



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.
PROCESO DE TITULACIÓN
DICIEMBRE 2021 – ABRIL 2022
EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
TEMA:
GESTIÓN DE COBRANZA DE LA CONSTRUCTORA HEPARIV S.A.
DURANTE EL PERIODO 2020 – 2021.

ESTUDIANTE:
GAIBOR SOLARTE DIANA GISSELLA
TUTOR:
ONOFRE ZAPATA RONNY FERNANDO

AÑO 2022

Contenido

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
JUSTIFICACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
OBJETIVOS	5
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	6
MARCO CONCEPTUAL	7
MARCO METODOLÓGICO	15
RESULTADOS	17
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	19
CONCLUSIONES.....	21
RECOMENDACIONES	22
REFERENCIAS	23
ANEXOS	25

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente estudio de caso se realizará en la empresa HEPARIV S.A. con RUC: 0992672986001, se encuentra ubicada en la provincia de las Guayas cantón Naranjal parroquia Naranjal, en la calle Av. Panamericana, frente a la comisión de tránsito del Guayas.

Es una empresa con una trayectoria amplia, que se ha dedicado a la venta de materiales de construcción tanto al por mayor como al por menor, por la misma razón es conocida en el mercado ferretero y constructor teniendo así una gran cantidad de cliente, que abarca las ciudades de:

- Daule.
- Naranjal
- Milagro
- Babahoyo
- Guayaquil

Con el paso del tiempo HEPARIV S.A. ha ido creciendo para dar mejor servicio a todos los consumidores, es decir, cada vez su cartera de marcas incrementa dando mayor apertura de productos para ofrecer tanto al por mayor como al por menor. Cuenta al momento con una amplia cartera de clientes, ofreciendo productos obras civiles dedicada principalmente a construcción de todo tipo de edificio residenciales; edificios de alturas elevadas, viviendas para ancianatos, casas para beneficencia, orfanatos, cárceles, cuarteles, conventos, casas religiosas, incluye remodelación, renovación o rehabilitación de estructuras existentes.

La empresa HEPARIV S.A. no tiene un orden en los procesos administrativos, no tiene un correcto seguimiento antes durante y después de conceder créditos a los clientes,

por lo que cuando otorga créditos muchas veces los clientes no pagan, por lo que existen falencias a nivel de la gestión de cobranza y desde los procesos de concesión de créditos.

HEPARIV S.A. a pesar de tener una alta rotación de inventario por sus ventas, no mantiene una buena gestión de retorno de capital de las ventas efectuadas (gestión de cobranza), lo cual genera un rubro alto en cartera vencida, por lo que se provoca una clara situación de falta de liquidez que afecta a las operaciones normales de la empresa, por todo lo que esta situación implica, problemas en todas las áreas.

Lo anterior ha provocado que hayan disminuido sus niveles de liquidez y por sus costos de financiamiento, pagos de trabajadores entre otros gastos operativos, lo que ocasiona problemas en la rentabilidad. Por lo tanto, este aspecto afecta al giro del negocio evitando la posibilidad de contar con los fondos con los que se repondría el inventario, con la consiguiente pérdida de clientes por no poder cumplir con los despachos de sus pedidos.

El problema se centra en la gestión de cobranza que no está siendo eficiente en la recaudación del dinero otorgado en créditos, por lo que donde el inexistente compromiso del pago de estos rubros que adquieren los clientes al contraer una deuda está trayendo como consecuencia la inflación de la cartera en la organización ya hace diversos últimos años lo que imposibilita que la empresa pueda cumplir con la totalidad de pagos a los proveedores y se presenten problemas en la adquisición de créditos para suplir gastos.

JUSTIFICACIÓN

La gestión de cobranzas es una de las obligaciones más importantes dentro de la empresa HEPARIV S.A., debido a que es el área que se encarga de recuperar los créditos concedidos y de la inversión, es la encargada de que siempre existan los fondos necesarios para el giro del negocio, sin llegar a tener inconvenientes como la falta de liquidez.

En el caso específico de HEPARIV S.A., se puede determinar, mediante un análisis de la gestión de cobranza, las causas en general que es la morosidad en la cartera de clientes la cual afecta significativamente la liquidez, rentabilidad, y sobre todo el capital de trabajo. La administración del capital de trabajo, es una de las actividades que como objetivo exige gran atención y tiempo, y su acertada gestión conlleva a alcanzar el equilibrio entre los grados de utilidad y riesgo para maximizar el valor en la organización.

La velocidad a la que actualmente se genera la recuperación de las cuentas por cobrar ha presentado en general una disminución notable, sumándose a una reducción en los montos de venta, lo que éste sería uno de los factores que pudiera estar afectando las operaciones, provocando falta de liquidez y baja rentabilidad.

Con esta base, se determinará mediante una encuesta al área de gestión de cobranza las diferentes estrategias que están aplicando al momento de otorgar un crédito, y las formas de recuperar cartera de forma rápida, una manera de utilizar la información contable desde una perspectiva mucho más dinámica, y especialmente útil a la hora de explorar las posibilidades de asegurar un financiamiento para las operaciones de la empresa, evitando así incumplimientos con los clientes y proveedores. Al ser el primero un factor sistémico, el sector comercial de las comercializadoras de materiales de construcción no escapa a presentar éstos mismos problemas.

La falta de capacitación y conocimiento en el proceso de cobranza junto con la carencia de análisis financiero, ha ocasionado resultados desfavorables, razón por la cual, a través del análisis de la Gestión Cobranzas en la constructora HEPARIV S.A, se logrará evidenciar las falencias y la importancia en cuanto a la gestión para la recuperación de cartera y se mejore la gestión de cobros, para que pueda ofertar servicios de calidad, y el clima laboral se torne más productivo.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar la gestión de cobranza de la constructora HEPARIV S.A. durante el periodo 2020 – 2021.

Objetivos específicos

Determinar la presencia de problemas relacionados a la gestión de cobranzas y el alto nivel de morosidad de los clientes.

Verificar las estrategias que aplica el área de cobranzas al momento de otorgar un crédito.

Contrastar las situaciones problemáticas mediante una discusión de otras investigaciones sobre de la ineficiencia de la gestión de cobranza y sus consecuencias en la empresa.

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Auditoría y control

SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión financiera, tributaria y compromiso social.

El presente trabajo se fundamenta en las líneas de investigación de auditoría y control, con una sublínea de gestión financiera, tributaria y compromiso social, que se relaciona con la importancia de los procesos aplicados dentro de una empresa, conocimientos que debe evaluar cada una de las áreas como por ejemplo la de gestión de cobranza que permiten la optimización en el uso de recursos para el cumplimiento de objetivos, analizar los resultados en caso de existencia de deficiencias y a futuro se realicen correcciones mediante recomendaciones posibles soluciones que puedan aportar al mejoramiento de la empresa para que logre un rendimiento óptimo en esta área que forma parte importante dentro de la operatividad del negocio.

MARCO CONCEPTUAL

Cuentas por Cobrar

La correcta administración de una cartera de cuentas por cobrar comienza con un adecuado y amplio conocimiento de los clientes, a su vez otorgando los créditos de manera analítica y cuidadosa, es decir que las cuentas por cobrar son la totalidad de la cartera que tiene una empresa después de dar crédito a sus clientes. Por otro lado, se le puede entender como uno de los activos más importantes, ya que es uno de los más líquidos después del efectivo (Pizarro & Murillo, 2019).

“Cuentas por cobrar. Son créditos que se otorgan a los clientes al concederles un tiempo razonable para que paguen sus compras después de haberlas recibido.”(Hilacha, 2018) Por otro lado, Liñán, (2021), indica que las cuentas por cobrar son una promesa de pago con un plazo determinado siendo establecido entre el cliente y la empresa, la palabra crédito proviene del latín *cerdeé* y significa tener fe o confianza, es decir en que el deudor pagará una transacción. El crédito puede variar entre diferentes empresas, dependiendo la actividad económica de cada una, pero lo que siempre van a tener en común es:

- Resultados de ventas a plazos
- Estipulación de plazos máximos de pago.
- Convierten efectivo a corto plazo.

La causa por lo cual se otorga un crédito, es por lo que se considera una herramienta de mercadotecnia para promover las ventas, es decir, para incrementar y fomentar la obtención de utilidades. Los objetivos que plantea el autor con respecto a la administración de cuentas por cobrar son:

- Fijar el límite de inversión en cuentas por cobrar.
- Establecer límites máximos por clientes.
- Establecer condiciones del crédito en forma clara.

- Evitar al máximo contar con cartera vencida.
- Abatir costos de cobranza.
- Evitar que el otorgamiento de descuentos por pronto pago se convierta en una carga adicional a los egresos por concepto de cobranza, dando como resultado un costo no controlable (Liñán & Valeriano, 2021).

Quispe (2019) en su investigación indica que, “sobre Cartera de créditos y cobranzas, indicó que se origina cuando se tiene una cuenta por cobrar por ventas a crédito de bienes o servicios a un cliente. Resumiendo, las cuentas por cobrar son el derecho para percibir efectivo en un futuro, a partir de una transacción hecha en la actualidad. Es algo que tiene el negocio; por lo tanto, se trata de un activo.” Las transacciones de cuentas por cobrar involucran dos partes: El acreedor, quien adquiere la cuenta por cobrar registrándose en un activo y el deudor, quien obtiene un compromiso/cuenta por pagar en un pasivo (Quispe, 2019).

Una buena administración de la cartera de cuentas por cobrar según Briceño (2020) es una actividad fundamental, ya que es la prevención a través del conocimiento a los clientes y teniendo mayor cuidado en el otorgamiento de crédito, para que la administración de la cobranza sea eficiente. Otra de las medidas que habla es la de reaccionar de manera inmediata y atinada a las situaciones ya existentes, por ello se debe tener una administración óptima de cartera de clientes y haber determinado estrategias y parámetros para los clientes que no cumplen con los pagos (Leilita et al., 2020)

Consecuentemente a los conceptos citados, es primordial establecer que las cuentas por cobrar actúan como una suerte de crédito o préstamo a un cliente. El cobro del mismo puede ser a corto o largo plazo. Por otro lado, esta es una manera de fidelizar a los clientes existentes y atraer a clientes potenciales. Las propuestas citadas anteriormente son muy limitadas como para entenderlas a profundidad, es por esta razón

que se toma como referencia el concepto de Quispe (2019), ya que es más completo y especifica exactamente lo que se debe considerar en este proyecto, es decir se necesita de efectivo para poder continuar la actividad económica de la empresa y que mejor si este efectivo llega a los plazos indicados o acordados con el cliente.

El Crédito

Los clientes son la parte esencial y la más importante de una empresa, es por esa razón que el Crédito es una de las alternativas más usadas en las empresas debido a que genera un incremento en las transacciones de ventas. Esto involucra riesgos operativos y financieros en la cobranza de los valores concedidos. Es por esta razón que las empresas deben saber y sobre todo cómo gestionar un buen manejo de los procedimientos para el cobro de cartera, el cual permitirá mitigar y reducir riesgos, considerando que la repercusión de dichos montos podría afectar a la operatividad (Cohen & Ramírez, 2021).

Por otro lado, al momento de entregar crédito al cliente transacción o documento se transforma en una deuda por cobrar, el cual debe cumplir plazos ya establecidos anteriormente. El trabajo pasa a manos del departamento de cobranzas, mismo que debe encargarse de la correcta recaudación de los valores pendientes de cartera o recaudación de valores adeudados, ofreciendo seguridad a la empresa de que dichos valores serán recuperados de la manera más oportuna y acertada, aportando de esta manera los intereses económicos y financieros de la entidad.

Los valores de las cuentas por cobrar se ven direccionados en función de factores como:

- Las condiciones económicas
- Los precios establecidos para la venta de los productos
- Calidad

- Políticas de crédito previamente establecidas (Gerente Financiero).

Dependiendo la forma que se lleve a cabo, los directivos tienen la libertad de variar los niveles de las cuentas por cobrar, la reducción de los estándares de crédito ayudaría y aumentaría la demanda y a su vez un posible aumento de ventas y utilidad (Espinoza & Ornea, 2021)

Briceño (2020), indica que el crédito es de fundamental importancia para la existencia y beneficio en el desarrollo de las empresas. Desde el punto de vista de la mercadotecnia, este permite aumentar los volúmenes de venta, que a su vez disminuyen los costos unitarios y permite a determinados sectores de la población integrarse al mercado del consumidor.

Por otro lado, según Espinoza (2021) el crédito se define como una operación financiera en la cual una persona denominada acreedor solicita a otra llamada deudor una cantidad de dinero comprometiéndose a devolver dicha cantidad en el tiempo o plazo definido de mutuo acuerdo, obligando a que se cumpla y rigiéndose a las condiciones detalladas según los estatutos y cláusulas establecidas para los préstamos sumando al mismo los intereses, seguros y costos en el cual se incurra para la ejecución y mantención de la vigencia del crédito según las leyes tributarias, contables y el acuerdo lo dicten. (Espinoza & Ornea, 2021)

A su vez se puede considerar que el crédito para muchas empresas o personas físicas es una pieza fundamenta en actividad económica o giro del negocio. Según Ortega (2020), nos dice que le crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere. En la vida económica y financiera, se entiende por crédito al

contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de interés.

Beneficios del crédito

El buen manejo de las funciones del crédito ofrece ciertos beneficios generales, como:

- Incremento del consumo, permite a ciertos sectores de la población adquirir bienes y servicios que normalmente no podrían adquirir en pago de contado.
- Fomentar el uso de todo tipo de servicios y bienes.
- Ampliación y apertura de nuevos mercados, al generar una venta a la población que no tiene ingresos o no posee recursos líquidos para pagar de contado.
- Efecto en la economía, aumenta el consumo de los bienes y servicios estimulando su producción.
- Posibilidad de adquirir capitales sin poseer bienes equivalentes o sin desprenderse de ellos en caso de que los posea (Ortega, 2020)

Objetivos del crédito

El principal objetivo se basa en la obtención de recursos para poner en marcha una determinada actividad económica u operacional en una empresa o como persona natural, misma para la que no poseen los bienes o capital necesario. La cesión de los recursos es también conocido como financiador y quien los recibe como financiado. Para la adquisición de un financiamiento existen distintos medios:

- Créditos
- Arrendamientos
- Colocación de acciones
- Colocación de títulos de deuda, entre otros. (Méndez et al., 2021)

En el crédito lo primero que se debe determinar son plazos y sobre todo debe estar a cargo de un departamento y no de otras personas, lo que se busca es que exista una recuperación exitosa de cartera ya sea por vencer o vencida. Se busca que las personas que están a cargo de esta labor lo manejen de la forma más oportuna y certera para no llegar a mora, afectando así a la empresa. La autora decide tomar como referencia a lo publicado por Méndez (2021) ya que lo que busca es incrementar de manera significativa las ventas, pero sobre todo un retorno de capital a tiempo y ampliar nuevos mercados con mayores beneficios otorgando las mejores formas de crédito.

