Internacionales:

Tipos de clientes morosos que cuentan con la liquidez de cancelar su deuda pero simplemente no quieren hacerlo. Aprovechan la buena voluntad de sus acreedores para retrasar el pago lo mas posible.

Morosos Negligentes:

Tipos de morosos que no reflejan la mínima intención de saber cuanto es su deuda pendiente. En vez de cancelar su deuda, la gastan en nuevos proveedores en vez de cancelar su deuda.

Morosos Circunstanciales:

Son deudores que anulan el pago cuando detectan una falla o error en el bien o servicio adquirido sin embargo la mayoría de estos clientes una vez solucionado el inconveniente termina cancelando la deuda.

Morosos Despreocupados:

Por causa de su mala administración, estos deudores ni siquiera están enterados de sus cuentas por pagar como son desorganizados en la mayoría de los casos se

olvidan de que tienen cuentas pendientes, se les tiene que enviar días antes de su vencimiento avisos o recordatorios de pagos.

Barboza (2018)) a continuación se detallara los 4 sistemas de cobro como también estrategias a seguir para detectar y contrarrestar la mora de manera anticipada.

1-Envío masivo de SMS

Un método que se puede utilizar con los clientes deudores en la mora temprana, es enviar un masivo de correos electrónicos o mensajes de texto en el cual se incluirá los datos necesarios como número de facturas vencidas, fechas de vencimiento, saldos a la fecha

2-Autoservicio

Para optimizar el cobro una buena estrategia es brindarle a los clientes morosos la información fácil y rápida sobre su deuda, a través de un sistema especializado de consulta disponible todo el día 24/7, de esta manera tendrás a más empleados disponibles para que puedan trabajar en un sector más delicado.

3-Mensajes de voz a través de IVRs salientes

Enviando mensajes de voz masivos, son muy efectivos. el fin de esta estrategia es similar el uso mensajes de texto. El mensaje grabado puede ser fijo o personalizado con la información o datos del cliente, se le puede agregar una

opción en el cual el cliente pueda comunicarse con un representante de la empresa o direccionarlo al servicio de autogestión para que le de el detalle de su deuda.

4-Marcación Predictiva

Para contar con una buena gestión de contactos, utilizaremos la marcación automática predictiva o progresiva, hará que te contactes o tengas comunicaciones con mas morosos en un menor tiempo.

Como ya lo mencionamos en un punto anterior lo que nos interesa en deudas tempranas en la contractibilidad y únicamente la marcación automática, se lograra con los índices de contactos.

2.2.1.5. Principios generales de cobranza.

<http://www.tservice.com.ec/portal/abril/call-center-importancia-de-la-cobranza-y-principios-generales/> (2015)

- ✓ Se debe de proyectar la gestión de cobro.
- ✓ Tendrá que generar ventas para la gestión de cobro.
- ✓ Deberá de operar con técnicas profesionales.
- ✓ Tendrá que realizarse de forma amable y cortés pero siempre firme en las convicciones.
- ✓ Estableceremos un procedimiento para analizar al cliente.
- ✓ Comprobar el cumplimiento de la obligación de lo acordado con el cliente.

2.2.1.6. Técnicas de cobranza.

Quijano (2017), Las compañías mejoraron en los gestores de cobranza como: la estandarización, automatización y medición del desenvolvimiento de los procesos. Se mejoró la dinámica en la que se establecen los compromisos para la mejoría de cartera de la misma forma se busca que los ejecutivos de cartera se concentren en ser asesores financieros, más que simples cobradores.

Para que sea de gran ayuda a los clientes y no se estén preguntando si están en la lista de morosos o simplemente no quieren pertenecer a ellos, las compañías están ayudando en la modernización de sus departamentos.

Las compañías deben aclimatarse a las necesidades de los clientes, brindando más modalidades de autoservicio.

De lo mencionado tendrá resultados siempre y cuando se tenga un estricto control de dicha gestión y son los indicadores de gestión, el cual permitirá detectar áreas de oportunidad.

