



Universidad  
Señor de Sipan

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

**TESIS**

**GESTIÓN DE COBRANZAS PARA  
OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA COMPAÑÍA  
EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA  
EIRL, CHICLAYO 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADORA PÚBLICA**

**Autor (es):**

**Bach. Fernandez Castro Jessica**

<https://orcid.org/0000-0003-4388-6748>

**Bach. Lopez Campos Rosalinda**

<https://orcid.org/0000-0002-1761-6640>

**Asesor (a):**

**Mg. Chapoñan Ramirez Edgard**

<https://orcid.org/0000-0001-9329-907X>

**Línea de Investigación**  
**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2023**

## **Aprobación de la Tesis**

### **GESTION DE COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA COMPAÑÍA EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA EIRL, CHICLAYO 2021**

---

**Fernandez Castro Jessica**

---

**Lopez Campos Rosalinda**

### **AUTOR(ES)**

---

Mg. Rios Cubas Martin Alexander  
**PRESIDENTE DE JURADO**

---

Mg. Balcazar Paiva Eveling Sussety  
**SECRETARIO DEL JURADO**

---

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard  
**VOCAL DE JURADO**

---

Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco Antonio  
**ASESOR DE TESIS**



Universidad  
**Señor de Sipan**


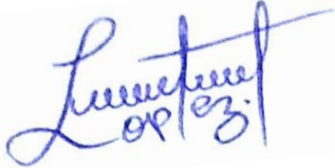
### DECLARACION JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscriben(n) la **DECLARACION JURADA** somos **egresado(s)** del Programa de Estudios de **Contabilidad** de la Universidad Señor de Sipan S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

#### **GESTION DE COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA COMPAÑÍA EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA EIRL, CHICLAYO 2021**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado con el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipan (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual firmo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

FERNANDEZ CASTRO JESSICA	DNI: 75938956	
LOPEZ CAMPOS ROSALINDA	DNI: 73525695	

Pimentel, 17 de Marzo del 2023.

## Dedicatoria

El presente proyecto de investigación va dedicado a Dios ya que gracias a él se pudo lograr una meta más en mi vida, a mis padres por su apoyo incondicional y ser el soporte durante el trayecto de mi vida universitaria y personal.

***Autora:*** *Fernandez Castro Jessica*

Dedico esta tesis a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa a mi papá Melanio López Díaz a mi mamá María Esmeria Campos Julca, a mi abuelita y a mis cinco hermanos por mostrarme el camino hacia la superación, por motivarme constantemente para poder alcanzar mis anhelos durante esta larga y hermosa carrera de contabilidad, pues sin ellos no lo había logrado, por ser quienes han creído en mí siempre y por darme el ejemplo de superación y humildad.

***Autora:*** *Lopez Campos Rosalinda*

## **Agradecimiento**

Agradecemos a Dios por estar siempre con nosotros, por permitirnos terminar con éxito nuestra tesis a nuestros padres por privilegiarnos con el acceso económico y brindarnos su apoyo incondicional a diario, por la confianza que han depositado en cada una de nosotras, así mismo agradecer a nuestros maestros por guiarnos en el transcurso de la carrera. Al Contador de la Empresa Exportaciones e Importaciones Fiorella EIRL, por su apoyo y orientación en esta tesis, el Dr. C.P.C. Lorenzo Campos Zulueta.

***Las autoras.***

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Aprobación de la Tesis .....	ii
declaracion Jurada De Originalidad .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de Tablas .....	vii
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract .....	ix
<b>I INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
1.1. Realidad Problemática .....	10
1.2. Trabajos Previos .....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	19
1.4. Formulación del problema .....	28
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	28
1.6. Hipótesis.....	28
1.7. Objetivos.....	29
<b>II MATERIAL Y MÉTODO .....</b>	<b>29</b>
2.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	29
2.1. Variables, Operacionalización .....	31
2.2. Población y Muestra .....	33
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos y validez.....	35
2.4. Procedimientos de análisis de datos .....	36
2.5. Aspectos éticos .....	37
2.6. Criterios de rigor científico.....	37
<b>III RESULTADOS .....</b>	<b>39</b>
3.1. Tablas y figuras .....	39
3.2. Discusión de resultados .....	74
<b>IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>77</b>
4.1. Conclusiones .....	77
4.2. Recomendaciones .....	78
REFERENCIAS.....	79
ANEXOS.....	84

## Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Cantidad de la población</i> .....	33
Tabla 2. <i>Respuesta del Contador</i> .....	39
Tabla 3. <i>Respuesta del Gerente</i> .....	42
Tabla 4. <i>Saldo pendiente de cobro al 2020 y 2021</i> .....	44
Tabla 5. <i>Rotación de cobros ejercicio 2020 y 2021</i> .....	45
Tabla 6. <i>Respuesta del Contador</i> .....	46
Tabla 7. <i>Respuesta del Gerente</i> .....	48
Tabla 8. <i>Liquidez General ejercicio 2020 y 2021</i> .....	50
Tabla 9. <i>Prueba ácida ejercicio 2020 y 2021</i> .....	51
Tabla 10. <i>Prueba defensiva ejercicio 2020 y 2021</i> .....	52
Tabla 11. <i>Capital de trabajo ejercicio 2020 y 2021</i> .....	53
Tabla 12. <i>Estado de situación financiera proyectado</i> .....	71
Tabla 13. <i>Estado de resultados proyectado</i> .....	72
Tabla 14. <i>Liquidez proyectada</i> .....	73
Tabla 15. <i>Rotación de cobros proyectada</i> .....	73

## Índice de figuras

Figura 1. <i>Rotación de cobros periodo 2020 y 2021</i> .....	45
Figura 2. <i>Liquidez General periodo 2020 y 2021</i> .....	50
Figura 3. <i>Prueba ácida periodo 2021 y 2021</i> .....	51
Figura 4. <i>Prueba defensiva periodo 2021 y 2021</i> .....	52
Figura 5. <i>Capital de trabajo periodo 2021 y 2021</i> .....	53

## Resumen

La indagación estuvo enmarcada en realizar una determinación eficiente de una Gestión de Cobranza a fin de que la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL optimice su liquidez. Para ello se enmarco en realizar un estudio cuantitativo con un enfoque descriptivo-propositivo, calificaron como técnicas la entrevista y el análisis documental aplicado a la muestra seleccionada.

Se halló los resultados que la compañía poseía una deficiente gestión de sus cobros, los créditos se brindaban de forma verbal sin tener un documento interno que respalde dicha transacción lo que genero a que muchos de los clientes no cumplan con el pago pactado o que cancelen en partes por un plazo de 5 a 6 meses lo que afecto netamente la escasez del efectivo para poder afrontar las deudas corrientes, la liquidez en el año 2020 fue de 1.07 mientras para el año 2021 fue de 1.18 siendo estos márgenes muy mínimos para obtener efectivo a fin de realizar inversiones o afrontar los gastos no corrientes.

Por lo que se propuso políticas de gestión de cobranzas, documentos internos y flujogramas concluyéndose que la Gestión de cobranza mejora en gran medida con la proyección de resultados en aplicación del aporte aceptando la hipótesis positiva de la indagación.

**Palabras Claves:** Gestión de cobranza, Morosidad, Liquidez



## **Abstract**

The investigation was framed in making an efficient determination of a Collection Management so that the Exporting and Importing company Fiorela EIRL optimizes its liquidity. To this end, a quantitative study was carried out with a descriptive-propositional approach, the interview and the documentary analysis applied to the selected sample were qualified as techniques.

The results were found that the company had a poor management of its collections, the credits were provided verbally without having an internal document that supports said transaction, which led to many of the clients not complying with the agreed payment or canceling in parts for a term of 5 to 6 months, which clearly affected the scarcity of cash to be able to face current debts, liquidity in 2020 was 1.07 while for 2021 it was 1.18, these margins being very minimal to obtain cash for make investments or face non-current expenses.

Therefore, collection management policies, internal documents and flowcharts were proposed, concluding that Collection Management improves greatly with the projection of results in application of the contribution, accepting the positive hypothesis of the investigation.

**Keywords:** Collection management, Delinquency, Liquidity.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

#### A Nivel Internacional.

En Ecuador, *“La liquidez, el talón de Aquiles de las empresas ecuatorianas”* nos hace mención de que las empresas actualmente tienen problemas para sobrevivir ante la inmovilización de las actividades fruto del virus del Covid-19, se prevé que el 50% de estas empresas solo pueden resistir hasta máximo un mes y medio, ya que sus activos líquidos no son tan sólidos debido al desempeño por parte de los ejecutivos o la falencia que están sufriendo o un mal asesoramiento por parte del profesional, ya que no prevén los diferentes riesgos que se pueden presentar a futuro. (Diario Gestión Digital, 09 de abril del 2020)

En México, El Financiero (2020) manifiesta que la recuperación de los cobros en las entidades financieras y empresas privadas se ha convertido en una deficiencia para estas compañías y es debido a la expansión del virus del Covid-19 en que varias de las familias y empresas se han perjudicado notablemente en la liquidez repercutiendo ello la no cancelación de sus deudas a las entidades financieras, préstamos, adelantos, inversiones, entre otros medios crediticios, también la revista nos ilustra que los bancos mexicanos actualmente están optando medidas drásticas en la cobranza llegando ello a instancias judiciales y embargos de sus clientes morosos.

En Puerto Rico, los proyectos de las organizaciones se ven perjudicadas por la escasez de liquidez del sistema bancario debido a la restricción de los créditos en América Latina, así mismo el impacto negativo de los precios en la bolsa de valores de México, San Paulo, Argentina y Lima, como también la caída de las alícuotas de interés y el debilitamiento del dólar frente a las monedas, todo ello genera fracaso porque los proyectos empresariales se ven afectados al no cumplir con sus objetivos propuestos. (Grupo Votorantim, 15 febrero 2019).

En Ecuador, *Como influye las cuentas por cobrar con la liquidez empresarial*, señala que hoy en día la descapitalización y la disminución de las ganancias afecta mucho en la liquidez de las empresas, también peor si la empresa no cuenta con una buena estructuración de sus cobros dicho sea mencionar una buena

estructuración de políticas de cobranza, estas políticas ayudan mucho a las empresas a ser solventadas con efectivo debido a que no se presentara mucho incobrabilidad por parte de los clientes, se evitara problemas de liquidez, se cancelaran todas las deudas a corto plazo satisfaciendo a los proveedores y mejorando la infraestructura empresarial como buen pagador, entonces estos problemas como señala Solís son muy comunes hoy en día en las distintas empresas, peor ahora en los tiempos de pandemia muchas empresas sufren por el no retornar el efectivo en el más corto plazo. (Solís, 2017)

En Costa Rica, la revista titulada: “*Que tan importante es el efectivo (liquidez) en estos tiempos de Covid-19*”, hace mención que en estas épocas de coyuntura las entidades en especial del sector privado se ven muy perjudicadas en cuanto a sus ingresos, cobros, solvencia perjudicando ello los pagos a sus terceros ya sea a corto plazo como a largo plazo, de la misma manera esto ocasiona baja liquidez en la economía, retraso en el cobro de sus clientes, retraso en todo el aspecto económico de la organización perjudicando la recaudación tributaria dicho sea mencionar la morosidad de pago de los tributos e impuestos, entonces frente a estas dificultades es muy importante el efectivo en todas las empresas porque con ello se puede operar en las diferentes actividades de operación, inversión y porque no mencionar la actividad de financiamiento ya que es un aliado de la liquidez. (Corrales, 23 de marzo del 2020)

### **A Nivel Nacional**

En el presente artículo de la ciudad de Lima. *Firmas con deficit de liquidez ¿A qué problemas se enfrentan en la morosidad de sus cobros?*” hace mención que el 40% de las empresas muestran dificultades de efectivo esto se debe a consecuencia del Covid 19 por lo ocaciono de que muchas empresas no poseen solvencia económica, también conlleva a que las empresas no puedan adquirir mucha mercadería ya que no poseen de efectivo y endeudarse seria demasiado perjudicial para la empresa por lo que genera el retiro de colaboradores, endeudamiento prematuro, bajos ingresos, baja solvencia como económica y financiera, baja de activos fijos por ende conlleva al fraso empresarial.

Si bien es cierto la mayoría de las empresas han sido beneficiadas de programas de incentivos o inyección de liquidez como es el caso de Reactica Perú, Fondo Mype, estos programas mencionados son muy importantes para las empresas porque ayudan a mejorar la liquidez de las entidades al mismo tiempo no son significativas por lo que actualmente los parámetros tributarios y requisitos sustantanciales de la administración tributaria afecta en la obtención de dichos fondos, dicho sea indicar los diferentes requisitos determinados en decretos. (Diario Conexión Esan, 22 de abril del 2020)

En Lima, según su artículo menciona. “*Los riesgos más comunes de liquidez en las organizaciones peruanas*”, indica que muchos empresarios por el mal asesoramiento financiero que ellos acuden o reciben por parte de los diferentes profesionales en la materia financiera comenten muchos errores tales como inversiones muy elevadas cuyo fin no se sabe si dicha inversión traerá mejoras o pérdidas de las firmas peruanas y tal señalando de la empresa de Lima Moody’s una entidad que brindaba créditos a muchos empresarios y porque no decir también a personas naturales que necesitaban de un financiamiento para sobresalir o crear algún negocio informal, esta compañía se ha visto perjudicado en cuanto a sus cartera de cobranzas, presentaba mucha morosidad en las cuentas de activo, por lo que analizando y aplicando índices de liquidez se obtuvo resultados muy deficientes, Además hace mención que se hizo mejoras tal cual es debido al acceso de mercados de capitales de empresas locales. (Diario Gestión, 12 de mayo 2019).

En Arequipa, Afiecob (2020) menciona que muchas empresas carecen de personal que se ponga la camiseta en gestionar o buscar los medios de cobranzas que les ayuden a los empleadores a cumplir eficientemente sus obligaciones, esto es debido a la falta de asesoría por parte de profesionales, falta de recursos en la contratación de personal, entre otros. Pues la incorporación de intermediarios en empresas o bancos en comprar dichos créditos ayuda a estas compañías a solventar sus deudas a través de la venta de sus importes crediticios, así mismo esto genera liquidez inmediata para solventar las deudas que califican como obligaciones en materia de pago.

En Lima, en la revista nos indica que una mala gestión de cobranzas origina problemas con las finanzas de las entidades, ya que el efectivo que obtienen es una inyección en las empresas para seguir operando, por lo tanto la escases de recursos económicos ocasiona endeudamientos no esperados con bancos e incluso la quiebra de las empresas, ante estos supuestos podemos decir que realmente una compañía tiene que contar con efectivo (liquidez) para poder realizar sus operaciones, muchas empresas hoy en día se ven obligadas a implementar diferentes medios para realizar la cobranza de deudas como cartas notariales, contratos, correos, comunicados, comunicación presencial y entre otros medios administrativos que se utilizan para poder evidenciar y realizar los cobros en futuras revisiones por parte de sunat, al castigar estas cuentas incobrables asumiendo como gasto para la empresa vinculado a la disminución el IR, según (Diario Gestión, 29 de agosto del 2018).

### **A Nivel Regional**

En Lambayeque, el Centro de Gestión Tributaria nos indica que la empresa Agroindustrial Pomalca debe más de medio millón, por lo que ellos han iniciado un mecanismo de cobro agresivo que consiste de comunicar la incautación de las cuentas bancarias de la entidad morosa con el fin de ir amortizando dicha deuda, la empresa Pomalca alega con el tema de que el precio del azúcar ha disminuido en el mercado de tal manera que es el principal motivo que no les ayuda a obtener liquidez para cumplir con sus obligaciones o cancelación de las deudas con el personal. (Diario el Correo, 23 de agosto del 2019)

En Lambayeque, Díaz y Ramos (2018) nos hace mención que la entidad Fénix de Aceros SAC de Trujillo mostraba deficiencias en cuanto a efectivo (liquidez), ya que no utilizaban medios o gestiones de cobranzas a sus clientes morosos de tal manera que esas deficiencias fue el principal problema para haber contraído el alto índice de morosidad con respecto a los impuestos con la administración tributaria por lo que origino el embargo de los activos de la entidad por interponer cobranzas coactivas de dichas deudas tributarias.

En Pimentel, Guevara (2021) en su artículo científico nos ilustra que muchas de las organizaciones hoy en día están sufriendo de problemas de carácter económico debido esto a la falta de atención por parte de los gerentes quienes tienen la obligación de maximizar los recursos empresariales, tal es el caso de una entidad comercial de la ciudad de Chiclayo en la que se encuentra padeciendo del recurso líquido (liquidez), esto ha sucedido producto de la pandemia del Covi-19 a que la firma ha reprogramado casi el 90% de sus créditos que poseía con sus clientes por lo que trajo consecuencias no favorables en la carencia de efectivo para cancelar los impuestos con Sunat y las cancelaciones a los diferentes proveedores.

### **A Nivel Institucional**

En Chiclayo, la empresa Exportadora e Importadora Fiorela EIRL identificada con RUC 20480222432, cuyo fin es la comercialización de menestras al por mayor y menor dentro del territorio peruano como en el exterior del país de Colombia, siendo sus principales productos el frijol castilla, bocanegra, panamito, entre otras menestras. Actualmente es representada por la Sra. Vásquez Leyva Karen Fiorela.

La empresa actualmente tiene un problema muy preocupante ya que no puede asumir sus deudas a corto y largo plazo, teniendo en cuenta que solo se dedica a vender menestras al por mayor y menor a distintos clientes del territorio peruano y exterior, es decir es la única fuente de ingresos también se identificó que su gestión de cobranzas de la empresa es ineficiente de tal manera que afecta directamente a la liquidez, así mismo perjudica en la cancelación de sus obligaciones de la empresa como son pagó de impuestos, pagó de cuotas de los prestamos obtenidos, Reactiva Perú, pagos y atraso de las remuneraciones a los colaboradores el cual es de máxima obligación y de carácter mensual.

Es muy importante indicar que la empresa vende sus productos mayormente al crédito por lo que llegando a la fecha los clientes aluden de que no cuentan con efectivo para poder pagar dicha deuda, por otro lado, evitan ser ubicados para su respectivo cobro, ese problema presenta la empresa exportaciones e Importaciones Fiorela EIRL, es debido a la carencia de la implementación de políticas de cobranzas, la falta de atención por parte de los ejecutivos en diseñar

procedimientos o alternativas de cobros lo que actualmente lo está generando un endeudamiento que a futuro podría ocasionar la quiebra de la compañía.

Entonces nosotras como investigadoras de la presente investigación pretendemos mitigar la problemática antes mencionada a través del diseño de estrategias de cobranza el cual va permitir incrementar los índices de liquidez de la empresa Exportadora e Importadora Fiorela EIRL.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **A Nivel Internacional**

En Colombia, Pérez (2018) en su indagación titulada *“Las cuentas por cobrar y su repercusión en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana”*, la finalidad del estudio fue determinar una estrategia que ayude a la institución a mejorar su liquidez, para ello la investigadora realizó una investigación cuantitativa-exploratoria, calificaron como técnicas la encuesta y la ficha de cotejo, la muestra fue el personal administrativo de la institución y los reportes financieros. La autora llegó a determinar que la institución presenta una morosidad del 77% del total de las matrículas de los alumnos, las políticas de cobranzas no se vienen cumpliendo por el área correspondiente y posee una deficiente estructuración de las funciones al personal administrativo.

En Ecuador, Tomalá (2018) en su estudio titulado *“Cuentas por cobrar y la liquidez del Grupo de Transportes Transcisa SA”*, la finalidad de la investigación fue demostrar cómo repercute las cancelaciones de los clientes fuera de las fechas estipuladas en la liquidez de la entidad, para ello la autora realizó un estudio cuantitativo, las técnicas utilizadas fueron análisis documental y entrevista, la muestra fue el área contable y los reportes financieros. La autora llegó a determinar que la entidad no cuenta con procedimientos implementados para convertir esos créditos en efectivo, no se tiene implementado un área de cobranzas que se dedica netamente a ello.

En Colombia, Rivera (2020) en su estudio titulado *“Sistema de Control Interno y su efecto en cuentas por cobrar de la compañía Pharmacid SAS”*, la finalidad del estudio fue diseñar un aporte que cumpla con las necesidades que la empresa requiere en cuanto al mejoramiento del aspecto interno de cuentas por cobrar, para ello la autora realizó una investigación propositiva, calificaron como técnicas utilizadas la observación y análisis documental, la muestra fue los procesos de cobranzas y otorgamiento de créditos. La autora llegó a determinar que existen falencias en cuanto al control interno para otorgar créditos, solo poseen políticas crediticias elaboradas manualmente careciendo ello de formalidad

En Ecuador, Guale (2019) en su estudio titulado *“Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la compañía Corpasso SA”*, la finalidad del estudio fue realizar una evaluación de todo el proceso que realiza la empresa al brindar un crédito, para ello la autora realizó un estudio cualitativa-descriptiva, las técnicas utilizadas fueron las entrevistas y análisis documental, la muestra seleccionada de manera intencional siendo ello el contador, jefe de créditos y cobranzas. La autora llegó a determinar que la compañía no cuenta con una estructuración de políticas de cobranzas, no existe un proceso para dar aprobación de los créditos otorgados, la liquidez cada vez es más deficiente.

### **A Nivel Nacional**

En Tarapoto, Campodónico y Arévalo (2019) en su indagación titulada *“Gestión de Cobranza y su efecto en liquidez de la compañía Berean Service SAC”*, la finalidad del estudio estuvo enfocado en hallar la medida de la liquidez se mejora con el rediseño de las políticas de cobranzas, para ello las autoras realizaron una indagación cuantitativa, las técnicas utilizadas fueron análisis documental y encuesta al área de Contabilidad y Tesorería, la muestra fue todos los colaboradores de las áreas antes mencionadas. Las autoras determinaron que la entidad emplea malas políticas de cobranzas por lo que afecta casi al 64% de la liquidez originando ello la carencia de efectivo para afrontar deudas.



En Trujillo, Arroyo y Rodríguez (2018) en su indagación titulada *“Las Políticas de Gestión de Cobranza y su efecto en la situación económica y financiera de una Beneficencia de Trujillo”*, la finalidad de la indagación fue demostrar la carencia de las políticas y estas como han perjudicado en el aspecto económico de la entidad, para ello los autores desarrollaron un estudio cuantitativo, calificaron como técnicas la encuesta y análisis documental, la muestra seleccionada fue el área contable (contador general). Los autores determinaron que la entidad no ha implementador políticas de cobranzas por lo que afectado directamente la salud económica de la beneficencia.