Gestión de Cobranza.

La gestión de las ventas no está concluida hasta realizar el cobro de la misma, ya sea este ingreso en dinero, efectivo, cheques o transferencias electrónicas. “Una empresa que no convierte en efectivo sus cuentas por cobrar se queda sin los recursos suficientes para el correcto funcionamiento de sus ciclos operativos de producción y venta, lo cual puede, por una parte, conducirla hacia la escasez de recursos y detener sus ciclos operativos, y por la otra, a multiplicar los clientes deudores”. (Magallón & Yamileth, 2019)

El trabajo del gestor de cobranza comienza desde el momento en que se realiza la venta, es decir desde el principio tener un pleno conocimiento de los clientes, teniendo en cuenta en especial el otorgamiento de créditos, plazos o montos. Una de las estrategias de cobranza es saber determinar o clasificar a los clientes y a las cuentas por:

- Antigüedad.
- Monto
- Producción
- Geografía
- Perfil del cliente o la deuda.

Esto ayuda a determinar las estrategias adecuadas que se deben emplear dependiendo los clientes y sus problemas similares (Arroyo & Criollo, 2020).

Fases de la cobranza

Fase 1. Prevención: Acciones orientadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para enfrentar en caso de que aumente el riesgo por el incremento de la cartera vencida, como puede ser el caso de las acciones legales.

Fase 2. Cobranza: Acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea seguir adelante con la relación con el cliente.

Fase 3. Recuperación: Acciones dirigidas a recuperar cartera en mora con bastante tiempo, puede que la empresa no desee continuar con la relación de negocio con el cliente, ya que considera que no le pagarán y es como echarle dinero bueno al malo.

Fase 4. Extinción: Acciones orientadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes. (Osorio, 2020)

La gestión de cobranza, según Arroyo (2020), es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas de manera oportuna y adecuada hacia los clientes, para lograr la recuperación de los créditos, es importante mantener contacto y comunicación constante con los clientes, para ofrecerle alternativas de soluciones óptimas para cada caso, registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y control del cumplimiento de acuerdos negociados.

Por otro lado, Almeyda (2020) indica que un proceso de cobranza está formado por una serie de pasos, los mismos que pueden ser habituales y muchas veces se realizan de manera rutinaria en los Departamentos de Crédito y Cobranzas. Tales como:

- Preparación de la cobranza
- Entrega de la cobranza
- Entrega del dinero al cobrador
- Recepción de la cobranza en el Departamento (Titó & Alegre, 2021)

Razón por la cual se considera lo propuesto por Mogollón (2020) ya que el principal rol que debe tener un departamento de cobranza es hacer un análisis o clasificar a los clientes antes de otorgar un crédito, pero sobre todo recuperar los valores en cuentas por cobrar para que la empresa pueda continuar de forma normal con sus operaciones. Para la entrega de un crédito se debe tener información oportuna y veraz sobre la calidad del deudor como sujeto de crédito

MARCO METODOLÓGICO

Para poder el propósito de este estudio se usa la investigación bibliográfica, según Sampieri (2016), esta clase de exploración es un desarrollo sistemático de recolección, selección, categorización, evaluación de información y contenido de datos impresos, gráficos y físicos. y / o artículos científicos o estudios empíricos que sirvan como fuente de teoría, conceptos y / o metodología para una exploración científica en especial. Es un tipo de investigación que investiga, interpreta y presenta hechos e información sobre un tema particular de cualquier disciplina científica, utilizando métodos analíticos y con el objetivo de obtener resultados relevantes. Puede proporcionar una base teórica para el desarrollo de una investigación.

El diseño de este estudio se eligió porque se referenciaron varios medios digitales, como revistas académicas, tesis doctorales, artículos de prensa y otras herramientas en línea de investigaciones previas sobre el tema en estudio, para su comparación y obtención de información confiable y fundamentada. Proporcionarle una base científica para respaldar la investigación.

Entre los métodos utilizados se encuentra el método analítico sintético. Se refiere al análisis de objetos y fenómenos. La palabra análisis, significa examinar, estudiar algo en profundidad. Entonces, el método analítico parte del fenómeno en su conjunto y lo considera fragmentario (la descomposición o desintegración del conjunto), incluyendo su actividad intrínseca y sus relaciones, así como a sí mismo. Las partes simples que se han separado se incorporan al análisis, una vez consideradas, por síntesis (entendiendo todos los datos, hechos o factores que interfieren en un fenómeno), definiendo su relación entre sí, y cómo afectan a la percepción del fenómeno en cuestión (Sampieri, 2016)

Utiliza el método analítico - sintético, porque realiza procesos como examinar, analizar o estudiar algo en profundidad. Por tanto, el método analítico parte del fenómeno

en su conjunto y lo considera fragmentario (deconstrucción o separación del todo), incluyendo su función y relación intrínseca, completándose con el fragmento. Las partes que se separaron en el análisis, una vez invertidas, ahora se combinan por agregación (entendiendo todos los datos, hechos o factores que interfieren con un fenómeno), determinando su relación entre sí y entre sí, y cómo afectan también a la percepción del fenómeno en cuestión, hasta completar todos (Sampieri, 2016)

ENCUESTA

Para la recolección de información sobre la situación actual de la gestión de cobranzas y poder determinar las causas de la ineficiencia en esta área, se aplicó un cuestionario de 7 preguntas al asistente contable, gerente administrativo, asistente de cobranzas, asistentes de créditos, que permitió verificar las causas de los problemas en el área de crédito.

RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas, con relación a los problemas en relación a la gestión de cobranza y el alto nivel de morosidad de los clientes (Ver tabla 1, Anexos), el 57% de los participantes está totalmente de acuerdo y el 43% está de acuerdo, lo que denota que existe problemas con los cobros y pagos de los clientes, el nivel ha subido tanto, que la tasa de morosidad se encuentra alta, según las opiniones de los trabajadores de esta área.

Con respecto a las estrategias encaminadas a mejorar el proceso de la gestión de cobranza (Ver tabla 2, Anexos), el 57% indica que está indeciso y el 43% está de acuerdo. Se denota que el problema de la morosidad se debe a que hay situaciones desencadenantes que llevan a que las estrategias de gestión de cobro no están siendo direccionadas de la forma correcta, lo que genera que existan conflictos entre clientes y el personal administrativo a cargo de ejecutar las actividades de cobro.

De la misma forma se evaluó las actividades relacionadas con la forma de cobro (Ver tabla 3, Anexos), el 86% indicó que realiza llamadas telefónicas y el 14% realiza visitas al deudor. Lo que se deduce que la mayor parte de las actividades de cobro, se gestionan mediante llamadas telefónicas, situación que podría no estar funcionando porque el cliente hace caso omiso a este tipo de llamados de atención.

Sobre los tipos de cobro que se realizan de forma frecuente (Ver tabla 4, Anexos), se encontró que el 57% se realiza de forma administrativa, el 43% se realiza de forma judicial. De acuerdo a los tipos de cobranza, se denota que la mayoría opta por la vi administrativa, es decir, con los propios medios de la empresa, mientras que cuando ya se verifica que el cliente no va a cancelar de ninguna forma, se opta por instar el cobro mediante vial legal.

En lo que respecta a las formas de cobro que mantienen para que el cliente pueda pagar su deuda (Ver tabla 5, Anexos), el 57% indica que se extiende el plazo, y el 43% se reprograma fechas de pago. Lo que acotaron los participantes es que estas formas de cobranza, no están funcionando, porque los clientes omiten u olvidan los acuerdos pactados y caen en mora, generando nuevos problemas, lo que muchos indican terminan en cobros mediante la vía legal.

Con relación al personal que ejecuta los cobros (Ver tabla 6, Anexos), el 71% indica que es el personal administrativo, mientras que el 29% indica que los realizan agentes de cobros externos. Cabe destacar que se indicó que se recurre de agentes de cobros externos se produce cuando se agotan los mecanismos de cobro y de observar la negatividad del cliente para acercarse a cancelar sus obligaciones con la empresa.

Y por último con relación a la eficiencia del área de gestión de cobro (Ver tabla 7, Anexos), el 29% está indeciso, el 43% está en desacuerdo y el 29% indica estar totalmente en desacuerdo. Por lo que se observa que los participantes están conscientes que hace falta mejorar esta área de la empresa, consideran que las estrategias que se están aplicando para la recuperación de carteras por créditos, están ocasionando problemas en el área administrativa y productiva de la empresa.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El área de gestión de cobranzas de acuerdo al autor Pizarro (2019) es un departamento que tiene a cargo una importante carga de responsabilidad, porque son quienes se encargan de recuperar las carteras de créditos, en su estudio determinó que en el área de construcción existe un alto índice de morosidad en empresas del sector y esto debido a la escasa liquidez de los clientes y la falta de gestión por parte de las empresas para recuperar las deudas morosas.

Mientras que Caamaño (2018) indica que la existencia de manuales y de estrategias de cobranza, permitiría establecer procedimientos para la recuperación de la morosidad, como causante se podría tener al desconocimiento de las personas al faltar a sus compromisos de pago que acarrea gastos por endeudamiento.

También acota el autor Sánchez (2019) en su estudio, determinó que parte del problema se debe a la falta de capacitación por quienes realizan la gestión de cobro por falta de comunicación e información por parte de gerencia, ciertas empresas a pesar de tener años en el mercado, cumplen sus obligaciones para sus clientes de una manera empírica, queriendo convertirse con procedimientos rudimentarios, existe una falencia de conocimientos en lo que respecta a las fases de cobranza que deben de poseer los empleados para poder ser más eficientes en el trabajo de cobro de las cuotas en mora.

De la misma forma el autor Quispe (2019) indica que en el estudio que realizó existen diversos procesos de crédito y cobranza que no son adecuados, dentro de la empresa porque no se cuenta con un proceso, guía que establezca qué pasos se debe tomar en cuenta al momento de otorgar un crédito al cliente. La empresa no utiliza ningún proceso para medir la rentabilidad, tampoco utiliza indicadores financieros para medir la cartera vencida de clientes.

En otra investigación que se compara con el presente caso, se encontró que Liñán (2019) indica que parte de los problemas de la gestión de cobro se debe a que muchas empresas no siguen un debido proceso al momento de otorgar un crédito, se asume que el problema es que no se define la cartera de clientes de forma apropiada, aunado la conducta negativa de los usuarios, que acrecienta la morosidad. Para el autor es necesario que se evalué correctamente a los clientes, sobre todo analizar su cultura financiera, además se debe de tener a los clientes segmentados en distintas cartas crediticias.

Y por último el autor Cabrera (2018) indicó que las empresas buscan la mejor manera de crecer en el mercado mediante la satisfacción óptima de los requerimientos de los clientes, por lo que se ven en la necesidad de innovar y mejorar los procesos y los recursos involucrados en el desarrollo de operaciones que permitan el logro de objetivos empresariales, pero para conocer el verdadero resultado de los procesos y de la administración de los recursos utilizados es imprescindible llevar a cabo controles y realizar evaluaciones de la eficiencia, eficacia y economía con la que se llevan a cabo las operaciones en la organización todo ello mediante la auditoría de gestión.

CONCLUSIONES

Compilar diferentes bases conceptuales y teóricas sobre la importancia de la gestión de cobranzas en una empresa.

De acuerdo a los objetivos del caso de estudio, se determinó que los diferentes autores comprueban la importancia de llevar una debida gestión de cobranzas, debido a que tiene como finalidad en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas de una manera eficiente además de cuidar la relación comercial entre la empresa y el cliente.

Las diferentes estrategias que aplica el área de cobranzas al momento de otorgar un crédito, se verificaron que la que más se utiliza son las llamadas telefónicas, tomando en consideración que lo que los mismos participantes adujeron se constituye que los deudores hacen caso omiso a los llamados de atención, no contestan los teléfonos o simplemente cambian de número.

Las situaciones problemáticas mediante una discusión de otras investigaciones sobre de la ineficiencia de la gestión de cobranza y sus consecuencias en la empresa, se contrasta que las formas y tipos de cobro, no estarían siendo eficientes, debido a que existe una alta tasa de morosidad, y que para efectuar el cobro se han tenido que llegar a instancias legales, también indican que este problema se da porque existen ciertos lineamientos del proceso de gestión de un crédito, que se estarían realizando de forma incorrecta, no se realiza estudios previos a los clientes al momento de otorgar un crédito, por lo que esto incrementa la tasa de morosidad y de los problemas actuales en la gestión de crédito.

RECOMENDACIONES

Crear nuevas políticas de créditos y cobranzas que se adecuen a la necesidad de la empresa, con sus clientes se podría considerar otorgar un descuento por pronto pago, descuentos por pedido en bloque periódico, establecer límites de crédito y en caso tuviese saldo al límite el cliente deberá saldar su deuda o pagar el próximo pedido al contado, recargo por documentos protestados e interés por deuda vencida, entre otros.

Implementar un área específica para gestionar de cobranza, tener a profesionales calificados y con experiencia para la administración y gestión de dicha área, para que mantenga una organización y supervisión constante y dé cumplimiento a procesos de cobranzas establecidos; de esta manera se lograría la efectividad en la recuperación de cartera y garantizar el cumplimiento de objetivos deseados, mejorando notablemente la rotación de cartera.

Así mismo la empresa puede acceder a la compra de un software especial para créditos y cobranzas con la finalidad de controlar y optimizar los cobros influyendo positivamente en la salud financiera de la empresa; de esta manera, se podría prescindir del gasto de asesorías externas para lograr reducir el gasto financiero tan elevado que tiene la entidad.