<http://delaire.cl/noticias/tecnicas-de-cobranza>

Aplicando estas técnicas de cobranza usted optimizará las ganancias de su compañía pero lo más importante es mantener una buena relación a largo plazo con los clientes. será complicado lograr una óptima relación con el cliente sin embargo si sigue las instrucciones para realizar la cobranza será exitosa.

Cobre manteniendo la voluntad de sus clientes

Sigue este paso fundamental para finalizar una cobranza exitosa. Si logra contactarse con su deudor evitará que la persona no lo vea como fuerte amenaza así lograra acercarse más a su cliente, de esa manera mantendrá una relación con su cliente a largo plazo.

Desarrolle el interés del deudor

Para un deudor será incómodo recibir una llamada por motivo de mora, hay altas probabilidades de que el interés ganado por el clientes difiere bastante del cobro neto, sobrepasa su nivel de endeudamiento como perjudicando un posible financiamiento del banco. la compañía deberá de entender la reacción del cliente como molestias, rechazo debido a esto el segundo paso para lograr una cobranza exitosa es tratar de captar su atención lograr de convencerlo a través de técnicas de convencimiento o métodos efectivos de comunicación.

Escuche y entienda con empatía

analizando el tema anterior a continuación explicaremos una regla básica y fundamental para conectarse con el cliente:

saber escuchar: si vamos a querer lograr una cobranza eficiente y comprendemos que la primera reacción del deudor será rechazo, llegó la hora de entrar en confianza y conectarnos con el cliente, de esta manera avanzaremos en el proceso de cobranza.

Conozca al deudor moderno

será necesario conocer el deudor actual. Si usted desea lograr un proceso de cobro efectivo, una cobranza exitosa y reducir los plazos de pago establecidos, debe tener en cuenta que las técnicas sofocantes de cobranza que se usaban hasta hace algún tiempo ya

no sirve, lo unico que le llevara este método es extender los plazos de pago, logrando alejar al cliente de su compañía.

Distinga la diferencia entre objeción y situación

Es la clave para una cobranza con éxito, todas la compañía con cobros exitosos saben diferenciar un hostigamiento de una situación.

- 1) Hostigamiento: es un método insuficiente e invalido para justificar el cobro, mientras que,
- 2) La situación: Podría ser una razón coherente como podría ser la liquidación de la empresa, desempleo o cualquier tipo de factor económico. que le impida al deudor pagar la deuda.

Realice un seguimiento de la promesa de pago

Si aplicamos las técnicas ya mencionadas, el empresario podrá conseguir promesas de pago a los deudores, si desea cerrar una cobranza con éxito o lograr que una simple promesa de pago por parte del cliente se convierta en el retorno del dinero, realizar un seguimiento que confirme y refuerce los pagos programados de los deudores.

Capacite y entrene a su equipo

En una compañía la liquidez va a aumentar cuando se comiencen a ver los resultados de los procesos de cobranza, lo fundamental será tener personas que estén capacitados no simples cobradores. se tiene que capacitar al equipo de cobradores, entrenar en el desarrollo y actualización de nuevas y efectivas técnicas de cobro con el fin de que la empresa pueda lograr sus objetivos, tampoco dañar la relación con sus clientes.

2.2.1.7. Estrategias.

<http://blog.duemint.com/estrategias-de-gestion-de-cobranza/>

En la gestión de cobro, nos vamos a basar en contactar a los deudores, a través de correos electrónicos, llamada telefónica, cartas notariales, mensajes de texto o cualquier otro tipo de medios, de esta manera se le informará al moroso el estado de su deuda, ofreciéndoles opciones diversas de pago, paralelamente existen estrategias efectivas que reducen el tiempo de este proceso.

✓ Segmentación de clientes

Como todos los clientes o deudores son diferentes como también las condiciones en que se les otorgó el crédito, también no sabemos cuáles fueron las razones por la que entraron en mora en consecuencia será necesario diferenciarlos o segmentarlos en base a su situación de pago, capacidad de solvencia, etc.

vamos a poner un ejemplo simple: si se trata de un deudor que está dispuesto y tiene las intenciones de saldar la deuda, bastará simplemente con darle una nueva fecha de pago. suele suceder que en muchas ocasiones, las razones por que este tipo de deudores dejan de amortizar su pago, está directamente relacionado no con su voluntad económica más bien con el olvido o simplemente no recepciona la factura.

Por ejemplo si el deudor tiene la intención de pagar, pero tiene problemas de efectivo, lo que la empresa puede hacer en una financiación de toda la deuda cobrando un adicional con resolución de intereses por mora. sin embargo se torna complicado el cobro de la deuda, ya que se puede ir más allá como el cobro judicial.

si las intenciones de pago disminuyen por parte del cliente, para nosotros también se reduce la posibilidad de cobro por ende la empresa tomaría acciones más duras y de un mayor impacto.

✓ Acciones Motivadoras

Se trata de incentivar al cliente para pagar la deuda por medio de implementaciones de acciones favorables.

✓ Ofrecer Diferentes Alternativas de Pago

Una excelente herramienta de acuerdo con el cliente es brindarles alternativas de pago. lo correcto sería agrupar estas alternativas en base a la situaciones de cada segmento de clientes estas se pueden ir ofreciendo a medida que nos vamos contactando con el cliente. una de las soluciones sería aceptar una cuota mínima durante periodos cortos, rebajar los intereses.

<http://delaire.cl/noticias/estrategias-de-cobranza>

Utilizando estas estrategias de cobranza que son tres técnicas muy efectivas mas usadas a nivel internacional para ayudar al empresario a facilitar las

gestiones de cobro con los deudores, se sabe que es un proceso bastante complicado de esta manera se brindará tres consejos prácticos.

✓ **Recompensas y Castigo en la Estrategia de Cobranza**

Si desea incentivar al deudor y lograr una promesa de pago, un método efectivo sería recompensas y castigos. consiste en ofrecerle al cliente descuentos si pagan hasta la fecha de vencimiento y un porcentaje por penalidad a quienes no respeten dicho plazo.

✓ **Alejarse de los términos legales y ser claro en el discurso**

Nunca confundir al deudor por que no aportará a que el pague su deuda, sera necesario hablar claro desde el principio, mencionarle y explicarle al cliente cuales serian las consecuencias si no se cancela la deuda siendo lo razonable cerrar el acuerdo que no requiera llegar a otras instancias mayores.

✓ **Negociar los términos de pago**

Un punto muy efectivo de lograr que el deudor pague su deuda es negociar con él, los términos de pago, siempre llegar al acuerdo.

ya se aplicó este método antes y los estudios arrojaron buenos resultados las deudas se cancelan en un corto plazo y también se mantiene la buena relación con el cliente.

Si transcurre más el tiempo, más complicado será que el cliente pague su deuda, dialogue con el deudor brindarle una salida de pago, llegue a un mutuo acuerdo, con

el tiempo verá que los pagos van aumentando y la compañía estará cumpliendo con sus objetivos.

Políticas de cobranza

Carlos V (2014), Una política de cobro es la técnica que aplica la compañía para el cobro de todos los créditos que brindó a sus clientes.

“Cualquier tipo de sistema de cobranzas para que tenga éxito debe captar dinero. Este objetivo se vuelve menos evidente y bastante menos probable de lograr cuando se agregan los requerimientos adicionales de retención del buen nombre, la rehabilitación del deudor, la prontitud en el pago y la operación económica”.

Todo se basa en cuál será objetivo que se trace la compañía, con respecto a los créditos otorgados, este será un marco de referencia para establecer una adecuada política de cobro.

SALVADOR (2014), He dividido en seis principales secciones la política de crédito y cobranza. Muchos dividen su política hasta en 8 ó 9 secciones, pero creo que hay algunas secciones que pueden ser combinadas perfectamente o incluirse en otras.

- Misión
- Objetivos
- Responsabilidad
- Evaluación de crédito
- Términos de crédito
- Cobranza

Procesos de cobranza

<https://destinonegocio.com/pe/economia-pe/como-tener-procesos-de-cobranza-exitosos/>

la primera acción que debemos tomar es saber quienes son aquellas personas y empresas que reflejan deuda con nosotros. Rosella Urdanegui, directora de la carrera de Contabilidad y Administración de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas – UPC nos aconseja lo siguiente:

- ✓ Contar con un sistema contable que nos permitan tener de manera inmediata las fechas de vencimiento
- ✓ Hacer seguimiento al cliente y estar alerta ante la postergación de los pagos .

<https://www.gestiopolis.com/procesos-cobranza-enfoque-axiologico/>

Si se va abordar el tema del proceso de cobranza, iniciando de un enfoque axiológico, concientizamos a los gestores de cobranza por su mala actitud que adoptaron para cobrar a los clientes. si se sigue con esa misma táctica de cobranza ocasionará molestias a los clientes, siendo en algunos casos un interés de negociar la deuda o una buena estructura de pagos.

- ✓ Pagos:

Hablando en términos generales la cobranza se refiere a la captación o recojo de algo, habitualmente dinero, por alguna causa como adquisición de un bien o servicio

✓ Recordatorio

Se dará este primer paso de manera de prevención debido a que se realiza días previos en que el deudor tiene que realizar el pago.

✓ Gestión Telefónica

- Tenemos que tener en cuenta antes de gestionar la llamada:
- ¿ A quién va a llamar?
- Anticipar claramente el motivo de la llamada
- Identificar el producto por el cual se le otorgó el crédito

✓ Cartas de Cobranza

El principal objetivo es reunir el pago de los clientes atrasados.

utilizando un lenguaje sencillo, discreto, sin rodeos, firme directas y respetuosas.

Funciones de cobranza

[http://cursoseduardobuero.capacitacioncobranzas.com/ejecutivo de la cobranza.htm](http://cursoseduardobuero.capacitacioncobranzas.com/ejecutivo_de_la_cobranza.htm)

m

- ✓ Desarrollar los programas anuales y siempre vigilantes en las metas trazadas

- ✓ Desarrollar un presupuesto anual de cobro, en base a los datos arrojados del presupuesto de ingresos y que esté de acuerdo a las políticas de plazo corto, mediano y largo de la compañía
- ✓ Concretar con el objetivo departamental, órgano interno de la compañía, cumpliendo con las políticas señaladas por la dirección.
- ✓ Implementar políticas de cobranza en base a los acuerdos de Gerencia General.
- ✓ Elaborar un control del personal y de sus funciones.
- ✓ Diseñar, elaborar y ejecutar formulario y reportes
- ✓ Fiscalizar y revisar los procedimientos de cobro.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Rentabilidad.

2.3.1.1. Definición.

Moreno (2018), La sociedad está compuesta de recursos limitados, pero definitivamente con infinitas oportunidades en cada contexto. Decidir qué camino tomaremos resulta complicado si no lo contextualizamos o plasmamos de la manera correcta . Por ejemplo podemos comprar un departamento o casa para posteriormente alquilarla o poner un negocio en la misma, el tema aquí es decidir ¿Cuál es la opción correcta? tomar una decisión o saberlo, en muchos casos resulta complejo. Sin ir más allá, la rentabilidad brota como un factor para estandarizar las complejas opciones y determinar cuál es la más rentable.

<https://www.economiasimple.net/glosario/rentabilidad>

La rentabilidad financiera abarca beneficios distintos que logran conseguir los socios de la compañía, haciendo hincapié en este tema se puede mejorar de esta manera.

- ✓ Aumento de la deuda
- ✓ Aumento de margen de ganancia
- ✓ Reduciendo en activo

Objetivos

Brugger (2018), Los inversionistas deben de tomar en cuenta estas palabras claves acerca de los objetivos de rentabilidad - “objetivos”. Una de las metas de rentabilidad es el fin por el cual se apunta a gestionar todo el efectivo de una inversión. Debemos tener bien en claro de no confundir el objetivo con una garantía, son distintos.

Diaz (2018), Gestión de precios va más allá que una simple maniobra operacional, es una herramienta trascendental en el cual refleja todos lo objetivos estratégicos por la compañía y lo tiene que reflejar en las operaciones del día a día. Debido a esto tiene que incluirse en la agenda como uno de los elementos prioritarios.

Importancia

Paz (2017), las compañías del mundo, no importa en qué etapa se encuentran, siempre van a querer subir su nivel de ingresos. alguno de ellos buscan a expertos especialistas en la materia en cambio otros simplemente deciden hacerlo por su propia cuenta, esta tarea se complica si no partimos de principios fundamentales y prioritarios como :

- ✓ Organización de Información
- ✓ Liderazgo marcado
- ✓ Comunica Efectiva

<https://www.erickcanale.com/calcular-rentabilidad-trabajos/>

Debemos de ser conscientes cuando vamos a emprender, optando por una buena actitud de empresario y economista. Medir la rentabilidad de un trabajo cada cierto tiempo nos ayuda a tomar conciencia de que estamos haciendo. Nos ayudará a tomar las decisiones correctas frente a las dificultades.

El primer paso que tomaremos es apegarnos a nuestros proyectos entablados, debemos tener en consideración que si desde un comienzo la situación se torna complicada, no debemos desalentarnos.

Tipos

<http://tipos.com.mx/tipos-de-rentabilidad>

A la hora de aplicar se hace necesario indicar el área o marco donde se registra ese logro adicional a partir de una cierta inversión. Por esa razón, a continuación, profundizaremos en la noción y mencionaremos las diversas clases de rentabilidad existentes.

Se puede, por ejemplo, evaluar la rentabilidad social de una actividad midiendo el caudal de ventajas por sobre las pérdidas que un servicio o producto posee para la comunidad, a diferencia de la rentabilidad económica, una idea que hace foco en la conveniencia de una actividad o prestación para quien la desarrolla, impulsa o genera.

La rentabilidad financiera, por su parte, se determina al dividir el beneficio del año tras descontar eventuales intereses por deudas e impuestos por el valor del capital acumulado, y multiplicar el resultado por cien. Para calcular el nivel de rentabilidad financiera previo al pago de impuestos, se debe sumar la cuota correspondiente a lo abonado por dicho concepto. Según los expertos, estos resultados suelen expresarse con porcentajes y sirven para evidenciar cómo una firma invierte los fondos que tiene para obtener nuevos ingresos

3. Conclusiones

Los resultados del análisis de los estados financieros muestran que el liquidez financiero influye positivamente en la rentabilidad de la empresa minera lab sac, además fue comprobado con los resultados de los ratios de rentabilidad en donde muestran significativamente el aumento de porcentajes para los siguientes periodos.

La rentabilidad financiera influye en un alza de su liquidez de tal manera que tiene efectos positivos a la compañía ya que en un futuro próximo puede adquirir más activos para el área productiva, con los activos que se van adquirir obtendremos un impacto positivo con cantidad de envíos a los clientes.

En los ratios de rentabilidad la compañía arroja un aumento a medida que van pasando los ejercicios, sin considerar que no han tenido un área específica de cobranzas, el área comercial dedico parte de sus actividades para poder cobrar a los clientes morosos, de esta manera las finanzas de a compañía fueron mejorando.

4. Recomendaciones.

En base a lo mencionado anteriormente se da las siguientes recomendaciones:

Será necesario establecer métodos efectivos para el cobro de clientes que conforman la cartera morosa de la empresa MINERA LAB SAC.

Se recomienda enviar una carta notarial a los clientes con un tiempo mayor a 1 año de morosidad.

Se recomienda elaborar una política de ventas y establecer plazos de pago a los clientes.

5. Aporte científico o académico.

De acuerdo con el trabajo de investigación, un análisis adecuado de acuerdo al comportamiento de las cobranzas en los últimos cuatro años es directamente proporcional a la rentabilidad empresarial.

Sera necesario aplicar cuatro métodos efectivos de cobranza en base al comportamiento de los clientes y la morosidad. a) Análisis de clientes morosos , b) Implementar canales de atención al cliente, c) Utilizar tecnología de punta para el

1.3.1 OBJETIVO GENERAL			X															Ejecutado	
1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS			X																Ejecutado
1.4 JUSTIFICACION E IMPOTANCIA DE LA INVESTIGACION			X																Ejecutado
2.MARCO TEORICO																			
2.1 ANTECEDENTES				X															Ejecutado
2.1.1 INTERNACIONALES				X															Ejecutado
2.1.2 NACIONALES				X															Ejecutado
2.2. BASES TEORICAS					X														Ejecutado
2.3 DEFINICION DE TERMINOS						X													Ejecutado
3.CONCLUSIONES							X												Ejecutado
4.RECOMENDACIONES								X											Ejecutado
5.APORTE CIENTIFICO O SOCIO CULTURAL DEL INVESTIGADOR									X										Ejecutado

Recursos y presupuesto.

PARTIDA PRESUPUESTAL	CODIGO DE LA ACTIVIDAD EN QUE SE REQUIERE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (EN SOLES)	COSTO TOTAL (EN SOLES)
RECURSOS HUMANOS	RO1	1	1,500.00	1,500.00
COMERCIAL	RO2	1	1,500.00	1,500.00
CONTABILIDAD	RO3	1	200.00	200.00
FINANZAS	RO4	1		
LOGISTICA	RO5	1	200.00	200.00
PRODUCCION	RO6	1		
BIENES Y SERVICIOS	RO7	1	600.00	600.00
UTILES DE ESCRITORIO	RO8	1	400.00	400.00
MANT. MOVILIARIO Y EQUIPOS	RO9	1	250.00	250.00
PASAJES Y VIATICOS	RO10	1	200.00	200.00
LIBROS, REVISATAS, BOLETINES, ETC.	RO11	1	1,000.00	1,000.00
TOTAL				5,850.00

7. Referencias.

Alejandro P, (2018), POLÍTICAS CREDITICIAS Y DE COBRANZA EN LA EMPRESA "EDMAR & TORRES Y CÍA.", AÑO 2016: UN ESTUDIO RETROSPECTIVO, Machala, Ecuador. Recopilado de:

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1062/T.%20INVESTIGACION%20-%20CALLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

By, Duemint, (2018) Estrategias de gestión de cobranza, articulo de duemint, Lima, Peru. Recuperado de: [https://blog.duemint.com/estrategias-de-gestion-de-cobranza/\(2020\)](https://blog.duemint.com/estrategias-de-gestion-de-cobranza/(2020))

Caballero K, (2018) “GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS, Y LA RENTABILIDAD”, Trujillo, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13090/Gutierrez%20Caballero%20Kelly%20Nataly%20%281%29.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Chavez J, (2017), SISTEMA DE GESTIÓN DE COBRANZAS CON AUTOMATIZACIÓN DE CAMPAÑAS Y ASIGNACIÓN DE CUENTAS EN MORA TEMPRANA, Lima, Perú. Recopilación de: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622454/InocenteCHJ.pdf?sequence=18&isAllowed=y>

Editorial Definición MX. (2014) Cobranza, ciudad de México, Mexico, recuperado de: <https://definicion.mx/?s=Cobranza>

Gestiona ,(2017) Cinco tipos de clientes morosos, Cnexión esan, lima , Peru. Recuperado de <http://www.tservice.com.ec/portal/abril/call-center-importancia-de-la-cobranza-y-principios-generales/> (2020)

Ochoa, A, (2016), Los procesos de cobranza desde un enfoque axiológico, artículo de Gestipolis, Bogota, Colombia [https://www.gestipolis.com/procesos-cobranza-enfoque-axiologico/\(2020\)](https://www.gestipolis.com/procesos-cobranza-enfoque-axiologico/(2020))

Peña, Mary, (2018) El ejecutivo de la cobranza, artículo de capacitacioncobranzas, Miranda, Venezuela. Recuperado de: http://cursoseduardobuero.capitacioncobranzas.com/ejecutivo_de_la_cobranza.htm (2020).

Sevilla, A (2019) La rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión, artículo de economipedia, lima, Peru. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>

Vásquez L, Vega E, (2016), GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CONSERMET S.A.C., DISTRITO DE HUANCHACO, AÑO 2016, Trujillo, Peru. Recuperado de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1063/T.%20INVESTIGACION%20-%20ARTEAGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Villamar A (2018) AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE COBRANZAS DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 1 DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO DEL PERÌODO 2015 – 2017, PREGRADO, Sangolquí Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15087/1/T-ESPE-040465.pdf>

Intriago G, Muñoz L, (2015) GEMA ESTEFANIA INTRIAGO SALAS LUIS FERNANDO MUÑOZ MENDOZA, Calceta, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/182/1/TAP41.pdf>

Ruiz I, (2018) “EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES DE LA EMPRESA MACCAFERRI DE PERÚ S.A.C EN LA CIUDAD DE LIMA EN EL PERIODO 2013-2015”, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1469/T030_42860826_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Espinoza J, Panta O, (2017), PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE COBRANZA DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN UNA CADENA DE CENTROS COMERCIALES, Lima, Perú. Recopilado de: [file:///C:/Users/Patty/Downloads/Espinoza_vj%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Patty/Downloads/Espinoza_vj%20(1).pdf)



INFORME DE REVISIÓN SOFTWARE ANTIPLAGIO

Para : MBA Doris Farfán Valdivia – Jefa de la Oficina de Grados y Títulos

De : Magister Mario Enrique Arauco Loyola

Asunto: Revisión software antiplagio

Fecha : 24/01/2021

La saludo cordialmente, le presento el informe de la revisión con el software antiplagio del trabajo de suficiencia profesional para optar el grado de bachiller en Contabilidad y Finanzas, titulado:

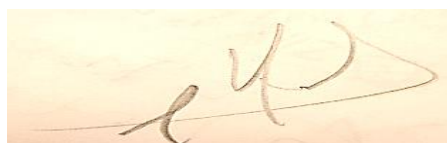
“Influencia de la Gestión de Cobranza en la Rentabilidad Empresarial. Caso Minera Lab sac en Chala - Arequipa”

Cuya autora es

PORTILLA COSAR, SARA PATRICIA

- Manifiesta un índice de similitud de 11% en general, lo cual indica que está en el porcentaje aceptado. Se han aplicado los filtros para similitudes inferiores al 1%, se ha eliminado caratula, tabla de contenidos, análisis de resultados, anexos, según lo instruido en la capacitación.

Por lo tanto; se concluye que el trabajo está aprobado.



Atentamente Docente revisor

Mario Enrique Arauco Loyola

P.d. adjuntar captura de pantalla del resultado del índice de similitud, igualmente enviar el archivo completo del análisis de software antiplagio.

Influencia de la Gestión de Cobranza en la Rentabilidad Empresarial. Caso Minera Lab sac en Chala - Arequipa.

INFORME DE ORIGINALIDAD

11 %	11 %	0 %	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	tipos.com.mx Fuente de Internet	2 %
2	www.scribd.com Fuente de Internet	1 %