En Lima, Gonzales (2020) en su indagación titulada *“Estrategias de implementación para mejora de liquidez en una firma Agroindustrial”*, la finalidad del estudio fue desarrollar una serie de alternativas financieras que sirva como soporte de mejora de la liquidez, para ello el autor desarrolló un estudio cualitativo, utilizó como técnicas la entrevista y análisis documental, la muestra fue seleccionada de forma intencional (estados financieros y contador). El autor llegó a determinar que la empresa posee alto índice de rotación de sus cuentas por cobrar en 27.06% siendo esto la carencia de efectivo líquido para realizar sus cancelaciones, también determino que es de suma urgencia rediseñar las políticas de cobranzas que ellos emplean lo que generara un mejoramiento del efectivo.

En Tarapoto, Pérez y Sánchez (2019) en su estudio titulado *“Gestión Contable y su repercusión en la Liquidez de la compañía Constructora Pérez & Pérez SAC”*, la finalidad del estudio fue determinar cómo incide poseer buenas prácticas de registros y contabilización de todas las operaciones comerciales en la liquidez, para ello las autoras realizaron una indagación cuantitativa, calificaron como técnicas la encuesta, observación y análisis documental, la muestra fueron los reportes financieros y un grupo de colaboradores en lo que se aplicó la encuesta. Las autoras determinaron que la gestión contable que poseen es inadecuada siendo esto el 61% deficiente y solo el 39% de forma correcta.

## **A Nivel Local**

En Chiclayo, Briones (2021) en su estudio *titulado “Diseño de un Plan de Gestión de cobro como medio para reducir la morosidad de la escuela el Cumbre SAC”*, la finalidad del estudio fue brindar un aporte a la empresa en cuanto a un diseño de cobranza que verdaderamente permita reducir la morosidad, para ello el autor realizo una investigación cuantitativo, estimaron como técnicas la encuesta y análisis documental, la muestra fue el área contable conformado por el contador y los reportes financieros. El autor llegó a determinar que la escuela Gastronómica no cuenta con un área especializada en cobranzas por lo que es una de las razones que la morosidad se ve incrementada en cuanto a los alumnos.

En Chiclayo, Patazca (2021) en su estudio *titulado “Revisión de las políticas de cuentas por cobrar y su repercusión en la rentabilidad de la compañía Ginsac Import SAC”*, la finalidad del estudio fue realizar una evaluación minuciosa de las políticas que la compañía pone en práctica y estas como han repercutido en los recursos económicos, para ello la autora realizo un estudio cuantitativo, considero como técnicas la entrevista y análisis documental, la muestra fue seleccionado de manera intencional siendo esto el contador y los EEFF. La autora llegó a determinar que la entidad posee puntos críticos dentro de ellos la carencia de políticas de cobranzas, no administran correctamente sus recursos y no realizan análisis financiero por lo que operan sin conocimiento de ello.

En Pimentel, Castillo (2021) en su estudio *titulado “Diseño de estrategias de cobranza como alternativa de aumento de liquidez de la compañía Negocios Semper EIRL”*, la finalidad del estudio fue proponer un modelo de estrategias de cobranza que ayude verdaderamente aumentar la liquidez, para ello la autora realizo un estudio de cuantitativo, usó como técnica el análisis documental aplicado a los estados financieros y las políticas internas de cobranzas, la muestra constituyo personal de cobranzas y área contable. La autora llego a determinar que la firma escasea de políticas estratégicas de cobranzas, no cuenta con un control de sus adquisiciones por lo que ha repercutido problemas en la fluidez del recurso líquido para afrontar sus obligaciones.

En Chiclayo, Larrea y Mego (2020) en su tesis “*Administración de las cuentas por cobrar y su impacto en el capital de trabajo en la cooperativa de ahorro y crédito San Martín*”, la finalidad del estudio fue determinar en qué medida los cobros repercute en la obtención de un mayor capital de trabajo, para ello las autoras realizaron un estudio cuantitativo, usaron como técnicas la observación y análisis documental, la muestra fue los reportes financieros de los años 2014 y 2015. Las autoras lograron determinar que en los años analizados la entidad ha presentado caídas de efectivo, disminución de los recursos patrimoniales y disminución de los fondos disponibles para afrontar los haberes con los terceros.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión de Cobranza**

##### **Definición**

Calderón (2017). Tipifica que la gestión de cobranza hace énfasis a recuperar una deuda por parte de un tercero o la recuperación de efectivo producto de una venta de un bien otorgado de manera al crédito, esta busca obtener diversas alternativas de cobros a fin de producir recursos líquidos para la continuidad de las operaciones comerciales de la organización.

Huamán, (2009). En su libro nos hace mención que es un proceso sistemático que permite a las empresas obtener liquidez y poder cumplir con sus obligaciones y compromisos con los proveedores o terceros, así mismo que si las empresas tienen un buen diseño de políticas de cobranza la empresa mejorará económicamente.

Finalmente, citado al autor Sandoval (2012). Define como una actividad para gestionar y buscar realizar los cobros de manera correcta a todos los clientes con morosidad vencida, además tiene como objetivo de reactivar e inyectar la relación que tiene la empresa con el cliente.

## **Importancia de las Cobranzas**

Según el autor Millones (2012). En su Libro de Principios de las Finanzas nos hace mención que hoy en día las cobranzas tienen un alto grado de aceptación porque no solo ayuda en el funcionamiento de la compañía sino también para que continúe con sus operaciones, haciendo énfasis con los pagos oportunos de sus proveedores para que puedan brindarle en este caso el combustible y seguir operando, por ello podemos decir que es de gran importancia ya que repercute en la liquidez y como no decir también la rentabilidad del negocio.

## **Políticas de crédito**

Belaunde (2016). Menciona que varias empresas tienen diferentes tipos de políticas de crédito esto se debe a la diferencia de las grandes empresas, pequeñas y micro empresas, entonces podemos decir que estas políticas de crédito varían de acuerdo a su dimensión, las políticas son normas o reglas y funciones ya determinadas, por parte del Gerente General de la empresa que otorga para el debido cumplimiento de las áreas y sub áreas con la finalidad de cumplir eficientemente.

Brachfield (2012) en donde menciona que son lineamientos ya estipulados en donde se enmarca la cantidad de créditos que se puede otorgar a los clientes, el periodo de recuperación de esos créditos, los canjes, las letras, las penalidades al incumplir dichas cobranzas, los intereses, los contratos, quien es el responsable, las personas involucradas, entre otros factores a tener en consideración para implementar las políticas de créditos.

De la Cruz (2012) en uno de sus libros de finanzas relevantes a las cobranzas menciona que los manejos de los créditos independientemente la magnitud de la organización siempre debe tener en cuenta lo siguientes aspectos.

- Limite del cobro
- El tipo de crédito
- El descuento y sus tramos aplicados
- La periodicidad de cobro
- Penalidades por no cumplir las políticas

- Contratos y avales de cobranza
- Evidencias y papales de trabajo (factura)

De acuerdo a lo antes mencionado por Cruz podemos decir que estas políticas son de gran importancia para la implementación de las políticas en la empresa porque va a ayudar a recuperar el efectivo en tiempos oportunos y mantendrá un compromiso formal de quien los vende como a quien lo compra y de esa manera gerencia logre cumplir con los objetivos, entre otros aspectos.

### **Análisis del crédito**

Citando a Bermúdez (2009) en su libro "*Credit Anaysis*", hace mención que un análisis de crédito no es más que realizar un informe bien estructurado con el fin de obtener la aprobación o como también puede ser negación de un crédito, en el sector bancario es muy común que suceda a diferencia que en el sector privado empresarial, ya que siendo recepcionado un informe es analizado, revisado muy minuciosa al cliente para saber si puede cumplir con los pagos es decir como esta en el sector crediticio si cuenta con activos, con el fin de que si el cliente no quiera pagar por el servicio prestado pueda ser cobrado con los bienes no dinerarios de esa manera tener un buen clima empresarial entre los proveedores, clientes principales y cumplir con sus obligaciones.

Por otro lado, Martínez (2015) sostiene que para realizar un eficiente análisis de los créditos se necesita de dos informes muy importantes en el sector crediticio tales como el informe comercial y el informe crediticio que en adelante explicamos las definiciones y sus implicancias en el sector empresarial.

### **Informe Comercial**

Este también es conocido como informe de riesgo por ende el informe comercial es un documento que sirve para tener conocimiento del análisis crediticio y su fin es brindar información de los clientes, ya sea personas o empresas que deseen el servicio por ello también brinda información de cómo esta financieramente la empresa si cuenta con palanca financiera, posee solvencia, si cuenta con trabajadores y como es su facturación haciendo énfasis desde el lado

de sus ingresos, sus pagos con los proveedores, ya que ello son los que proporcionan mercadería si existe alguna denuncia o reclamo administrativo, todo ello es muy importante que debe tener un informe comercial para poder determinar si califica o no califica para otorga dicho crédito o servicio al crédito.

Entonces podemos decir que el informe es de gran importancia porque ayuda a los encargados a conocer los riesgos o consecuencias que puedan tener al otorgar un crédito por lo que puede perjudicar y ocasionarle problemas, una mala imagen a la empresa y lo más importante la liquidez.

Estos informes comerciales son utilizados por áreas en este caso el área de control de créditos y el área de Gerencia agregando también el área de contabilidad ya que esta área nos brinda el asesoramiento financiero y el resultado de una proyección a corto o largo plazo, también pueden ser usados por los bancos y personas que adquieren prestamos de efectivo.

### **Informe Crediticio**

Este es otro documento de análisis crediticio por lo que brinda a los encargados la cantidad e importe del crédito a otorgar a través de una declaración, así mismo el cronograma de los pagos detallando también el estado de sus créditos.

El informe crediticio no es más que la información personal y las cuentas de crédito, en la cual se detalla el nombre del cliente de la compañía en estudio que va poseer dicho crédito, su ubicación del cliente (dirección), número telefónico para la comunicación y con respecto a las cuentas de crédito va contener la línea crediticia pasadas y actuales, limitación del crédito otorgado y si el caso no lo amerita sería la diferencia del efectivo y sobrante al crédito de tal modo que se va cumpliendo del acuerdo al informe pactado y en la fecha acordada del crédito, además incluye el nombre evidenciando en una carta o un contrato para el compromiso de la misma.

Podemos decir que este tipo de crédito es de gran importancia porque se brinda información antes de otorgar un préstamo y esto ayuda a tomar la decisión correcta no entrar en conflictos y lo más importante que se cumple con las políticas crediticias.

## **Previsión de cuentas de clientes**

Corroborando con Montero (2016) define que la previsión no es más que la posibilidad de proyectar o predecir nuestros ingresos (ventas) a través de la implementación de un plan de cobranza, esta previsión hace énfasis a los objetivos de la empresa dicho sea mencionar cuanto es lo que voy a vender y cuanto de efectivo voy a recaudar a través de esa proyección de ventas, cabe destacar que es una de las claves fundamentales en las empresas a fin de la mejora de su liquidez.

Por otro lado, tenemos que la previsión es muy necesario e importante en la obtención de información y la debida revisión y análisis dándole un tratamiento más realista ya sea en la calidad de los datos recopilados como en la previsión de los clientes.

Así también esta previsión trae como beneficios los siguientes aspectos:

- Planificación de actividades
- Buen posicionamiento en el mercado empresarial
- Optimización de recursos
- Proyección de ingresos y egresos
- Gestión de capital humano
- Estructuración de ingresos

Según Perales, (2012). Nos hace mención que la previsión de las cuentas de los clientes hace énfasis en cuanto a las ventas realizadas al crédito y en plazos el cobro, por lo que brindamos un alcance de los indicadores.

## **Ventas al crédito**

Estas son consideradas al crédito cuando se brinda un servicio de transporte donde el cliente solicita el servicio para transportar su mercadería y no es retribuido dinerariamente, es decir hacen un pacto entre el proveedor y cliente para su respectivo pago en una fecha determinada, además existe el pago diferido esto se

da cuando se pacta con el cliente de pagar ya sea total o pequeñas cantidades en un tiempo acordado por lo que el cobro es a futuro.

Este tipo de ventas al crédito serán respaldadas siempre cuando tengan documentos aceptados contablemente y tributariamente por la administración tributaria entre ellas tenemos:

- Las Facturas
- Las Facturas negociables
- Las Boletas
- Los Pagares
- Las Letras de cambio
- Los Títulos valores

Las ventas al crédito hoy en día en la actividad privada empresarial han ocasionado disgustos esto se debe a la carencia de efectivo ya que al no haber efectivo no se llega a realizar los pagos a los proveedores, por ello se realiza contratos con la finalidad de plasmar acuerdos ante cualquier inconveniente que pueda presentarse o si el cliente no quiera pagar la deuda.

Además, como segundo indicador tenemos el plazo de cobranza, donde no es más que la fecha acordada por el proveedor y el adquirente con la finalidad es pagar dicha deuda acordada por el servicio.

### **Plazo de cobranza**

Según Lewllwn y Johnson, (2015). Estos autores manifiestan que el plazo no es más que el tiempo o la cantidad de días que se va demorar en cancelar en efectivo por el servicio, de acuerdo antes mencionado podemos decir que el ciclo para recuperar es mediante un proceso ya organizado y medible de poder realizar la cobranza.

También mencionamos que en el transcurso del tiempo pactado con el cliente influye el plazo de cobranza porque durante el lapso puede suceder imprevistos y el cliente no logre cumplir con los pagos, por lo que ocasionaría un gran índice de morosidad el cual perjudicaría a la empresa.



Por ello mencionaremos los tres plazos de cobranza que existen hoy en día:

- Corto plazo
- Mediano plazo
- Largo plazo

Este tipo de plazos de cobranzas son mayormente tomadas las decisiones por la junta de accionistas con la finalidad de no afectar la liquidez o la economía de una organización, sin embargo, muchas veces las decisiones son tomadas sin pensar en el futuro, por lo que podrían tomar una mala decisión, es por ello que se recomienda analizar el tipo de crédito mencionado anteriormente ya que dependerá de ello el plazo de cobranza.

Ante las definiciones de los autores mencionados anteriormente se afirma que hoy en día la Gestión de Cobranzas es fundamental e importante para las empresas ya que si la empresa no cuenta con efectivo no puede trabajar, es decir sin dinero no se puede pagar a los colaboradores por lo tanto abandonarían sus cargos, los proveedores no abastecerían con la mercadería, tal como se evidencia actualmente mucho más en tiempo de pandemia donde la cobranza ha sido constantemente y al mismo tiempo endeudándose con diferentes empresas ya que repercute los bajos índices de liquidez a corto y largo plazo.

### **1.3.2. Liquidez**

#### **Definición**

Es el aforo del efectivo o de componentes más líquidos que posee una compañía para el cumplimiento oportuno de sus haberes a corto como a largo plazo, esto repercute en los activos que posee la empresa en especial al efectivo. (Bejarano y Gonzales 2013, pág.56).

Así también Garayoa (2013) en su libro de finanzas menciona que la liquidez son los recursos líquidos y corrientes que posee una forma a fin de cancelar sus deudas a corto plazo (dentro de un año) generando ello el buen trato comercial entre el deudor y acreedor.

Por otro lado, con Sevilla (2015) hace hincapié que la liquidez en términos contables es el superávit del activo corriente bajo los estándares del pasivo corriente, dándonos entender que si una empresa cuenta con débitos mucho mayores que sus haberes la empresa en cuanto a la liquidez se encuentra en óptimas condiciones.

### **Importancia de la Liquidez**

Corrales (2012) Este indicador financiero es muy importante para las empresas y más aún en estos tiempos de pandemia porque ayuda a medir la liquidez de la empresa por lo que permitirá darnos a conocer como esta económicamente y poder tomar cartas en el asunto de esa manera tomar las decisiones correctas.

Frente a las definiciones mencionadas sobre nuestra variable dependiente nosotras como investigadoras indicamos que la liquidez no es más el efectivo que cuenta la empresa a fin de solventar sus pagos ante terceros, esta liquidez se representa mediante factores sobre el efectivo, sobre la cobranza de clientes, las existencias o activos diferidos a que a futuro regeneran recursos líquidos para el bienestar económico del negocio.

### **Indicadores de liquidez**

Los indicadores en este caso de liquidez son las razones que permitirán en mi investigación demostrar la liquidez que posee la organización entre los reportes financieros de los años 2020 y 2021 a fin de tomar la decisión de la propuesta y poner en práctica dicha propuesta con la finalidad de medir la viabilidad de la investigación, entonces para estos indicadores detallamos 04 indicadores según los autores (Gitman & Lawrence, 2010)

#### **- Liquidez corriente**

Es el primer indicador que mide la cantidad de recursos que cuenta y es una forma a fin de poder cumplir con sus compromisos mercantiles o haberes (deudas). Para ser aceptado una eficiente liquidez esta debe ser superior a 1, está representado de la siguiente formula en la cual detallamos:

$$\text{Liquidez Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- **Prueba ácida**

Es el segundo indicador para medir la liquidez de una forma, pero en este caso se realiza la disminución de las existencias de la totalidad del activo corriente, esta disminución sirve para ver si la empresa puede pagar sus deudas sin realizar ninguna venta de sus productos, está representado de la siguiente formula que a continuación detallaremos:

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- **Prueba defensiva**

Como tercer indicador financiero que sirve para analizar con solamente la caja y las inversiones negociables a corto plazo puede pagar sus pasivos en el transcurso del año, está representado de la siguiente formula en la cual detallamos a continuación.

$$\text{Prueba Defensiva} = \frac{\text{Caja} + \text{Valores Negociables}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- **Capital de trabajo**

Último indicador financiero de la liquidez, este mide el efectivo más líquido que tiene la empresa a fin de dar continuidad al negocio, en otras palabras, es el saldo después de cancelar nuestras deudas en el transcurso del ejercicio contable, está representado de la siguiente formula en la cual detallamos.

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

#### **1.4. Formulación del problema**

¿De qué manera la Gestión de Cobranza permitirá optimizar la Liquidez en la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

**Justificación Teórica:** Puesto que se utilizó las teorías de las variables de estudio Gestión de Cobranza y Liquidez, así también los antecedentes de estudio relacionado a la misma problemática que acontece la empresa en estudio.

**Justificación Práctica:** Puesto que es muy importante realizar esta investigación porque ayuda a la empresa en mitigar la deficiencia que presenta ya que con esta investigación se ayuda a mejorar el aspecto económico, además de ello vale como un ejemplo de camino a otros tesis de las diferentes casas de estudios superiores.

**Justificación Metodológica:** Puesto que se aplicó la metodología de indagación científica cuantitativa de alcance descriptivo y diseño no experimental, además de ello es propositiva ya que se propuso un diseño de Políticas de Gestión de Cobranza con la meta de lograr aumentar los índices de la Liquidez y así crecer a nivel empresarial.

**Justificación Social:** Porque busca un beneficio para la compañía que es mejorar el aspecto económico y de paso sirve como un modelo para otras empresas que esten atresando con la misma problemática.

#### **1.6. Hipótesis**

H1: La propuesta de Gestión de Cobranza permitirá optimizar la Liquidez de la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL.

H0: La propuesta de Gestión de Cobranza no permitirá optimizar la Liquidez de la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la Gestión de Cobranzas para optimizar la Liquidez en la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL, Chiclayo 2021.

### **Objetivos Específicos**

- Evaluar la actual Gestión de Cobranza de la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL.
- Analizar los índices de Liquidez de la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL periodo 2020 y 2021.
- Diseñar políticas de Gestión de Cobranza que permita optimizar la liquidez de la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL.

## **II. MATERIAL Y MÉTODO**

### **2.1. Tipo y Diseño de Investigación**

El estudio realizado es de tipo Descriptivo ya que pretende determinar los hechos o realidad actual de cómo se encuentra la empresa con qué tipo de políticas cuenta y cuáles se cumplen. La presente tesis es descriptiva, Según Velásquez (2019) citado por Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos indica que, se detallan situaciones, los eventos que son de mayor importancia, evaluando, y demostrando sus propiedades. Los análisis descriptivos tienen la finalidad de establecer las características, las propiedades y el perfil de los individuos, equipos, sociedades o cualquier otro fenómeno que se someta a un estudio. (pág. 75).

La investigación tuvo un alcance descriptivo debido a que se describió la problemática que viene suscitando la empresa Exportadora e Importadora Fiorela EIRL, también se describió de las variables “Gestión de Cobranzas” y “liquidez” profundizándose a través de definiciones y teorías de distintos autores. Explicativa debido a que con el estudio se pretende dar aristas de luz a Gerencia sobre cómo se encuentra operando la empresa en base a la liquidez a fin de que estos opten por implementar mecanismos de mejora con respecto al problema investigado.

Además, es **Propositiva** porque se diseñaron políticas para mejorar las cobranzas y disminuir la cartera vencida de la entidad objeto de estudio. De acuerdo con Cano y Guevara (2019). Nos afirma que: Propositiva o llamada también Diagnostica, es un proceso dialéctico que permite utilizar técnicas, realizar estrategias que ayudará a diagnosticar, resolver el problema fundamental y poder aplicar respuestas a interrogantes científicamente preparadas. Es aquella donde cada integrante aportará ideas con la finalidad de resolver un problema en la investigación por lo que se pretende fortalecer los conocimientos para tener un buen crecimiento productivo y lograr obtener el reconocimiento científico.

Al respecto, el estudio tiene un **enfoque Cuantitativo** y se utilizó la medición numérica mediante un análisis numérico, para poder evaluar las variables de estudio la cual este incluye la representación de la hipótesis por lo que se convierten en indicadores cuantificables. Por lo cual, resulta conveniente que en el presente estudio de enfoque cuantitativo esté orientado a la obtención de información en el objetivo principal, relacionado con la Gestión de Cobranzas para optimizar la Liquidez en la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL, Chiclayo 2021.

### **Diseño de Investigación**

El Diseño de la Investigación, Según Vásquez (2020), Pag.24.

El diseño de la averiguación es un grupo de tácticas procedimentales y metodológicas definidas y realizadas anteriormente para desarrollar el procedimiento de indagación. El diseño de este estudio se utiliza para observar la certeza de la hipótesis realizada en un contexto o aportar pruebas de los lineamientos de estudio (si no hubiera hipótesis).

Así mismo el presente estudio se establece como un **Diseño No experimental**: en la investigación no hubo ninguna alteración o manipulación de las variables, es decir que el estudio solo se basó principalmente en la observación de lo que ocurre de forma natural por lo que se mostró tal y como está en la realidad. Vásquez (2020), Pág.24.