REFERENCIAS

- Arroyo, R. T., & Criollo, N. Y. (2020). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de una empresa Constructora, Chiclayo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61492>
- Cohen, C. A., & Ramírez, S. A. (2021). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas constructoras de San Martín, año 2018*.
<http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3859>
- Espinoza, G. R., & Ornea, M. P. (2021). *El planeamiento estratégico y la productividad de las empresas constructoras MYPES en la Provincia de Huánuco—año 2018*.
<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6655>
- Hirache, Y. H. (2018). *Las prácticas de gestión en la retención del talento humano y su relación con el compromiso organizacional en empresas constructoras de Lima, 2016-2017*.
<https://repositorio.usil.edu.pe/items/88558f9a-8b32-4fac-821e-103541a18516>
- Liñán, N. A., & Valeriano, I. C. (2021). *Gestión de cobranza y su incidencia en la morosidad de la empresa Corporación Conveler Perú SRL, Trujillo, años 2018–2020*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79606>
- Magallón, M., & Yamileth, S. (2019). *Diseño de procedimientos de Control Interno para Gestión Administrativa en empresa constructora CIMETCORP SA*.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42518>
- Mendez, B., Danny, P., Bachiller, H., Tovar, P., & Kate, E. (2021). *Control interno y gestión de riesgos en el área de abastecimiento de Constructora Gra PHSRL*.
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/7304>

- Ortega, R. S. (2020). *Análisis financiero y su influencia en la toma de decisiones de la empresa Constructora Única SAC; Piura: 2017-2018.*
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49707>
- Osorio, G. A. (2020). *Decálogo de PGC para disminuir las cuentas por cobrar en la empresa constructora, Lima 2019.*
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4231>
- Pizarro, F. G., & Murillo, K. B. (2019). *Impacto del rubro de cuentas por cobrar a la rentabilidad neta anual de la constructora prohorizon Sa.*
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2779>
- Quispe, J. G. (2019). *Control interno y gestión financiera en las pequeñas empresas constructoras del distrito de Ate, 2019.*
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70725>
- Titó, N. C., & Alegre, M. P. (2021). *Gestión de tesorería y la percepción de liquidez en la empresa constructora Obras con Huarte Laín SA Suc. del Perú, Abancay, 2021.*
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70481>
- Yeilika, K., Briceño, R., Johanna, A., Solano, S., & Briceño, R. (2020). *Análisis de los riesgos financieros de la empresa Constructora Matiz SAS de la ciudad de Cúcuta.*
<http://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/19821>

ANEXOS

Anexo 1.- Gráficos de las encuestas al personal

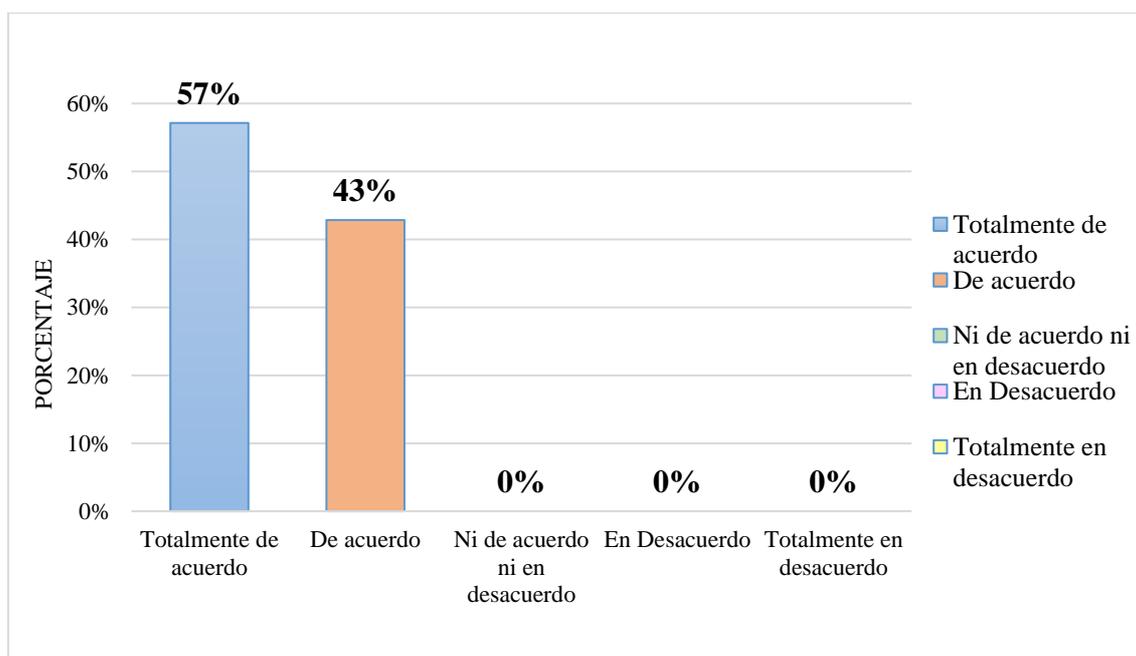
PREGUNTA 1. ¿Existen problemas en relación a la gestión de cobranza y el alto nivel de morosidad de los clientes?

Tabla 1.- Problemas en relación a la gestión de cobranza y el alto nivel de morosidad.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	4	57%
De acuerdo	3	43%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	7	100%

Nota: Resultados tomados de la encuesta elaborado por la autora.

Gráfico 1.- Problemas en relación a la gestión de cobranza y el alto nivel de morosidad.



Resultados tomados de la encuesta elaborado por la autora.

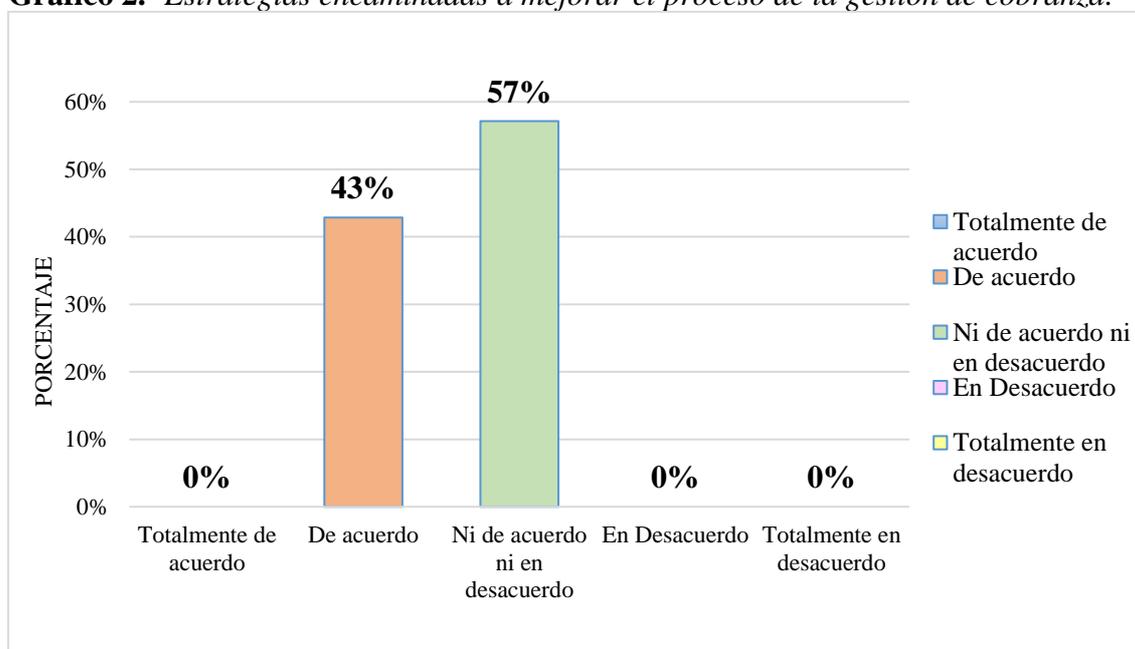
PREGUNTA 2.- ¿Existen estrategias encaminadas a mejorar el proceso de la gestión de cobranza?

Tabla 2.- Estrategias encaminadas a mejorar el proceso de la gestión de cobranza.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	3	43%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	57%
En Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	7	100%

Nota: Resultados tomados de la encuesta elaborado por la autora.

Gráfico 2.- Estrategias encaminadas a mejorar el proceso de la gestión de cobranza.



Nota: Resultados tomados de la encuesta elaborado por la autora.

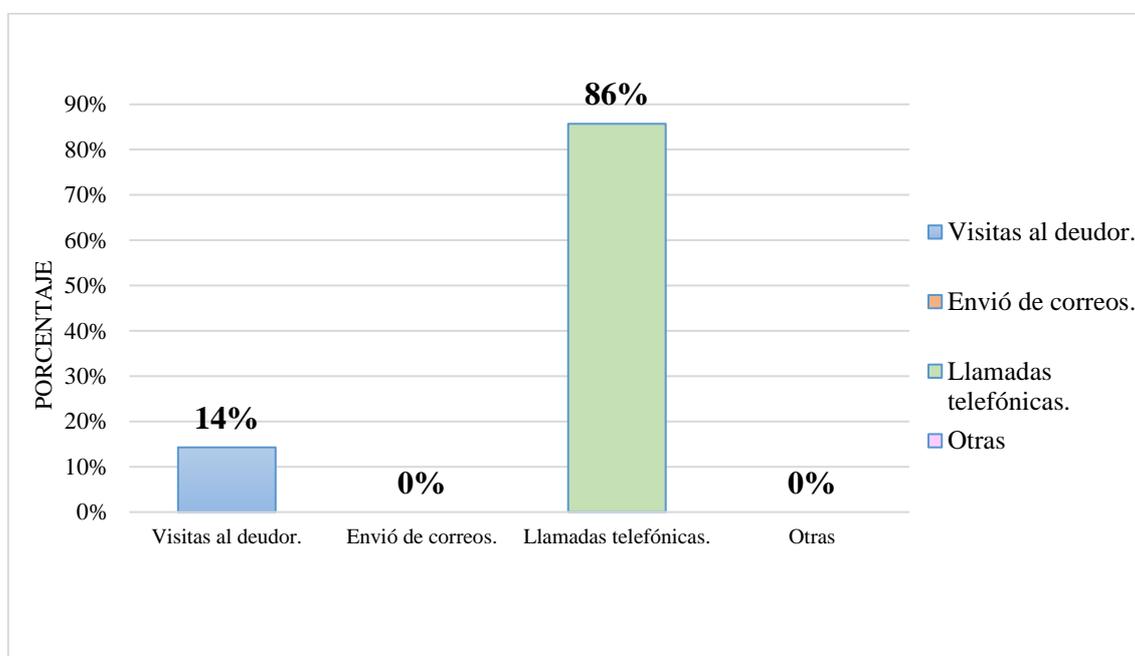
PREGUNTA 3.- ¿Cuáles son las actividades que realizan para la gestión de cobranzas?

Tabla 3.- Actividades que realizan para la gestión de cobranzas.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Visitas al deudor.	1	14%
Envío de correos.	0	0%
Llamadas telefónicas.	6	86%
Otras	0	0%
TOTAL	7	100%

Nota: Resultados tomados de la encuesta elaborado por la autora.

Gráfico 3.- Actividades que realizan para la gestión de cobranzas.



Nota: Resultados tomados de la encuesta elaborado por la autora.

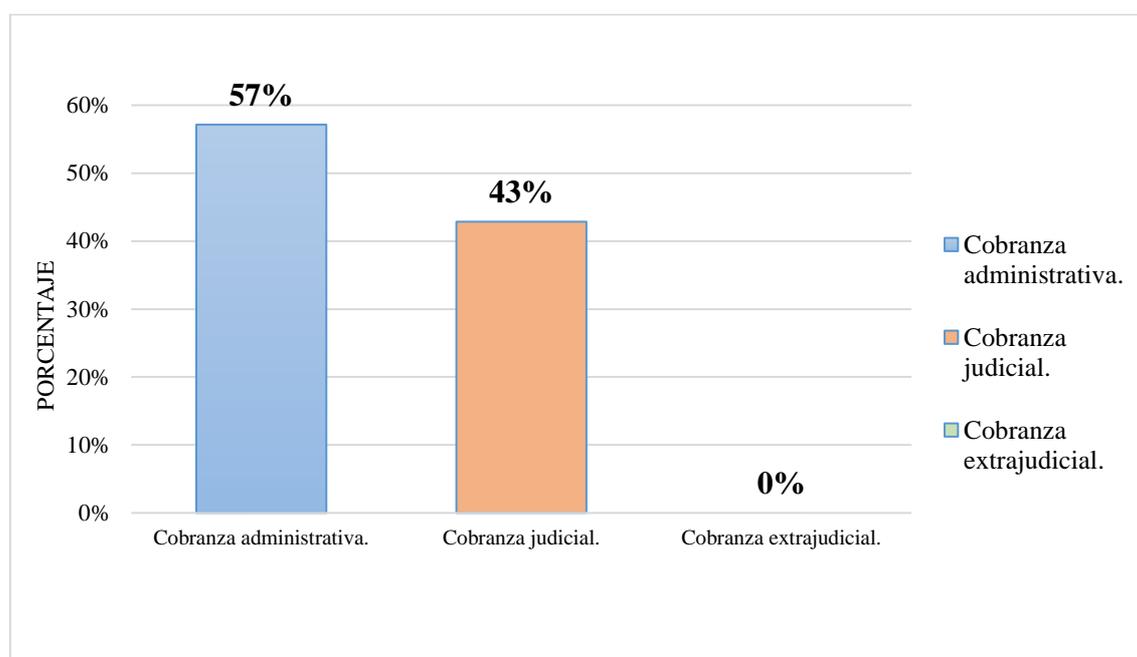
PREGUNTA 4.- ¿Cuáles son los tipos de cobranza que se ejecutan con mayor frecuencia?

Tabla 4.- Tipos de cobranza.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cobranza administrativa.	4	57%
Cobranza judicial.	3	43%
Cobranza extrajudicial.	0	0%
TOTAL	7	100%

Nota: Resultados tomados de la encuesta elaborado por la autora.

Gráfico 4.- Tipos de cobranza.



Nota: Resultados tomados de la encuesta elaborado por la autora.