O: Observación

P: Problema

X: Propuesta

R: Resultado

## **2.1. Variables, Operacionalización**

**Liquidez:** hace hincapié que la liquidez en términos contables es el superávit del activo corriente bajo los estándares del pasivo corriente, dándonos entender que si una empresa cuenta con débitos mucho mayores que sus haberes la empresa en cuanto a la liquidez se encuentra en óptimas condiciones. (Sevilla, 2015).

**Gestión de Cobranzas:** La gestión de cobranza hace énfasis a recuperar una deuda por parte de un tercero o la recuperación de efectivo producto de una venta de un bien o servicio otorgado de manera al crédito, ésta busca obtener diversas alternativas de cobros a fin de producir recursos líquidos para la continuidad de las operaciones comerciales de la organización. (Calderón, 2017)

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
Independiente: <b>Gestión de Cobranzas</b>	La gestión de cobranza hace énfasis a recuperar una deuda por parte de un tercero o la recuperación de efectivo producto de una venta de un bien o servicio otorgado de manera al crédito, esta busca obtener diversas alternativas de cobros a fin de producir recursos líquidos para la continuidad de las operaciones comerciales de la organización, Calderón (2017)	Es el procedimiento para lograr que el cliente cancele su deuda con la empresa el vencimiento y así evitar la morosidad.	Políticas de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Límite del cobro</li> <li>- El tipo de crédito</li> <li>- El descuento y sus tramos aplicados</li> <li>- La periodicidad de cobro</li> <li>- Penalidades al incumplir las políticas</li> <li>- Contratos y avales de cobranza</li> <li>- Evidencias y papeles de trabajo (factura)</li> </ul>	(Técnica) Entrevista  Instrumento (Guía de entrevista)
			Plazo de cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Corto plazo</li> <li>- Mediano plazo</li> <li>- Largo plazo</li> </ul>	Técnica (Análisis documental)  Instrumento
			Análisis de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe crediticio</li> <li>- Informe comercial</li> <li>- Estados Financieros</li> <li>- Otros requisitos</li> </ul>	(Guía de análisis documental)



<p>Dependiente:</p> <p><b>Liquidez</b></p>	<p>La liquidez en términos contables es el superávit del activo corriente bajo los estándares del pasivo corriente, dándonos entender que si una empresa cuenta con débitos mucho mayores que sus haberes la empresa en cuanto a la liquidez se encuentra en óptimas condiciones. (Sevilla 2015)</p>	<p>Es la disponibilidad de dinero que tiene la empresa para cubrir sus pagos a corto plazo</p>	<p>Ratios de liquidez</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liquidez corriente</li> <li>- Prueba ácida</li> <li>- Prueba defensiva</li> <li>- Capital de trabajo</li> </ul>	<p>(Técnica) Entrevista</p> <p>Instrumento (Guía de entrevista)</p> <p>Técnica (Análisis documental)</p> <p>Instrumento (Guía de análisis documental)</p>
--	--	--	---------------------------	--	---

## 2.2. Población y Muestra

Esta indagación se realizó en la empresa Exportadora e Importadora Fiorela EIRL, el cual se contó con el apoyo de los colaboradores de las diferentes unidades de la entidad como de Gerencia, Administración y Contabilidad.

### 2.2.1. Población

La población está compuesta Según Martínez (2020). Es el grupo de todos los componentes de un estudio en particular.

Fernández y Batista (2014) Nos informan que es el universo o población, es una sociedad total de personas, objetos, compañías, etc., ya que esta tiene por lo general algunas particularidades semejantes y observables en un espacio y tiempo establecido. En el momento que se ejecute una averiguación se debería tener en cuenta ciertas propiedades primordiales como por ejemplo homogeneidad, tiempo, espacio, porción al elegir o clasificar la población que se va a aprender. Con respecto a lo antes mencionado dicha población estuvo conformado por todo el personal que labora en la empresa Exportadora e Importadora Fiorela EIRL, haciendo un total de 5 trabajadores que estuvieron involucrados en cuanto a las variables de estudio.

**Tabla 1**

*Cantidad de la población*

<b>Empresa</b>	<b>Gerente General</b>	<b>Contador General</b>	<b>proceso Productivo</b>	<b>Administración</b>	<b>Total. Trabajadores</b>
Empresa Exportadora e Importadora Fiorela EIRL	01	01	02	01	5

*Fuente: Elaboración propia*

### 2.2.2. Muestra

La muestra por su parte, Según Fernández y Batista (2014) Se define la muestra como la esencia, un subconjunto de recursos con propiedades definidas, que selecciona la parte más representativa del cosmos o población proceso a análisis o indagación. Para elegir el tipo de muestra de un estudio o investigación, la población debe tener calidad y precisión.

Es importante destacar que, en el estudio, se procedió a determinar una muestra de tipo no probabilístico, ya que los sujetos fueron elegidos aleatoriamente; es por ello que la muestra estuvo compuesta por el Gerente general y Contador de la empresa Exportadora e Importadora Fiorela EIRL, así también estuvo compuesta por estados financieros de los años 2020-2021 de la empresa antes mencionada, estos documentos nos sirvieron para calcular los niveles de Liquidez.

Partiendo de lo señalado por Ramos y Bazalar (2020). Nos menciona. Llamada además muestra dirigida, es aquella que se recibe por medio del juicio o principio de una persona, por lo tanto, existe un experto en la materia que realiza la que selección de los recursos de la muestra. Este procedimiento se basa en los aspectos subjetivos de una persona y suponen un método de selección informal y algo arbitraria. La teoría es creíble ya que esta no puede ser empleada para medir el error de muestreo, lo cual constituye su mayor desventaja. (Pág. 20).

Criterio de inclusión:

- Colaboradores que se encuentren con dos años a más laborando en la empresa.
- Colaboradores con disponibilidad de participar en el estudio.
- Colaboradores autorizados para brindar información.

Criterio de exclusión:

- Colaboradores que no se encuentren con dos años a más laborando en la empresa.
- Colaborares que no tienen la disponibilidad de participar en el estudio.

Colaboradores no autorizados para brindar información

## **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos y validez.**

### **2.3.1. Técnicas**

**Entrevista:** Para el presente trabajo se realizó esta técnica ya que permitió medir de una manera adecuada las variables tanto dependiente como independiente (Gestión de Cobranzas y Liquidez), lo cual se aplicó al Gerente general y Contador de la empresa Exportadora e Importadora EIRL, con el fin de obtener más información en el desarrollo del estudio. Según Valerio (2019). Nos afirma que La entrevista es un método de gran ayuda en averiguaciones cualitativas para pedir datos; se define como una plática que se sugiere un fin definido diferente al fácil producido de platicar. Es una herramienta técnica que adopta la forma de una conversación. Canales lo hace conocimiento como "la comunicación interpersonal implantada entre el investigador y el individuo de análisis, con el fin de obtener respuestas verbales a las preguntas planteadas sobre el problema postulado". Análisis Documental.

**Análisis Documental:** Es un conjunto de operaciones que están basadas en documentos, que tiene el propósito de analizar documentos impresos y se usa para la elaboración de una investigación de calidad. Según Sánchez (2018). Nos menciona que: Es la exploración de información que se hallan en las fuentes documentales, para eso se extrae de un archivo los recursos de información más significativos, organizándolos, clasificándolos y analizándolos a partir del punto de vista de las metas del investigador. El análisis documental solicita el empleo de una metodología cualitativa correspondiente.

### **2.3.2. Instrumentos**

#### **Guía de entrevista**

Valerio, S. (2019). Tiene como finalidad recaudar información respecto a una teoría determinado; se busca que la indagación sea directa; la cual este pretende conseguir los significados que las personas que contribuyen con los temas en cuestión; el entrevistador debe mantener una postura activa al momento de realizar la entrevista, que tiene la intención de obtener un acuerdo profunda del discurso del entrevistado). Así mismo podemos decir que la entrevista es un método que

permite al entrevistador obtener información, datos de la empresa a través de un debate entre dos personas el entrevistador y el entrevistado.

### **Guía de Análisis Documental**

Está enfocado en el análisis financiero de los hallazgos encontrados en dicho estudio a través de los estados financieros y el estado de resultados de la empresa Exportadora e Importadora Fiorela EIRL.

Sandoval (2002), citado por Chambi (2019) nos indica que la exploración documental es un procedimiento para buscar información de diversas fuentes, que posibilita explicar los hechos, inconvenientes y actitudes del objeto de estudio, tomando en cuenta que los archivos son fuente práctica y fidedigna de la verdad (p.137-138). Para el método del estudio documental, el instrumento es la guía del estudio documental a la ficha de proceso, ficha de indicadores, matriz de estudio de peligro, proyecto de procedimiento de peligros y la matriz de salidas no conformes. (pág. 54).

#### **2.4. Procedimientos de análisis de datos**

En este punto del presente estudio, se recopiló información la cual fue proporcionada por el Gerente General y Contador de la empresa “Exportadora e Importadora Fiorela EIRL” sobre la Liquidez, la cual es resultado del análisis documental que fueron llevados para sus análisis, evaluación e interpretación a través del programa Microsoft Excel y Microsoft Word, lo que sirve de base para sostener la problemática de la compañía.

En la recopilación de datos, se clasificaron las principales medidas estadísticas que permitirán elaborar un análisis profundo mediante la técnica estadística descriptiva para dar a conocer y analizar la realidad de ambas variables de estudio. Se recopiló la información brindada por el Gerente general.

Así mismo se presentó el estudio de la investigación recolectada de manera descriptiva, la cual podrá contribuir con la caracterización del comportamiento de las variables, de acuerdo a las unidades de análisis que corresponden a la naturaleza de la investigación: Determinar la Gestión de Cobranzas para optimizar la Liquidez en la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL, Chiclayo 2021 ,

para la estadística descriptiva se desarrolló el uso de figuras, donde se muestra la cuantificación en los valores de las variables, dimensiones e indicadores que permitirán observar el estado de las variables analizadas para el año de estudio 2020-2021 a lo que corresponde el desarrollo de la tesis.

Por consiguiente, para lograr los objetivos planteados según la naturaleza de la investigación (Aplicada - Descriptiva); se realizó según el orden de los objetivos específicos y el objetivo general.

## **2.5. Aspectos éticos**

Para Pisco (2018) establece los principios éticos que se tendrá en cuenta para la presente investigación es de la siguiente manera:

- **Confidencialidad:** Es la garantía que asegura el anonimato y la identificación de cada uno de los trabajadores a ventilar su información personal.
- **Libertad y Honestidad:** Los trabajadores de la entidad, dieron su punto de vista en la investigación de manera voluntaria y sin presión alguna e incluso tuvieron la opción de seguir o dejar el estudio realizado.
- **Originalidad:** Toda la información presentada en el estudio es desarrollada por las investigadoras por lo tanto será particular y propia de ella.
- **Veracidad:** La investigación que se realiza es verídico y transparente, porque la indagación brindada es veraz y se obtuvo en el mismo lugar de los hechos.
- **Respeto a las personas:** Todas las tesis citadas en trabajos previos y definiciones de las variables se han realizado respetando sus investigaciones, así como sus definiciones.
- **Consentimiento informado:** El dueño de la empresa en estudio brindaron el consentimiento de utilizar su información en el proceso de la elaboración del estudio a través de una carta de autorización.

## **2.6. Criterios de rigor científico.**

Esta investigación se basó en principios científicos y metodológicos y se aplicó técnicas e instrumentos de investigación científica para dar solución al problema planteado.

**Objetividad:** Se plasmó la realidad problemática tal como viene aconteciendo la empresa con el fin de mitigar y dar cumplimiento a los objetivos trazados.

**Veracidad:** La investigación presentada fue redactada a base de la verdad cumpliendo estrictamente con los lineamientos que estipula las normas APA, así como también las definiciones de los distintos autores.

**Neutralidad:** Todos los resultados que se muestran no fueron manipulados por las tesis, se muestra conforme a la realidad de la empresa en estudio.

El rigor científico establece definiciones en la cual es muy significativo para realizar un proyecto de investigación, ya que servirá de gran valor para la aplicación científica de los métodos de investigación como también de los métodos e instrumentos de recolección de datos de investigación.

Así mismo la **validación de instrumentos**, tiene la finalidad de conocer si la información es válida para aplicarla, de esa manera mide lo que se está buscando en dicha investigación y tienen que ser corroborados, revisados por expertos en temas de investigación, con el fin de que los resultados de dicha investigación sean coherentes y precisas por lo tanto esta información servirá como base para los objetivos y variables de estudio. En la presente tesis se medirá ambas variables de estudio tanto la variable dependiente como la variable independiente que es (Gestión de Cobranzas) y (Liquidez), que tendrán que ser revisadas detalladamente por expertos en el tema de estudio, con el fin de obtener datos precisos.

### III RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y figuras

Después de haber puesto en marcha las técnicas de entrevista y análisis documental a la muestra determinada, se logró obtener los siguientes resultados que a continuación se muestran de forma estructurada y en base a cada uno de los objetivos específicos planteados.

#### **Objetivo específico 1: Evaluar la actual Gestión de Cobranza de la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL.**

**Tabla 2**

*Respuestas del Contador*

<b>Interrogantes</b>	<b>Respuestas</b>
1. ¿Considera usted que la empresa tiene un límite para realizar la cobranza de los créditos?	Si esta empresa tiene un compromiso en forma verbal no escrita con la empresa Fluomar de Colombia el cual se exporta el producto máximo dentro de 45 días se está realizando el depósito en la cuenta del banco Interbank, todas las exportaciones de la empresa Fiorela EIRL.
2. ¿Considera usted que la empresa debe contar con algún tipo de crédito?	Claro que, si la empresa exportaciones e Importaciones Fiorela EIRL es una empresa reconocida aproximadamente más de 16 años en el mercado y desde su inicio ha trabajado con su capital social, pero lastimosamente la pandemia o covid 19 afectó su capital como a todas las empresas de la región Lambayeque es por ello que decidimos optar por prestamos el cual actualmente adquirió 3 préstamos en el año 2021 del banco Scotiabank.
3. ¿Considera usted que la empresa debe promover el descuento y debe aplicar ciertos tramos que mejoren su liquidez?	Si considero que la empresa debe de promover el descuento y aplicar algunos tramos, ver la forma de que los clientes cumplan con su obligación porque algunos clientes no pudieron cumplir con el pago acordado dentro del plazo establecido ya que la pandemia afectó económicamente y hasta la actualidad la empresa Fiorela cuenta con créditos por cobrar, esto mayormente es en el mercado nacional porque en el mercado exterior solo exportamos a la empresa Fluomar de Colombia y no presentamos ningún problema con dicha empresa porque cumple con los depósitos.



<p>4. ¿Considera usted que la empresa debe contar una periodicidad de cobranzas?</p>	<p>Con esta empresa fluomar a la que se le exporta Colombia, es una empresa garantizada y es confiable con la empresa exportaciones e importaciones Fiorela EIRL en el sentido de exigirle más se comprometa a corto tiempo a pagar porque hasta la fecha seguimos trabajando por lo que esta empresa no ha dejado de cumplir durante de 16 años y ha demostrado eficiencia, honestidad y responsabilidad en todos los aspectos tanto en el campo laboral como también empresarial.</p>
<p>5. ¿Considera usted que la empresa debe contar con políticas de cobranzas donde se apliquen penalidades al incumplimiento de las cobranzas?</p>	<p>Seria de mucha importancia para la empresa Exportaciones e Importaciones Fiorela EIRL contar con políticas de cobranza y aplicar penalidades ante el incumplimiento de la obligación de pago, ya que esto ayudaría a que la empresa logre cobrar todos los créditos que ha otorgado a los clientes, siga trabajando correctamente y no tenga ningún problema a futuro en tema de liquidez.</p>
<p>6. ¿Considera usted que la empresa tiene el derecho de exigir el pago de acuerdo con los contratos y avales de cobranza?</p>	<p>Claro que tiene el derecho de realizar la cobranza tal como se pactó, pero como se indicó los créditos se dan es de forma verbal, mas no se tiene un contrato que respalde dicho crédito mucho menos contamos con un área legal para que se ocupe de ello ya que la incorporación generaría un gasto que perjudica más aún la liquidez.</p>
<p>7. ¿Cree usted que la empresa debe realizar una revisión periódica de los estados de deuda pendientes por cobrar y se debe examinar las causas?</p>	<p>Si, la empresa Exportaciones e Importaciones Fiorela debe de tener un seguimiento a todos los clientes que tiene deuda pendiente por cobrar y que tiene mucho tiempo de retraso y principalmente la empresa debe de revisar el motivo el cual los clientes no cumplen con la obligación para que dé soluciones.</p>
<p>8. ¿Cree usted que la empresa debe llevar periódicamente un control de las cobranzas realizadas?</p>	<p>Sí correcto llevamos un control interno de las ultimas facturas que no son de mucho tiempo, que se lleve a cabalidad los depósitos, antes de la fecha que se ha programado están cumpliendo con los depósitos, en ese aspecto no tenemos ningún problema.</p>
<p>9. ¿Podría indicar cuáles son las condiciones que la empresa debe</p>	<p>En este caso exactamente no tenemos otras empresas que en Colombia y en otros países</p>

establecer para el incremento de líneas de crédito el cliente?	de Latinoamérica, sería necesario aportar búsquedas de nuevos clientes nuevas líneas de crédito, pero lamentablemente las circunstancias por el momento no se han dado y seguimos trabajando con esa empresa fluomar de Colombia.
10. ¿Cree usted cuántos días máximos de crédito debe de otorgar a los clientes?	En este caso otorgamos un crédito o un circuito de crédito de 45 días como fecha máxima de cobranza a nuestro cliente del exterior, con respecto a los clientes nacionales le brindamos un plazo de un mes a máximo 2 meses, pero no cumplen a cabalidad ya que ellos aluden en no tener liquidez para pagar o que la mercadería aún no se vende.

*Fuente: Entrevistado*

### **Análisis de la entrevista del Contador**

De acuerdo a las respuestas del entrevistado se determina que la empresa Fiorela EIRL carece verdaderamente de una eficiente gestión de sus cobros ya que se están brindando los créditos sin tener un documento interno, políticas de cobros o un aval que sirva como medio de cobro en caso de incumplimiento del mismo, pues esto lo está generando tener un alto importe pendiente de cobro al preparar los estados financieros, así mismo se está trabajando con tres prestamos que se requirió con el Scotiabank, Interbank y Caja Piura cuyo dinero fue destinado netamente para comprar menestras y aumentar la capacidad empresarial.

Por otro lado, siguiendo el análisis también se ha determinado que se cuenta con un control interno de la relación de los clientes pendientes cobranza, pero no se ha determinado las gestiones pertinentes para que estos cumplan en el menor tiempo posible, pues la falta de incorporación de estándares de cobros lo está afectando netamente la liquidez de la compañía Fiorela EIRL, la capacidad de cancelación de las deudas que se tiene con los proveedores que abastecen de menestras, personal y los tributos a cancelar en materia tributaria, todo esto se están teniendo retrasos de pagos. Es importante mencionar que se tiene un cliente del exterior (Colombia) en la cual se exporta las menestras y cuyo pago es de 45 días por lo que ha resultado ser un cliente serio y responsable en sus obligaciones.

**Tabla 3***Respuestas del Gerente*

<b>Interrogantes</b>	<b>Respuestas</b>
1. ¿Considera usted que la empresa tiene un límite para realizar la cobranza de los créditos?	Nuestra empresa comúnmente no tiene límites para empezar a cobrar, conforme se brinda el crédito y se coordina el plazo de cobro que se pacta de forma verbal pues cumplido el plazo se empieza a realizar la llamadas y monitoreo de cobranza por lo que muchos no cumplen o cancelan por cuotas lo que afecta mucho a nosotros en recuperar lo invertido.
2. ¿Considera usted que la empresa debe contar con algún tipo de crédito?	Claro los créditos en materia de dinero son muy importantes para que una empresa por falta de efectivo recurra a estos y pueda seguir operando, nosotros actualmente manejamos 3 préstamos lo cual fue dinero destinado para la capacidad empresarial.
3. ¿Considera usted que la empresa debe promover el descuento y debe aplicar ciertos tramos que mejoren su liquidez?	Por supuesto los descuentos forman parte de un papel importante para recuperar los créditos brindados, pero a la vez perjudica el retorno total del efectivo ya que se estaría recuperando el costo de la mercadería y se estaría perdiendo el margen ganancial, frente a este concepto con algunos de nuestros clientes se le da descuentos al resto se le espera para que cancelen, aunque sea por partes.
4. ¿Considera usted que la empresa debe contar una periodicidad de cobranzas?	Claro establecer un tiempo máximo de cobro sería idea factible por lo que la empresa Fiorela EIRL actualmente no cuenta con esa implementación.
5. ¿Considera usted que la empresa debe contar con políticas de cobranzas donde se apliquen penalidades al incumplimiento de las cobranzas?	Sería de mucho beneficio para nosotros como empresa ya que así los clientes morosos se empeñarían en cumplir con sus deudas ya que ello le generaría un pago extra en materia de interés, por otro lado, nos ayudaría a mejorar el efectivo en cuanto al retorno en el menor tiempo posible.
6. ¿Considera usted que la empresa tiene el derecho de exigir el pago de acuerdo con los contratos y avales de cobranza?	Por supuesto la empresa que brinda el producto tiene todo el derecho de exigir que le paguen de acuerdo a lo pactado, nosotros como empresa si nos cancelan lo pactado verbalmente, pero en cuotas cuya duración es a 4 hasta 5 meses.
7. ¿Cree usted que la empresa debe realizar una revisión periódica de	Si se realiza un control de las deudas, así como se revisa y se da monitoreo de los cobros a fin

los estados de deuda pendientes por cobrar y se debe examinar las causas?	de comunicar a los deudores sobre su vencimiento de sus cuotas, pero estos no cumplen con lo que se acuerda.
8. ¿Cree usted que la empresa debe llevar periódicamente un control de las cobranzas realizadas?	Claro cómo les indique, nosotros como empresa llevamos un control lo cual le damos monitoreo de forma semanal, actualizando las deudas.
9. ¿Podría indicar cuáles son las condiciones que la empresa debe establecer para el incremento de líneas de crédito el cliente?	Por el momento otorgamos líneas crediticias a nuestros clientes nacionales, así como nuestro cliente de Colombia.
10. ¿Cree usted cuántos días máximos de crédito debe de otorgar a los clientes?	Para que una empresa sea perdurable en el mundo empresarial, debe tener lineamientos de cobros a fin de no caer en falta de liquidez por lo que como máximo se debe otorgar el crédito a 30 días.

*Fuente: Entrevistado*

### **Análisis de la entrevista del Gerente**

De acuerdo a las respuestas del entrevistado se determinó que la empresa Fiorela EIRL mantienen como políticas monitorear los créditos que se otorgan a los diversos clientes ubicados en el Perú, así como el cliente de Colombia llevándose una actualización de las deudas conforme ellos abonen parte de sus créditos, esto se confirma los abonos en los estados de cuenta y se procede actualizar la nómina crediticia, por otro lado, también se llegó a determinar que actualmente los créditos que se les brinda no se llega a cancelar en su totalidad perjudicando notablemente la liquidez de la compañía exportadora, esto es debido a que la carencia de un documento interno de manera formal (contrato) lo conlleva a los clientes incumplir, la falta de asesoramiento por parte de profesionales en materia financiera lo ha generado a que los créditos se den a un plazo de 4 a 5 meses.

Recalcar que de acuerdo a lo dialogado no se ha implementado políticas de cobranzas o estrategias que les permitan recuperar estas deudas debido a la falta de asesoramiento de un profesional especializado en la materia, pues esta investigación y la propuesta que contiene será de mucha validez y como punto de partida para recuperar los créditos que cada vez son altos al finalizar los ejercicios contables.

## Resultado del análisis documental

**Tabla 4**

Saldo pendiente de cobro al 2020 y 2021

N°	RUC	RAZON SOCIAL	SALDO POR COBRAR AL FINALIZAR EL AÑO
01	20602750982	Agronegocios G&D SAC	79,632.75
02	20600424751	Exportaciones Barbas EIRL	16,457.02
03	-	Grupo Empresarial Bonanza SAS	133,200.00
04	10804815401	Sandra Giovanna Hidalgo Reque	52,846.74
05	-	Comercializadora Luhomar SAS	128,160.00
06	20607653063	Agro Cosecha Paz SAC	131,914.56
07	10167250136	Luis Delgado Uriarte	8,963.45
08	20604729433	Trading Foods Company Perú SAC	34,800.00
09	20603680066	AMMPE SAC	74,375.00
10	-	Logística Agrícola Marina SAS	49,120.00
11	20561200417	Industria Avícola El Ingeniero SA	18,324.55
12	20480274157	Food Export Norte SAC	9,491.93
<b>TOTAL POR COBRAR AL 31/12/2020</b>			<b>737,286.00</b>
01	20607653063	Agro Cosecha Paz SAC	396,457.09
02	10804815401	Sandra Giovanna Hidalgo Reque	47,641.85
03	-	Comercializadora Luhomar SAS	324,648.00
04	20604729433	Trading Foods Company Perú SAC	96,475.85
05	20607653063	Agro Cosecha Paz SAC	287,960.53
06	-	Logística Agrícola Marina SAS	62,985.00
07	10164241349	Vásquez Bueno Manuel	18,961.85
08	20271972211	Importaciones Savoy EIRL	5,746.36
09	20603680066	AMMPE SAC	48,956.21
10	20561200417	Industria Avícola El Ingeniero SA	9,412.55
11	20480274157	Food Export Norte SAC	6,583.00
12	-	Grupo Empresarial Bonanza SAS	87,220.00
13	10444624308	Vásquez Leyva Juan Manuel	5,796.85
14	20602750982	Agronegocios G&D SAC	21,501.86
<b>TOTAL, POR COBRAR AL 31/12/2021</b>			<b>1.420,347.00</b>

Fuente: Información de la empresa

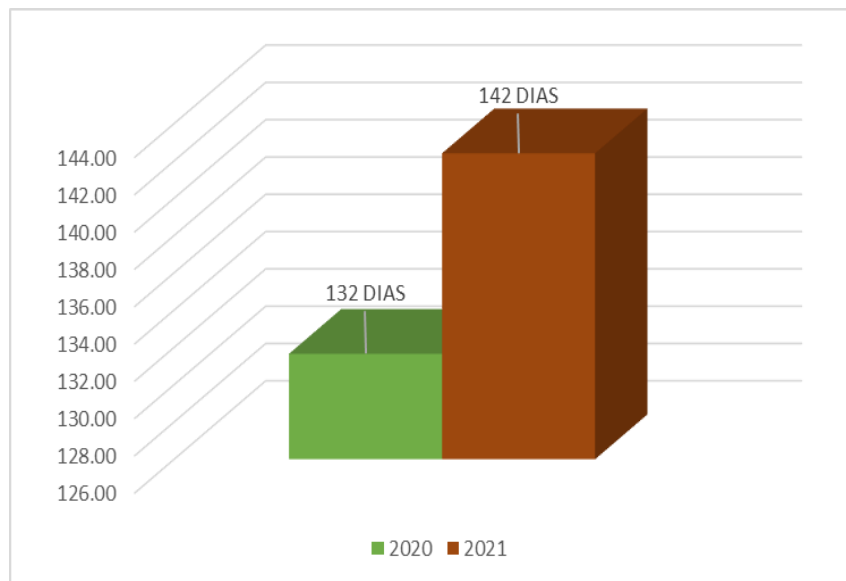
Analizando los saldos pendientes de cobro al cierre del ejercicio se evidencia claramente la ineficiente gestión de cobranza que aplica la compañía Fiorela EIRL ya que se determina varios clientes que vienen arrastrando deudas de hasta incluso del año anterior lo cual cada vez el importe pendiente de cobro en la cuenta 12 del balance crece afectando directamente la escasez del efectivo para pagar deudas.

**Tabla 5**

*Rotación de cobros ejercicio 2020 y 2021*

<b>FORMULA</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Ventas	2.044,108.00	3.640,587.00
Cuentas por cobrar	737,286.00	1.420,347.00
<b>TOTAL VECES</b>	<b>2.77</b>	<b>2.56</b>
Días del año	365	365
<b>TOTAL DIAS</b>	<b>131.65</b>	<b>142.40</b>

*Fuente: Estados Financieros*



**Figura 1:** Rotación de cobros periodo 2020 y 2021

**Fuente:** Tabla 5

**Análisis:** La compañía Exportaciones e Importaciones Fiorela EIRL en cuanto a la rotación de sus cobros se ha determinado que en el año 2020 cada 132 días sus ventas se convierten en efectivo, mientras en el año 2021 son convertidos cada 142 días, mostrando ello la deficiencia y la falta de conocimiento gerencial en emplear tácticas a fin de mitigar esta deficiencia que afecta la liquidez de la organización. Analizando más a fondo en el año 2021 las ventas crecieron en más de un millón lo que originaron un mayor índice de morosidad en la cuenta 12 reflejando ello un margen superior al del año anterior.

**Objetivo específico 2: Analizar los índices de liquidez de la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL periodo 2020 y 2021.**

**Tabla 6**

*Respuestas del Contador*

<b>Interrogantes</b>	<b>Respuestas</b>
1. ¿Podría indicar si la empresa ha requerido de un préstamo para incrementar su capital?	Se ha requerido de 3 préstamos en el 2021 del banco Scotiabank, Interbank, BCP y caja Piura en una oportunidad mayormente de los bancos grandes del departamento de Lambayeque, ya que fue afectada en la pandemia covid 19 y los préstamos adquiridos fue principalmente para formar parte de capital de trabajo y realizar las compras necesarias de la menestra como frejol panamito, castilla, común, pallar, etc. y abastecer a todos los clientes tanto del mercado nacional como del mercado exterior.
2. ¿Podría indicar si la empresa cuenta con un capital que le ha ayudado a que le otorguen un préstamo con mayor rapidez?	La empresa está constituida con capital social de S/ 152,000 a la fecha como consecuencia la empresa tiene carta abierta en todos los bancos actualmente y debido a las exportaciones demostradas a través de los comprobantes de pago y hoy en día tiene una línea de crédito amplia en diversos bancos de la región Lambayeque.
3. ¿Podría indicar si actualmente la empresa realiza sus ventas al contado o al crédito?	Actualmente la empresa otorga al crédito a sus clientes que han cumplido hasta la fecha con su obligación como es su cliente a la empresa fluomar Colombia ya que se tiene una previa coordinación con el gerente.
4. ¿Considera usted que es adecuado otorgar crédito a corto plazo a los clientes para aumento de las ventas?	En este caso si sería necesario otorgar créditos a corto plazo tanto las ventas nacionales como las del mercado exterior ya que esto ayudaría mucho a la empresa para que pueda aumentar sus ventas de esa manera la empresa obtenga liquidez y pueda cumplir con sus obligaciones financieras.
5. ¿Considera usted que la empresa debe gestionar para prevenir posibles riesgos de liquidez?	Claro que debe de prevenir ante los riesgos que se pueden presentar porque si no cuenta con liquidez no podrá cumplir con sus obligaciones financieras de tal manera que debe de buscar la manera de que sus clientes logren cumplir con dicho pago.

<p>6. ¿Considera usted que la empresa debe contar con los recursos suficientes para cubrir obligaciones?</p>	<p>Claro que sí, la empresa a veces especialmente el mercado externo solicita adquisiciones del producto, como es frejol castilla, frejol común y frejol panamito, etc. Y todo tipo de frejol que se exporta ingresa a un proceso de limpieza y embazado en los sacos de la mejor calidad, en esa línea la empresa cumple con el mercado externo.</p>
<p>7. ¿Considera usted que la prueba acida, las existencias son consideradas la parte menos liquida?</p>	<p>Si considero ya que si nosotros como empresa nos estoqueamos con demasiada mercadería podría generar pérdidas para la compañía en cuanto a la merma de los productos, el no tener clientes confiables genera un riesgo a que la mercadería no sea convertida en menor tiempo en efectivo.</p>
<p>8. ¿Considera usted que mediante el índice de capital corriente se puede llegar a conocer la cantidad de recursos para poder operar?</p>	<p>Claro uno va estudiando el volumen en el mercado externo de acuerdo a esa línea uno ya debe de estar abasteciendo para que cualquier circunstancia que se presentara o requerimiento no afecten y uno tiene las existencias para cumplir con el mercado externo y no dejar de cumplir.</p>
<p>9. ¿Considera usted que la empresa está cancelando puntualmente el pago al proveedor?</p>	<p>Bueno en este caso la empresa en algunas ocasiones trabajamos al crédito con el proveedor máximo de 30 días realizamos el depósito a su cuenta bancaria, como también en otras ocasiones no cumplimos con lo pactado ya que a veces no contamos con efectivo disponible.</p>
<p>10. ¿Considera usted que la empresa debe mantenerse en un nivel suficiente de liquidez?</p>	<p>Es necesario porque a veces nos sorprende el mercado externo, el crecimiento la necesidad se está exportando al mercado externo en este caso a Colombia se le abastece con todo tipo de menestras lo que da lugar o lo que origina solicita la producción o el requerimiento más alto en cuanto a su pedido de la empresa ubicada en Colombia.</p>

Fuente: Entrevistado



## Análisis de la entrevista del Contador

Se determina que la empresa Fiorela EIRL actualmente está teniendo serios problemas de liquidez para hacer frente a sus deudas en materia comercial, tributaria y financiera, conforme nos respondió el contador de la compañía se tiene 3 préstamos con entidades financieras cuyo destino del dinero fue usado como capital de trabajo, para ser más específico para la compra de mercadería para abastecer a los clientes nacionales y del exterior del país, también fue usado para cancelar las deudas con los proveedores, impuestos con Sunat, cuotas de los préstamos que se tenía anteriormente, entre otros aspectos.

Si bien es cierto, el capital y las utilidades que se han obtenido a lo largo de la vida de la empresa no han sido muy rentable lo que ha generado deficiencias para afrontar la pandemia del Covid-19.

**Tabla 7**

*Respuestas del Gerente*

Interrogantes	Respuestas
1. ¿Podría indicar si la empresa ha requerido de un préstamo para incrementar su capital?	Claro, actualmente contamos con 3 préstamos cuya vigencia es de 3 a 4 años por lo que aún se está cancelando, estos préstamos fueron usados exclusivamente para comprar mercadería y pagar proveedores.
2. ¿Podría indicar si la empresa cuenta con un capital que le ha ayudado a que le otorguen un préstamo con mayor rapidez?	Si ya nosotros cada año obtenemos utilidades no tan semejantes, pero poco a poco se ha ido consolidando las utilidades, debido a ello las entidades crediticias que trabajamos por años mantienen confianza con nosotros como empresa ya que cumplimos con los pagos, lo que si es que no solicitamos demasiados prestamos debido a que podría generar malas decisiones que perjudican a la entidad.
3. ¿Podría indicar si actualmente la empresa realiza sus ventas al contado o al crédito?	Se podría calcular que del 100% de las ventas mensuales el 40% es al contado y el 60% al crédito con un plazo de recuperación de 4 a 5 meses.
4. ¿Considera usted que es adecuado otorgar crédito a corto plazo a los clientes para aumento de las ventas?	Claro sería una estrategia a corto plazo siempre y cuando los clientes cumplan con lo pacto en el menor tiempo posible, pero en la práctica no se cumple ya que muchos aluden que no han vendido o nos hacen esperar.

5. ¿Considera usted que la empresa debe gestionar para prevenir posibles riesgos de liquidez?	Claro nosotros y con ayuda del contador nos proyectamos en cuanto tenemos que vender para no poder caer en riesgos de liquidez, pero en el transcurso del ejercicio sucede imprevistos que no son planeados y es por ello que actualmente tenemos esas deficiencias.
6. ¿Considera usted que la empresa debe contar con los recursos suficientes para cubrir obligaciones?	Claro es el deber de toda empresa de lo contraria se puede dar indicios de quiebra ya que su endeudamiento serio superior a sus recursos, con respecto a nosotros y de acuerdo a los balances si mantenemos recursos para cubrir los pasivos, pero se requiere de realizar mejoras.
7. ¿Considera usted que la prueba acida, las existencias son consideradas la parte menos liquida?	No ya que la mercadería forma parte de los recursos corrientes que en el menor tiempo posible se convierten en cuentas por cobrar, nosotros como empresa que vende menestras son productos que salen de almacén en poco tiempo.
8. ¿Considera usted que mediante el índice de capital corriente se puede llegar a conocer la cantidad de recursos para poder operar?	Claro ya que esa fórmula ayuda a las organizaciones a determinar si verdaderamente se cuenta con efectivo o no al restar los activos y pasivos corriente.
9. ¿Considera usted que la empresa está cancelando puntualmente el pago al proveedor?	No, como les indique anteriormente se está cancelando después de 30 a 60 días debido a la falta de liquidez que estamos aconteciendo.
10. ¿Considera usted que la empresa debe mantenerse en un nivel suficiente de liquidez?	Claro, mantener un buen nivel de liquidez no solo ayuda a que se cumplan con las deudas, sino que también ayuda a crecer el negocio.

Fuente: Entrevistado

### **Análisis de la entrevista al Gerente**

En concordancia al Gerente se ha determinado que se mantiene una amplia cobertura de financiamientos por parte de los bancos hacia la empresa, por lo que los dueños en el año 2021 han realizado 3 préstamos a fin de utilizarlo como capital de trabajo y cancelar las deudas en materia de corto plazo, no se arriesgan a realizar más prestamos ya que ello genera un gran endeudamiento a largo plazo y más aún en estos tiempos de pandemia de Covid las situaciones económicas y empresariales son inestables.

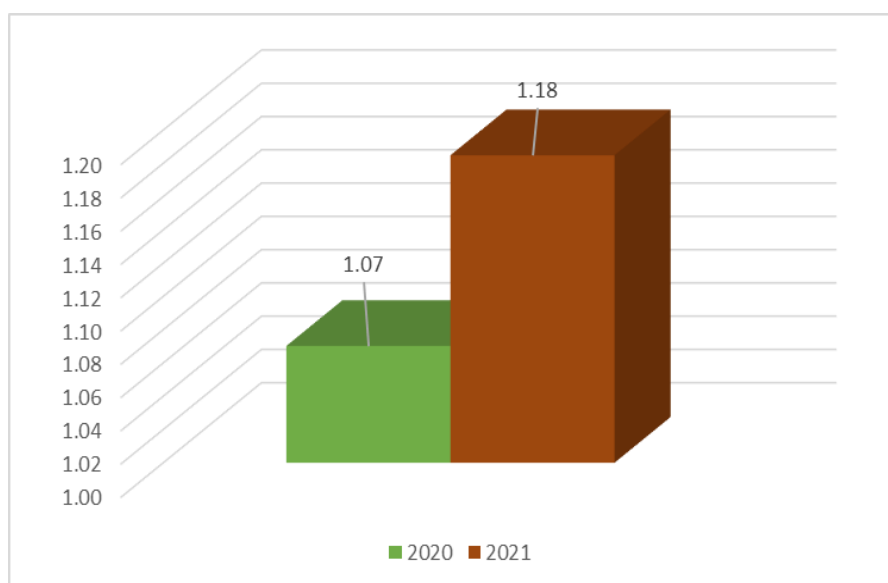
## Resultado del análisis documental

**Tabla 8**

*Liquidez General Ejercicio 2020 y 2021*

FORMULA	2020	2021
Activo Corriente	1.016,230.00	2.367,860.00
Pasivo Corriente	949,562.00	1.998,472.00
<b>TOTAL</b>	<b>1.07</b>	<b>1.18</b>

*Fuente: Estados Financieros*



**Figura 2:** Liquidez General periodo 2020 y 2021

**Fuente:** Tabla 8

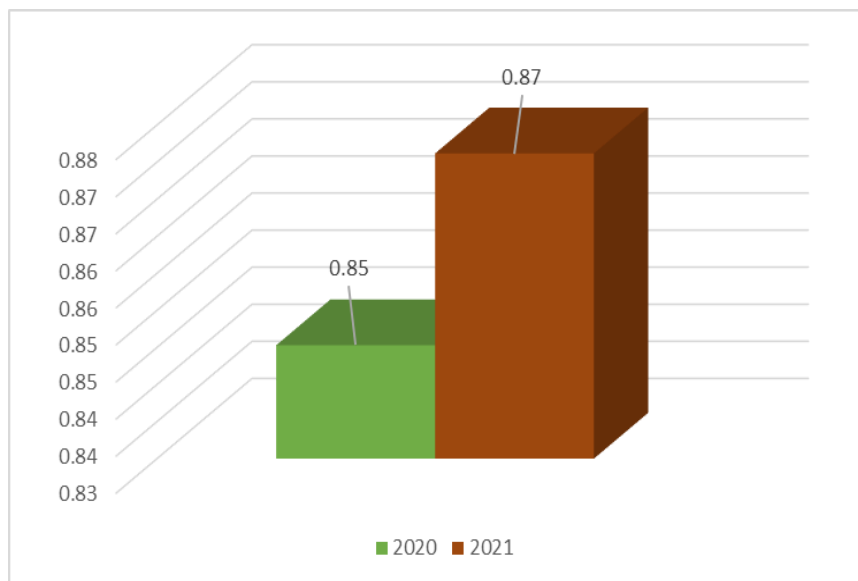
**Análisis:** La compañía Exportaciones e Importaciones EIRL en cuanto a la liquidez general en el año 2020 ha obtenido 1.07 mientras en el año 2021 aumenta a 1.18, estos índices nos dan a entender que con la totalidad de los recursos corrientes la entidad si puede cancelar la totalidad de los saldos que vencen en el transcurso de un año debido a que el ratio es superior a 1, pero analizando más afondo la liquidez es mínima debido a que con la cancelación total de sus deudas que vencen a un año generaría un riesgo en cuanto a las deudas a largo plazo producto del agotamiento total de sus recursos disponibles o no tener recursos para invertir a fin de crecer como empresa.

**Tabla 9**

*Prueba Ácida Ejercicio 2020 y 2021*

<b>FORMULA</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Activo Corriente – Inventario	802,654.00	1.740,986.00
Pasivo Corriente	949,562.00	1,998,472.00
<b>TOTAL</b>	<b>0.85</b>	<b>0.87</b>

*Fuente: Estados Financieros*



**Figura 3:** Prueba Ácida periodo 2020 y 2021

**Fuente:** Tabla 9

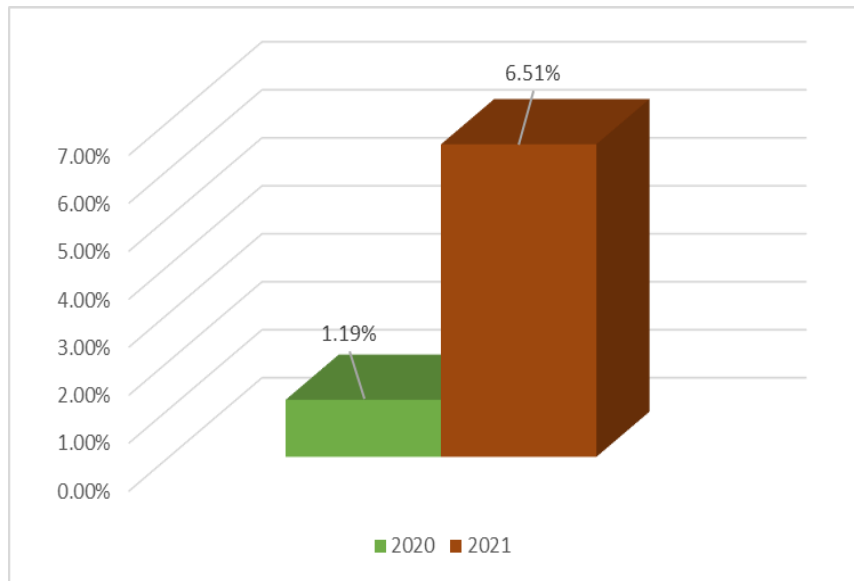
**Análisis:** La compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL en cuanto a la prueba ácida en el año 2020 ha obtenido 0.85 mientras en el año 2021 aumenta a 0.87, estos índices nos dan a entender que descontando las existencias de la totalidad de los recursos corrientes la entidad no puede cancelar la totalidad de los saldos que culminan en el transcurso del periodo debido a que su razón es inferior a 1 trayendo problemas en la liquidez de la compañía frente a sus proveedores. Entonces se afrontaría las deudas con el efectivo, cuentas por cobrar y otros activos lo cual prevaleciendo la problemática de una mala gestión de cobros sería ineficiente que la prueba ácida se vea mejorada en ambos años debido al retraso de convertirse en efectivo esos créditos.