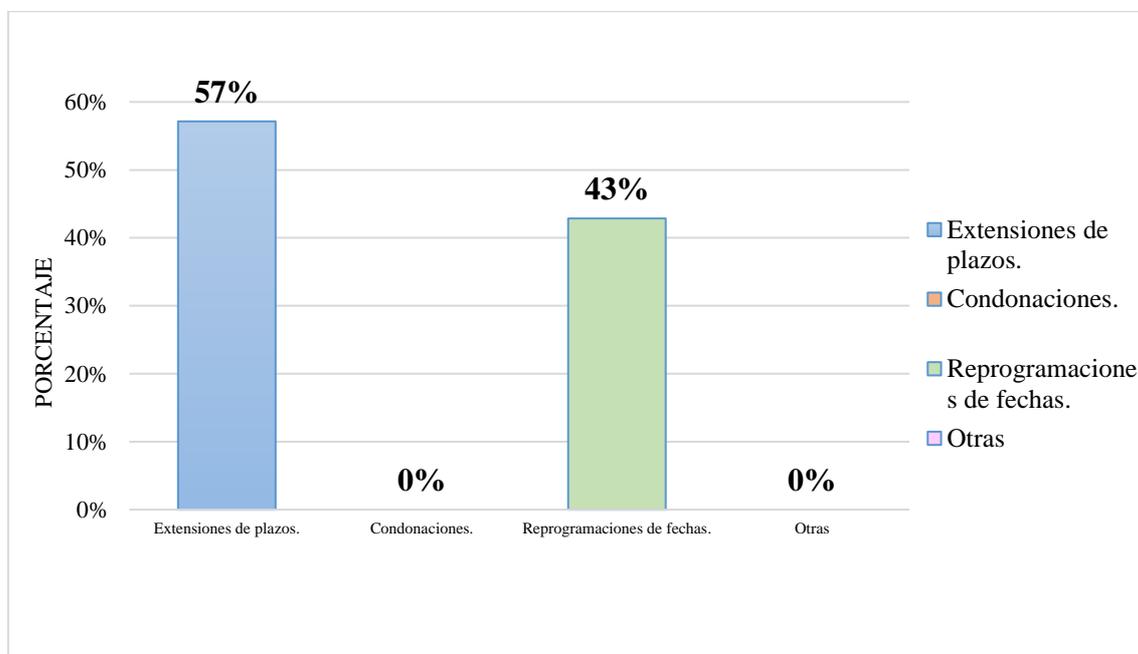
PREGUNTA 5.- ¿Cuáles son las formas de cobro que mantienen para que el cliente pueda pagar su deuda?

Tabla 5.- Formas de cobro.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Extensiones de plazos.	4	57%
Condonaciones.	0	0%
Reprogramaciones de fechas.	3	43%
Otras	0	0%
TOTAL	7	100%

Nota: Resultados tomados de la encuesta elaborado por la autora.

Gráfico 5.- Formas de cobro.



Nota: Resultados tomados de la encuesta elaborado por la autora.

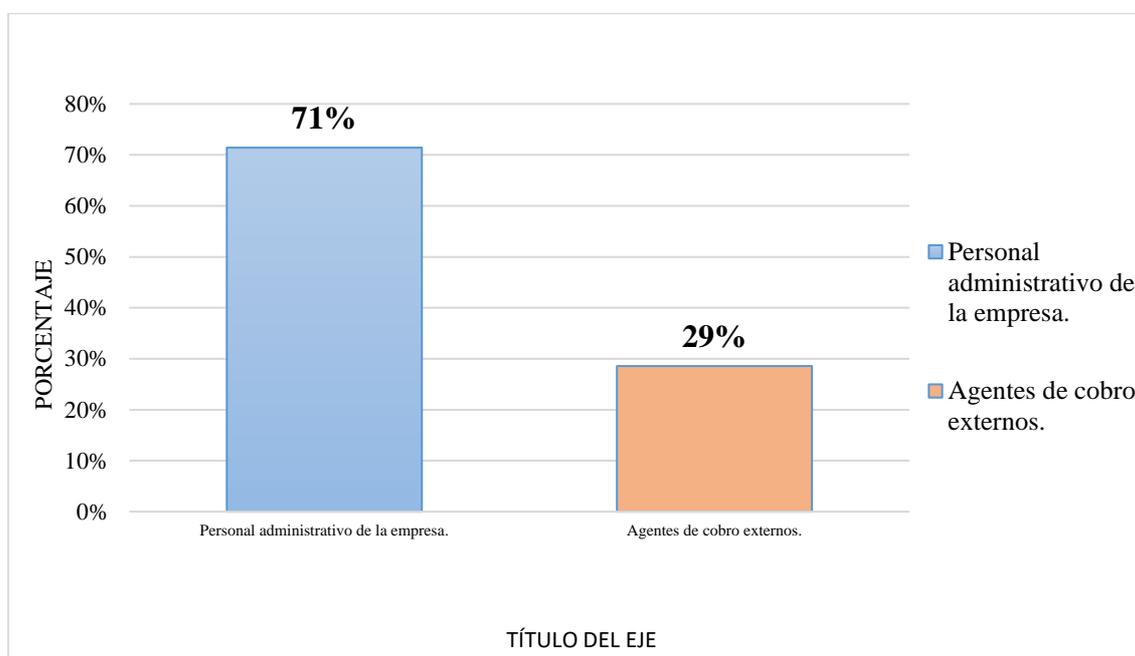
PREGUNTA 6.- ¿Cuándo se ha presentado problemas en los cobros la empresa las realiza con personal de la empresa o contrata agentes especializados en esta área de forma externa?

Tabla 6.- Problemas en los cobros.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Personal administrativo de la empresa.	5	71%
Agentes de cobro externos.	2	29%
TOTAL	7	100%

Nota: Resultados tomados de la encuesta elaborado por la autora.

Gráfico 6.- Problemas en los cobros.



Nota: Resultados tomados de la encuesta elaborado por la autora.

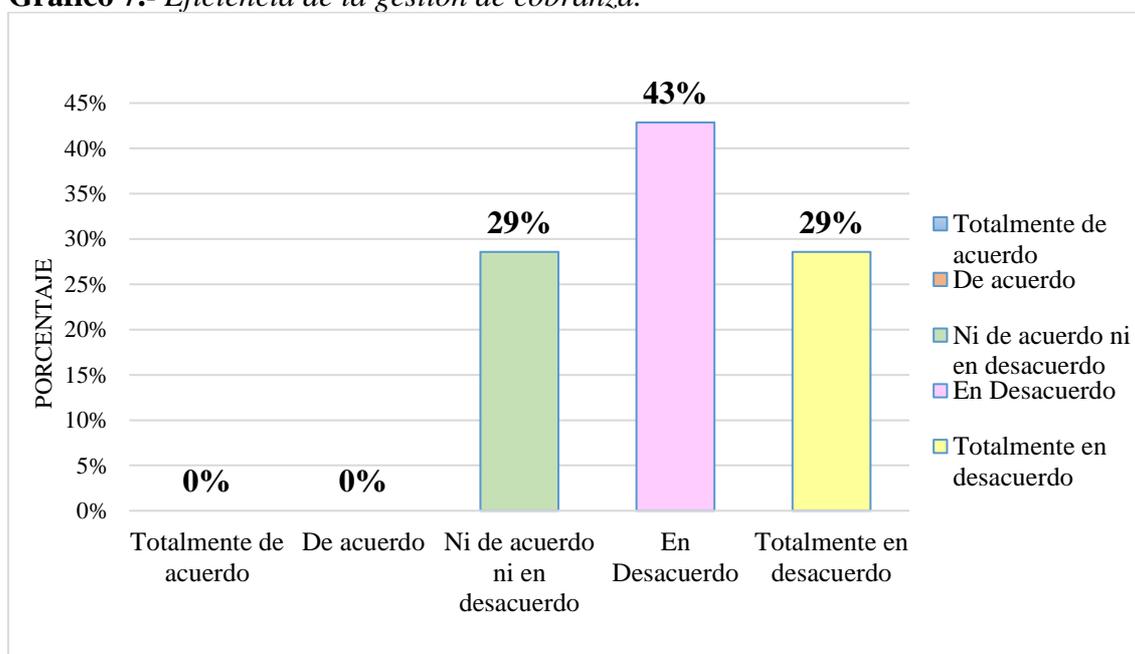
PREGUNTA 7.- ¿Considera usted que la gestión de cobranza actualmente se encuentra eficiente?

Tabla 7.- Eficiencia de la gestión de cobranza.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	29%
En Desacuerdo	3	43%
Totalmente en desacuerdo	2	29%
TOTAL	7	100%

Nota: Resultados tomados de la encuesta elaborado por la autora.

Gráfico 7.- Eficiencia de la gestión de cobranza.



Nota: Resultados tomados de la encuesta elaborado por la autora.

Anexo 2.- Formato de encuesta.

1. ¿Existen problemas en relación a la gestión de cobranza y el alto nivel de morosidad de los clientes?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En Desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. ¿Existen estrategias encaminadas a mejorar el proceso de la gestión de cobranza?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En Desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. ¿Cuáles son las actividades que realizan para la gestión de cobranzas?

- Visitas al deudor.
- Envió de correos.
- Llamadas telefónicas.
- Otras

4. ¿Cuáles son los tipos de cobranza que se ejecutan con mayor frecuencia?

- Cobranza administrativa.
- Cobranza judicial.
- Cobranza extrajudicial.

5. ¿Cuáles son las formas de cobro que mantienen para que el cliente pueda pagar su deuda?

- Extensiones de plazos.
- Condonaciones.
- Reprogramaciones de fechas.
- Otras.

6. ¿Cuándo se ha presentado problemas en los cobros la empresa las realiza con personal de la empresa o contrata agentes especializados en esta área de forma externa?

- Personal administrativo de la empresa.
- Agentes de cobro externos.

7. ¿Considera usted que la gestión de cobranza actualmente se encuentra eficiente?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En Desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Anexo 3.- Carta de autorización de la empresa.

CARTA DE AUTORIZACIÓN

De mis consideraciones:

Yo **José Godyron Herrera Díaz** con el RUC #0992672986001, propietario de la constructora **HEPARIV S.A.**, le concedo la autorización a la Srta. **Diana Gissella Gaibor Solarte** con C.I. 060627727-5, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Carrera de Licenciada en **Contabilidad y Auditoría** para la ejecución de su estudio de caso, facilitando toda la información para la realización del mismo con el tema: **Gestión de cobranza de la Constructora Hepariv S. A durante el periodo 2020-2021**

Cordialmente,



José Godyron Herrera Díaz
GERENTE GENERAL
C.I. 0702118654

Anexo 4: Cuentas por cobrar

CONSTRUCTORA
HEPARIV

Detalle de otras cuentas por cobrar
31 de diciembre de 2021

Segun libros	1.1.02.01.02	849.061,66
Diferencia		701.149,00
Total según detalle		147.912,66

RUC	Cliente	Factura	Fecha	Saldo	Días	Mas de 360 días
0200793560	CRUZ CLAIRE	002001-00001800	6/6/2019	(0,60)	939	(0,60)
0201305612001	ARQ. DIEGO BONILLA	002001-00002272	14/11/2019	(0,02)	778	(0,02)
0400163002001	GUILLERMO ENRIQUEZ	002001-00002152	8/10/2019	0,03	815	0,03
0500721865001	VARGAS VILLAMARIN ANGEL GABRIEL	001001-00004366	8/9/2020	1.289,01	479	1.289,01
0501105423001	CHARIGUAMAN NELSON	001001-00003897	3/4/2020	1.307,21	637	1.307,21
0560000380001	GAD MUNICIPAL CANTONLATA CUNGA	002001-00002381	18/12/2019	81,45	744	81,45
0602564692001	RAUL RODRIGUEZ	002001-00002448	11/1/2020	0,01	720	0,01
0990158630001	ETINAR S.A	001001-00004469	6/10/2021	1.886,10	86	-
0990158630001	ETINAR S.A	001001-00004326	23/8/2021	6.867,42	130	-
0990158630001	ETINAR S.A	001001-00004333	23/8/2020	3.900,42	495	3.900,42
0990158630001	ETINAR S.A	001001-00004334	23/8/2020	7.063,77	495	7.063,77
0990158630001	ETINAR S.A	001001-00004311	18/8/2020	9.375,82	500	9.375,82
0990158630001	ETINAR S.A	001001-00004312	18/8/2020	6.879,58	500	6.879,58
0990158630001	ETINAR S.A	001001-00004268	4/8/2020	6.427,95	514	6.427,95
0990158630001	ETINAR S.A	001001-00004269	4/8/2020	7.424,66	514	7.424,66
0990815232001	SIPETROL S.A.	002001-00001554	26/2/2020	623,03	674	623,03
0992165243001	ROMERO TRANSFER COURIER	001001-00004118	18/6/2020	2,02	561	2,02
0992397101001	DICARAM S.A	001001-00004524	27/10/2020	1.404,74	430	1.404,74
1001166410001	MONICA ACOSTA LOPEZ	002001-00002342	5/12/2019	3.833,70	757	3.833,70
1001286135001	ARQ. FRANCISCO JARAMILLO	002001-00002157	10/10/2019	0,02	813	0,02
1001319688001	FANNY ANDRADE	002001-00002148	8/10/2019	(45,08)	815	(45,08)
1001501699	CALDERON RICHARD	002001-00001782	3/6/2019	6,39	942	6,39
102283710001	MARCELO TOLA FALCONI ING	FAC00000480	31/10/2020	(1.164,98)	426	(1.164,98)
102283710001	MARCELO TOLA FALCONI ING	FC000480	15/11/2017	1.164,98	1.507	1.164,98
1103418917	MORILLO DIEGO	002001-00003703	30/1/2018	(2,34)	1.431	(2,34)
1201293568001	JIMMY MOLINA TERRANOVA ARQ.	FC000950	22/5/2018	255,43	1.319	255,43
1303871972	HITER INTRIAGO	001001-00004542	31/10/2019	34,74	792	34,74
1700662297	PUENTE CABEZAS	FC000831	12/4/2017	296,82	1.724	296,82
1700770314	ARBOLEDA CARLOS	002001-00002220	30/10/2019	(0,02)	793	(0,02)
1700816273001	PATRICIO TAPIA	002001-00001382	29/11/2018	19,41	1.128	19,41
1700816273001	PATRICIO TAPIA	FC001102	26/7/2018	375,03	1.254	375,03
1701283580	KOHLIS JUAN	001001-00004339	27/8/2019	(0,03)	857	(0,03)
1701619577001	HECTOR CAJAS ING.	001001-00004452	23/9/2020	1,10	464	1,10
1701619577001	HECTOR CAJAS ING.	001001-00004337	26/8/2020	3.581,19	492	3.581,19
1701619577001	HECTOR CAJAS ING.	001001-00004109	17/6/2020	0,01	562	0,01
1701619577001	HECTOR CAJAS ING.	002001-00002137	7/10/2018	(0,03)	1.181	(0,03)
1701915728	ESPIN BEATRIZ	002001-00003723	5/2/2020	0,02	695	0,02
1702083112001	PAZMINO CHIRIBOGA TELMO JOSE	001001-00004204	11/7/2020	25,00	538	25,00
1702395409	ALTAMIRANO GARZON EDISON	001001-00004203	11/7/2020	2,34	538	2,34
1702434216	VALLEJO MAURO	002001-00001727	11/5/2017	0,09	1.695	0,09
1702446004001	JUAN MARCELO BRAVO	002001-00001973	6/8/2021	17,95	147	-
1702446004001	JUAN MARCELO BRAVO	002001-00001974	6/8/2021	4,44	147	-
1702506187	RUHT ORTIZ ARBOLEDA	001001-00004245	24/7/2021	(0,57)	160	-
1702674977	MORALES JOSE	002001-00001502	25/1/2021	(0,40)	340	-
1702874890	ALMEIDA LEONARDO	FC001016	20/6/2019	993,48	925	993,48
1702874890	ALMEIDA LEONARDO	536	4/5/2021	124,59	241	-
1703085975001	FLORES HERMEL	002001-00002141	8/10/2021	3.385,98	84	-
1703085975001	FLORES HERMEL	002001-00001394	7/12/2021	1.518,11	24	-
1703195766	ROMAN JULIA	002001-00001192	18/9/2021	607,32	104	-

1703195766	ROMAN JULIA	002001-00001191	1/9/2018	590,24	1.217	590,24
1703417905	TIMPE FERNANDO	002001-00001257	25/9/2021	358,40	97	-
1703444529001	VIVIANA CORDERO	001001-00004150	27/6/2021	163,86	187	-
1703588952001	URIBE CABRERA ESTEBAN	001001-00004318	19/8/2021	1,92	134	-
1703866192001	TUTASI JORGE	002001-00001482	18/1/2021	341,51	347	-
1704031713001	CESAR BERMEO BARDAGI	001001-00004509	20/10/2021	25,53	72	-
1704031713001	CESAR BERMEO BARDAGI	001001-00004272	5/8/2021	(2.105,62)	148	-
1704909413001	GALO VILLACRESES ARQ.	FC000540	15/12/2019	(324,14)	747	(324,14)
1705249876	ECHEVERIA IVAN	002001-00001828	15/6/2020	22,44	564	22,44
1705249876	ECHEVERIA IVAN	002001-00001804	11/6/2020	(25,00)	568	(25,00)
1705269890001	AYALA MANUEL	002001-00001576	6/3/2021	(0,26)	300	-
1705276697	ARGUELLO RODOLFO	002001-00002154	9/10/2021	120,01	83	-
1705301396	ARIAS MAURICIO	001001-00004041	19/5/2021	1.303,40	226	-
1705302634	BURBANO CESAR	186	15/2/2021	(0,13)	319	-
1705378121001	MYRIAN SANCHO ARIAS	001001-00004117	17/6/2021	(0,01)	197	-
1705604922	PATRICIO PATIÑO	001001-00004541	31/10/2021	53,89	61	-
1706335831	FANNY CHAVEZ	001001-00004330	23/8/2021	72,22	130	-
1706374608001	ORLANDO AYALA	001001-00004506	18/10/2019	100,00	805	100,00
1706376553001	PABLO VALENCIA	FC000826	12/4/2018	1.860,32	1.359	1.860,32
1706552575	PATRICIO BURBANO	001001-00004540	30/10/2019	0,05	793	0,05
1706673116	JUAN BRAVO	002001-00001682	20/4/2017	(90,00)	1.716	(90,00)
1706673769001	FABIAN BERNALD	002001-00002225	31/10/2019	(280,00)	792	(280,00)
1706685375001	ING. FERNANDO HIDROBO	FC000345	20/9/2019	1.048,32	833	1.048,32
1706767645	MARTINEZ GONZALO	002001-00001240	19/9/2018	3.485,44	1.199	3.485,44
1706777750	ALBORNOZ GERMAN	002001-00003716	4/2/2017	16,91	1.791	16,91
1707579833001	MONCAYO FRANCISCO	001001-00004346	30/8/2018	2,96	1.219	2,96
1707619050	ACOSTA CASTRILLON HERNAN SANTIAGO	001001-00004212	11/7/2019	39,98	904	39,98
1707620637001	ING. ROQUE NAVAS ROMERO	002001-00001959	29/7/2019	793,18	886	793,18
1707658744	EULALIA YACELGA	002001-00002179	21/10/2020	(4,04)	436	(4,04)
1707938245	AMPARO ZARATE	001001-00004543	31/10/2020	40,17	426	40,17
1708023401001	TROYA FRANCISCO	001001-00004243	18/7/2021	1.672,45	166	-
1708190903	CHACON RODRIGO	548	23/5/2020	578,04	587	578,04
1708363013	TERESA FUSTILLOS	001001-00004332	23/8/2020	(0,01)	495	(0,01)
1708363013	TERESA FUSTILLOS	001001-00004209	11/7/2021	169,55	173	-
1708382138	SANDRA BALSECA	001001-00004462	30/9/2021	2,86	92	-
1708580046001	PATRICIA VERA ING.	FC000432	21/10/2021	114,75	71	-
1708714470	BASTIDAS CARRERA RICARDO	001001-00004211	11/7/2021	39,98	173	-
1709564478	PAILLACHO PATRICIO	002001-00002425	30/12/2020	42,00	366	42,00
1709610131	OSCAR PINTO TAFUR	001001-00004195	9/7/2020	(0,01)	540	(0,01)
1709610131	OSCAR PINTO TAFUR	001001-00003996	6/5/2020	(0,01)	604	(0,01)
170992354	IVAN GUALOTO	002001-00001580	8/3/2020	109,76	663	109,76
1709992034	FREDY DUQUE VALLEJO	002001-00003825	11/3/2020	0,01	660	0,01
1710253202001	HOMERO LOPEZ OBANDO	001001-00004052	21/5/2020	0,01	589	0,01
1710662394	GUERRERO FERNAN ANA MILENA	002001-00002386	18/12/2020	0,02	378	0,02
1710748250	GUEVARA CAROLA	000000000000467	31/10/2020	(292,32)	426	(292,32)
1710748250	GUEVARA CAROLA	FC000095	13/6/2018	267,32	1.297	267,32
1710748250	GUEVARA CAROLA	467	16/4/2018	25,00	1.355	25,00
1711158244	MARCELO VELASQUEZ	002001-00001601	15/3/2017	(25,00)	1.752	(25,00)
1711158244	MARCELO VELASQUEZ	002001-00001595	14/3/2019	(25,00)	1.023	(25,00)
1712420643001	SOLIS VISCARA DIEGO MIGUEL	002001-00001961	30/7/2018	0,01	1.250	0,01
1712533460	MOSQUERA ZAPATA SANDRA MARIBEL	001001-00004220	15/7/2014	335,87	2.726	-
1713000121	VASCONEZ ALEX	FC000301	1/9/2019	618,44	852	618,44
1713064242001	EDITH LORENA CHAVEZ NUÑEZ	002001-00002497	24/1/2018	273,15	1.437	273,15
1713336244001	OSCAR PETERS	102	22/1/2019	430,51	1.074	430,51
1713555751	NOTE JEFERSON	002001-00002440	8/1/2019	(1,70)	1.088	(1,70)
1713823142001	PATRICIA TITUANA	001001-00004267	4/8/2019	0,24	880	0,24
1713823142001	PATRICIA TITUANA	001001-00004225	17/7/2019	(0,03)	898	(0,03)
1713823142001	PATRICIA TITUANA	001001-00004009	7/5/2019	0,01	969	0,01
1713823142001	PATRICIA TITUANA	002001-00002003	16/8/2020	239,90	502	239,90
1714036207	GUACHAMIN MARCELO	001001-00004224	16/7/2020	2,34	533	2,34
1714583091001	ABDON BOLIVAR QUINATO A QUINALOA	001001-00003955	22/4/2020	744,84	618	744,84
1715155014	KARI MILLER	001001-00004115	17/6/2020	251,27	562	251,27
1715348247	MORRIS PAMELA	002001-00002487	22/1/2020	(0,01)	709	(0,01)

1716182512001	DIEGO MIÑO	002001-00002206	28/10/2020	(30,00)	429	(30,00)	
1716214414	TUFIÑO PAOLA ARQ.	001001-00004058	22/5/2020	0,50	588	0,50	
1716556327	BARRENO DANNY	001001-00004259	1/8/2021	(0,01)	152	-	
1717127813001	SANTACRUZ BAQUERO MIGUEL ANGEL	001001-00004531	29/10/2021	1,20	63	-	
1717127813001	SANTACRUZ BAQUERO MIGUEL ANGEL	001001-00004513	20/10/2021	465,29	72	-	
1717127813001	SANTACRUZ BAQUERO MIGUEL ANGEL	001001-00004484	13/10/2021	166,79	79	-	
1717127813001	SANTACRUZ BAQUERO MIGUEL ANGEL	001001-00004367	8/9/2021	24,00	114	-	
1717127813001	SANTACRUZ BAQUERO MIGUEL ANGEL	001001-00004280	9/8/2021	40,32	144	-	
1717127813001	SANTACRUZ BAQUERO MIGUEL ANGEL	001001-00004273	5/8/2021	0,02	148	-	
1718222514	RULE DEBORAH	001001-00004218	14/7/2021	(3,70)	170	-	
1720264132001	JASSKRAN KALIRAI	FC000942	15/5/2021	65,00	230	-	
1720264132001	JASSKRAN KALIRAI	FC000944	15/5/2021	1.204,00	230	-	
1724318231	MARCO ESPINOZA	001001-00004328	23/8/2021	138,20	130	-	
1768135120001	MINISTERIO DE CULTURA Y PATRIMONIO	001001-00003956	23/4/2021	1.082,72	252	-	
1768135120001	MINISTERIO DE CULTURA Y PATRIMONIO	001001-00003899	16/4/2021	4.124,16	259	-	
1790095592001	INTERDIN S.A.	002001-00002331	2/12/2019	6,40	760	6,40	
1790137058001	MALDONADO FIALLO HNOS. CIA. LTDA.	001001-00004016	8/5/2020	(0,11)	602	(0,11)	
1790283380001	DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.	001001-00004528	29/10/2020	63,92	428	63,92	
1790283380001	DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.	001001-00004253	29/7/2021	544,80	155	-	
1790283380001	DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.	001001-00004251	26/7/2021	3,93	158	-	
1790283380001	DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.	001001-00004000	7/5/2021	0,02	238	-	
1790283380001	DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.	002001-00001543	20/2/2020	7,82	680	7,82	
1790283380001	DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.	002001-00001529	11/2/2020	20,22	689	20,22	
1790283380001	DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.	002001-00001238	19/9/2020	(3.416,99)	468	(3.416,99)	
1790480704001	COMERCIAL LOTUS.S.A	002001-00002410	24/12/2021	(0,06)	7	-	
1790656799001	EGARCO EGAS ARGUELLO CIA. LTDA.	002001-00003719	4/2/2020	2,31	696	2,31	
1790950743001	INSERNIN S.A.	002001-00001511	30/1/2020	(225,00)	701	(225,00)	
1791129296001	OMACA S.A	001001-00004106	17/6/2021	2.851,00	197	-	
1791240804001	INDEXCORP CIA. LTDA	002001-00003751	14/2/2021	(0,81)	320	-	
1791240804001	INDEXCORP CIA. LTDA	002001-00003742	11/2/2021	93,53	323	-	
1791240804001	INDEXCORP CIA. LTDA	002001-00003736	10/2/2021	184,58	324	-	
1791240804001	INDEXCORP CIA. LTDA	002001-00003715	3/2/2021	(276,86)	331	-	
1791344154001	RIPCONCIV	FC001096	26/7/2018	(1,00)	1.254	(1,00)	
1791344154001	RIPCONCIV	FC001012	20/6/2018	750,00	1.290	750,00	
1791346378001	ESCUELA COLON	001001-00004435	18/9/2021	141,88	104	-	
1791352548001	DEPORCENTRO S.A.	002001-00001707	2/5/2021	126,45	243	-	
1791398262001	FABRIBAT CIA LTDA	002001-00002469	14/1/2021	0,01	351	-	
1791719360001	ASOC.VOLUNTARIOS OPER. MATO GROSSO	FC000895	7/5/2021	538,35	238	-	
1791795164001	HAZWAT CIA. LTDA.	002001-00001955	25/7/2020	16,00	524	16,00	
1791858980001	U.E. SANTO DOMINGO SAVIO CIA LTDA	001001-00004407	13/9/2020	1,37	474	1,37	
1791945395001	EKRON CONSTRUCCIONES	002001-00002057	7/9/2018	80,50	1.211	80,50	
1791970519001	VARELA AUDITORES	002001-00003827	12/3/2019	7,79	1.025	7,79	
1792013380001	RECIPLAST C.A.	001001-00003970	29/4/2020	(0,01)	611	(0,01)	
1792013828001	HOSFINTEL CIA. LTDA.	002001-00001403	20/12/2021	524,97	11	-	
1792013828001	HOSFINTEL CIA. LTDA.	FC001093	25/7/2021	258,79	159	-	
1792013828001	HOSFINTEL CIA. LTDA.	FC001087	23/7/2021	40,00	161	-	
1792022932001	CONSTRUCTORA ANDRADE RODAS VIP S.A	002001-00001895	8/7/2019	5,22	907	5,22	
1792039010001	SAMASAT COMUNICACIONES	002001-00002441	8/1/2020	3,49	723	3,49	
1792070953001	EMPORIO CUATRO PAREDES	ARQUITECTOS	002001-00002309	26/11/2019	(210,00)	766	(210,00)
1792070953001	EMPORIO CUATRO PAREDES	ARQUITECTOS	002001-00002278	15/11/2019	(175,00)	777	(175,00)
1792070953001	EMPORIO CUATRO PAREDES	ARQUITECTOS	002001-00002247	5/11/2019	(210,00)	787	(210,00)
1792135435001	SALVARAMSO	001001-00003915	8/4/2020	267,62	632	267,62	
1792148200001	AMA ENERGY SERVICE S.A.	436	12/4/2017	1.064,32	1.724	1.064,32	
1792148200001	AMA ENERGY SERVICE S.A.	437	12/4/2017	743,20	1.724	743,20	
1792206901001	FIDEICOMISO PASEO SAN FRANCISCO	HERNAN IRIGOYEN ATQS. CONSUL. CIA. LTDA	002001-00001632	5.000,00	1.005	5.000,00	
1792238218001	CONSTRUCTORA LA ROCA	002001-00002259	8/11/2019	0,04	784	0,04	
1792260043001	CONSTRUCTORA LA ROCA	002001-00003706	30/1/2020	16,50	701	16,50	
1792328209001	CONSTRUCTORA JORGE ANGOS	002001-00001952	25/7/2018	(1,82)	1.255	(1,82)	
1792357713001	ASOCIACION SANCHO LA ROCA	002001-00002397	19/12/2019	17.940,00	743	17.940,00	
1792357713001	ASOCIACION SANCHO LA ROCA	002001-00002328	30/11/2019	17.940,00	762	17.940,00	

1792371341001	FIDEICOMISO MERCANTIL MARTINIQA	001001-00003906	4/4/2019	344,76	1.002	344,76
1792378141001	CONSORCIO FEME	001001-00003990	6/5/2020	1.399,45	604	1.399,45
1792380405001	NAVEPROM	002001-00002240	5/11/2019	792,89	787	792,89
1792380405001	NAVEPROM	002001-00002243	5/11/2019	1.979,60	787	1.979,60
1792387124001	CONSORCIO SACHA	002001-00001650	8/4/2019	(2.156,62)	998	(2.156,62)
1792389100001	CUATROASSE S.A.	002001-00002226	31/10/2019	(2,38)	792	(2,38)
1792399092001	CONSORCIO LA ROCA Y ASOCIADOS	002001-00002345	5/12/2019	1.420,81	757	1.420,81
1792399092001	CONSORCIO LA ROCA Y ASOCIADOS	002001-00002223	31/10/2019	1.081,29	792	1.081,29
179239933501	EDIFICIO IRLANDA	002001-00002111	1/10/2019	(0,02)	822	(0,02)
1792401550001	ACP CIPRIANI	002001-00002195	25/10/2019	0,12	798	0,12
1792406382001	ACCIONA INFRAESTRUCTURAS, S.A	002001-00002253	8/11/2019	(0,10)	784	(0,10)
1792443385001	PYM RIVALTA	001001-00004145	25/6/2018	(53,89)	1.285	(53,89)
1800777417001	GALO SANCHEZ RUIZ ARQ	002001-00002316	26/11/2019	442,43	766	442,43
1800777417001	GALO SANCHEZ RUIZ ARQ	002001-00002219	30/10/2019	422,24	793	422,24
1800777417001	GALO SANCHEZ RUIZ ARQ	002001-00002201	26/10/2019	2.423,98	797	2.423,98
1800777417001	GALO SANCHEZ RUIZ ARQ	002001-00002189	23/10/2019	29,93	800	29,93
1800984344	EDWIN ANIMAL MORA PROAÑO	002001-00002434	6/1/2019	5.321,79	1.090	5.321,79
1800984344	EDWIN ANIMAL MORA PROAÑO	002001-00002435	6/1/2017	2.916,47	1.820	-
1800984344	EDWIN ANIMAL MORA PROAÑO	002001-00002037	29/8/2018	(7.000,00)	1.220	(7.000,00)
1801402726	LUIS HUMBERTO HERNANDEZ FLORES	001001-00004265	2/8/2016	(0,22)	1.977	-
1801682434001	FREDY NARANJO	002001-00001919	20/7/2019	56,00	895	56,00
1801969245	NUÑEZ FRANKLIN	002001-00002108	30/9/2019	2.055,76	823	2.055,76
1802734671001	INES CASTILLO	001001-00004518	23/10/2020	1.566,68	434	1.566,68
1803165701001	MEJIA HENRRY	002001-00002412	24/12/2020	141,66	372	141,66
500858949	OSWALDO FRANCO	FC000236	2/8/2020	95,99	516	95,99
602930927001	MAURICIO VELOZ	002001-00001751	21/5/2020	0,10	589	0,10
9999999999999	CONSUMIDOR FINAL	002001-00001515	31/1/2020	(125,00)	700	(125,00)

Anexo 5: Reporte del Urkund



Document Information

Analyzed document	GESTION DE COBRANZAS-URKUND.docx (D131120401)
Submitted	2022-03-22T03:05:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	dgaibor275@fafi.utb.edu.ec
Similarity	6%
Analysis address	ronofre.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	gestión de cuentas por cobrar (1).pdf Document gestión de cuentas por cobrar (1).pdf (D110456914)		1
W	URL: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8094611.pdf Fetched: 2021-10-31T14:57:26.7970000		2
SA	Tesis Carvaja Lino 6 febrero 2018 (1).docx Document Tesis Carvaja Lino 6 febrero 2018 (1).docx (D35657801)		2
SA	GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR_compressed (1).pdf Document GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR_compressed (1).pdf (D110457142)		1
SA	CAPITULO+1+Yamilet+Cuevas+Ru%C3%ADz.docx Document CAPITULO+1+Yamilet+Cuevas+Ru%C3%ADz.docx (D116739927)		1
SA	1A, Hilario Camarena, Willy Luis David - Santillan Trujillo, Ivan - Titulacion-2020.doc Document 1A, Hilario Camarena, Willy Luis David - Santillan Trujillo, Ivan - Titulacion-2020.doc (D73854919)		2
SA	tesis final 27 10 2017.docx Document tesis final 27 10 2017.docx (D31991057)		1
SA	tesis liliana final.docx Document tesis liliana final.docx (D47430373)		2
W	URL: https://www.eumed.net/rev/oel/2019/05/cuentas-cobrar-rentabilidad.html Fetched: 2021-05-02T21:02:10.0700000		1

Entire Document

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA El presente estudio de caso se realizará en la empresa HEPARIV S.A. con RUC: 0992672986001, se encuentra ubicada en la provincia de las Guayas cantón Naranjal parroquia Naranjal, en la calle Av. Panamericana, frente a la comisión de tránsito del Guayas.

Es una empresa con una trayectoria amplia, que se ha dedicado a la venta de materiales de construcción tanto al por mayor como al por menor, por la misma razón es conocida en el mercado ferretero y constructor teniendo así una gran cantidad de cliente, que abarca las ciudades de: • Daule • Naranjal • Milagro • Babahoyo • Guayaquil Con el paso del tiempo HEPARIV S.A. ha ido creciendo para dar mejor servicio a todos los consumidores, es decir, cada vez su cartera de marcas incrementa dando mayor apertura de productos para ofrecer tanto al por mayor como al por menor. Cuenta al momento con una amplia cartera de clientes, ofreciendo productos obras civiles dedicada principalmente a construcción de todo tipo de edificio residenciales, edificios de alturas elevadas, viviendas para ancianos, casas para beneficencia, orfanatos, cárceles, cuarteles, conventos, casas religiosas, incluye remodelación, renovación o rehabilitación de estructuras existentes. HEPARIV S.A. a pesar de tener una alta rotación de inventario por sus ventas, no mantiene una buena gestión de retorno de capital de las ventas efectuadas (gestión de cobranza), lo cual genera un rubro alto en cartera vencida, por lo que se provoca una clara situación de falta de liquidez que afecta a las operaciones normales de la empresa, por todo lo que esta situación implica, problemas en todas las áreas. Lo anterior ha provocado que hayan disminuido sus niveles de liquidez y por sus costos de financiamiento, pagos de trabajadores entre otros gastos operativos, lo que ocasiona problemas en la rentabilidad. Por lo tanto, este aspecto afecta al giro del negocio evitando la posibilidad de contar con los fondos con los que se repondría el inventario, con la consiguiente pérdida de clientes por no poder cumplir con los despachos de sus pedidos. El problema se centra en la gestión de cobranza que no está siendo eficiente en la recaudación del dinero otorgado en créditos, por lo que donde el inexistente compromiso del pago de estos rubros que adquieren los clientes al contraer una deuda está trayendo como consecuencia la inflación de la cartera en la organización ya hace diversos últimos años lo que imposibilita que la empresa pueda cumplir con la totalidad de pagos a los proveedores y se presenten problemas en la adquisición de créditos para suplir gastos. La presente investigación tiene como objetivo analizar la gestión de cobranzas de la empresa HEPARIV S.A. para lograr hacer satisfacer la gestiones administrativas y pagos correspondientes de sus trabajadores con la finalidad de que se tomen correctivos a futuro y se mejore la gestión de cobros, para que pueda ofertar servicios de calidad, y el clima laboral se torne más productivo.

JUSTIFICACIÓN

Una de las obligaciones más importantes de las gestiones dentro de la empresa es la de cobranza, debido a que es el área que se encarga de recuperar los créditos concedidos y de la inversión, es la encargada de que siempre existan los fondos necesarios para el giro del negocio, sin llegar a tener inconvenientes como la falta de liquidez.

La velocidad a la que actualmente se genera la recuperación de las cuentas por cobrar ha presentado en general una disminución notable, sumándose a una reducción en los montos de venta, lo que éste sería uno de los factores que pudiera estar afectando las operaciones, provocando falta de liquidez y baja rentabilidad.

Con esta base, se determinará mediante una encuesta al área de gestión de cobranza las diferentes estrategias que están aplicando al momento de otorgar un crédito, y las formas de recuperar cartera de forma rápida, una manera de utilizar la información contable desde una perspectiva mucho más dinámica, y especialmente útil a la hora de explorar las posibilidades de asegurar un financiamiento para las operaciones de la empresa, evitando así incumplimientos con los clientes y proveedores. Al ser el primero un factor sistémico, el sector comercial de las comercializadoras de materiales de construcción no escapa a presentar estos mismos problemas.

En el caso específico de HEPARIV S.A., se puede determinar, mediante un análisis de la gestión de cobranza, las causas en general que es la morosidad en la cartera de clientes la cual afecta significativamente la liquidez, rentabilidad, y sobre todo el capital de trabajo. La administración del capital de trabajo, es una de las actividades que como objetivo exige gran atención y tiempo, y su acertada gestión conlleva a alcanzar el equilibrio entre los grados de utilidad y riesgo para maximizar el valor en la organización.

La falta de capacitación y conocimiento en el proceso de cobranza junto con la carencia de análisis financiero, ha ocasionado resultados desfavorables, razón por la cual, a través del análisis de la Gestión Cobranzas en la constructora HEPARIV S.A. se logrará evidenciar las falencias y la importancia en cuanto a la gestión para la recuperación de cartera.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar la gestión de cobranza de la constructora HEPARIV S.A. durante el periodo 2020 – 2021.

Objetivos específicos

Compilar diferentes bases conceptuales y teóricas sobre la importancia de la gestión de cobranzas en una empresa.

Verificar las estrategias que aplica el área de cobranzas al momento de otorgar un crédito.

Contrastar las situaciones problemáticas mediante una discusión de otras investigaciones sobre de la ineficiencia de la gestión de cobranza y sus consecuencias en la empresa.

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Auditoría y control

SUBLINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión financiera, tributaria y compromiso social.

El presente trabajo se fundamenta en las líneas de investigación de auditoría y control, con una sublínea de gestión financiera, tributaria y compromiso social, que se relaciona con la importancia de los procesos aplicados dentro de una empresa, conocimientos que debe evaluar cada una de las áreas como por ejemplo la de gestión de cobranza que permiten la optimización en el uso de recursos para el cumplimiento de objetivos, analizar los resultados en caso de existencia de deficiencias y a futuro se realicen correcciones mediante recomendaciones posibles soluciones que puedan aportar al mejoramiento de la empresa para que logre un rendimiento óptimo en esta área que forma parte importante dentro de la operatividad del negocio.

MARCO CONCEPTUAL Cuentas por Cobrar

La correcta administración de una cartera de cuentas por cobrar comienza con un adecuado y amplio conocimiento de los clientes, a su vez otorgando los créditos de manera analítica y cuidadosa, es decir que las cuentas por cobrar son la totalidad de la cartera que tiene una empresa después de dar crédito a sus clientes. Por otro lado, se le puede entender como uno de los activos más importantes, ya que es uno de los más líquidos después del efectivo (Pizarro & Murillo, 2019). "Cuentas por cobrar. Son créditos que se otorgan a los clientes al concederles un tiempo razonable para que paguen sus compras después de haberlas recibido." (Hirache, 2018) Por otro lado, Liñán, (2021), indica que las cuentas por cobrar son una promesa de pago con un plazo determinado siendo establecido entre el cliente y la empresa, la palabra crédito proviene del latín credere y significa tener fe o confianza, es decir en que el deudor pagará una transacción. El crédito puede variar entre diferentes empresas, dependiendo la actividad económica de cada una, pero lo que siempre van a tener en común es: • Resultados de ventas a plazos • Estipulación de plazos máximos de pago. • Convierten efectivo a corto plazo. La causa por lo cual se otorga un crédito, es por lo que se considera una herramienta de mercadotecnia para promover las ventas, es decir, para incrementar y fomentar la obtención de utilidades. Los objetivos que plantea el autor con respecto a la administración de cuentas por cobrar son: • Fijar el límite de inversión en cuentas por cobrar. • Establecer límites máximos por clientes. • Establecer condiciones del crédito en forma clara. • Evitar al máximo contar con cartera vencida. • Abatir costos de cobranza. • Evitar que el otorgamiento de descuentos por pronto pago se convierta en una carga adicional a los egresos por concepto de cobranza, dando como resultado un costo no controlable (Liñán & Valeriano, 2021). Quispe (2019) en su investigación indica que, "sobre Cartera de créditos y cobranzas, indicó que se origina cuando

60%

MATCHING BLOCK 1/13

SA gestión de cuentas por cobrar (1).pdf (D110456914)

se tiene una cuenta por cobrar por ventas a crédito de bienes o servicios a un cliente. Resumiendo, las cuentas por cobrar son el derecho

para percibir efectivo en un futuro, a partir de una transacción hecha en la actualidad. Es algo que tiene el negocio; por lo tanto, se trata de un activo." Las transacciones de cuentas por cobrar involucran dos partes: El acreedor, quien adquiere la

Curiginal

cuenta por cobrar registrándose en un activo y el deudor, quien obtiene un compromiso/cuenta por pagar en un pasivo (Quispe, 2019). Una buena administración de la cartera de cuentas por cobrar según Briceño (2020) es una actividad fundamental, ya que es la prevención a través del conocimiento a los clientes y teniendo mayor cuidado en el otorgamiento de crédito, para que la administración de la cobranza sea eficiente. Otra de las medidas que habla es la de reaccionar de manera inmediata y atinada a las situaciones ya existentes, por

100%

MATCHING BLOCK 2/13

W [https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/ ...](https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/)

ello se debe tener una administración óptima de cartera de clientes y haber determinado estrategias

y parámetros para los clientes que no cumplen con los pagos (Yeilika et al., 2020) Consecuentemente a los conceptos citados, es primordial establecer que las cuentas por cobrar actúan como una suerte de crédito o préstamo a un cliente. El cobro del mismo puede ser a corto o largo plazo. Por otro lado, esta es una manera de fidelizar a los clientes existentes y atraer a clientes potenciales. Las propuestas citadas anteriormente son muy limitadas como para entenderlas a profundidad, es por esta razón que se toma como referencia el concepto de Quispe (2019), ya que es más completo y especifica exactamente lo que se debe considerar en este proyecto, es decir se necesita de efectivo para poder continuar la actividad económica de la empresa y que mejor si este efectivo llega a los plazos indicados o acordados con el cliente. El Crédito Los clientes son la parte esencial y la más importante de una empresa, es por esa razón que el Crédito es una de las alternativas más usadas en las empresas debido a que genera un incremento en las transacciones de ventas. Esto involucra riesgos operativos y financieros en la cobranza de los valores concedidos. Es por esta razón que las empresas deben saber y sobre todo cómo gestionar un buen manejo de los procedimientos para el cobro de cartera, el cual permitirá mitigar y reducir riesgos, considerando que la repercusión de dichos montos podría afectar a la operatividad (Cohen & Ramírez, 2021). Por otro lado, al momento de entregar crédito al cliente transacción o documento se transforma en una deuda por cobrar, el cual debe cumplir plazos ya establecidos anteriormente. El trabajo pasa a manos del departamento de cobranzas, mismo que debe encargarse de la correcta recaudación de los valores pendientes de cartera o recaudación de valores adeudados, ofreciendo seguridad a la empresa de que dichos valores serán recuperados de la manera más oportuna y acertada, aportando de esta manera los intereses económicos y financieros de la entidad. Los valores de las cuentas por cobrar se ven direccionados en función de factores como:

- Las condiciones económicas
- Los precios establecidos para la venta de los productos
- Calidad
- Políticas de crédito previamente establecidas (Gerente Financiero).

Dependiendo la forma que se lleve a cabo, los directivos tienen la libertad de variar los niveles de las cuentas por cobrar, la reducción de los estándares de crédito ayudaría y aumentaría la demanda y a su vez un posible aumento de ventas y utilidad (Espinoza & Ornetá, 2021) Briceño (2020), indica que el crédito es de fundamental importancia para la existencia y beneficio en el desarrollo de las empresas. Desde el punto de vista de la mercadotecnia, este permite aumentar los volúmenes de venta, que a su vez disminuyen los costos unitarios y permite a determinados sectores de la población integrarse al mercado del consumidor. Por otro lado, según Espinoza (2021) el crédito se define como una operación financiera en la cual una persona denominada acreedor solicita a otra llamada deudor una cantidad de dinero comprometiéndose a devolver dicha cantidad en el tiempo o plazo definido de mutuo acuerdo, obligando a que se cumpla y rigiéndose a las condiciones detalladas según los estatutos y cláusulas establecidas para los préstamos sumando al mismo los intereses, seguros y costos en el cual se incurra para la ejecución y mantención de la vigencia del crédito según las leyes tributarias, contables y el acuerdo lo dicten. (Espinoza & Ornetá, 2021) A su vez se puede considerar que el crédito para muchas empresas o personas físicas es una pieza fundamental en actividad económica o giro del negocio. Según Ortega (2020), nos dice que le

100%

MATCHING BLOCK 3/13

SA Tesis Carvaja Lino 6 febrero 2018 (1).docx (D35657801)

crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere. En la

vida económica y financiera, se entiende por crédito al contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma

de interés. Beneficios del crédito El buen manejo de las funciones del crédito ofrece ciertos beneficios generales, como:

- Incremento del consumo, permite a

76%

MATCHING BLOCK 4/13

SA

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR_compressed (1).pdf (D110457142)

ciertos sectores de la población adquirir bienes y servicios que normalmente no podrían adquirir

en pago de contado. • Fomentar el uso de todo tipo de servicios y bienes. • Ampliación y apertura de nuevos mercados, al generar una venta a la población que no tiene ingresos o no posee recursos líquidos para pagar de contado. • Efecto en la economía, aumenta el consumo de los bienes y servicios estimulando su producción. • Posibilidad de adquirir capitales sin poseer bienes equivalentes o sin desprenderse de ellos en caso de que los posea (Ortega, 2020) Objetivos del crédito El principal objetivo se basa en la obtención de recursos para poner en marcha una determinada actividad económica u operacional en una empresa o como persona natural, misma para la que no poseen los bienes o capital necesario. La cesión de los recursos es también conocido como financiador y quien los recibe como financiado. Para la adquisición de un financiamiento existen distintos medios: • Créditos • Arrendamientos • Colocación de acciones • Colocación de títulos de deuda, entre otros. (Méndez et al., 2021) En el crédito lo primero que se debe determinar son plazos y sobre todo debe estar a cargo de un departamento y no de otras personas, lo que se busca es que exista una recuperación exitosa de cartera ya sea por vencer o vencida. Se busca que las personas que están a cargo de esta labor lo manejen de la forma más oportuna y certera para no llegar a mora, afectando así a la empresa. La autora decide tomar como referencia a lo publicado por Méndez (2021) ya que lo que busca es incrementar de manera significativa las ventas, pero sobre todo un retorno de capital a tiempo y ampliar nuevos mercados con mayores beneficios otorgando las mejores formas de crédito. Gestión de Cobranza. La gestión de las ventas no está concluida hasta realizar el cobro de la misma, ya sea este ingreso en dinero, efectivo, cheques o transferencias electrónicas. "Una empresa que no convierte en efectivo sus cuentas por cobrar se queda sin los recursos suficientes para el correcto funcionamiento de sus ciclos operativos de producción y venta, lo cual puede, por una parte, conducirla hacia la escasez de recursos y detener sus ciclos operativos, y por la otra, a multiplicar los clientes deudores". (Magallon & Jamileth, 2019) El trabajo del gestor de cobranza comienza desde el momento en que se realiza la venta, es decir desde el principio tener un pleno conocimiento de los clientes, teniendo en cuenta en especial el otorgamiento de créditos, plazos o montos. Una de las estrategias de cobranza es saber determinar o clasificar a

79%

MATCHING BLOCK 5/13

SA

CAPITULO+1+Yamilet+Cuevas+Ru%C3%ADz.docx (D116739927)

los clientes y a las cuentas por: • Antigüedad. • Monto • Producción • Geografía • Perfil del cliente o la deuda.

Esto ayuda a determinar las estrategias adecuadas que se deben emplear dependiendo los clientes y sus problemas similares (Arroyo & Criollo, 2020).

79%

MATCHING BLOCK 6/13

SA

Tesis Carvaja Lino 6 febrero 2018 (1).docx (D35657801)

Fases de la cobranza Fase 1. Prevención: Acciones orientadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para enfrentar en caso

de que aumente el riesgo por el incremento de la cartera vencida, como puede ser el caso de las acciones legales. Fase 2. Cobranza:

100%

MATCHING BLOCK 7/13

SA

1A, Hilario Camarena, Willy Luis David - Santi ... (D73854919)

Acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea

seguir adelante con la relación con el cliente. Fase 3. Recuperación:

47%

MATCHING BLOCK 8/13

SA

tesis final 27 10 2017.docx (D31991057)

Acciones dirigidas a recuperar cartera en mora con bastante tiempo, puede que la empresa no desee continuar con la relación de negocio con el cliente,

ya que

80%

MATCHING BLOCK 10/13

SA

1A, Hilario Camarena, Willy Luis David - Santi ...
(D73854919)

considera que no le pagarán y es como echarle dinero bueno al malo. Fase 4. Extinción: Acciones orientadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes. (

Osorio, 2020)

64%

MATCHING BLOCK 11/13

SA

tesis liliana final.docx (D47430373)

La gestión de cobranza, según Arroyo (2020), es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas de manera oportuna y adecuada hacia los clientes, para lograr la recuperación de los créditos,

es importante mantener contacto y comunicación constante con los clientes, para ofrecerle alternativas de soluciones óptimas

91%

MATCHING BLOCK 12/13

SA

tesis liliana final.docx (D47430373)

para cada caso, registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y control del cumplimiento de acuerdos negociados.

Por otro lado, Almeyda (2020) indica que un proceso de cobranza está formado por una serie de pasos, los mismos que pueden ser habituales y muchas veces se realizan de manera rutinaria en los Departamentos de Crédito y Cobranzas. Tales como: • Preparación de la cobranza • Entrega de la cobranza • Entrega del dinero al cobrador • Recepción de la cobranza en el Departamento (Ttito & Alegre, 2021) Razón por la cual se considera lo propuesto por Mogollón (2020) ya que el principal rol que debe tener un departamento de cobranza es hacer un análisis o clasificar a los clientes antes de otorgar un crédito, pero sobre todo recuperar los valores en cuentas por cobrar para que la empresa pueda continuar de forma normal con sus operaciones. Para la entrega de un crédito se debe tener información oportuna y veraz sobre la calidad del deudor como sujeto de crédito

MARCO METODOLÓGICO Para poder el propósito de este estudio se usa la investigación bibliográfica, según Sampieri (2016), esta clase de exploración es un desarrollo sistemático de recolección, selección, categorización, evaluación de información y contenido de datos impresos, gráficos y físicos. y / o artículos científicos o estudios empíricos que sirvan como fuente de teoría, conceptos y / o metodología para una exploración científica en especial. Es un tipo de investigación que investiga, interpreta y presenta hechos e información sobre un tema particular de cualquier disciplina científica, utilizando métodos analíticos y con el objetivo de obtener resultados relevantes. Puede proporcionar una base teórica para el desarrollo de una investigación.

El diseño de este estudio se eligió porque se referenciaron varios medios digitales, como revistas académicas, tesis doctorales, artículos de prensa y otras herramientas en línea de investigaciones previas sobre el tema en estudio, para su comparación y obtención de información confiable y fundamentada. Proporcionarle una base científica para respaldar la investigación. Entre los métodos utilizados se encuentra el método analítico sintético. Se refiere al análisis de objetos y fenómenos. La palabra análisis, significa examinar, estudiar algo en profundidad. Entonces, el método analítico parte del fenómeno en su conjunto y lo considera fragmentario (la descomposición o desintegración del conjunto), incluyendo su actividad intrínseca y sus relaciones, así como a sí mismo. Las partes simples que se han separado se incorporan al análisis, una vez consideradas, por síntesis (entendiendo todos los datos, hechos o factores que interfieren en un fenómeno), definiendo su relación entre sí, y cómo afectan a la percepción del fenómeno en cuestión CITATION Sam14 \l 12298 (Sampieri, 2016) Utiliza el método analítico - sintético, porque realiza procesos como examinar, analizar o estudiar algo en profundidad. Por tanto, el método analítico parte del fenómeno en su conjunto y lo considera fragmentario (deconstrucción o separación del todo), incluyendo su función y relación intrínseca, completándose con el fragmento. Las partes que se separaron en el análisis, una vez invertidas, ahora se combinan por agregación (entendiendo todos los datos, hechos o factores que interfieren con un fenómeno), determinando su relación entre sí y entre sí, y cómo afectan también a la percepción del fenómeno en cuestión, hasta completar todos CITATION Sam14 \l 12298 (Sampieri, 2016) Para la recolección de información sobre la situación actual de la gestión de cobranzas y poder determinar las causas de la ineficiencia en esta área, se aplicó un cuestionario de 7 preguntas que permitieron verificar las causas de los problemas en el área de crédito.

RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas, con relación a los problemas en relación a la gestión de cobranza y el alto nivel de morosidad de los clientes (Ver tabla 1, Anexos), el 57% de los participantes esta totalmente de acuerdo y el 43% esta de acuerdo, lo que denota que existe problemas con los cobros y pagos de los clientes, el nivel ha subido tanto, que la tasa de morosidad se encuentra alta, según las opiniones de los trabajadores de esta área.

Con respecto a las estrategias encaminadas a mejorar el proceso de la gestión de cobranza (Ver tabla 2, Anexos), el 57% indica que esta indeciso y el 43% está de acuerdo. Se denota que el problema de la morosidad se debe a que hay situaciones desencadenantes que llevan a que las estrategias de gestión de cobro no están siendo direccionadas de la forma correcta, lo que genera que existan conflictos entre clientes y el personal administrativo a cargo de ejecutar las actividades de cobro.

De la misma forma se evaluó las actividades relacionadas con la forma de cobro (Ver tabla 3, Anexos), el 86% indicó que realiza llamadas telefónicas y el 14% realiza visitas al deudor. Lo que se deduce que la mayor parte de las actividades de cobro, se gestionan mediante llamadas telefónicas, situación que podría no estar funcionando porque el cliente hace caso omiso a este tipo de llamados de atención.

Sobre los tipos de cobro que se realizan de forma frecuente (Ver tabla 4, Anexos), se encontró que el 57% se realiza de forma administrativa, el 43% se realiza de forma judicial. De acuerdo a los tipos de cobranza, se denota que la mayoría opta por la vi administrativa, es decir, con los propios medios de la empresa, mientras que cuando ya se verifica que el cliente no va a cancelar de ninguna forma, se opta por instar el cobro mediante vial legal.

En lo que respecta a las formas de cobro que mantienen para que el cliente pueda pagar su deuda (Ver tabla 5, Anexos), el 57% indica que se extiende el plazo, y el 43% se reprograma fechas de pago. Lo que acotaron los participantes es que estas formas de cobranza, no están funcionando, porque los clientes omiten u olvidan los acuerdos pactados y caen en mora, generando nuevos problemas, lo que muchos indican terminan en cobros mediante la vía legal.

Con relación al personal que ejecuta los cobros (Ver tabla 6, Anexos), el 71% indica que es el personal administrativo, mientras que el 29% indica que los realizan agentes de cobros externos. Cabe destacar que se indicó que se recurre de agentes de cobros externos se produce cuando se agotan los mecanismos de cobro y de observar la negatividad del cliente para acercarse a cancelar sus obligaciones con la empresa.

Y por último con relación a la eficiencia del área de gestión de cobro (Ver tabla 7, Anexos), el 29% esta indeciso, el 43% esta en desacuerdo y el 29% indica estar totalmente en desacuerdo. Por lo que se observa que los participantes están conscientes que hace falta mejorar esta área de la empresa, consideran que las estrategias que se están aplicando para la recuperación de careras por créditos, están ocasionando problemas en el área administrativa y productiva de la empresa.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El área de gestión de cobranzas de acuerdo al autor Pizarro (2019) es un departamento que tiene a cargo una importante carga de responsabilidad, porque son quienes se encargan de recuperar las carteras de créditos, en su estudio determinó que en el área de a construcción existe un alto índice de morosidad en empresas del sector y esto debido a la escasa liquidez de los clientes y la falta de gestión por parte de las empresas para recuperar las deudas morosas.

Mientras que Caamaño (2018) indica que la existencia de manuales y de estrategias de cobranza, permitiría establecer procedimientos para la recuperación de la morosidad, como causante se podría tener al desconocimiento de las personas al faltar a sus compromisos de pago que acarrea gastos por endeudamiento.

También acota el autor Sánchez (2019) en su estudio, determinó que parte del problema se debe a la falta de capacitación por quienes realizan la gestión de cobro por falta de comunicación e información por parte de gerencia, ciertas empresas a pesar de tener años en el mercado, cumplen sus obligaciones para sus clientes de una manera empírica, queriendo convertirse con procedimientos rudimentarios, existe una falencia de conocimientos en lo que respecta a las fases de cobranza que deben de poseer los empleados para poder ser más eficientes en el trabajo de cobro de las cuotas en mora.

De la misma forma el autor Quispe (2019) indica que en el estudio que realizó existen diversos procesos de crédito y cobranza que no son adecuados, dentro de la empresa porque no se cuenta con un proceso, guía que establezca qué pasos se debe tomar en cuenta al momento de otorgar un crédito al cliente. La empresa no utiliza ningún proceso para medir la rentabilidad, tampoco utiliza indicadores financieros para medir la cartera vencida de clientes.

En otra investigación que se compara con el presente caso, se encontró que Liñán (2019) indica que parte de los problemas de la gestión de cobro se debe a que muchas empresas no siguen un debido proceso al momento de otorgar un crédito, se asume que el problema es que no se define la cartera de clientes de forma apropiada, aunado la conducta negativa de los usuarios, que acrecienta la morosidad. Para el autor es necesario que se evalúe correctamente a los clientes, sobre todo analizar su cultura financiera, además se debe de tener a los clientes segmentados en distintas cartas crediticias.

Y por ultimo el autor Cabrera (2018) indicó que las empresas buscan la mejor manera de crecer en el mercado mediante la satisfacción óptima de los requerimientos de los clientes, por lo que se ven en la necesidad de innovar y mejorar los procesos y los recursos involucrados en el desarrollo de operaciones que permitan el logro de objetivos empresariales, pero para conocer el verdadero resultado de los procesos y de la administración de los recursos utilizados es imprescindible llevar a cabo controles y realizar evaluaciones de la eficiencia, eficacia y economía con la que se llevan a cabo las operaciones en la organización todo ello mediante la auditoría de gestión.

CONCLUSIONES Compilar diferentes bases conceptuales y teóricas sobre la importancia de la gestión de cobranzas en una empresa.

De acuerdo a los objetivos del caso de estudio, se determinó que los diferentes autores comprueban la importancia de llevar una debida gestión de cobranzas, debido a que tiene como finalidad en

100%

MATCHING BLOCK 9/13

W [https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/ ...](https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/)

el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas

de una manera eficiente además de cuidar la relación comercial entre la empresa y el cliente. Las diferentes estrategias que aplica el área de cobranzas al momento de otorgar un crédito, se verificaron que la que más se utiliza son las llamadas telefónicas, tomando en consideración que lo que los mismos participantes adujeron se constituye que los deudores hacen caso omiso a los llamados de atención, no contestan los teléfonos o simplemente cambian de número. Las situaciones problemáticas mediante una discusión de otras investigaciones sobre de la ineficiencia de la gestión de cobranza y sus consecuencias en la empresa, se contrasto que las formas y tipos de cobro, no estarían siendo eficientes, debido a que existe una alta tasa de morosidad, y que para efectuar el cobro se han tenido que llegar a instancias legales, también indican que este problema se da porque existen ciertos lineamientos del proceso de gestión de un crédito, que se estarían realizando de forma incorrecta, no se realiza estudios previos a los clientes al momento de otorgar un crédito, por lo que esto incrementa la tasa de morosidad y de los problemas actuales en la gestión de crédito.

RECOMENDACIONES Crear nuevas políticas de créditos y cobranzas que se adecuen a la necesidad de la empresa, con sus clientes se podría considerar otorgar un descuento por pronto pago, descuentos por pedido en bloque periódico, establecer límites de crédito y en caso tuviese saldo al límite el cliente deberá saldar su deuda o pagar el próximo pedido al contado, recargo por documentos protestados e interés por deuda vencida, entre otros.

Implementar un área específica para gestionar de cobranza, tener a profesionales calificados y con experiencia para la administración y gestión de dicha área, para que mantenga una organización y supervisión constante y dé cumplimiento a procesos de cobranzas establecidos; de esta manera se lograría la efectividad en la recuperación de cartera y garantizar el cumplimiento de objetivos deseados, mejorando notablemente la rotación de cartera. Así mismo la empresa puede acceder a la compra de un software especial para créditos y cobranzas con la finalidad de controlar y optimizar los cobros influyendo positivamente en la salud financiera de la empresa; de esta manera, se podría prescindir del gasto de asesorías externas para lograr reducir el gasto financiero tan elevado que tiene la entidad.

REFERENCIAS Arroyo, R. T., & Criollo, N. Y. (2020). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de una empresa Constructora, Chiclayo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61492>

Cohen, C. A., & Ramirez, S. A. (2021). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas constructoras de San Martín, año 2018. <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3859>

Espinoza, G. R., & Ornetá, M. P. (2021). El planeamiento estratégico y la productividad de las empresas constructoras MYPES en la Provincia de Huánuco-año 2018. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6655>

Hirache, Y. H. (2018). Las prácticas de gestión en la

retención del talento humano y su relación con el compromiso organizacional en empresas constructoras de Lima, 2016-2017. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/88558f9a-8b32-4fac-821e-103541a18516>

Liñán, N. A., & Valeriano, I. C. (2021). Gestión de cobranza y su incidencia en la morosidad de la empresa Corporación Convaler Perú SRL, Trujillo, años 2018-

2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79606> Magallon, M., & Jamileth, S. (2019). Diseño de procedimientos de Control Interno para Gestión Administrativa en empresa constructora CIMETCORP SA. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42518> Mendez, B., Danny, P., Bachiller, H., Tovar, P., & Kate, E. (2021). Control interno y gestión de riesgos en el área de abastecimiento de Constructora Gra PHSRL. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/7304> Ortega, R. S. (2020). Análisis financiero y su influencia en la toma de decisiones de la empresa Constructora Única SAC; Piura: 2017-2018. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49707> Osorio, G. A. (2020). Decálogo de PGC para disminuir las cuentas por cobrar en la empresa constructora, Lima 2019. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4231> Pizarro, F. G., & Murillo, K. B. (2019).

100%

MATCHING BLOCK 13/13

W [https://www.eumed.net/rev/oel/2019/05/cuentas- ...](https://www.eumed.net/rev/oel/2019/05/cuentas-...)

Impacto del rubro de cuentas por cobrar a la rentabilidad neta anual de la constructora prohorizon

sa. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2779> Quispe, J. G. (2019). Control interno y gestión financiera en las pequeñas empresas constructoras del distrito de Ate, 2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70725> Ttito, N. C., & Alegre, M. P. (2021). Gestión de tesorería y la percepción de liquidez en la empresa constructora Obrascon Huarte Laín SA Suc. del Perú, Abancay, 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70481> Yeilika, K., Briceño, R., Johanna, A., Solano, S., & Briceño, R. (2020). Análisis de los riesgos financieros de la empresa Constructora Matiz SAS de la ciudad de Cúcuta. <http://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/19821>

Hit and source - focused comparison, Side by Side

Submitted text As student entered the text in the submitted document.
Matching text As the text appears in the source.

1/13	SUBMITTED TEXT	26 WORDS	60% MATCHING TEXT	26 WORDS
	se tiene una cuenta por cobrar por ventas a crédito de bienes o servicios a un cliente. Resumiendo, las cuentas por cobrar son el derecho		Se tiene una cuenta por cobrar cuando se venden a crédito bienes o servicios a un cliente, la cuenta por cobrar es el derecho	
	SA gestión de cuentas por cobrar (1).pdf (D110456914)			

2/13	SUBMITTED TEXT	16 WORDS	100% MATCHING TEXT	16 WORDS
	ello se debe tener una administración óptima de cartera de clientes y haber determinado estrategias		ello se debe tener una administración óptima de cartera de clientes y haber determinado estrategias	
	W https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8094611.pdf			

3/13	SUBMITTED TEXT	43 WORDS	100% MATCHING TEXT	43 WORDS
	crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere. En la		crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere. La	
	SA Tesis Carvaja Lino 6 febrero 2018 (1).docx (D35657801)			

4/13	SUBMITTED TEXT	15 WORDS	76% MATCHING TEXT	15 WORDS
	ciertos sectores de la población adquirir bienes y servicios que normalmente no podrían adquirir		ciertos sectores de la población adquirieran bienes y servicios que generalmente no podrían adquirir	
	SA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR_compressed (1).pdf (D110457142)			

5/13	SUBMITTED TEXT	13 WORDS	79% MATCHING TEXT	13 WORDS
	los clientes y a las cuentas por: • Antigüedad. • Monto • Producción • Geografía • Perfil del cliente o la deuda.		los clientes y las cuentas, por ejemplo: antigüedad, monto, producto, geografía, perfil del cliente o la deuda,	
	SA CAPITULO+1+Yamilet+Cuevas+Ru%C3%ADz.docx (D116739927)			

6/13	SUBMITTED TEXT	38 WORDS	79% MATCHING TEXT	38 WORDS
<p>Fases de la cobranza Fase 1. Prevención: Acciones orientadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para enfrentar en caso</p>		<p>Fases de la cobranza. a) Prevención: las acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para actuar en caso</p>		
<p>SA Tesis Carvaja Lino 6 febrero 2018 (1).docx (D35657801)</p>				
7/13	SUBMITTED TEXT	16 WORDS	100% MATCHING TEXT	16 WORDS
<p>Acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea</p>		<p>acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea</p>		
<p>SA 1A, Hilario Camarena, Willy Luis David - Santillan Trujillo, Ivan - Titulacion-2020.doc (D73854919)</p>				
8/13	SUBMITTED TEXT	26 WORDS	47% MATCHING TEXT	26 WORDS
<p>Acciones dirigidas a recuperar cartera en mora con bastante tiempo, puede que la empresa no desee continuar con la relación de negocio con el cliente,</p>		<p>acciones encaminadas a recuperar adeudos a créditos en moran con bastante tiempo, es probable que la empresa no desea continuar la relación de negocios con el cliente.</p>		
<p>SA tesis final 27 10 2017.docx (D31991057)</p>				
10/13	SUBMITTED TEXT	35 WORDS	80% MATCHING TEXT	35 WORDS
<p>considera que no le pagarán y es como echarle dinero bueno al malo. Fase 4. Extinción: Acciones orientadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes. (</p>		<p>considera que no le pagarán los clientes los adeudos, y es como echarle dinero bueno al malo. (p.146) acciones que encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes. (</p>		
<p>SA 1A, Hilario Camarena, Willy Luis David - Santillan Trujillo, Ivan - Titulacion-2020.doc (D73854919)</p>				
11/13	SUBMITTED TEXT	31 WORDS	64% MATCHING TEXT	31 WORDS
<p>La gestión de cobranza, según Arroyo (2020), es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas de manera oportuna y adecuada hacia los clientes, para lograr la recuperación de los créditos,</p>		<p>La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos,</p>		
<p>SA tesis liliana final.docx (D47430373)</p>				

Curiginal

12/13	SUBMITTED TEXT	20 WORDS	91% MATCHING TEXT	20 WORDS
	para cada caso, registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y control del cumplimiento de acuerdos negociados.		para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados.	
	SA tesis liliana final.docx (D47430373)			

9/13	SUBMITTED TEXT	13 WORDS	100% MATCHING TEXT	13 WORDS
	el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas		el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas"	
	W https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/8094611.pdf			

13/13	SUBMITTED TEXT	17 WORDS	100% MATCHING TEXT	17 WORDS
	Impacto del rubro de cuentas por cobrar a la rentabilidad neta anual de la constructora prohorizon		IMPACTO DEL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR A LA RENTABILIDAD NETA ANUAL DE LA CONSTRUCTORA PROHORIZON	
	W https://www.eumed.net/rev/oel/2019/05/cuentas-cobrar-rentabilidad.html			