**Tabla 10**

*Prueba defensiva ejercicio 2020 y 2021*

<b>FORMULA</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Caja + Valores negociables	11,295.00	130,184.00
Pasivo Corriente * 100	949,562.00	1.998,472.00
<b>TOTAL</b>	<b>1.19%</b>	<b>6.51%</b>

*Fuente: Estados Financieros*



**Figura 4:** Prueba defensiva periodo 2020 y 2021

*Fuente: Tabla 10*

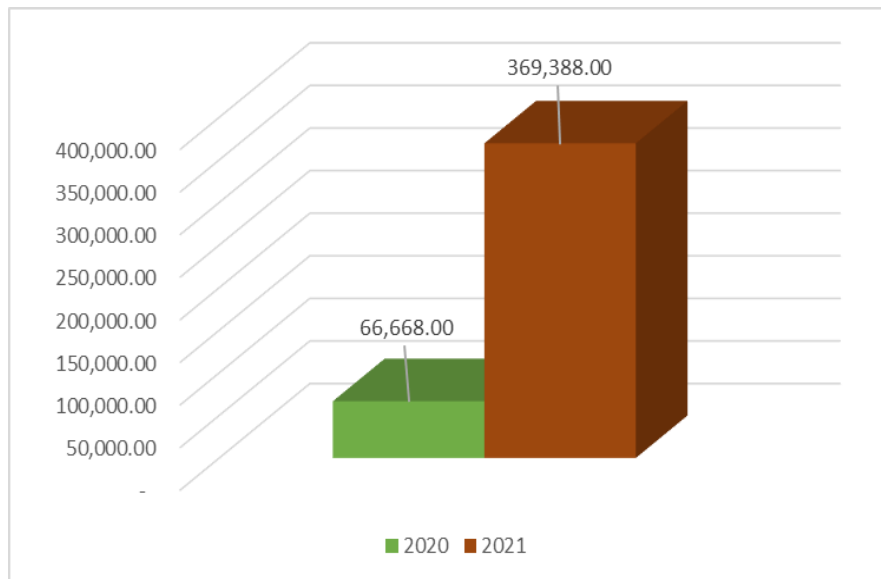
**Análisis:** La compañía Exportaciones e Importaciones Fiorela EIRL en cuanto a la prueba defensiva en el año 2020 ha obtenido 1.19% mientras en el año 2021 aumenta a 6.51%, estos índices nos dan a entender que la entidad con solamente la utilización del efectivo líquido solo logra cancelar 1.19% del 100% de las deudas del año 2020 mientras en el año 2021 del 100% de las deudas corrientes solo cubre el 6.51% debido esto a que se obtuvo un mayor margen de efectivo en caja y en los bancos en comparación al del año anterior lo cual fue mínimo.

**Tabla 11**

*Capital de trabajo ejercicio 2020 y 2021*

<b>FORMULA</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Activo Corriente -	1.016,230.00	2.367,860.00
Pasivo Corriente	949,562.00	1.998,472.00
<b>TOTAL</b>	<b>66,668.00</b>	<b>369,388.00</b>

*Fuente: Estados Financieros*



**Figura 5:** Capital de Trabajo periodo 2020 y 2021

**Fuente:** Tabla 11

**Análisis:** La compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL en cuanto al capital de trabajo para ambos años obtiene resultados positivos para la continuidad del negocio, para ser más específicos la empresa al cancelar la totalidad de sus obligaciones corriente obtiene para el año 2020 un saldo de 66,668.00 soles mientras para el año 2021 obtiene un saldo muy mayor de 369,388.00 soles para afrontar deudas a largo plazo o invertir en activos.

De acuerdo a los resultados que se han detallado líneas arriba en referente a la liquidez se ha determinado que la empresa Fiorela EIRL verdaderamente no se encuentra en óptimas condiciones ya que los ratios de liquidez son mínimos asumiendo la totalidad de los recursos que se dispone al finalizar los ejercicios, si bien es cierto la morosidad lo está aquejando demasiado a la compañía exportadora por lo que no lo permite que se convierta en efectivo en el tiempo más

corto posible llegando ello ha no crecer en materia empresarial y afectando la carencia de liquidez para asumir las deudas.

**Objetivo específico 3: Diseñar políticas de Gestión de Cobranzas que permita optimizar la liquidez de la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL.**

Que de acuerdo a las respuestas de las personas entrevistadas y a la pregunta que se les interrogo ¿Considera usted que la empresa debe contar con políticas de cobranzas donde se apliquen penalidades al incumplimiento de las cobranzas? Por lo que respondieron:

Contador: Seria de mucha importancia para la empresa Exportaciones e Importaciones Fiorela EIRL contar con políticas de cobranza y aplicar penalidades ante el incumplimiento de la obligación de pago, ya que esto ayudaría a que la empresa logre cobrar todos los créditos que ha otorgado a los clientes, siga trabajando correctamente y no tenga ningún problema a futuro en tema de liquidez.

Gerente: Seria de mucho beneficio para nosotros como empresa ya que así los clientes morosos se empeñarían en cumplir con sus deudas ya que ello le generaría un pago extra en materia de interés, por otro lado, nos ayudaría a mejorar el efectivo en cuanto al retorno en el menor tiempo posible.

Frente a lo determinado que verdaderamente existe la necesidad de realizar mejoras en cuanto a las cobranzas a fin de incrementar la liquidez se procede a realizar un diseño de políticas de cobranzas en la cual se proyecta resultados bajo esa línea mostrar resultados favorables en aplicación de la propuesta.

## **DISEÑO DE POLITICAS DE GESTION DE COBRANZAS PARA LA COMPAÑIA EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA EIRL**

### **Justificación.**

Visto los resultados y la problemática que lo aqueja la empresa en referente a la falta de políticas estandarizadas de gestión de cobros ya que la ausencia de esto lo ha generado una cartera morosa muy alta al cierre del ejercicio 2020 y 2021, por otro lado, ha perjudicado notablemente la obtención de efectivo para cumplir con la deudas que se tienen con los proveedores de mercadería y los bancos, bajo esas debilidades se justifica la presente propuesta con la finalidad de establecer lineamientos cada vez que se da un crédito y las tácticas para recuperarlo en casos de incumplimientos.

También la propuesta se justifica bajo las distintas definiciones de los autores Huamán (2009), Belaunde (2016) y Cruz (2012) quienes nos hablan de la gestión de cobranza y los lineamientos que se debe tener en cuenta para una implementación correcta en las organizaciones. Puesto que estas justificaciones sirven como medio de sustento y base para la alternativa de solución de la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL.

### **Objetivos.**

#### **Objetivo General**

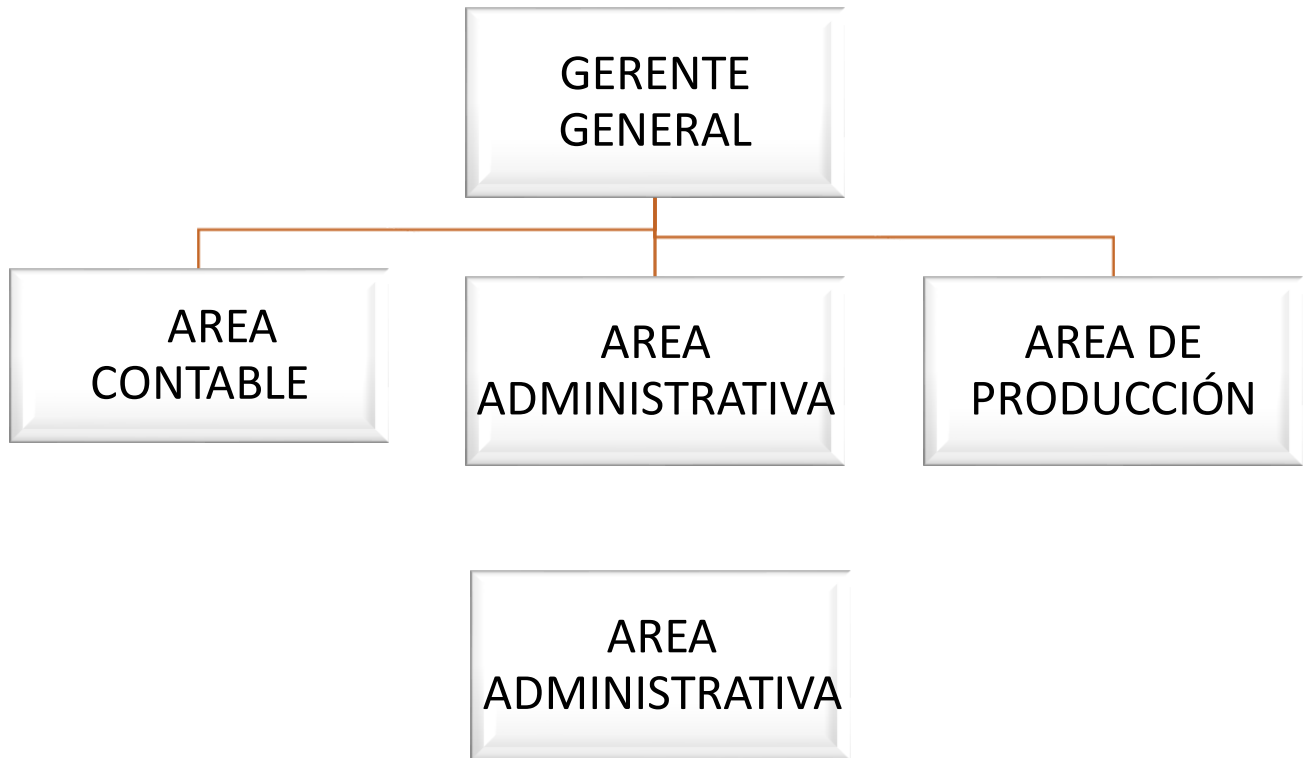
Diseñar las políticas de Gestión de Cobranzas a fin de mejorar la liquidez de la empresa Exportadora e Importadora Fiorela EIRL.

#### **Objetivos específicos**

- Políticas para otorgar, recuperar y reprogramar los créditos.
- Flujograma de evaluación y aprobación de los créditos.
- Formatos y contratos para otorgar los créditos.



**Organigrama de la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL**



## DESARROLLO DE LA PROPUESTA

El desarrollo de la propuesta se ha realizado en base a los objetivos específicos planteados, tal como se muestran a continuación.

### **Objetivo específico 1: Políticas para otorgar, recuperar y reprogramar los créditos.**

<b>Políticas para otorgar crédito</b>	<b>Responsables</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Para acceder al crédito, el cliente debe haber tenido un historial de haber realizado por lo menos 4 compras al contado.</li> <li>❖ Solicitar como requisitos copia DNI, ficha ruc, documento que acredite que es dueño de un bien (copia literal).</li> <li>❖ Solicitar estados financieros cuando el crédito que se otorga es mayor a S/ 20,000.00</li> <li>❖ Presentar por parte del cliente una solicitud de crédito. <b>(ver formato 1)</b></li> <li>❖ Administración debe realizar la búsqueda en INFOCORP a fin de confirmar que el cliente no es incumplido.</li> <li>❖ Administración debe exigir los requisitos y los documentos para el debido análisis del crédito.</li> <li>❖ Administración eleva los requisitos al Gerente General y a las áreas competente para su respectiva evaluación y aprobación del crédito. <b>(ver flujograma)</b></li> <li>❖ Se establece un tope máximo de ventas al crédito del 50% total de factura vendida.</li> <li>❖ Las cuotas y fechas de pagos son estipuladas por el Gerente en la cual se le comunica al cliente en la aprobación de crédito. <b>(Ver formato 3)</b></li> </ul>	<p>Gerente General</p> <p>Administración</p>
<p><b>Objetivo:</b> Con estas políticas se evita dar créditos a cualquier cliente de forma verbal, se logra tener un control estricto a los clientes que lo solicitan, haciendo el cumplimiento de los requisitos y la firma del contrato en donde se compromete a cancelar en las fechas y los importes pactados. Frente a ello Fiorela EIRL ya no tendrá problemas de tener un alto índice de morosidad que afecta notablemente la liquidez.</p>	

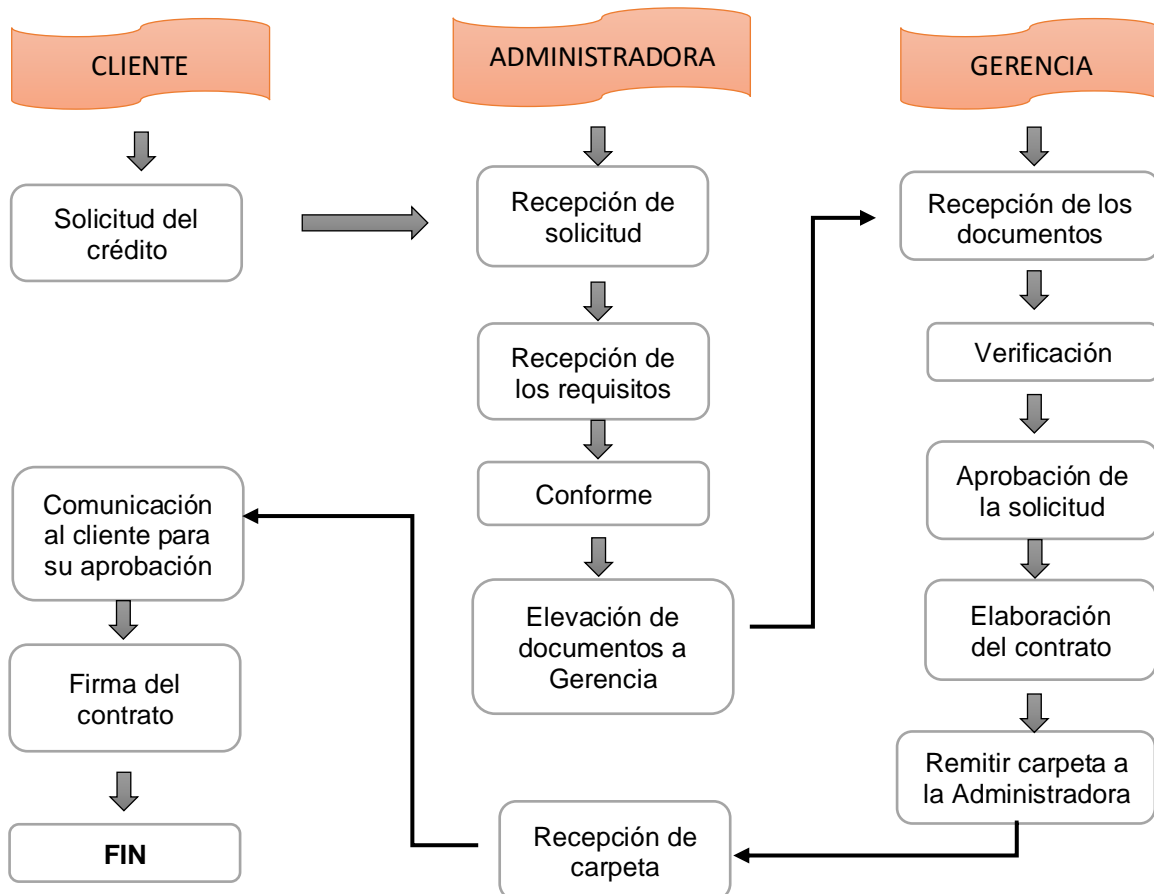
Políticas para recuperar crédito (cobro)	Responsables
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Administración debe monitorear los créditos que se han otorgado a fin de darle seguimiento a través de notificaciones o visitas presenciales.</li> <li>❖ En caso se necesite personal para las visitas presenciales se debe contratar gestores para cada zona con una planilla en donde contenga la deuda neta de los clientes, número de factura, fecha que se otorgó el crédito, etc.</li> <li>❖ El personal debe ir identificado portando un carnet, uniforme que lo identifique con la compañía Fiorela a fin de evitar desconfianza por parte del cliente.</li> <li>❖ Los cobros que se realizan en su totalidad deben ser acreditados con sello de cancelado, firmas de ambas partes, fecha del cobro.</li> <li>❖ En caso de cobros por cuotas de acuerdo al contrato (amortización) se debe registrar en la planilla debidamente firmado y sellado por el personal, a la vez debe ser actualizado el monto pendiente de cobro en lo cual se le da a conocer al cliente y fecha de la siguiente visita de cobro.</li> <li>❖ Los importes cobrados deben depositarlo a la cuenta de la empresa Fiorela EIRL cuyo importe debe coincidir con lo cobrado en la planilla.</li> <li>❖ Se debe vaciar la información y actualizar los saldos pendientes de cobro en el sistema.</li> <li>❖ En caso el cliente moroso hace caso omiso en el cumplimiento, se requerirá de los servicios de un abogado para la debida toma de acciones.</li> <li>❖ Otorgar descuentos a los morosos al cierre del año 2021 con una tasa del 2% para quienes cancelen en su totalidad de la deuda.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Gerente General</p> <p style="text-align: center;">Administración</p>
<p><b>Objetivo:</b> Con estas políticas de cobranzas se logra convertir a menor tiempo los créditos en efectivo consolidando la caja a que se mantenga un gran importe recaudado para cancelar las deudas a corto y largo plazo haciendo énfasis en el mejoramiento de la liquidez. Por otro lado, para la morosidad que se tiene al finalizar el año 2021 se ha establecido otorgarle un descuento a fin de recuperarlo y poder invertirlo en compra de mercadería o ampliación de locales para el crecimiento de la compañía.</p>	

Políticas de reprogramar créditos	Responsables
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El cliente debe presentar la solicitud de reprogramación del crédito. <b>(ver formato 5)</b></li> <li>❖ Se debe solicitar los documentos que sustenten el no cumplimiento de sus cuotas pactadas (certificados médicos, ingresos mínimos, baja liquidez, cierre de negocio, etc) para ello se necesita de la presentación de estados financieros firmado por el CPC.</li> <li>❖ Los requisitos se elevan a Gerencia para su debida evaluación y autorización de la solicitud.</li> <li>❖ La tasa de interés por reprogramaciones de los créditos es de 10% sobre el monto total reprogramado.</li> <li>❖ Las nuevas cuotas, fechas y el saldo actualizado se darán a conocer al cliente en el nuevo contrato en la cual deben firmar ambas partes.</li> <li>❖ Administración mantendrá un reporte de los clientes reprogramados y será informado a las áreas competentes (Gerencia y Contabilidad) para su debida actualización en los sistemas.</li> <li>❖ En caso de incumplimiento se procede a las acciones legales de embargo de bienes presentado en los documentos e informado en los sistemas de INFOCORP.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Gerente General</p> <p style="text-align: center;">Contador</p> <p style="text-align: center;">Administración</p>
<p><b>Objetivo:</b> Con estas políticas de reprogramación de los créditos se logra reprogramarlo de manera formal con la debida firma y autorización mediante documentos internos (formatos) que acrediten la fehaciencia de la operación para fines legales en caso de incumplimientos. Si bien es cierto, por medio de la pandemia se han reprogramado varios créditos de forma verbal careciendo de documentos que avalen dicho movimiento.</p>	

## Objetivo específico 2: Flujograma de evaluación y aprobación de los créditos.

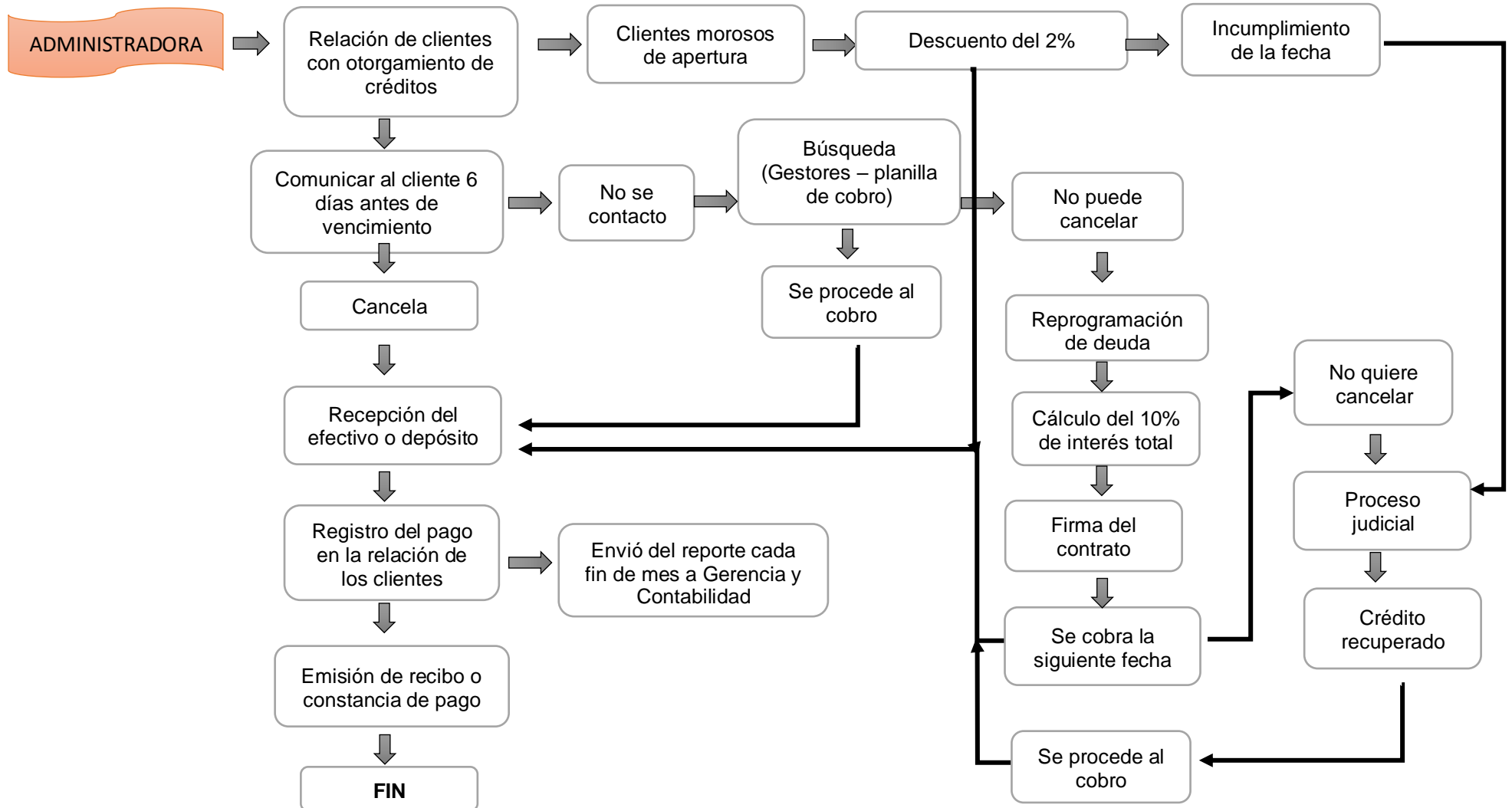
Se ha diseñado dos flujogramas en la que se detalla los procesos que debe tener en cuenta cada uno de los trabajadores involucrados en la propuesta a fin de darle acción de manera correcta.

### FLUJOGRAMA DE CREDITOS



Fuente: Elaboración propia

## FLUJOGRAMA DE COBRANZAS



Fuente: Elaboración propia

### Objetivo específico 3: Formatos y contratos para otorgar los créditos.

#### Formato N°1:

#### SOLICITUD DE CRÉDITO

El cliente, ..... identificado con número de RUC ..... , domiciliado en ..... actualmente representado por el Gerente General ..... Don DNI ..... desea obtener crédito de Exportadora e Importadora Fiorela E.I.R.L. por el pago de la compra de menestras, por el término de crédito a 30 días de la fecha de la emisión y entrega de la factura de venta, si bien es cierto por falta de capital liquido recurro a su despacho a solicitar el crédito por el importe de ..... soles.

Ustedes conocen muy bien la seriedad de nuestra empresa, por lo que no dudamos que nos dará su apoyo a los pequeños empresarios. Para cubrir el crédito, ..... como ..... garantía ..... ofrezco ..... valorizada alrededor de ..... soles. Nosotros seremos cumplido con el pago en el plazo estipulado.

#### INFORMACION GENERAL

<b>NOMBRE DE LA EMPRESA:</b>			
<b>Dirección</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Provincia</b>	<b>Codigo Postal</b>
<b>TELEFONO:</b>			
<b>AÑOS EN EL NEGOCIO:</b>			

#### EJECUTIVO AUTORIZADO (REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA)

<b>NOMBRE:</b>	<b>CARGO:</b>
<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>

**Formato N°2:**



**INFORME DE EVALUACION CREDITICIA**

Chiclayo, ..... de ..... del año 20....

**1. INFORMACION GENERAL**

Nombre o Razon Social: .....

RUC: .....

Condición del contribuyente:.....

Domicilio Fiscal (dirección): .....

Telefono: .....

Breve descripción de las actividades que realiza la empresa:

.....  
.....  
.....

**2. ANALISIS CREDITICIO**

La presente información se analiza en el portal de EQUIFAX (INFORCORP)



¿Con que entidades financieras trabajas?

.....

Endeudamiento financiero acumulado: .....



Calificación Financiera:

Normal:

Deficiente:

Dudoso:

Sin Calificación:

Cuenta con Garantía: SI ( ) NO ( )

En caso de contar con garantías, ¿Cuál es el monto?

.....

Reporta deudas Vencidas: SI ( ) NO ( )

En caso de reportar deudas vencidas

.....

### **3. INFORMACION PROPORCIONADA POR SU SECTORISTA BANCO**

Entidad Financiera: .....

Nombre del sectorista: .....

Correo:..... Teléfono: .....

Tiempo de experiencia con el cliente: .....

Lineas / productos que mantiene con la entidad financiera: .....

### **4. INFORMACION PROPORCIONADA POR PRINCIPALES PROVEEDORES**

Razón Social del proveedor: .....

Nombre el contacto: .....

Correo: ..... Teléfono: .....

Tiempo de experiencia con el clientes: .....

Lineas de crédito / comportamiento de pago: .....

## 5. EVALUACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA

Indices y criterios	Descripción	Ratio
Prueba ácida:  $\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Mide la capacidad para hacer frente a deudas a corto plazo con los activos corrientes de mayor liquidez. Lo óptimo $\geq 1$	
Razón de Liquidez:  $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Mide la capacidad para hacer frente a deudas a corto plazo con los activos corrientes. Lo óptimo $\geq 1$ .	
Ratio de Activos Totales:  $\frac{\text{Deuda Total}}{\text{Activos Totales}}$	Muestra el grado relativo en el que la empresa utiliza el dinero que se pidió prestado. Lo óptimo $\leq 1$ .	
EBIDTA:  Utilidad Operativa + Depreciación + Amortización	Indica cual es la generación de recursos de la parte operativa de una empresa se mide mediante la generación de flujo de efectivo.	

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....  
Firma del Gerente General

.....  
Firma de la Administradora

**Formato N°3:**



**APROBACIÓN DEL CRÉDITO**

Señores:

.....

Presente: \_

Atención: .....

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, nos complace informarle que nuestra área de créditos aprobó su solicitud de crédito, otorgarles una línea de crédito a ..... días por ..... el cual será revisado quincenalmente (15 días) confiamos que este será el inicio de excelentes relaciones comerciales.

Para mayor información y/o deuda al respecto, agradeceremos se sirva contactar con nuestra área de Administración a cargo de ..... email:..... al número directo ..... Anexo.....

En caso de incumplimiento con el plazo establecido, nuestra empresa está en la facultad de suspender o revocar la facilidad otorgada trasladándole los intereses moratorios correspondientes conforme a ley.

Reiteramos a nuestro más sincero agradecimiento por la confianza depositada en nuestra empresa, quedamos de ustedes.

Atentamente,

.....

Gerente General

**Formato N°4:**



**DENEGACIÓN DEL CRÉDITO**

Chiclayo, ..... de ..... del 20...

Señores:

.....

Presente: \_

Por medio de la presente, le expresamos nuestros mas sinceros saludos agradeciendoles por la confianza depositada en nuestra empresa. Le informamos que nuestra área de Administración (créditos) ha procedido a analizar meticulosamente sus solicitud de crédito como también en las centrales de riesgo, nos vemos en la obligación de informarle que lamentablemente no es posible aprobar el crédito por mantener deuda, según detalle:

.....  
.....  
.....

En ese sentido le informamos que por el momento no califican para otorgarles crédito. Sentimos los inconvenientes, sirvase solicitar nuevamente su crédito tota vez que usted haya subsanado y aclarado la deuda ante los proveedores y entidades crediticias.

Para mayor información y/o duda al respecto, agradeceremos se sirva a contactar con nuestra área a cargo de la Srta..... al número directo ..... anexo .....

Sin otro particular, quedamos de ustedes.

Atentamente,

.....

Gerente General

**Formato N°5:**



**CARTA DE SOLICITUD DE REPROGRAMACION DE CRÉDITO**

Señores:

EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA E.I.R.L.

Presente: \_

Asunto: Solicito reprogramacion de mi crédito

Estimado Señores (Gerente General)

<b>APELLIDO PATERNO</b>	<b>APELLIDO MATERNO</b>	<b>NOMBRES</b>

Yo,

Identificado/a con D.N.I

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Con domicilio en: .....

En calidad de titular de crédito, solicito la reprogramación de mi crédito actual, por el motivo que indico a continuación: (Favor de marcar con un aspa el círculo que corresponda).

Problemas de Liquidez ( )

Pérdidas ( )

Robo de mercaderia ( )

Quiebra de empresa ( )

Otros (detallar).....

Asimismo en calidad de Gerente me comprometo a cumplir con la presente reprogramación:

Firma del Titular: .....

Huella dactilar

--

## PROYECCION DE RESULTADOS

**Proyección de ventas:** Para llegar a estos cálculos descritos se ha tenido en cuenta el nivel de ventas de los años 2019, 2020 y 2021 determinándose que la organización ha venido aumentando sus ventas a pesar de la pandemia del Covid-19, pues se ha establecido un crecimiento de 2% anual de las ventas.

Ventas 2021	Ventas 2022	Ventas 2023	Ventas 2024
3.640,587.00	3.713,339.00	3.787,667.00	3.863,420.00

**Proyección del Costo de Ventas:** Para el cálculo del costeo se ha tenido como referencia base un margen de costeo del año 2020 y 2021 arrojando un cálculo que se muestra en la tabla.

Año 2020		Año 2021		Margen
Ventas	Costo de ventas	Ventas	Costo de ventas	Promedio
2.044,108.00	1.763,822.00	3.640,587.00	3.146,390.00	1.16

**Proyección de Gastos:** Para el cálculo de la proyección de los gastos se ha tenido en cuenta los gastos del año 2021, lo cual la sumatoria total de los gastos administrativos, ventas y financieros componen los gastos que se muestran a continuación.

Gastos 2021	Gastos 2022	Gastos 2023	Gastos 2024
391,425.00	395,339.00	399,293.00	403,286.00

**Proyección de los Cobros:** Tal como se tipifica en las políticas propuestas que los cobros serán realizados con un tope máximo del 50% de la factura emitida, entonces es el 50% cobrado al momento de la emisión del comprobante, solo esto sucede cuando el cliente solicite el crédito de lo contrario la totalidad será cobrado al contado. Además, se estableció que las cuotas crediticias son en concordancia a las decisiones que tome en Gerente frente a sus clientes.

Las reprogramaciones de los créditos vencidos se recarga una tasa de interés de 10% del total deuda a fin de obtener un ingreso extra para solventar los pasivos.

También se ha establecido para los morosos que están pendiente de cobro a fecha de balance del 2021 se le otorgara un descuento por pronto pago de una tasa de 2%.

<b>Años</b>	<b>Ventas</b>	<b>Cobro efectivo / banco</b>	<b>Crédito</b>	<b>Monto pendiente de cobro</b>
2022	3.713,339.00	2.970,719.00	742,680.00	742,680.00
2023	3.787,667.00	3.219,517.00	568,150.00	568,150.00
2024	3.863,420.00	3.477,078.00	386,342.00	386,342.00

**Cobro a fecha de balance del 2021:** Se ha establecido que la morosidad del balance se da un descuento por pronto pago del 2%.

<b>Ctas. por cobrar al cierre del ejercicio 2021</b>	<b>Descuento</b>	<b>Plazo</b>	<b>Monto cobrado</b>
1.420,347.00	28,407.00	1 mes	1.391,940.00

**Proyección de compras y pagos:** Se ha establecido que las compras tienen un tope del 75% de las ventas realizadas cuyas cancelaciones serán al 90% al contado y 10% al crédito en clientes que proveen la mercadería y para proveedores de paso son al contado en su totalidad.

<b>Años</b>	<b>Ventas</b>	<b>Compras</b>	<b>Pago efectivo / bancarización</b>	<b>Crédito</b>	<b>Monto pendiente de pago</b>
2022	3.713,339.00	2.785,409.00	2.506,544.00	278,505.00	278,505.00
2023	3.787,667.00	2.840,750.00	2.556,675.00	284,075.00	284,075.00
2024	3.863,420.00	2.897,565.00	2.607,809.00	289,756.00	289,756.00

Tal como se ha proyectado los resultados tras la puesta en práctica de las políticas y formatos propuestos, se muestra una proyección de los estados financieros del año 2022 al 2024 con la finalidad de demostrar que la propuesta diseñada incide de forma positiva en el mejoramiento de la liquidez aceptando la hipótesis positiva de la tesis.

**Tabla 12**

*Estado de situación financiera proyectado*

<b>PARTIDAS</b>	<b>2022</b>	<b>%</b>	<b>2023</b>	<b>%</b>	<b>2024</b>	<b>%</b>
<b>ACTIVO</b>						
<b>Activo corriente</b>						
Efectivo y equivalente de efectivo	242,285.00	8.62%	436,998.00	16.58%	639,432.00	28.42%
Cuentas por cobrar comerciales terceros	742,680.00	26.42%	568,150.00	21.55%	386,342.00	17.17%
Cuentas por cobrar al personal	-	0.00%	2,500.00	0.09%	1,340.00	0.06%
Mercadería	1,014,732.00	36.09%	951,285.00	36.09%	654,484.00	29.09%
Activo diferido	46,725.00	1.66%	77,767.00	2.95%	63,678.00	2.83%
<b>Total activo corriente</b>	<b>2,046,422.00</b>	<b>72.79%</b>	<b>2,036,700.00</b>	<b>77.26%</b>	<b>1,745,276.00</b>	<b>77.57%</b>
<b>Activo no corriente</b>						
Inmueble Maquinaria y Equipo (neto)	765,096.00	27.21%	599,314.00	22.74%	504,650.00	22.43%
<b>Total activo no corriente</b>	<b>765,096.00</b>	<b>27.21%</b>	<b>599,314.00</b>	<b>22.74%</b>	<b>504,650.00</b>	<b>22.43%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>2,811,518.00</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,636,014.00</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,249,926.00</b>	<b>100.00%</b>
<b>PASIVO</b>						
<b>Pasivo corriente</b>						
Tributos y aportes por pagar	28,412.00	1.01%	24,621.00	0.93%	8,475.00	0.38%
Cuentas por pagar comerciales terceros	278,505.00	9.91%	284,075.00	10.78%	289,756.00	12.88%
Otras cuentas por pagar	926,578.00	32.96%	728,647.00	27.64%	322,034.00	14.31%
<b>Total pasivo corriente</b>	<b>1,233,495.00</b>	<b>43.87%</b>	<b>1,037,343.00</b>	<b>39.35%</b>	<b>620,265.00</b>	<b>27.57%</b>
<b>Pasivo no corriente</b>						
Obligaciones financieras	1,055,277.00	37.53%	960,277.00	36.43%	865,277.00	38.46%
Otras cuentas por pagar	50,000.00	1.78%	50,000.00	1.90%	50,000.00	2.22%
<b>Total pasivo no corriente</b>	<b>1,105,277.00</b>	<b>39.31%</b>	<b>1,010,277.00</b>	<b>38.33%</b>	<b>915,277.00</b>	<b>40.68%</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>2,338,772.00</b>	<b>83.19%</b>	<b>2,047,620.00</b>	<b>77.68%</b>	<b>1,535,542.00</b>	<b>68.25%</b>
<b>PATRIMONIO</b>						
Capital social	152,000.00	5.41%	152,000.00	5.77%	152,000.00	6.76%
Resultados acumulados	225,809.00	8.03%	320,746.00	12.17%	436,394.00	19.40%
Utilidad del ejercicio	94,937.00	3.38%	115,648.00	4.39%	125,990.00	5.60%
<b>Total patrimonio</b>	<b>472,746.00</b>	<b>16.81%</b>	<b>588,394.00</b>	<b>22.32%</b>	<b>714,384.00</b>	<b>31.75%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>2,811,518.00</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,636,014.00</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,249,926.00</b>	<b>100.00%</b>



**Tabla 13***Estado de resultados proyectado*

<b>PARTIDAS</b>	<b>2022</b>	<b>%</b>	<b>2023</b>	<b>%</b>	<b>2024</b>	<b>%</b>
<b>Ventas Netas</b>	3,713,399.00	100.00%	3,787,667.00	100.00%	3,863,420.00	100.00%
(-) Costo de ventas	3,212,574.00	86.51%	3,259,876.00	86.07%	3,320,145.00	85.94%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>500,825.00</b>	<b>13.49%</b>	<b>527,791.00</b>	<b>13.93%</b>	<b>543,275.00</b>	<b>14.06%</b>
<b>Gastos de operación</b>						
(-) Gastos de Administración	103,673.00	2.79%	105,523.00	2.79%	106,513.00	2.76%
(-) Gastos de Ventas	208,314.00	5.61%	210,418.00	5.56%	213,421.00	5.52%
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>188,838.00</b>	<b>5.09%</b>	<b>211,850.00</b>	<b>5.59%</b>	<b>223,341.00</b>	<b>5.78%</b>
<b>Otros ingresos y/o gastos</b>						
(-) Gastos financieros	83,352.00	2.24%	83,352.00	2.20%	83,352.00	2.16%
(-) Otros gastos		0.00%		0.00%		0.00%
(+) Ingresos financieros gravados						
(+) Otros ingresos gravados						
(+) Otros ingresos no gravados						
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>105,486.00</b>	<b>2.84%</b>	<b>128,498.00</b>	<b>3.39%</b>	<b>139,989.00</b>	<b>3.62%</b>
Impuesto a la Renta	10,549.00	0.28%	12,850.00	0.34%	13,999.00	0.36%
<b>Utilidad o pérdida del ejercicio</b>	<b>94,937.00</b>	<b>2.56%</b>	<b>115,648.00</b>	<b>3.05%</b>	<b>125,990.00</b>	<b>3.26%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

## LIQUIDEZ PROYECTADA

**Tabla 14**

*Liquidez proyectada*

<b>Ratios de Liquidez</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Liquidez General	1.07	1.18	1.66	1.96	2.81
Prueba ácida	0.85	0.87	0.84	1.05	1.76
Prueba defensiva	1.19%	6.51%	19.64%	42.13%	103.09%
Capital de trabajo	66,668.00	369,388.00	812,927.00	999,357.00	1.125,011.00

*Fuente: Elaboración propia*

## ROTACION DE COBROS PROYECTADA

**Tabla 15**

*Rotación de cobros proyectada*

<b>Formula</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Ventas	2.044,108	3.640,587	3.713,339	3.787,667	3.863,420
Cuentas por cobrar	737,286	1.420,347.00	278,505	284,075	289,756.00
<b>Total veces</b>	<b>2.77</b>	<b>2.56</b>	<b>5</b>	<b>6.67</b>	<b>10</b>
Días del año	365	365	365	365	365
<b>Total días</b>	<b>132</b>	<b>142</b>	<b>73</b>	<b>55</b>	<b>37</b>

*Fuente: Elaboración propia*

### **3.2. Discusión de resultados**

Tras la desagregación de los resultados detallados líneas anteriores y teniendo en cuenta cada uno de los objetivos planteados se procede a discutir los resultados con el debido orden de los mismos, comparando y discrepando resultados de otros investigadores.

#### **Objetivo específico 1: Evaluar la actual gestión de cobranza de la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL.**

Se determinó que la compañía no cuenta con una eficiente gestión de sus cobros por lo que al finalizar los ejercicios obtiene una alta morosidad en la cuenta 12, esto lo está perjudicando en la carencia de efectivo para solventar los pagos en materia de proveedores, impuestos y préstamos. Es importante mencionar que de acuerdo a las entrevistas se halló que se están brindando los créditos de forma verbal a los clientes nacionales lo cual ellos por la confianza se aprovechan del plazo pactado cancelando de hasta 4 a 5 meses después de haberse dado el crédito, en cambio con el cliente de Colombia se brinda el crédito con un plazo de 3 a 4 meses abona los importes en las cuentas bancarias de la empresa.

Corroborando el resultado con el autor Briones (2021) en su estudio realizado en un Instituto de gastronomía de la ciudad de Chiclayo en la que determinó una carencia de políticas en cuanto al brindar un crédito a los alumnos y este carecían de recuperarla lo que al menor tiempo perjudico la liquidez del Instituto, afecto la morosidad y genero un gran endeudamiento por parte de los docentes y personal administrativo. También corroborando con Patazca (2021) en su tesis que realizo en una empresa comercial de Pimentel lo cual halló resultados en cuanto a las cobranzas deficientes, no contaban con una excelente gestión de cobros y que era necesario implementar acciones de mejoramiento ya que cada año el área contable castigaba y provisionaba cobranzas utilizándolas como gastos afectando la rentabilidad de la compañía.

También se analizó la rotación de cobranzas a fin de determinar los días recuperación de cobros llegando a obtener que en el año 2020 la compañía Fiorela EIRL recupera sus cobros a los 132 días mientras en el año 2021 recupera a los 142 días siendo esto unos de los resultados que están afectando el aspecto

económico de la empresa. Corroborando con Patazca (2021) en su estudio también halló una rotación de cobros muy alta en cuento a los días lo que no le permitió a la empresa en obtener efectivo de manera rápida.

**Objetivo específico 2: Analizar los índices de liquidez de la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL periodo 2020 y 2021.**

Se halló que la compañía actualmente posee tres préstamos con entidades financieras lo cual fue destinado una parte para capital de trabajo y lo restante para pagos a proveedores e impuestos. Si bien es cierto la liquidez general en ambos años son mayores a 1, para ser más específicos en el año 2020 se obtiene un ratio de 1.07 mientras en el año 2021 un ratio de 1.18 queriendo decir que en ambos años la liquidez es positiva pero es muy mínima para solventar las deudas a largo plazo (prestamos), la prueba defensiva en el año 2020 fue de 1.19% mientras en el año 2021 es de 6.51% dando de entender que del 100% de las deudas solo se logra cancelar con la caja los mencionados porcentajes lo cual son mínimos, el capital de trabajo para ambos años se obtiene recursos positivos para seguir operando pero si analizamos la gran parte de los recursos están comprendidos en cobros que son convertidos en efectivo a largo plazo (5 meses).

Corroborando Gonzales (2020) en su estudio que realizó en una empresa Agroindustrial de la ciudad de Lima, obtuvo resultados referentes a la liquidez cuyos ratios no eran los esperados por los dueños de la compañía, la liquidez era inferior a 1 lo que alertó al autor de la tesis en realizar dicha indagación, el capital de trabajo era positivo, pero no abastecía para la compra de insumos y suministros para los productos agropecuarios perjudicando el crecimiento de la entidad. Citando también a Castillo (2021) en su estudio realizado en una empresa comercial de la ciudad de Pimentel en donde obtuvo resultados de liquidez deficientes ya que según los cálculos realizados los márgenes eran mínimos, para empezar la liquidez general fue de 1.03 mientras, que la prueba defensiva abarcaba un 2.8% de recursos para cancelar las deudas, viéndose el autor realizar estrategias de cobro a menor tiempo posible a fin de mejorar esta anomalía.

### **Objetivo específico 3: Diseñar políticas de gestión de cobranza que permita optimizar la liquidez de la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL.**

Se diseñó una propuesta de políticas de gestión de cobros ya que según las personas entrevistadas manifestaron que era muy necesario y de mucho beneficio para la compañía Fiorela EIRL en cuanto al mejoramiento de los créditos y los respectivos cobros lo que repercutiría en el mejoramiento de los índices de la liquidez, se propuso una serie de políticas tanto para otorgar un crédito a los distintos clientes nacionales, políticas para recuperarlas haciendo énfasis a las alternativas y medios de cobros, políticas para reprogramar los créditos en situaciones de que los clientes no cumplen con lo pactado y deseen reprogramar sus deudas por motivos de liquidez u otras situaciones que no los permitan cumplir.

También se ha diseñado un flujograma de evaluación a los clientes y aprobación de los créditos a fin de que las personas involucradas se guíen a los pasos para una exitosa implementación de la propuesta, por otro lado, también se diseñó unos formatos y contratos que sirvan como evidencia y aval de los créditos en caso de incumplimientos para la toma de acciones legales.

Corroborando con Briones (2021) en su estudio de un Instituto gastronómico en la que brindo como aporte estrategias de cobranza y políticas de cobros a los alumnos lo cual contrastó el aporte que era válido y que verdaderamente era de mucha ayuda a la entidad, también con el autor Castillo (2021) en su estudio al igual que Briones se vio en la obligación de realizar una propuesta de mejoramiento de los créditos para ello se diseñó políticas internas de cobranzas ya que la empresa por la falta de conocimiento por parte gerencial no contaba con estas normas que son de carácter interno, por otro lado, el autor también diseño un control de las compras ya que ello repercutía en la liquidez productos que permanecían en el almacén cuyo periodicidad de tiempo generaba merma.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

Teniendo en cuenta los resultados detallados que se desarrollaron de acuerdo a los objetivos planteados se concluye:

- En referente al primer objetivo, la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL la actual gestión de cobranza es deficiente debido a que gerencia carece de conocimiento en implementar estrategias y políticas internas en referente al otorgamiento de los créditos y las estrategias para las respectivas cobranzas, pues esta deficiencia lo ha conllevado a la empresa a que se brinden los créditos de forma verbal, carencia de contratos y demás documentos cuyos pagos vienen siendo incumplidos.
- En referente al segundo objetivo, se concluye que la liquidez de los periodos 2020 y 2021 son positivos pero muy mínimos para una compañía exportadora ya que se obtuvo una liquidez general de 1.07 y 1.18 para ambos años respectivamente lo que el 100% se logra cancelar la totalidad de los pasivos corrientes pero perjudicando las deudas por préstamos y capital para seguir operando, cuanto a la prueba defensiva existen problemas ya que con el dinero que existe en caja y bancos se cancela 1.19% y 6.51% sobre el total deudas.
- En referente al tercer objetivo, se ha establecido una propuesta a fin de mejorar la gestión de cobranza de la compañía Fiorela EIRL lo cual tiene como repercusión directa en la liquidez en obtener efectivo en caja y los bancos en el menor tiempo posible a fin de contrarrestar las deudas. Este aporte estuvo compuesto por políticas internas para otorgar créditos, políticas para recuperar dichos créditos, políticas para reprogramar los créditos, se ha diseñado flujogramas de los procedimientos que debe seguir el personal a cargo y se ha diseñado unos documentos que debe implementar la empresa a fin de tener como respaldo del crédito en la cual firman ambas partes.

## 4.2. Recomendaciones

- Se recomienda a la Titular Gerente en asesorarse y capacitarse por profesionales especialistas en materia interna de una empresa para no caer en problemas económicos lo que generara a que tenga una visión empresarial más sólida empleando herramientas y tácticas internas y externas para un progreso en el mundo empresarial.
- Al Contador General en preparar informes bimestrales de los estados financieros y comunicar a gerencia a fin de determinar cómo se encuentra la compañía a nivel económico, financiero y tributario lo que servirá como un punto de partida para realizar las acciones de mejoramiento que se requiera.
- A la Titular Gerente se recomienda en implementar las políticas, formatos y flujogramas que contiene la propuesta de mejora lo cual fue diseñado en base a las debilidades que se encontró en el transcurso de la indagación cuyo respaldo está dado por autores y proyección de resultados aplicando las políticas lo cual se obtuvo resultados favorables en cuanto al mejoramiento de la liquidez.
- Se recomienda a la Administradora, Contador y Gerente quienes son las personas involucradas en la propuesta de mejoramiento en mantener actualizado los registros, políticas, lineamientos y formatos de cobranzas para una ejecución exitosa.
- Se recomienda a los estudiantes, a los futuros estudiantes de la contaduría y a los empresarios en contar con la presente tesis ya que les beneficiara en tener una conceptualización sólida de cómo se realiza un estudio de esta envergadura, así como a las empresas en implementar alternativas de solución a sus problemas en materia de liquidez y cobranzas.

## REFERENCIAS

- Afiacob. (2020). servicios de cobranzas flexibles, confiables y eficientes. *Afiacob*. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9053/COenbucom.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arroyo, F., & Rodríguez, W. (2018). *Las Políticas de Gestión de Cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la sociedad de Beneficencia de Trujillo*. Tesis para obtener el título de Contador Público, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Obtenido de [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4329/1/RE\\_CONT\\_FREDDY.ARROYO\\_WILDER.RODRIGUEZ\\_POL%C3%8DTICAS.DE.GESTI%C3%93N\\_DATOS.PDF](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4329/1/RE_CONT_FREDDY.ARROYO_WILDER.RODRIGUEZ_POL%C3%8DTICAS.DE.GESTI%C3%93N_DATOS.PDF)
- Bejarano, R., & Gonzales, E. (2017). Definición de Liquidez. *Rankia*. Obtenido de <https://www.rankia.cl/blog/analisis-ipsa/4006400-que-liquidez-empresa-contabilidad-ejemplos>
- Belaunde, E. (2016). *Políticas de créditos y cobros en Mypes*. Lima. Obtenido de <http://www.pmc.com.es/blog/post/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles>
- Brachfield, B. (2012). *Como implementar políticas de créditos y cobros*. México. Obtenido de <https://www.empresaactual.com/la-politica-de-credito-en-la-empresa/>
- Calderón, B. (2017). La cobranza - Información de gran interés. *CEFA*. Obtenido de [https://www.cefa.com.mx/art\\_art110727.html](https://www.cefa.com.mx/art_art110727.html)
- Campodónico, S., & Arévalo, J. (2019). *Gestión de Cobranza y liquidez de la empresa Berean Service SAC*. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3645/CONTABILIDAD%20-%20Silh%C3%AD%20Siulen%20Campod%C3%B3nico%20Ushi%C3%B1ahua%20%26%20Jherson%20Willian%20Ar%C3%A9valo%20Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cano Tupullima, M. L., & Guevara Arteaga, M. (2019). Adquisición, recepción y almacenamiento: un proceso metodológico de control de inventario para una empresa de elaboración de piensos preparados para animales-Tarapoto-San Martín. Tarapoto.
- Castillo, G. (2021). *Estrategias de cobranza para mejorar la liquidez de la empresa Negocios Semper EIRL*. Tesis para obtener el título de Contador Público, Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8005/Castillo%20C%C3%B3rdova%20Gladis%20Yanet.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- Chambi, L. (2019). Análisis del servicio archivístico del Ministerio del. En L. J. Delgado, *Análisis del servicio archivístico del Ministerio del* (pág. 1(119)). Lima.
- Corrales, G. (2012). La importancia de la Liquidez en tiempos de Covid-19. *Soluciones para profesionales*. Obtenido de <https://www.larepublica.net/noticia/la-importancia-de-la-liquidez-en-tiempos-del-covid-19>
- Correo, D. (23 de Agosto de 2019). Empresa Pomalca también adeuda más de medio millón de soles al Centro de Gestión Tributaria. *Diario Correo*. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/edicion/lambayeque/empresa-pomalca-tambien-adeuda-mas-de-medio-millon-de-soles-al-centro-de-gestion-tributaria-906245/?ref=dcr>
- De la Cruz, J. (2012). La Política de Crédito en la empresa. *EmpresaActual.com*. Obtenido de <https://www.empresaactual.com/la-politica-de-credito-en-la-empresa/>
- Diaz Bravo, L., Torruco Garcia, U., Martinez Hernandez, M., & Verela Ruiz, M. (2013). Investigación en Educación Médica. *redalyc.org*, 2(7).
- Díaz, J., & Ramos, V. (2018). *Incidencia de las políticas de cobranza en la liquidez de la empresa Fenix Aceros SA*. Universidad de Trujillo Benedito XVI, Lambayeque. Obtenido de [https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/384/1/0561210712\\_0046110711\\_T\\_2018.pdf](https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/384/1/0561210712_0046110711_T_2018.pdf)
- Diaz, L. U. (2013). Investigación en Educación Médica . *redalyc.org*, 2(7).
- Dominguez, J. (2015). *Manual de Metodología de la Investigacion Cientifica*. Chimbote - Peru: Universidad Catolica Los Angeles. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6404>
- El Financiero. (2020). La cobranza, todo un dolor de cabeza. *El Financiero*. Obtenido de <https://www.elfinanciero.com.mx/opinion/jeanette-leyva/2021/04/20/la-cobranza-todo-un-dolor-de-cabeza/>
- Esan, C. (22 de Abril de 2020). Empresas con problemas de liquidez ¿A qué conflictos se enfrentan? *Conexión Esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/04/problemas-liquidez-conflictos/>
- Fernandez Collado, C., & Batista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigacion*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Garayoa, L. (2013). Liquidez Financiera. *Revista Empresarial Horizonte*, 12(3). Obtenido de <https://emprendedoresynegocios.com/liquidez-financiera/>
- Gestión Digital. (09 de Abril de 2020). La Liquidez, el talón de Aquiles de las empresas ecuatorianas. *Gestión Digital*. Obtenido de

<https://www.revistagestion.ec/economia-y-finanzas-analisis/la-liquidez-el-talon-de-aquiles-de-las-empresas-ecuatorianas>

- Gitman, L., & Lawrence, B. (2010). Razones de Liquidez. *Dialnet*, 8(2). Obtenido de <https://circulantis.com/blog/ratio-liquidez/>
- Gonzales, J. (2020). *Estrategias para mejorar la liquidez en una empresa Agroindustrial*. Tesis para obtener el título de Contador Público, Universidad Norbert Wiener, Lima. Obtenido de [http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4276/T061\\_73216508\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4276/T061_73216508_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guale, M. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa Corpasso SA*. Tesis para obtener el título de Contador Público, Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4967/1/UPSE-TCA-2019-0053.pdf>
- Guevara, A. (2021). *Estrategias Financieras para mejorar la liquidez en la empresa Comercial Martha Isabel*. Tesis para obtener el título de Contador Público, Universidad Señor de Sipan, Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8208/Guevara%20Nauca%20Arelis%20Yaqueliny.pdf?sequence=1>
- Hugo Sanchez Carlessi, C. R. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima-Perú: Primera edición.
- Larrea, L., & Mego, M. (2020). *Administración de las cuentas por cobrar y su impacto en el capital de trabajo en la cooperativa de ahorro y crédito San Martín*. Tesis para obtener el título de Contador Público, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2861/1/TL\\_MegoCastilloM aria\\_LarreaCernaLeonor.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2861/1/TL_MegoCastilloM aria_LarreaCernaLeonor.pdf)
- Laura Diaz Bravo, U. T. (2013). Investigación en Educación Médica. *redalyc.org*, 2(7).
- Martinez, E. (2020). *Estadística*. Universidad Abierta Para Adultos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/175596>
- Montenegro, G. (202). *Diseño de un Plan de Gestión de Cuentas por Cobrar para disminuir la morosidad de la escuela el Cumbre SAC*. Tesis para obtener el título de Contador Público, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3518/1/TL\\_Briones%20Carasco%20Giancarlos%20Anthony.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3518/1/TL_Briones%20Carasco%20Giancarlos%20Anthony.pdf)
- Patazca, C. (2021). *Evaluación de las políticas de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Ginsac Import SAC*. Tesis para obtener el título de Contador Público, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de

[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3467/1/TL\\_PatazcaMatallanaCinthia.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3467/1/TL_PatazcaMatallanaCinthia.pdf)

- Pérez, A. (2018). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana*. Tesis de grado para obtener el título de Ingeniero en Contabilidad, Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, Colombia-Medellín. Obtenido de <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/409/La%20cuentas%20por%20cobrar%20y%20su%20incidencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, C., & Sánchez, D. (2019). *Gestión Contable y su incidencia en la Liquidez de la empresa Constructora Pérez & Pérez SAC*. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3382/CONTABILIDAD%20R%20-%20Cindy%20Minely%20P%C3%A9rez%20Bard%C3%A1lez%20%26%20Diana%20S%C3%A1nchez%20Mendoza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pisco, M. P. (2018). Gestión de Cobranzas y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Repuestos Full. *Pisco\_CM-SD.pdf*, 30(31).
- Ramos, R. J., del Aguila, V., & Bazalar, B. A. (2020). *Estadística Básica para los Negocios*. Lima.
- Rivera, K. (2020). *Análisis del Sistema de Control Interno cuentas por cobrar de la empresa Pharmacid SAS*. Tesis para obtener el título de Contador Público, Universidad de la Salle, Colombia - Bogotá. Obtenido de [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria\\_publica](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria_publica)
- Sandoval, C. (2012). ¿Qué es Gestión de Cobranzas? *RSM*. Obtenido de <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-la-gestion-de-cobranzas>
- Sevilla, A. (2015). Liquidez, Clasificación de los activos según su liquidez. *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>
- Solís, T. (2017). Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- Tomalá, G. (2018). *Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de Transportes Transcisa SA*. Tesis para obtener el título de Contador Público, Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4647/1/UPSE-TCA-2019-0004.pdf>
- Valerio, B. S. (2 de noviembre de 2019). *Mis blogs*. Obtenido de TENDENCIAS ACTUALES IE: <https://taiesgvb.blogspot.com/>

Vasquez R, W. A. (2020). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Santa Anita.

Velasquez Perales, R. A. (2019). *Ausentismo laboral, características y factores asociados en enfermeros que laboran en una institución de salud de Lima. 2017*. Universidad Mayor de San Marcos. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11533/Velasquez\\_pr.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11533/Velasquez_pr.pdf?sequence=1)

# ANEXOS

Chiclayo, 03 de noviembre de 2021.

**VISTO:**

El Oficio N°0261-2021/FACEM-DC-USS, de fecha 02 de noviembre de 2021, presentado por el Director de la EAP de Contabilidad y proveído de la Decana de FACEM, de fecha 03/11/2021, donde solicita la aprobación de los Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso Investigación I – período académico 2021-II, de la EAP de Contabilidad, a cargo de la docente, Dra. Rosario Violeta Grijalva Salazar, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

**SE RESUELVE**

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** los Proyectos de Tesis, de los estudiante del Curso de Investigación I, período 2021-II, a cargo a cargo de la docente, Dra. Rosario Violeta Grijalva Salazar, de la Escuela Profesional de Contabilidad, según se indica en cuadro adjunto.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo**  
Decana (e)  
Facultad de Ciencias Empresariales



**Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales**  
Secretaría Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0952-FACEM-USS-2021**

N°	AUTOR (s)	TITULO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACION
1	BRAVO TORRES, DAYELY YULIANA	GESTIÓN DE ALMACENES Y SU INCIDENCIA EN EL CONTROL DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA PEGACER SIKAN E.I.R.L., JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	RIOJAS TORRES, RUBY DEL ROCÍO		
2	AYALA PERALES, STHEFANY DEL ROSARIO	FACTURAS NEGOCIABLES PARA REDUCIR EL NMEL DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA FERROMATC S.A.C, CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	PERALTA VÁSQUEZ, DALY DANITZA		
3	MAYTA BARDALES, CESAR LUIS	CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN EN EL HOSPITAL DE CLINICAS LAMBAYEQUE S.A.C., CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	BURGA REGALADO, EDUARDO		
4	CAMPOS MILIAN, DIANLUCAS ANDERSON	GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA MUEBLERÍA CUYATE E.I.R.L., MONSEFÚ 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	GONZALES GARAY, CHRISTIAM JAVIER		
5	FERNANDEZ CASTRO, JESSICA	GESTIÓN DE COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA COMPAÑIA EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA EIRL, CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	LOPEZ CAMPOS, ROSALINDA		
6	FERNANDEZ DELGADO, LESLIE MIRELLA	PLANIFICACION TRIBUTARIA PARA OPTIMIZAR LOS INDICES DE RENTABILIDAD DE LA COMPAÑIA PRAME ORGANIC'S E.I.R.L., CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	PADILLA RAMOS, MONICA PAOLA		
7	SOTO NOBERTO, ESTERNANY TATIANA	LEASEBACK Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ A CORTO PLAZO EN LA EMPRESA SEMI PERÚ EIRL, FERREÑAFE, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	RACCHUMI SANDOVAL, ESTEFANY CAROLINA		
8	RACHO MONTENEGRO, YELSIN JAMPIER	CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA OBCITRUS SRL, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	GONSALEZ SANCHEZ, ROLANDO ANDERSON		
9	SALDAÑA ALCALDE, LESLIE ELIANA	CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	GONZALEZ CABREJOS, BLANCA ROSA		
10	FERNANDEZ TARRILLO, MONICA MARILIN	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA REBOBINADO Y SERVICIOS INDUSTRIALES E.I.R.L., 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	SALAZAR BALLENA, KARINA DEL MILAGRO		

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0952-FACEM-USS-2021**

N°	AUTOR (s)	TITULO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACION
11	IRIGOIN CALDERÓN, ISABEL AZUCENA DÍAZ CUMPA, JOSÉ PEDRO	INFRACCIONES TRIBUTARIAS Y SU INCIDENCIA EN LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA SM CLINICA MENDOZA S.A.C, CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12	CRUZADO ALCÁNTARA, KARINA LIZBET TORRES ROJAS, YEYAN MAVEL	GESTIÓN TRIBUTARIA PARA LA MEJORA EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE POMALCA - 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13	RAMIREZ VASQUEZ, MIGUEL ÁNGEL LEÓN GARRIDO, CARLOS WALTER	GESTIÓN LOGÍSTICA PARA OPTIMIZAR LA ROTACIÓN DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA F&E TRANSCOM S.A., CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	PAMA QUISPE, KAROL STEFANIA SANCHEZ CORREA ANACLAUDIA FIORELLA	NIC 16: PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO Y SU INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS, EMPRESA INVERSIONES CH COMPUTER SRL, CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15	INGA CHANTA PAOLA YECSENY BENITES SECLÉN JESSICA VANESSA	PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LOS RIESGOS TRIBUTARIOS EN LA EMPRESA LA PALMA S.A.C, FERREÑAFE 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16	MONTERO VÁSQUEZ ANITA DEL ROSARIO CARRERO DÁVILA ROHOYER	EL LEASEBACK COMO HERRAMIENTA DE FINANCIAMIENTO PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA FERRETERÍA BRAYAN, FERREÑAFE 2021.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17	GARCÍA GUTIÉRREZ VANESA GUEVARA VÁSQUEZ GIANELLA MAYBE	CONTROL DE INVENTARIOS PARA REDUCIR LAS PÉRDIDAS EN EL ALMACÉN DE LA EMPRESA NEOTEK CONSTRUCTORA Y CONSULTORA S.A.C., CHICLAYO, 2021.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO



## MODELO DE AUTORIZACION PARA EL RECOJO DE INFORMACION

Chiclayo. 12 de Setiembre 2021

Quien suscribe:

Sr: LORENZO CAMPOS ZULUETA

Representante Legal- EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA EIRL

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: GESTIÓN DE COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA COMPAÑÍA EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA EIRL, CHICLAYO 2021

Por el presente, el que suscribe, señor : LORENZO CAMPOS ZULUETA, Representante legal de la empresa:EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA EIRL, a los alumnos: Fernandez Castro Jessica identificada con DNI N° 75938956, Rosalinda López Campos identificada con DNI N°74535695, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad y autores del trabajo de investigación denominado: GESTIÓN DE COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA COMPAÑÍA EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA EIRL, CHICLAYO 2021, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis de GESTIÓN DE COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA COMPAÑÍA EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA EIRL, CHICLAYO 2021, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente,

  
EXPORTACIONES E IMPORTACIONES  
FIORELA E.I.R.L.  
RUC: 2048022432  
Karen Floreza Vásquez Leyva  
TITULAR GERENTE

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
¿De qué manera la Gestión de Cobranza permitirá optimizar la Liquidez en la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL?	Determinar la Gestión de Cobranzas para optimizar la Liquidez en la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL, Chiclayo 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar la actual Gestión de Cobranza de la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL.</li> <li>- Analizar los índices de Liquidez de la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL periodo 2020 y 2021.</li> <li>- Diseñar políticas de Gestión de Cobranza que permita optimizar la liquidez de la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL.</li> </ul>	<p>H1: La propuesta de Gestión de Cobranza permitirá optimizar la Liquidez de la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL.</p> <p>H0: La propuesta de Gestión de Cobranza no permitirá optimizar la Liquidez de la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL.</p>	Gestión de Cobranza	Políticas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Límite de cobro</li> <li>- El tipo de crédito</li> <li>- El descuento y sus tramos aplicados</li> <li>- La periodicidad de cobro</li> <li>- Penalidades al incumplir las políticas</li> <li>- Contratos y Aavales de Cobranzas</li> <li>- Evidencia y papeles de trabajo</li> </ul>	Técnica (Entrevista)
					Plazo de Cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Corto plazo</li> <li>- Mediano plazo</li> <li>- Largo plazo</li> </ul>	Técnica (Análisis Documental)
					Análisis de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe crediticio</li> <li>- Informe comercial</li> <li>- Estados Financieros</li> <li>- Otros requisitos</li> </ul>	
				Liquidez	Ratios de Liquidez	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liquidez corriente</li> <li>- Prueba ácida</li> <li>- Prueba defensiva</li> <li>- Capital de trabajo</li> </ul>	Instrumento (Guía de Análisis Documental)

## Anexo 2: Instrumentos utilizados

### GUÍA DE ENTREVISTA

1. ¿Considera Usted que la empresa tiene un límite para realizar la cobranza de los créditos?
2. ¿Considera Usted que la empresa debe contar con algún tipo de crédito?
3. ¿Considera Usted que la empresa debe promover el descuento y debe aplicar ciertos tramos que mejoren su liquidez?
4. ¿Considera usted que la empresa debe contar una periodicidad de cobranza?
5. ¿Considera Usted que en la empresa debe contar con políticas de cobranza donde se apliquen penalidades al incumplimiento de las cobranzas?
6. ¿Considera Ud. que la empresa tiene el derecho de exigir el pago de acuerdo con los contratos y avales de cobranza?
7. ¿Cree Ud. que a la empresa debe realizar una revisión periódica de los estados de deuda pendientes por cobrar y se debe examinar las causas?
8. ¿Cree Ud. que la empresa debe llevar periódicamente un control de las cobranzas realizadas?
9. ¿Podría indicar cuáles son las condiciones que la empresa debe de establecer para el incremento de líneas de crédito el cliente?
10. ¿Podría indicar cuáles son las condiciones que la empresa debe de establecer para el incremento de líneas de crédito el cliente?
11. ¿Cree Ud. Cuántos días máximos de crédito debe de otorgar a los clientes?
12. ¿Podrías indicar si la empresa ha requerido de un préstamo para incrementar su capital?
13. ¿podrías indicar si la empresa cuenta con un capital que le ha ayudado a que le otorguen un préstamo con mayor rapidez?
14. ¿podrías indicar si actualmente la empresa realiza sus ventas al contado o al crédito?
15. ¿Considera usted que es adecuado otorgar crédito a corto plazo a los clientes para el aumento de las ventas?
16. ¿Considera usted que la empresa debe gestionar para prevenir posibles riesgos de liquidez?
17. ¿Considera usted que la empresa debe contar con los recursos suficientes para cubrir obligaciones?
18. ¿Considera usted que la prueba acida, las existencias son consideradas la parte menos liquida?
19. ¿Considera usted que mediante el índice de capital corriente se puede llegar a conocer la cantidad de recursos para poder operar?
20. ¿Considera usted que la empresa está cancelando puntualmente el pago al proveedor?
21. ¿Considera usted que la empresa debe mantenerse en un nivel suficiente de liquidez?

## GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

**Nombre de la Empresa:** Exportadora e Importadora Fiorela EIRL

**Fecha de aplicación:** 12/10/2021

Es Grato dirigirme a usted, con la finalidad de revisar la documentación pertinente previa al trabajo de investigación con la necesidad de obtener información de la actual Liquidez. Se detalla los siguientes documentos a analizar.

<b>Documentos por solicitar</b>	<b>Contenido a evaluar</b>
Estado de Situación Financiera, periodos 2020 y 2021	Activo Corriente / Pasivo corriente  Activo corriente -inventarios / Pasivo corriente  Activo corriente –Pasivo Corriente  Caja +Valores negociables / Pasivo corriente  Activo corriente Activo no corriente Pasivo Corriente Pasivo no corriente Patrimonio Cuentas por cobrar Efectivo y equivalente de efectivo Cuentas por pagar proveedores Obligaciones Financieras

### **Anexo 3: Validación de instrumentos**

#### **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA DE CONTABILIDAD**

Chiclayo 20 de noviembre del 2021

Señor  
Mg. Chapoñan Ramírez Edgard  
Ciudad. Lambayeque-Chiclayo

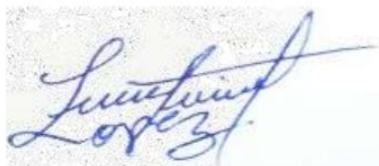
Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de las Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Tesis, estamos trabajando la Investigación: "GESTIÓN DE COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA COMPAÑÍA EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA EIRL, CHICLAYO 2021".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente:



-----  
**Rosalinda López Campos**  
DNI N° 73525695



-----  
**Jessica Fernández Castro**  
DNI N° 75938956

## INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		EDGARD CHAPOÑAN RAMÍREZ
	<b>PROFESIÓN</b>	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
	<b>ESPECIALIDAD</b>	TRIBUTACION
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	7 AÑOS
	<b>CARGO</b>	COORDINADOR DE INVESTIGACION Y RESPONSABILIDAD SOCIAL
GESTIÓN DE COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA COMPAÑÍA EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA EIRL, CHICLAYO 2021		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Fernández Castro Jessica	
	López Campos Rosalinda	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Entrevista	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Determinar la Gestión de Cobranzas para optimizar la Liquidez en la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL, Chiclayo 2021.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evaluar la actual Gestión de Cobranza de la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL.</li> <li>○ Analizar los índices de Liquidez de la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL periodo 2020 y 2021.</li> <li>○ Diseñar políticas de Gestión de Cobranza que permita optimizar la liquidez de la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL.</li> </ul>	

<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>	
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 21 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido.</p>
<p><b>GESTIÓN DE COBRANZAS</b></p>	
<p>1. ¿Considera Usted que la empresa tiene un límite para realizar la cobranza de los créditos?</p>	<p>TA ( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Considera Usted que la empresa debe contar con algún tipo de crédito?</p>	<p>TA ( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Considera Usted que la empresa debe promover el descuento y debe aplicar ciertos tramos que mejoren su liquidez?</p>	<p>TA ( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Considera usted que la empresa debe contar una periodicidad de cobranza?</p>	<p>TA ( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Considera Usted que en la empresa debe contar con políticas de cobranza donde se apliquen penalidades al incumplimiento de las cobranzas?</p>	<p>TA ( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Considera ud. que la empresa tiene el derecho de exigir el pago de acuerdo con los contratos y avales de cobranza?</p>	<p>TA ( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>7. ¿Cree Ud. que a la empresa debe realizar una revisión periódica de los estados de deuda pendientes por cobrar y se debe examinar las causas?</p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Cree ud. que la empresa debe llevar periódicamente un control de las cobranzas realizadas?</p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Podría indicar cuáles son las condiciones que la empresa debe de establecer para el incremento de líneas de crédito el cliente?</p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Podría indicar cuáles son las condiciones que la empresa debe de establecer para el incremento de líneas de crédito el cliente?</p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Cree ud. Cuántos días máximo de crédito debe de otorgar a los clientes?</p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>LIQUIDEZ</b></p>	
<p>12. ¿podrías indicar si la empresa ha requerido de un préstamo para incrementar su capital?</p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿podrías indicar si la empresa cuenta con un capital que le ha ayudado a que le otorguen un préstamo con mayor rapidez?</p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>



<p><b>14. ¿podrías indicar si actualmente la empresa realiza sus ventas al contado o al crédito?</b></p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>15. ¿Considera usted que es adecuado otorgar crédito a corto plazo a los clientes para el aumento de las ventas?</b></p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>16. ¿Considera usted que la empresa debe gestionar para prevenir posibles riesgos de liquidez?</b></p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>17. ¿Considera usted que la empresa debe contar con los recursos suficientes para cubrir obligaciones?</b></p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>18. ¿Considera usted que la prueba acida, las existencias son consideradas la parte menos liquida?</b></p>	<p>TA( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>19. ¿Considera usted que mediante el índice de capital corriente se puede llegar a conocer la cantidad de recursos para poder operar?</b></p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>20. ¿Considera usted que la empresa está cancelando puntualmente el pago al proveedor?</b></p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>21. ¿Considera usted que la empresa debe mantenerse en un nivel suficiente de liquidez?</b></p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA ____21____ N° TD ____0____
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>3. OBSERVACIONES</b>	



Mg. Chaponan Ramirez Edgard  
DNI N° 43068346

---

JUEZ \_ EXPERTO

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Yo, Edgard Chapañan Ramírez, Magister en ADMINISTRACION Y MARKETING, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA) elaborada por: Rosalinda López Campos y Jessica Fernández Castro, estudiantes de la facultad de Ciencias Empresariales, de la escuela de contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "GESTIÓN DE COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA COMPAÑÍA EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA EIRL, CHICLAYO 2021"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 20 de noviembre del 2021

Atentamente:



Mg. Chapañan Ramírez Edgard  
DNI N° 43068346  
JUEZ - EXPERTO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA DE CONTABILIDAD**

Chiclayo 21 de noviembre del 2021

Señor  
Mg. Balcázar Paiva Eveling Sussety  
Ciudad. Lambayeque-Chiclayo

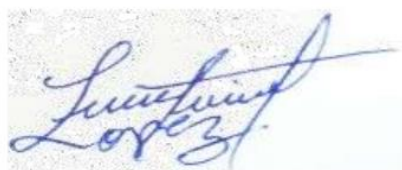
Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de las Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Tesis, estamos trabajando la Investigación: "GESTIÓN DE COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA COMPAÑÍA EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA EIRL, CHICLAYO 2021".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente:



-----  
**Rosalinda López Campos**  
DNI N° 73525695



-----  
**Jessica Fernández Castro**  
DNI N° 75938956

## INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		BALCAZAR PAIVA EVELING SUSSETY
	<b>PROFESIÓN</b>	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
	<b>ESPECIALIDAD</b>	TRIBUTACION
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	7 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
GESTIÓN DE COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA COMPAÑÍA EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA EIRL, CHICLAYO 2021		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Fernández Castro Jessica	
	López Campos Rosalinda	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Entrevista	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Determinar la Gestión de Cobranzas para optimizar la Liquidez en la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL, Chiclayo 2021.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evaluar la actual Gestión de Cobranza de la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL.</li> <li>○ Analizar los índices de Liquidez de la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL periodo 2020 y 2021.</li> <li>○ Diseñar políticas de Gestión de Cobranza que permita optimizar la liquidez de la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL.</li> </ul>	

<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>	
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 21 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido.</p>
<p><b>GESTIÓN DE COBRANZAS</b></p>	
<p>1. ¿Considera Usted que la empresa tiene un límite para realizar la cobranza de los créditos?</p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Considera Usted que la empresa debe contar con algún tipo de crédito?</p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Considera Usted que la empresa debe promover el descuento y debe aplicar ciertos tramos que mejoren su liquidez?</p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Considera usted que la empresa debe contar una periodicidad de cobranza?</p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Considera Usted que en la empresa debe contar con políticas de cobranza donde se apliquen penalidades al incumplimiento de las cobranzas?</p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Considera ud. que la empresa tiene el derecho de exigir el pago de acuerdo con los contratos y avales de cobranza?</p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>7. ¿Cree Ud. que a la empresa debe realizar una revisión periódica de los estados de deuda pendientes por cobrar y se debe examinar las causas?</p>	<p>TA ( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>8. ¿Cree ud. que la empresa debe llevar periódicamente un control de las cobranzas realizadas?</p>	<p>TA ( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>9. ¿Podría indicar cuáles son las condiciones que la empresa debe de establecer para el incremento de líneas de crédito el cliente?</p>	<p>TA ( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>10. ¿Podría indicar cuáles son las condiciones que la empresa debe de establecer para el incremento de líneas de crédito el cliente?</p>	<p>TA ( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>11. ¿Cree ud. Cuántos días máximo de crédito debe de otorgar a los clientes?</p>	<p>TA ( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p><b>LIQUIDEZ</b></p>	
<p>12. ¿podrías indicar si la empresa ha requerido de un préstamo para incrementar su capital?</p>	<p>TA ( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>13. ¿podrías indicar si la empresa cuenta con un capital que le ha ayudado a que le otorguen un préstamo con mayor rapidez?</p>	<p>TA ( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>

<p><b>14. ¿podrías indicar si actualmente la empresa realiza sus ventas al contado o al crédito?</b></p>	<p>TA ( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>15. ¿Considera usted que es adecuado otorgar crédito a corto plazo a los clientes para el aumento de las ventas?</b></p>	<p>TA ( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>16. ¿Considera usted que la empresa debe gestionar para prevenir posibles riesgos de liquidez?</b></p>	<p>TA ( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>17. ¿Considera usted que la empresa debe contar con los recursos suficientes para cubrir obligaciones?</b></p>	<p>TA ( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>18. ¿Considera usted que la prueba acida, las existencias son consideradas la parte menos liquida?</b></p>	<p>TA( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>19. ¿Considera usted que mediante el índice de capital corriente se puede llegar a conocer la cantidad de recursos para poder operar?</b></p>	<p>TA ( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>20. ¿Considera usted que la empresa está cancelando puntualmente el pago al proveedor?</b></p>	<p>TA ( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>21. ¿Considera usted que la empresa debe mantenerse en un nivel suficiente de liquidez?</b></p>	<p>TA ( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>



<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA ____21____ N° TD ____0____
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>3. OBSERVACIONES</b>	

Sussety  $\frac{\sqrt{3}}{11}$

---

JUEZ – EXPERTO  
Mg. Balcázar Paiva Eveling Sussety  
DNI N° 48092815  
MATRI. 02- 7259

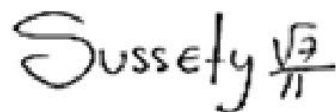
## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Yo, Balcázar Paiva Eveling Sussety, Magister en Tributación, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA) elaborada por: Rosalinda López Campos y Jessica Fernández Castro, estudiantes de la facultad de Ciencias Empresariales, de la escuela de contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "GESTIÓN DE COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA COMPAÑÍA EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA EIRL, CHICLAYO 2021"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 21 de noviembre del 2021

Atentamente:

Handwritten signature of Sussety in black ink, with a stylized flourish at the end.

JUEZ – EXPERTO  
Mg. Balcázar Paiva Eveling Sussety  
DNI N°48092815  
MATRI. 02- 7259

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA DE CONTABILIDAD**

Chiclayo 20 de noviembre del 2021

Señor  
Mg. Ricardo Francisco Antonio Mendo Otero  
Ciudad. Lambayeque-Chiclayo

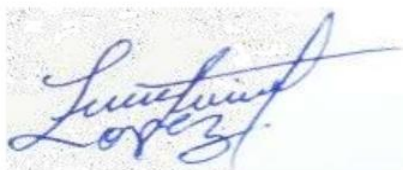
Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de las Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Tesis, estamos trabajando la Investigación: "GESTIÓN DE COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA COMPAÑÍA EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA EIRL, CHICLAYO 2021".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente:



-----  
**Rosalinda López Campos**  
DNI N° 73525695



-----  
**Jessica Fernández Castro**  
DNI N° 75938956

## INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		RICARDO FRANCISCO MENDO OTERO
	<b>PROFESIÓN</b>	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
	<b>ESPECIALIDAD</b>	FINANZAS
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	35 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
GESTIÓN DE COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA COMPAÑÍA EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA EIRL, CHICLAYO 2021		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Fernández Castro Jessica	
	López Campos Rosalinda	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Entrevista	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Determinar la Gestión de Cobranzas para optimizar la Liquidez en la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL, Chiclayo 2021.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evaluar la actual Gestión de Cobranza de la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL.</li> <li>○ Analizar los índices de Liquidez de la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL periodo 2020 y 2021.</li> <li>○ Diseñar políticas de Gestión de Cobranza que permita optimizar la liquidez de la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL.</li> </ul>	

<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>	
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 21 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido.</p>
<p><b>GESTIÓN DE COBRANZAS</b></p>	
<p>1. ¿Considera Usted que la empresa tiene un límite para realizar la cobranza de los créditos?</p>	<p>TA ( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Considera Usted que la empresa debe contar con algún tipo de crédito?</p>	<p>TA ( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Considera Usted que la empresa debe promover el descuento y debe aplicar ciertos tramos que mejoren su liquidez?</p>	<p>TA ( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Considera usted que la empresa debe contar una periodicidad de cobranza?</p>	<p>TA ( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Considera Usted que en la empresa debe contar con políticas de cobranza donde se apliquen penalidades al incumplimiento de las cobranzas?</p>	<p>TA ( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Considera ud. que la empresa tiene el derecho de exigir el pago de acuerdo con los contratos y avales de cobranza?</p>	<p>TA ( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>7. <b>¿Cree Ud. que a la empresa debe realizar una revisión periódica de los estados de deuda pendientes por cobrar y se debe examinar las causas?</b></p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. <b>¿Cree ud. que la empresa debe llevar periódicamente un control de las cobranzas realizadas?</b></p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. <b>¿Podría indicar cuáles son las condiciones que la empresa debe de establecer para el incremento de líneas de crédito el cliente?</b></p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. <b>¿Podría indicar cuáles son las condiciones que la empresa debe de establecer para el incremento de líneas de crédito el cliente?</b></p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>11. <b>¿Cree ud. Cuántos días máximo de crédito debe de otorgar a los clientes?</b></p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>LIQUIDEZ</b></p>	
<p>12. <b>¿podrías indicar si la empresa ha requerido de un préstamo para incrementar su capital?</b></p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. <b>¿podrías indicar si la empresa cuenta con un capital que le ha ayudado a que le otorguen un préstamo con mayor rapidez?</b></p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p><b>14. ¿podrías indicar si actualmente la empresa realiza sus ventas al contado o al crédito?</b></p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>15. ¿Considera usted que es adecuado otorgar crédito a corto plazo a los clientes para el aumento de las ventas?</b></p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>16. ¿Considera usted que la empresa debe gestionar para prevenir posibles riesgos de liquidez?</b></p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>17. ¿Considera usted que la empresa debe contar con los recursos suficientes para cubrir obligaciones?</b></p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>18. ¿Considera usted que la prueba acida, las existencias son consideradas la parte menos liquida?</b></p>	<p>TA( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>19. ¿Considera usted que mediante el índice de capital corriente se puede llegar a conocer la cantidad de recursos para poder operar?</b></p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>20. ¿Considera usted que la empresa está cancelando puntualmente el pago al proveedor?</b></p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>21. ¿Considera usted que la empresa debe mantenerse en un nivel suficiente de liquidez?</b></p>	<p>TA ( x )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA ____21____ N° TD ____0____
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>3. OBSERVACIONES</b>	



---

JUEZ – EXPERTO  
ANTONIO MENDO OTERO  
MAT. 1066



## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Yo, Ricardo Francisco Antonio Mendo Otero, Magister en Contabilidad, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA) elaborada por: Rosalinda López Campos y Jessica Fernández Castro, estudiantes de la facultad de Ciencias Empresariales, de la escuela de contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "GESTIÓN DE COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA COMPAÑÍA EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA EIRL, CHICLAYO 2021"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 20 de noviembre del 2021

Atentamente:



ANTONIO MENDO OTERO  
MAT. 1066

## Anexo 4: Estados Financieros

### EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA EIRL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 (EXPRESADO EN SOLES)

<b>ACTIVO</b>			<b>PASIVO</b>		
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>			<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
Efectivo y equivalente de efectivo	S/	11,295.00	Tributos y aportes por pagar	S/	3,612.00
Cuentas por cobrar comerciales terceros	S/	737,286.00	Cuentas por pagar comerciales terceros	S/	653,475.00
Mercadería	S/	213,576.00	Cuentas por pagar diversos terceros	S/	292,475.00
Otros activos corrientes	S/	24,230.00	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>S/</b>	<b>949,562.00</b>
Activo diferido	S/	29,843.00			
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>S/</b>	<b>1,016,230.00</b>	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>		
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			Obligaciones financieras	S/	448,739.00
Inmueble Maquinaria y Equipo (neto)	S/	687,426.00	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>S/</b>	<b>448,739.00</b>
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>S/</b>	<b>687,426.00</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>S/</b>	<b>1,398,301.00</b>
			<b>PATRIMONIO</b>		
			Capital social	S/	152,000.00
			Resultados acumulados	S/	123,889.00
			Utilidad del ejercicio	S/	29,466.00
			<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>S/</b>	<b>305,355.00</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>S/</b>	<b>1,703,656.00</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>S/</b>	<b>1,703,656.00</b>

**EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA EIRL**  
**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES**  
**DESDE EL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**  
**(Expresado en Soles)**

<b>Ventas Netas</b>	2,044,108.00
(-) Costo de ventas	1,763,822.00
<b>Utilidad Bruta</b>	280,286.00
<b>Gastos de operación</b>	
(-) Gastos de Administración	5,900.00
(-) Gastos de Ventas	164,747.00
<b>Utilidad Operativa</b>	109,639.00
<b>Otros ingresos y/o gastos</b>	
(-) Gastos financieros	67,843.00
(-) Otros gastos	-
(+) Ingresos financieros gravados	-
(+) Otros ingresos gravados	-
(+) Otros ingresos no gravados	-
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	41,796.00
Impuesto a la Renta	12,330.00
<b>Utilidad o pérdida del ejercicio</b>	<b>29,466.00</b>

**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**  
**(EXPRESADO EN SOLES)**

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
Efectivo y equivalente de efectivo	S/ 130,184.00	Tributos y aportes por pagar	S/ 31,489.00
Cuentas por cobrar comerciales terceros	S/ 1,420,347.00	Cuentas por pagar comerciales terceros	S/1,676,543.00
Mercaderia	S/ 626,874.00	Cuentas por pagar diversas terceros	S/ 156,225.00
Otros activos corrientes	S/ 135,728.00	Pasivo diferido	S/ 134,215.00
Activo diferido	S/ 54,727.00		
	<u>S/ 2,367,860.00</u>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<u><b>S/1,998,472.00</b></u>
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>			
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Inmueble Maquinaria y Equipo (neto)	S/ 1,158,698.00	Obligaciones financieras	S/1,150,277.00
	<u>S/ 1,158,698.00</u>	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<u><b>1,150,277.00</b></u>
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>S/ 1,158,698.00</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>S/3,148,749.00</b>
		<b>PATRIMONIO</b>	
		Capital social	S/ 152,000.00
		Resultados acumulados	S/ 153,355.00
		Utilidad del ejercicio	S/ 72,454.00
		<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<u><b>S/ 377,809.00</b></u>
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	
	<u><u>S/ 3,526,558.00</u></u>		<u><u>S/3,526,558.00</u></u>

**EXPORTADORA E IMPORTADORA EIRL**  
**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES**  
**DESDE EL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**  
**(Expresado en Soles)**

<b>Ventas Netas</b>	3,640,587.00
(-) Costo de ventas	3,146,390.00
<b>Utilidad Bruta</b>	494,197.00
<b>Gastos de operación</b>	
(-) Gastos de Administración	103,619.00
(-) Gastos de Ventas	204,454.00
<b>Utilidad Operativa</b>	186,124.00
<b>Otros ingresos y/o gastos</b>	
(-) Gastos financieros	83,352.00
(-) Otros gastos	-
(+) Ingresos financieros gravados	-
(+) Otros ingresos gravados	-
(+) Otros ingresos no gravados	-
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	102,772.00
Impuesto a la Renta	30,318.00
<b>Utilidad o pérdida del ejercicio</b>	72,454.00

## Anexo 5: Autorización de empresa

### MODELO DE AUTORIZACION PARA EL RECOJO DE INFORMACION

Chiclayo. 12 de Setiembre 2021

Quien suscribe:

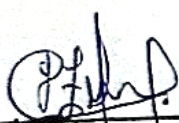
Sr: LORENZO CAMPOS ZULUETA

Representante Legal- EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA EIRL

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: GESTIÓN DE COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA COMPAÑÍA EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA EIRL, CHICLAYO 2021

Por el presente, el que suscribe, señor : LORENZO CAMPOS ZULUETA, Representante legal de la empresa:EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA EIRL, a los alumnos: Fernandez Castro Jessica identificada con DNI N° 75938956, Rosalinda López Campos identificada con DNI N°74535695, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad y autores del trabajo de investigación denominado: GESTIÓN DE COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA COMPAÑÍA EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA EIRL, CHICLAYO 2021, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis de GESTIÓN DE COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA COMPAÑÍA EXPORTADORA E IMPORTADORA FIORELA EIRL, CHICLAYO 2021, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.

  
EXPORTACIONES E IMPORTACIONES  
FIORELA E.I.R.L.  
RUC: 20480222432  
Karen Florela Vásquez Leyva  
TITULAR GERENTE

**Anexo 6: Fotos (demás evidencias)**

**FOTO EN EL FRONTIS DE LA EMPRESA**



**ENTREVISTA CON EL CONTADOR**



**ALMACÉN DE LA EMPRESA**





## Anexo 7: Porcentaje de Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**GESTIÓN DE COBRANZAS PARA  
OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA COMP  
AÑÍA EXPORTADORA E IMPOR**

AUTOR

**Fernandez Castro & Lopez Campos**

RECUENTO DE PALABRAS

**17117 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**89469 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**70 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**3.0MB**

FECHA DE ENTREGA

**Mar 6, 2023 9:41 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Mar 6, 2023 9:41 AM GMT-5**

### ● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos:

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado