

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LAS
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA EBENG
EXPLOSIVE DE LIMA**

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

Autora:

**Bach. Quevedo Flores Jackeline Elizabeth
<https://orcid.org/0000-0002-4807-4952>**

Asesor:

**Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco Antonio
<https://orcid.org/0000-0002-7105-508X>**

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel - Perú

2021

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LAS CUENTAS POR
COBRAR DE LA EMPRESA EBENG EXPLOSIVE DE LIMA**

Aprobación del informe de investigación

Asesor (a)

Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco Antonio

Presidente (a)

Dra. Cabrera Sánchez Mariluz Amalia Firma

Secretario (a)

Mg. Rios Cubas Martin Alexander Firma

Vocal (a)

Mg. Chapoñan Ramirez Edgar Firma

Dedicatoria

La presente investigación dedico a Dios nuestro creador, que me ha permitido terminar mis estudios profesionales de Contadora Pública, que ha sido de gran esfuerzo y dedicación día a día y se ha sorteado los problemas que han surgido. También dedico con especial cariño a mis padres y mis hijos por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Mi agradecimiento al asesor del curso de actualización de tesis, al Dr. Nemecio Nuñez Rojas, que ha compartido con nosotros, con dedicación y mucho esmero sus enseñanzas y ha facilitado los trámites correspondientes para avanzar y terminar esta tesis que conlleve a lograr el ansiado título profesional.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar cómo las estrategias de cobranza reducirán las cuentas por cobrar de la empresa EBENG EXPLOSIVE de Lima, 2020, se utilizó en enfoque cuantitativo, la investigación de tipo descriptiva y propositiva, la población estuvo integrada por 8 colaboradores, quienes respondieron a una encuesta, mediante un cuestionario que contenía preguntas de la cuentas por cobrar y estrategias de cobranza, y también se utilizó el análisis documental para analizar los estados financieros del 2017-2018.

Los resultados muestran que el año 2017 y 2018, se tuvo el 70%, que tiene pendiente de cobro, pero no está en riesgo el cumplimiento de obligaciones, la rotación al año de siete veces, y el promedio de hacer efectivo el cobro es de 49 días y las estrategias de cobranza que se aplica en la actualidad, se toman acciones preventivas, de manera ligera porque se cuenta con clientes antiguos y se trabaja de manera constante y son lo que tiene retrasos en sus pagos que está relacionado por problemas que son parte de la gestión empresarial. Se concluye con la propuesta de definir las políticas de crédito, realizar un diagnóstico previo para el planeamiento financiero y estratégico junto al análisis interno y externo que conlleve a la verificación de la situación interna y externa de la organización y tomar decisiones certeras en beneficio de agilizar o reducir el nivel de créditos que se otorga en la actualidad.

Palabras clave: Cuentas por cobrar, estrategias de cobranza, morosidad.

Abstract

The objective of this research was to determine how the collection strategies will reduce the accounts receivable of the EBENG EXPLOSIVE company in Lima, 2020, it was used in a quantitative approach, descriptive and purposeful research, the population was composed of 8 collaborators, who responded to a survey, using a questionnaire that contained questions on accounts receivable and collection strategies, and the documentary analysis was also used to analyze the financial statements for 2017-2018.

The results showed that in 2017 and 2018, there was 70%, which has pending collection, but the fulfillment of obligations is not at risk, the turnover per year of seven times, and the average of making the collection effective is 49 days and the collection strategies that are applied today, the results describe that preventive actions are taken, in a light way because there are old clients and they work constantly and they are what have delays in their payments that are related for problems that are part of business management. It concludes with the proposal to define credit policies, carry out a preliminary diagnosis for financial and strategic planning together with internal and external analysis that leads to the verification of the internal and external situation of the organization and make accurate decisions in order to speed up or reduce the level of credits currently granted.

Keywords: Accounts receivable, collection strategies, delinquency, risk.

Índice

Aprobación del informe de investigación.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
Índice	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Antecedentes de investigación.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema.....	29
1.5. Justificación	29
1.6. Objetivos.....	30
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	31
2.1 Tipo y diseño de investigación	31
2.2 Población y muestra.....	31
2.3 Variables y operacionalización	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
2.5 Procedimientos de análisis de datos	36
2.6 Criterios éticos	36
2.7 Criterios de rigor científico.....	37
III. RESULTADOS	38
3.1. Resultados en tablas y figuras	38
3.2. Discusión de resultados	48
3.3. Aporte práctico.....	51
IV. Conclusiones y recomendaciones	61
4.1. Conclusiones	61
4.2. Recomendaciones	62
Referencias.....	63
ANEXOS.....	66

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de estrategias de cobranza	33
Tabla 2 Operacionalización de cuentas por cobrar	34
Tabla 3 Nivel de confiabilidad del instrumento	38
Tabla 4 Validez del instrumento.....	38
Tabla 5 Descripción de la población	39
Tabla 6 Análisis vertical de la situación financiera del 2017 - 2018.....	40
Tabla 7 Análisis de las cuentas por cobrar 2017-2018.....	42
Tabla 8 Análisis de los días de cobranza.....	42
Tabla 9 Estrategias de prevención.....	43
Tabla 10 Estrategias de cobranza	44
Tabla 11 Estrategia de recuperación	45
Tabla 12 Estrategia de extinción.....	47

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional, En Ecuador, Tapia, Reina, & Duque (2019), se puede saber que la corporación no cuenta con sus procesos perfectamente estructurados por los salarios de créditos, la restauración de bolsa vencida, produciendo resultados negativos al instante de examinar su fuerza de solventar pagos o deudas. Se procede a describir y suscitar diferentes técnicas que permiten aumentar los resultados del sector de préstamo y recaudación con el fin de aumentar sus resultados sin cultivar amenaza a los clientes que afecte su lista comercial a grande periodo.

En Colombia, Stevens (2019), hay operaciones al contado, en algunas empresas dan al contado y préstamo y otras entidades la orden de pedido principal es al crédito. Donde no hay competencia, la inversión en cuentas por recibir adentro de las posesiones de trabajo de tal modo no es destacado. En la organización la inversión en cuentas por cobrar produce una inversión más importante. Hay un análisis para saber la inversión en cuentas por cobrar, separando la relación de la inversión al de bienes de trabajo y al tenaz rotatorio, consiguiendo mediante un análisis de solvencia.

En Venezuela, Rubicando (2019) el peligro de no cumplirse con los pagos se considera como una anomalía que se encuentra presente ca cualquier momento siendo de menor o mayor magnitud en lo que respecta las cuentas por cobrarse de una empresa, afectando el equilibrio financiero, por tal, que las normativas de cobranza en las ventas que suelen darse a crédito, integran una parte fundamental para avalar la realización de los pagos en un tiempo establecido, con el objetivo de reducirse las perdidas posibles que provienen de las cuentas que se consideran incobrables. Por otro lado, las comercializaciones que se dan a crédito y la antigüedad suele relacionarse de una manera directa con los peligros a falta de pago, lo cual quiere demostrar que mientras mayor sea las compras en valor que suelen realizar los clientes a los distribuidores mayores serán las probabilidades del incumplimiento con las responsabilidades de pagos y al mismo tiempo los usuarios que posean un superior periodo comprando a los distribuidores poseyendo superiores probabilidades de incumplimiento de pagos.

Moncayo (2019) en las facturas de valores se muestran las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar y, a diferencia de la antigüedad, estos títulos se pueden distribuir entre las personas que negocian con la factura, lo que producirá otra operación financiera. La pérdida incurrida es igual a la pérdida realizada en la estimación de eventos de preparación y otro evento, llegando a conmueven los recursos que afectan el flujo de efectivo de algunos eventos de pérdida durante el procesamiento. En cuanto al flujo, se basa en la evaluación de la posibilidad de obtener un flujo de caja futuro.

Pedroso (2018) Si no tiene suficiente organización para rastrear las cuentas por cobrar, puede ser un gran problema para la organización. Gracias a una tecnología hay un sistema de facturación y al software de gestión, las facturas pendientes se ordenarán automáticamente donde se mostrará las fechas de vencimiento y deudores, etc. Recopilar y presentar información que requiere el país, y aceptar su declaración y a su vez realizar una inspección que es proceso lento y tedioso, que puede hacer perder el tiempo lo normal a otras tareas. Por otro lado, si tienes un software de factura electrónica, donde toda la información necesaria se clasifica en la Nube, en otras palabras, es un servidor remoto que sirve como una base de datos centralizados.

A nivel nacional, Yagual, Lozano, y Hurtado (2019) dicho desarrollo apresurado, ha generado que el adiestramiento en la orientación sea práctico y que asimismo vayan relegándose operaciones esenciales para ir brindando respuestas de una manera apropiadamente las que se consideren con mayor urgencia, de manera que los dueños estiman que coexiste una debilidad en lo que refiere la gestión de las cobranzas, incurriendo en el incremento de las cuentas por cobro y la reducción de las ganancias, por carecerse de normativas transparentes con relación a la concesión de créditos a los usuarios, tales como las asignaciones de los créditos a los usuarios, tal como las operaciones para que se logre una cobranza eficiente y se disponga de flujogramas periódicos. Teniéndose como propósito poder desarrollar una evaluación integral del estado actual de las cuentas por cobranza.

Marimon (2017) señala que las cuentas por cobranza se consideran fundamental para una apropiada funcionalidad de la organización. Llevar a cabo un apropiado seguimiento se considera punto clave para lo que es el éxito en el procedimiento,

asimismo, de contarse con una conjetura estructuradas. Dicha actividad puede que se torne de una manera complicada, por tal se considera de gran uso que se tenga en cuenta los problemas más habituales que pueden hacerse presente en los procedimientos de cobranzas y sus soluciones posibles. Centrándose en el diseño de procedimientos que determinen como hacerlo y que hacerlo para establecer una ejecución apropiada considerándose como un conveniente inicio. Es necesario que se tenga presente las prelación y tener conocimiento que siempre podrá ser mucho más fácil cobrar una cuenta actual que una que ya se encuentra vencida. Asimismo, se recomienda que todos los datos se hallen en un mismo sitio que este sea del mando de todos.

Castro (2016) manifiesta acerca de las cuentas por cobrarse siendo uno de activos mayormente representativo de una organización los cuales se hallen manifestados en el balance de estados, por tal que la gestión suele tomar un rol de gran significancia en las actividades de la empresa, puesto que, una vez que no es ejecutada de modo eficiente es posible que se obstaculice los flujos de efectivos y ocasionar que la organización posea perdidas por las comercializaciones que no fueron cobradas. Se manifiesta también que una de las actividades fundamentales de toda organización que brinda créditos a los usuarios es ofrecerle el seguimiento puntual con la finalidad de reducir los riesgos y de proceder a cobrar las facturas en el periodo determinado en el contrato.

A nivel local, en la empresa EBENG Explosive de Lima, es una organización que opera en el mercado nacional, desde el octubre del año 2009, se ha caracterizado por ofrecer diversos bienes y servicios para entidades públicas y privadas, dando facilidades de pago, al otorgar créditos para que los clientes tengan la disponibilidad en hacer sus pagos y no tengan problemas debido al tiempo que se les otorgaba de plazo para su respectivo pago. El problema surge al ofrecer estas facilidades de pago ha conllevado que al verificar sus estados financieros la empresa tiene elevadas cuentas por pagar desde el año 2017, esta situación puede conllevar que se tenga deficiencias en la liquidez, es por ello, que se busca determinar las causas y las deficiencias que se ha tenido para que los clientes puedan pagar y la empresa que

políticas ha tenido que no ha permitido hacer estas cobranzas. Ante lo descrito se plantea como pregunta de investigación: ¿De qué manera las estrategias de cobranza reducirán las cuentas por cobrar de la empresa EBENG EXPLOSIVE de Lima, 2020?

1.2. Antecedentes de investigación

A nivel internacional, En Ecuador, Salazar (2020) señala que, en su propuesta desarrollada en el proyecto, hace posible que se defina una estrategia realizable orientada a lo que concierne el aseguramiento de la liquidez de la organización. Se concluyó que la base teórica de las practicas mejores en la gestión de cobranza, según al estudio elaborado a través de diversas fuentes, las cuales se estiman como de gran relevancia para que Austro Distribuciones; estableció la carencia de tácticas de gestión, incitando grandes situaciones problemáticas en su recuperación de cartera, por lo cual produce grados mínimos de liquidez.

Esta investigación, contribuye para el desarrollo de mi investigación, ante alguna deficiencia de las estrategias de cobranza, es necesario realizar un análisis en el área de cobranza, establecer nuevos canales de comunicación con los clientes, gestionar la cobranza, para reducir o disminuís las cuentas por cobrar y así generar o producir más liquides.

Bustos (2019) se enfocó a evaluar los procedimientos y efectos que se dan en la gestión de cobro y el nivel de morosidad, se procedió analizar 175 créditos que se hallan en morosidad de una totalidad de 446 de préstamos en la morosidad al instante de los estudios. Entre los resultados que se obtuvieron fue un 75% de la cartera suele recuperarse de un modo apropiado, dejándose el 25% en peligro de morosidad. Esta Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda. cuenta con componentes básicos para lo que concierne el diseño de un patrón de gestión de cobranzas que no se involucran operaciones que hacen posible la recuperación apropiada de cada uno de los usuarios, en la actualidad, un aproximado del 75% de la cartera es posible que logre recuperarse de un modo apropiada en la cooperativa y el resto del valor posee peligro de que se incremente el periodo de retraso o encaso no sea cobrado.

Este aporte que genera esta investigación, está relacionado a la deficiencia procedimientos de la gestión de cobranza para disminuir la morosidad, una de las opciones analizar que gestiones de cobranza se está realizando si son adecuadas o no para que a través de ese análisis se vuelva a realizar las gestiones de cobranza y tener una comunicación con los clientes para saber cuál es el motivo de que no realizan los pagos.

Asimismo, en Ecuador, Quimi (2019) La administración de crédito dentro de la compañía se efectúa de forma empírica, conocemos los riesgos y debilidades que la ausencia de un manual de políticas de créditos y cobranzas genera, hasta la fecha nos hemos manejado con los créditos basando nuestro criterio de calificación en la confianza, conclusión la implementación de una unidad de cobranzas, a través de la promoción de 2 empleados a esta nueva área, promueve la consecución de los objetivos planteados. La rotación de dos empleados bajo las mismas condiciones de su contrato vigente; con su mismo sueldo y horario para atender esta actividad, se establece como la solución ideal para abarcar el problema de la irrecuperabilidad de la cartera.

En la investigación, describe la importancia de una implementación de área de cobranza con dos empleados para la recuperación de la cartera, para que se realice la recuperación de cartera es importante que la entidad cuente con un sistema software de factura electrónica y un personal netamente capacitado.

De otro lado, en Quito, Coronel (2019) en lo que respecta el rubro de las cooperativas del ahorro y los créditos pertenecientes al segmento N°4, se halla en un procedimiento de debilidad patrimonial, generado por las pérdidas abultadas que necesitan afrontar por la falta de cumplimiento de las responsabilidades de los agrupados, transgredido habitualmente por una inapropiada estructura de la gestión de cobro. El gasto de las familias, esencialmente de aquellos que pertenecen a la clase media, se considera que ha sido puntual para que se conserve el crecimiento del PIB, no obstante, su aportación se encuentra restringido a la disponibilidad del efectivo que coexiste en lo que respecta la economía, de manera que, es necesario que existe una contracción del circulante, poniéndose en certeza con un superior rigidez la

problemática de un sobreendeudamiento que en la actualidad conserva un establecido segmento de la ciudadanía.

En esta investigación, se realizó un análisis que el procedimiento de debilidad patrimonial, generado por las pérdidas abundantes por la falta del incumplimiento y la responsabilidad de estas pérdidas de la viabilidad patrimonial es por una inapropiada estructura de la gestión de cobro.

En Guayaquil, Herrera & Gavilanez (2018) en esta investigación se estudió; específicamente el Área de Crédito y Cobranza, que realizando la implementación de un Manual de Procedimientos para esta área mejoró sobremanera el desempeño de las funciones, referente a la estructura organizacional. conclusiones No es suficiente el conocimiento, que determinados trabajadores tengan en relación a cómo desarrollar determinadas políticas, relacionadas con el otorgamiento del crédito (conocimiento empírico), también es necesario y determinante el soporte teórico que tanto autores como investigadores presentan en sus libros y documentos de estudio y análisis.

Este aporte del investigador da a conocer, que no es suficiente el conocimiento de los trabajadores para el desarrollo de determinadas políticas, por eso es necesario que la entidad cuente con un personal capacitado específicamente en los términos de procedimientos de gestión de cobranza y otorgamiento de los créditos a sus clientes.

A nivel nacional, Garrido (2019) como resultado se logra diagnosticar la insuficiente capacidad de la liquidez para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, mientras que la guía de entrevista sirvió para diagnosticar la deficiencia en la gestión diaria de cobranzas, entrevistando a cada miembro involucrado, conclusiones De acuerdo a las entrevistas realizadas y el análisis en el programa atlas ti, se pudo identificar la falta de conocimiento, políticas y procedimientos de cobranzas, también como la actualización de estas normativas básicas de la empresa, lo cual conlleva a los gestores de cobranzas a usar mecanismos propios de cobranzas para cumplir con sus objetivos.

En esta investigación, se puede conocer que existe la deficiencia en la gestión diaria de cobranzas, es importante que la entidad da a conocer sus políticas y

procedimientos de cobranza tanto a sus trabajadores y a sus clientes para un mejor rendimiento de sus cobranzas para que la organización tenga liquidez para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.

Rodriguez (2019) en esta investigación, los resultados determinaron que la organización cuenta con un departamento de las cuentas por cobranza con un insuficiente control y escasez de los trabajadores, puesto que, un 60% aseveran que no se encuentran determinados los procesos de importunación de deudas, así también se obtuvo que el 70% contestó que la gerencia no suele verificarse cada uno de los procedimientos del control interno. se concluyó que el departamento de las cuentas por cobro en G Force Electronic SAC, manifiesta la coexistencia de un nivel mínimo de lo que respecta el control interno ocasionado por la falta de un método, o ya sea por un marco compuesto por el control interno COSO 2013, que posibilite el desarrollo de convenientes controles acerca de los procedimientos.

En esta investigación, se puede mostrar que la organización tiene una deficiencia en el departamento de cobranza, por falta de control y escasos de trabajadores, es importante que la entidad realiza un control interno en el departamento de cobranzas para saber que deficiencias tiene el área de cobranza, por otro lado, debe otorgar más personal para que pueda cumplir con los objetivos.

Núñez & Pinedo (2018) señala que para este estudio se realizó un análisis documental sobre los comprobantes de los estados financieros y los pagos, determinándose de este modo el índice de la morosidad de la organización y se consideró como punto de inicio el implemento de estrategias de cobro para que se obtengan efectos propicios; de igual manera, se propuso un procedimiento operante para el departamento correspondiente de cobranzas y créditos y de este modo no únicamente se consiga una gestión de cobranzas efectivas, conclusión se describieron estrategias de cobranzas como cronograma de contacto con el cliente según sus días de atraso, con reporte de llamadas, emails y visitas domiciliarias para ello se establecieron nuevos procesos operativos en lo que concierne a solicitar, evaluar y otorgar un crédito, con el nuevo diseño de nuevos reportes.

Esta investigación describe la técnica que se ha usado es el análisis documental como técnica para analizar las cuentas por cobrar lo que conlleva que tener un panorama de la situación actual de la empresa y ha permitido que el investigador defina estrategias para el cobro de estas cuentas que están pendiente de pago, por parte de las empresas que se les facilitó el pago. También precisa que se debe tener una evaluación adecuada para discernir las empresas que son responsables en sus pagos.

Espinoza (2018) fue posible la verificación, que del proceso de los cobros produce problemáticas en la complacencia de los clientes interno y externos de la organización, contándose con los trabajadores del departamento de cobranzas y créditos sin responsabilidades ni funciones adecuadamente definidas, retardando las cobranzas, implicándose que las problemáticas se den por medio de motivos internos en la empresa, conclusión Se ha logrado diagnosticar la real situación problemática de la investigación presentada, de tal manera que ha permitido que se proponga un patrón de gestión comercial bajo un concepto de disminuir el grado de deuda en la organización del rubro eléctrico con los métodos apropiados, después de lo que se provino a detallar el procedimiento actual de las cobranzas y créditos de la organización.

En esta investigación, se ha realizado un diagnóstico de la situación que presenta la organización, el investigador precisa que existe problemas en la cobranza, que se debe que los trabajadores no tienen funciones definidas en la empresa y eso conllevado que no logre la cobranza porque tampoco se tiene claro las políticas de cobro y el tiempo, es necesario que se definan los métodos adecuados para poder disminuir las cuentas que están pendiente de pago.

A nivel local (Cavero, 2020) en este estudio sobre los resultados solicitados, puede llegarse a sugerir que la organización con la propuesta para reducir la deuda, puede lograr del 30% con un pronóstico a llegarse a un 10% lo que se considera aprobable, logrando concluir que la deuda para dicho año fue de un 48.24% el mismo que incremento en un 1.51% lo cual significa que ha tenido una equivocada gestión, en lo que concierne a la garantía de las estrategias, donde se pudo determinar que

estas no fueron eficientes y además fueron mal utilizadas, por tal, se proponen estrategias para optimizar la gestión de cobro.

El autor manifiesta que se tiene un alto índice de cuentas por cobrar; pero es necesario mediante estrategias se logra recudir hasta un 10%. Asume, que la organización comete errores en la gestión empresarial, y las garantías tampoco se han definida las más importantes que ayuden a solucionar este problema.

Santamaria (2019) pudo determinarse que la entidad municipal distrital de Morrope se encontraron predios urbanos con un porcentaje de deuda del 35% y los predios también rústicos 40% por el lado de las personas contribuyentes consideran que la mayor de personas que adeuda son los que tienen predios urbanos. Concluyéndose que dicha entidad municipal posee estrategias como comunicar sobre las fechas de caducidad de la cancelación de los tributos y cuenta con el censo actualizado de los impuestos rústicos y urbanos, sin embargo, no logra los resultados esperados. Esta investigación, que es en una entidad pública, se aprecia que también tienen deficiencias para el cobro de sus tributos a pesar que la organización cuenta con un plan de comunicación no se hace efectivo el pago por parte de los contribuyentes, esto se debe a un tema cultural, ya que las personas empiezan a tributar cuando quiere vender un predio de lo contrario no tienen interés por pagar

Guevara (2018) proponer estrategias de gestión de cobranza para la institución educativa Deportivo ADEU, donde se procedió a recoger la perspectiva con relación a la variable que se seleccionó para el estudio, mediante el análisis se pudo determinar que los resultados más significativos se tiene que un 62.41% de la totalidad de encuestados presenta un retraso con lo que respecta la cancelación de sus pensiones, concluyéndose de suma importancia la implementación de estrategias de gestión de cobranza.

En esta investigación, se puede apreciar que los deudores son padres de familia de una institución educativa, el 62% es una cantidad alta, que puede conllevar a tener problemas para cumplir con sus obligaciones de pago de servicios de limpieza, servicios de educación como es a los maestros y pago de impuestos, es por ello, que

surge la necesidad de contar con estrategias que sensibilicen a los padres de familia para que paguen sus cuotas que deben a la institución educativa.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Teoría Estrategia de Cobranza

1.3.1.1 Definición de estrategia de cobranza

La gestión de cobranza se considera como uno de los procesos relevantes para que se pueda producir una vinculación con los usuarios, se inyecte la producción de hábitos y así como de cultura de pagos efectivos. Es la agrupación de actividades ordenadas y empleadas de un modo propicio y en el instante señalado a los usuario para optimizar los grados de deuda, de modo que los activos exigibles de la entidad se transforman en lo que se conoce como activos de líquidos de una forma eficiente como rápida, siendo necesario que se mantenga una apropiada disponibilidad de los usuarios para que en un tiempo futuro se continúen llevado a cabo diversos tipos de negocio sin que se presente inconvenientes (Sebastian, 2016).

Según Morales & Morales (2014) define a las estrategias de cobranza: La estrategia debe segmentar la cartera de clientes de acuerdo con las características comunes del cliente como por ejemplo (como edad, monto, producto, ubicación geográfica, perfil del cliente o deuda) para determinar una estrategia adecuada de grupos de clientes con problemas iguales. Según las características de cada segmento de mercado, se define la estrategia cobranza, estas estrategias determinan métodos de cobranza, estándares de negociación, tales como plazos, condonaciones, deducciones, etc., todos los cuales son aplicables a los segmentos de mercado definidos y ciertamente producirán resultados más precisos, permitiendo a los clientes cumplir con sus requisitos de pago de deudas.

Para Rivas (2014) considera esencial la gestión de cobranza para conseguir el éxito de toda empresa que realiza ventas en base a crédito, sin tener en cuenta la amplitud de la empresa, las utilidades dependerán primordialmente de los periodos y la periodicidad de la reinversión del capital

Street (2008) manifiesta que dicha gestión de cobro viene hacer la agrupación de operaciones ordenadas y aplicadas de una manera apropiada y en el instante sé que se considera oportuno a los usuarios para que se logre ejecutar los pagos y no se tengan deudas.

1.3.1.2 Dimensiones de las estrategias de cobranza

Morales y Morales (2014) señalan que la cobranza posee las fases siguientes, las cuales se mencionan a continuación:

a. Prevención: son todas aquellas acciones que se encaminan al evitarse el incumplimiento de los pagos de un respectivo cliente, reduciendo el peligro de mora en lo que concierne las carteras de las cuentas por cobro y se asegure los componentes requeridos para que actúe en caso de incremento de peligros por el aumento de los usuarios que no costean.

b. Cobranza: siendo las operaciones dirigidas a recuperar apropiadas en instancias tempranas de morosidad, en la que la organización aun anhela continuar la correlación de negocio con los clientes.

c. Recuperación: operaciones dirigidas a que se recupere débitos del crédito en morosidad con demasiado tiempo, es muy probables que la organización no decida seguir con la relación de la empresa con los clientes, ya que, estima que los usuarios no podrán realizar sus adeudos.

d. Extinción: son todas aquellas actividades dirigidas a registrar de una manera contables las cuentas por cobranza como ya cancelada, una vez que los usuarios hayan realizado el pago de las deudas convenientes.

1.3.1.3 Sistemas de cobranza

(Rivas, 2014) indica que se utiliza para que se obtenga un orden en lo que respecta las cuentas por cobranza, determina que un sistema de cobro de precisa como aquel procedimiento administrativo que posee por finalidad la recuperación del importe de las comercializaciones en las fechas de caducidad de las que dependerán de las entradas para las organizaciones.

De manera que, un apropiado sistema de cobranza haga posible a las organizaciones sean más efectivos en tanto a la gestión de cobranza, puesto que, hace más sencillo el manejo de las propias, a través de un sistema de lo que respecta las cuentas ya caducadas y que estas se clasifiquen según el tiempo de duración.

1.3.1.4 Sistemas de cobranzas estratégicos para moras tempranas

Barboza (2018) manifiesta que, dentro del procedimiento de gestión de cobranzas es de gran significancia precisar las estrategias para que gestione las deudas de una manera eficiente, realizando operaciones partiendo desde una primera instancia.

Concernientemente a la tasa de recuperación, se considera que suele ser muy elevada si se ejecuta un monitoreo de los insolventes con intereses tempranos.

a. SMS masivos: considerado como uno de los recursos de gran utilidad que se puede hacer uso con los adeudados en intereses temprano, siendo el envío masivo de mensaje de textos o ya sea correos electrónicos, en donde puedan incluirse fechas de caducidad, saldos adeudados y fechas de pago. Los envíos de mensajes de texto, serán de utilidad, para fases tempranas previamente a concretarse la deuda, siendo una manera de recordatorio como de estímulo.

b. Autoservicio: una de las adecuadas estrategias se basa en brindarles a los deudores la contingencia de que logren datos rápidos y sencillos acerca de su interés, mediante un sistema computarizado de consultas disponibles en tiempos 24/7, librando a los agentes para que logren trabajar con demás segmentos de relaciones muy delicados. Las personas deudoras es posible que puedan, por ejemplo, evaluar el balance y estado de sus intereses, las fechas de caducidad próxima, y solicitando facturas y estados de los balances para que logren enviarse por medio de correos electrónicos.

c. Mensajes de voz a través de IVRs salientes: el objetivo es parecido al envío de los mensajes de texto, pero con una aproximación a los clientes aun superior. De igual manera de los mensajes grabados, siendo que estos pueden ser personalizados o fijos con los datos de los usuarios, pudiéndose ofrecer la opción que se pueda

comunicar en ese mismo instante con un personaje para que evacue cualquiera de sus interrogantes o direccionarlo a la asistencia de autogestión para que pueda revisarse las deudas, así como la fecha de caducidad. Esta herramienta proporciona demasiados beneficios y se encuentran dados habitualmente por la elevada capacidad de los procesos de contactos por horarios y los mínimos costos vinculados a tiempos cortos de la duración de las llamadas y de la manumisión del talento humano.

d. Marcación Predictiva: para lo que concierne la gestión de los contactos con intereses tempranos, puede que se utilice las marcaciones automáticas progresivas o ya sea predictivas, esto generará que se contacten de una manera más sencilla con los deudores en un tiempo reducido. En tanto a las moras tempranas puede deducirse que lo que interesa es la contractibilidad, y específicamente las marcaciones automáticas que consigue son elevados índices de los contactos, asimismo de aumentar los periodos eficientes de conversación lo que concierne los agentes. De manera que mientras mayor sea la antigüedad de las deudas, se considerará mucho más difícil que se logre recuperar, por ende, la efectividad en que se logre el contacto en dicha fase es un requerimiento crítico (Barboza, 2018).

1.3.1.5 Políticas de cobranza

Pinedo (2013) manifiesta que, en tanto a las políticas de cobranza son de utilidad para que consolide los respectivos criterios para de este modo se evite atropellos, al instante que se generen reclamos, simplificando los tramites de cobranza, estableciendo las prelación y establecer las normativas de conducta que necesitan que se asuman los actores para que se gestione los impagados.

Rivas (2014) menciona que estas suelen representar los procesos de emplean cada una de las organizaciones para la cobranza de las cuentas por cobrarse en las fechas de su caducidad. El directivo encargado de brindar los créditos necesita que se haga todos los esfuerzos necesarios, no únicamente para realizar el cobro de las deudas de la empresa, más bien para que lleve a cabo la cobranza de una manera rápida.

En tanto mayor sea el tiempo de retraso que exista en los pagos los usuarios, superior será la posibilidad de que conforme avance el tiempo, se proceda a convertir en pérdidas por las cuentas consideradas como incobrables.

La lentitud de lo que respecta los cobros ocasiona que muchas veces se pierdan ventas, de manera que el cliente honesto que se encuentra retrasado en las cancelaciones, sintiendo antipatía a continuar incrementando sus deudas adquiriendo más.

Una de las normativas de cobro sencillo pero estable, contribuyendo a la conservación del respeto de los usuarios, que logren reflejarse en sus respectivas reacciones, a los esfuerzos de la comercialización de la asociación.

1.3.1.6 Elementos que intervienen en la cobranza

Según Rivas (2014) describe que los elementos que intervienen en el proceso de cobranza son los siguientes: Cobranza: se basa en recuperar los créditos brindado anteriormente por una asociación, normalmente comercial, industrial o ya sea prestamista de servicios.

Crédito: es definido como la autorización para que se haga uso del capital de otro.

Cuentas por cobrar: es aquel nombre de la cuenta en la que se proceden a registrar tanto los aumentos como los recortes relacionados a la comercialización de los conceptos diversos a servicios o productos (Rivas, 2014).

Cultura de pago: se considera como el compromiso que poseen los individuos para que cumplan con las responsabilidades y priorice sus pagos correspondientes.

Estrategia: se considera como aquel procedimiento mediante el cual una empresa proyecta objetivos, y se encuentra orientado a la adquisición de los propios. Una estrategia es todo aquel medio, o también considerada como vía, es el medio de cómo se obtendrán los propósitos de la entidad (Rivas, 2014).

Gestión: refiere a los que respecta a las acciones y los resultados de gestionar o administrar algo.

Gestión del cobro: se basa en gestionar, controlar y así como de llevarse una vinculación con los clientes en tanto a los saldos con éste y así también la ejecución de los pagos (Rivas, 2014).

Liquidez: se considera como aquella capacidad de un activo de transformarse en efectivo en un corto plazo sin tener la necesidad de minimizar los precios. Entonces cuando se hace mención que un mercado se considera liquido da a comprender que ese mercado se llevan a cabo variedad de transacciones y por ende será sencillo que se intercambien activos de aquel mercado por efectivo (Rivas, 2014).

Nivel: aquel porcentaje de los créditos morosos, el cual es calculado como un cociente entre lo que respecta la aportación de las que coexistan el final de los periodos considerados, habitualmente trimestral, acerca de la totalidad de los créditos que se brindaron.

Morosidad: suele denominarse como aquella práctica, en donde una persona deudora, individuo jurídico o físico, no cumple con lo que respecta el pago a la caducidad de alguna obligación (Rivas, 2014).

1.3.2 Teoría de Cuentas por Cobrar

1.3.2.1 Definición de teorías de cuentas por cobrar

Según Haro & Rosario (2017) el monto adeudado a la empresa está representado por el saldo de la cuenta por cobrar o el saldo del cliente, que es el generador del crédito otorgado al mencionado comprador. Por tanto, se trata de un crédito concedido a sus clientes, y la empresa debe asumir determinados riesgos por ello.

Para Haro & Rosario (2017) el propósito de administrar las cuentas por cobrar es reducir el monto de estas cuentas, mientras se mantienen las relaciones comerciales actuales con los clientes, por eso se mantiene un período de cobranza promedio. Sin embargo, siempre inserte ventajas financieras a los clientes, ya que esto tendrá un impacto positivo en la imagen de la empresa y promoverá la diferenciación de otros competidores.

Herz (2015) indica que las cuentas por cobrar, se determinan como la gestión de las cuentas en la que se reflejan los préstamos que otorga la organización a los

consumidores. La cual tiene como fin organizar eficazmente el préstamo o servicio concedido a los consumidores con el propósito de lograr las metas económicas en su mayor producción.

Para Kohler (2014) la Gestión de cuentas por cobrar, se denomina con la gestión de las cuentas que definen los préstamos que les ofrece la organización a sus compradores.

Según Velásquez (2013) Las cuentas por cobrar, se puede determinar como el capital que se presta la deuda de la organización, con relación a sus compradores. Los auditores usan ese proceso como propios de auditoría con el fin de lograr lo que se quiere de las cuentas por cobrar. Así como los procesos propios de auditoría se consideran como pruebas directas en el que se conocen los saldos de las pruebas de las organizaciones y sus estados financieros

Para Franco (2013) señala que son muchas las maneras en la que la organización ofrece las cuentas por cobrar y en muchas ocasiones la hoja de balance asume muchos saldos. Es decir que las cuentas por cobrar son los créditos que otorga la empresa a sus consumidores.

1.3.2.2 Importancia de las cuentas por cobrar

Por su parte, Lawrence, Gitman, Chad, Zutter, (2012) señala que las cuentas por cobrar siempre representan unas de las actividades más relevantes en la organización, es decir que las cuentas por cobrar de los consumidores basadas en la mercadería se derivan de los que ya fueron vendidos o de los servicios ofrecidos.

Valoración de las cuentas por cobrar “se consideran para esto 5 elementos, los cuales son políticas de cobranza, percepción de morosidad, técnicas de cobranza, informe del analista del crédito y la solitud de crédito, estos se detallan a continuación”:

“Tiene como meta principal, las cuentas por cobrar en las organizaciones, favorecer las ventas y por ende ampliar su cartera de consumidores ofreciéndoles préstamos o créditos, de la misma manera es de vital importancia como parte de este método inspeccionar cada una de las acciones que se logan a través de las deudas

de los consumidores., de terceros o de funcionarios, así como trabajadores de la empresa.”

1.3.2.3 Políticas de crédito y cobranza

Para Lawrence, Gitman, Chad, Zutter, (2012), “señala que los medios financieros, los costos fijados a la mercadería y a la calidad de ellos, así como también las políticas de créditos o préstamos en las organizaciones se conocen como los elementos determinantes que repercuten en la cuenta por cobrar.

Tipos de créditos “Las políticas de crédito repercuten de forma relevante en las ventas. Se considera que el crédito es considerado como uno de los elementos que repercuten en la cantidad de pedidos de la mercadería en la organización. De la misma manera, el nivel de crédito beneficia a la demanda puesto que esta se basa en los elementos que se encuentran, es decir que los tipos de créditos de la organización determina el juicio mínimo con el que se otorgan crédito a los consumidores., estos precios son estipulados por la Gerencia, así como también área de finanzas, ventas y cobranzas. De la misma manera como valoraciones de crédito, de la misma manera como informes en las demás organizaciones, tiempo estipulados de cancelación, de la misma manera que los estándares de crédito”. Lawrence, Gitman, Chad, Zutter, (2012)

Términos de crédito: Para (Lawrence J. Gitman & Chad J. Zutter, 2012) “señala que los indica términos de crédito determinan el tiempo que se otorga a un consumidor y el descuento, que se ofrece por haber realizado la cancelación. Esto se transforma en que la capacidad que tiene la organización de ofrecer créditos le brinda la potestad de acordar los sistemas de pagos, basados en los consumidores que desean del crédito. Los contextos de los créditos cubren los siguientes elementos: Descuento por pago instantáneo, período de crédito, período y fecha de descuento por pago instantáneo. Una vez que se determina el estado crediticio, la dirección financiera de la jurisdicción de crédito y cobranza será responsable de la política de gestión. (pág. 261).

Periodo de crédito: Para Lawrence, Gitman, Chad, Zutter, (2012) “determina que el tiempo de crédito es la manera que la organización logar aumentar en la demanda

de la mercadería. Así como el equilibrio que se basa en la rentabilidad de las ventas que se hacen agregadas y la utilidad deseada acerca de la inversión agregada en las cuentas por cobrar. Lo que se traduce en el tiempo del crédito las cuales son determinaciones esenciales en la cantidad de días o de tiempo que se otorga al crédito comercial en la cual se le asigna a los, cancelar en su totalidad el costo de la adquisición, si perder las ganancias de la organización, el tiempo de cancelación se ofrece según sea la capacidad de pago del cliente. En un tiempo comprendido entre 30 a 45 días y en términos de longitud de 12 a 18 meses”. (pág. 265)

1.3.2.4 Técnicas de cobranza

“Se presentan diferentes estrategias y medios de cobro. Pasa del tiempo técnicas. Lo que se define, Es decir, son las actividades que se ha establecido en la empresa y que direccionaran el cobro de que son las acciones normales: en el primer tiempo de vencimiento en el recibo se determina un llamando a los consumidores”. “por lo que al pasar los 15 días se les da un recordatorio, A los 30 días un nuevo recordatorio más enérgico. Y posterior al mes se puede realizar el cobro por medio de la organización. De no cumplir con su pago el consumidor tendrá que enfrentarse con el departamento legal. Las técnicas básicas son presentadas en el orden normalmente seguido”. Lawrence, Gitman, Chad, Zutter, (2012)

Notificación por escrito: Lawrence, Gitman, Chad, Zutter, (2012) “posterior a que una cuanta, por pagar, se retrasa una cantidad de cifras en la organización para evitar algunos cortes, en el que se le hace saber a su consumidor su responsabilidad. Si esta no es cancelada en el tiempo prudente se le pasara una notificación más estricta. Cuando procedemos a cobrar por notificaciones se considera como la primera manera de notificar por pagos vencidos.

Llamadas Telefónicas: Lawrence, Gitman, Chad, Zutter, (2012) “cuando las notificaciones escritas no son positivas, se puede proceder a hacer un llamamiento a los clientes con e l fin de exigirles la cancelación lo más pronto posible. si el mismo presenta una excusa coherente se puede llegar a extender el plazo de cancelación. Llamar a un aboga suele ser una estrategia útil para la organización”

Visitas personales: Esta suele realizarse con mayor frecuencia, se realiza por un vendedor local o cobrador con el propósito de enfrentar al consumidor. Este suele ser en oportunidades muy eficaz.”. Lawrence, Gitman, Chad, Zutter, (2012)

Mediante agencias de cobranza: La organización suele enfrentarse a una agencia que se encargue de realizar el cobro o más efectivo a un abogado que se haga cargo de las letras por cobrar. Lawrence, Gitman, Chad, Zutter, (2012)

Recurso legal: El recurso legal es el paso más excesivo en el proceso de recaudo, Es el dilema al uso de la entidad de cobros. No sólo es caro este recurso, asimismo, este obligar al deudor a explicase en pago, disminuyendo la posibilidad de servicios con él en el futuro, sin que certifique la cancelación al final de las deudas vencidas”. Lawrence, Gitman, Chad, Zutter, (2012)

Informe del análisis crediticio, En la investigación crediticia, hay dos aspectos principales a considerar, uno de ellos es el propio informe crediticio, el cual determina los resultados preliminares dados por el investigador y las averiguaciones financieras correspondientes Lawrence, Gitman, Chad, Zutter, (2012)

Clasificadores e informes de créditos: Según Lawrence, Gitman, Chad, Zutter, (2012) Muchas sucursales brindan servicios de apreciación bancaria junto con los estados financieros. El informe crediticio que proporcionan contiene una breve historia de la empresa y la codificación de dependencias específicas.

Investigaciones bancarias: Según Lawrence, Gitman, Chad, Zutter, (2012) “Una forma de información o comunicación es la comprobación a través de una organización bancaria. Dado que la mayoría de los bancos tienen múltiples áreas, son responsables de investigar el crédito en función de sus usuarios. Luego de llamar a la entidad para la cual necesitas un crédito, es necesario que cuente con una cuenta. En banco de la organización tiene la probabilidad de lograr ofrecer datos acerca del saldo que posee, de los convenios d ellos créditos, entre otros”.

Análisis de las solicitudes de crédito: Según Lawrence, Gitman, Chad, Zutter, (2012), las organizaciones pueden valorizar las solicitudes personales de crédito y tomar en cuenta las posibles cuentas que no se pueden cancelar, o de una cancelación

lenta. Por lo que se debe tomar en cuenta el historial crediticio de las personas para otorgar o denegar un crédito. Con relación a la necesidad de crédito se fundamenta en los antecedentes de un estudio de créditos y del nivel de pago de clientes potenciales.

1.3.2.5 Dimensiones de las cuentas por cobrar

a. Políticas de cobro

Se debe destacar en las políticas de cobro, según, Robles (2012), el área de crédito y cobro posee un compromiso de dar, alertar y controlar las cuentas por cobrar de los individuos que a través de las ventas posee un débito en la organización, de la misma manera que el mismo asuma de forma pertinente las condiciones normales plantadas con relación a las políticas de créditos. (p. 123).

Córdoba (2005) indica acerca de las políticas de cobranza:

Esta se basa en la manera de administrar el cobro, a medida que el consumidor no cancele lo que debe en el tiempo acordado. En la mayoría de los casos esta suele ser modificable y se ajusta al mercado, así como a el giro del negocio en el que se encuentra la organización. Se realizan los cobros por medio de un representante de la misma. De no pagar el consumidor deberá enfrentarse con la parte legal de la empresa.

b. Rotación de las cuentas por cobrar

Giman (2005) menciona lo siguiente:

La rotación de cuentas por cobrar, se presenta con el fin de calcular el nivel de cancelación a través de los créditos que la organización concede a sus clientes y les aprueba a su vez, valorizar las políticas de los créditos y cobranzas se determina que la rotación tiene liquidez en las cuentas por cobrar, en la que se ve la velocidad del otorgamiento de créditos. (p. 219).

Colín (2011) hace mención sobre la

rotación de cuentas por cobrar lo siguiente:

El estudio a través de las consecuencias económicas permite conocer el giro de las cuentas por cobrar en los consumidores, así como la solvencia en el tiempo

establecido de cobro, con respecto a lo hallado, este se modifique de manera total o por escala en las políticas de cobro y consentimiento de créditos acordados. Es de vital importancia que se vea que mientras el más mínimo sea el ritmo de conversión de las cuentas por cobrar, el grado de corriente financiera y mayor. El cual se puede definir como un aumento de las ganancias. (p. 45).

c. Riesgo de morosidad

Morales (2012) señala que un crédito asume el riesgo, puesto que lo que se espera es que se cobre en el tiempo que se estipuló, puesto que hay inseguridad del desarrollo de los aspectos de lo que se acordó; lo que se traduce, en el destino del deudo el cual no repercute en la liquidación de las responsabilidades. Lo que se desea es que se hagan el mayor número de ventas posibles y que las mismas sean canceladas en el tiempo que se acordó. (p. 61).

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera las estrategias de cobranza reducirán las cuentas por cobrar de la empresa EBENG EXPLOSIVE de Lima, 2020?

1.5. Justificación

La investigación se justifica desde el punto de vista teórico porque se tuvo en cuenta a autores que describen la estrategia de cobranza y las cuentas por cobrar, que han permitido utilizar como para la definición de las mismas, conllevando a desarrollar esta investigación (Bernal, 2010).

Asimismo, se justifica por la problemática que se tiene en la empresa tiene un alto porcentaje de cuentas por cobrar desde el año 2017, se verificará la metodología del análisis que se está aplicando para el análisis, de los cuales se tendrá en cuenta aplicar una metodología definida por fórmulas para analizar y definir la problemática que enfrenta la empresa respecto a estas cuentas cobrar (Bernal, 2010).

Finalmente, se justifica por la importancia que genera esta investigación para la investigadora de analizar un problema en la práctica profesional, que una deficiencia que tiene una empresa con sus cuentas por cobrar, lo que conlleva a analizar y verificar

el problema y sugerir alternativas de solución ante el problema encontrado (Bernal, 2010).

1.6. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar cómo las estrategias de cobranza reducirán las cuentas por cobrar de la empresa EBENG EXPLOSIVE de Lima, 2020

1.7.2 Objetivos específicos

Analizar las cuentas por cobrar de la empresa EBENG EXPLOSIVE de Lima, 2020.

Identificar que estrategias de cobranza aplica en la actualidad la empresa EBENG EXPLOSIVE de Lima, 2020

Diseñar estrategias de cobranza para reducir las cuentas por cobrar de la empresa EBENG EXPLOSIVE de Lima, 2020

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva, porque permitió conocer, analizar las circunstancias como las deficiencias de pagos que tienen los clientes, y las acciones que viene realizando la empresa EBENG EXPLOSIVE de Lima para poder hacer efectiva la cobranza (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Diseño de la investigación

Diseño no experimental: este tipo de diseño se caracteriza, por describir y transcribir las cualidades de los fenómenos o eventos observados en su estado natural, sin ningún tipo de modificación, sin hacer variaciones o cambios en las unidades, teniendo en cuenta que la investigadora ha recogido la información en su contexto actual, sin variación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Asimismo, la presente investigación se basó en un descriptivo simple propositivo, que se detalla a continuación:

M → O → P

M: Muestra

O: observación y medición de las variables

P: Propuesta

2.2 Población y muestra

Población: La investigación tuvo como población a 8 colaboradores, de la empresa, quienes vienen a ser las unidades de estudio quienes responderán a las preguntas de investigación y también se considera como elementos de estudios a los estados financieros desde el año 2017 al 2019 que fueron analizados para conocer el nivel de cuentas por cobrar en los años indicados (Valderra, 2016).

Muestra: Como muestra se considera a la toda la población de estudio por ser pequeña, se ha tomado a todos sus integrantes. Es decir, la muestra es las 8 personas y los estados financieros. Según Hayes (1999) describe que, al tener una muestra igual a la población de estudio, se reconoce como muestra censal, ya que se consideran todos sus integrantes como muestra

2.3 Variables y operacionalización

Variables

Estrategias de cobranza: precisa que las estrategias determinan los métodos, las acciones de cobranza, los acuerdos y negociaciones que se generan con los clientes para establecer los plazos, las condiciones de pago según el segmento y tipo de crédito que se les otorga, buscando que se cumplan los requisitos establecidos y el cumplimiento con las deudas asumidas por los clientes (Morales & Morales 2014).

Cuentas por cobrar: Según Haro & Rosario (2017), estas cuentas son, un determinado monto que se debe a la organización, y se representa por el saldo que se aprecia en las cuentas por cobrar o también llamado saldo de clientes, debido al crédito que el cliente ha obtenido. En consecuencia, las cuentas por cobrar, es el crédito que se le ha otorgado al cliente y la empresa asume un riesgo en esa operación.

Operacionalización de variables

Se realizó con las definiciones de las teorías de los autores considerados en el marco teórico que han permitido definir las estrategias de cobranza, con sus respectivas dimensiones e indicadores, y en la variable cuentas por cobrar se ha considerado sus dimensiones con sus indicadores de los cuales se han tenido las preguntas que se aplicó a la población de estudio.

Tabla 1

Operacionalización de estrategias de cobranza

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instr.
Estrategias de cobranza	Prevención	Análisis de clientes	1. ¿Se tiene políticas definidas para prevenir riesgos de clientes que no puedan pagar?	Encuesta Cuestionario.
		Reducir el riesgo	¿Se capacita a los colaboradores para analizar clientes? ¿Aplica estrategias para reducir el riesgo que se tiene al otorgar un crédito?	
		Acciones preventivas	¿Usted realiza un análisis detallado de los clientes que requieren de un crédito? ¿Cuándo ha realizado el análisis de un cliente y no cumple el perfil, negó el crédito?	
	Cobranza	Organización de cobros	¿Se tiene organizado los cobros puntuales? ¿Se ofrecen beneficios a los clientes que han obtenido un crédito y pagan puntuales?	
		Cobros a tiempo	¿Se tiene un alto número de clientes que pagan a tiempo?	
	Recuperación	Posibles morosidades	¿Se está elevando la cantidad de morosos en la actualidad?	
		Análisis de morosidad	¿Se realiza cada 15 días el nivel de pagos para detectar el nivel de morosidad?	
		Acciones de cobranza	¿Se tienen estrategias de facilidades de pago para los clientes con mora?	
	Extinción	Negociación de la deuda	¿Se tiene estrategias de renegociación de deudas con los clientes deudores?	
		Verificación del nivel de morosidad	¿Considera que el nivel de morosidad de los clientes ha superado el 10%?	
Cobranza tardía		¿Considera que tiene una alta inversión para la cobranza tardía?		
Terciarización de cobranza		¿Se ha tomado la decisión de terciarizar las deudas de clientes que es difícil de hacer efectiva la cobranza?		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2*Operacionalización de cuentas por cobrar*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento
Cuentas por cobrar	Políticas de cobro	Otorgar créditos	1. ¿Se cumplen las políticas que se han definido para otorgar créditos?	Encuesta Cuestionario
		Alertar en nivel de cuentas por cobrar	¿Los encargados de analizar los estados financieros y cuentas por cobrar, alertan del nivel de cobros?	
		Controlar	¿Se cuenta con un control adecuado de las cuentas por cobrar?	
	Rotación de las cuentas por cobrar	Cobrar	¿Se han definido acciones para la cobranza de cuentas que están pendientes?	
		Nivel de rotación	¿En los últimos años se ha realizado un análisis de la rotación de las cuentas por cobrar?	
		Políticas de rotación	¿Se analizado de las políticas de rotación de cuentas por cobrar en los últimos años?	
	Riesgo de morosidad	Verificación de liquidez	¿Se tiene una liquidez estable en los tres últimos años? ¿Se ha tenido deficiencias en liquidez en la empresa?	
		Análisis de riesgo	¿Se ha verificado el nivel de riesgo que representa las cuentas por cobrar?	
		Retrasos de pagos	¿Se ha identificado como deficiencia el retraso de las cuentas por cobrar?	
		Garantías de cobro	¿Considera que se tiene garantías suficientes y no representa un riesgo las cuentas por cobrar?	
	Dar de baja al cliente	¿Se ha considerado dar de baja a clientes porque no han pagado sus deudas?		

Fuente: Elaboración propia

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos.

Encuesta: es una técnica que permitió recoger la información de la población de estudio, mediante preguntas que se han creado de las variables de estrategias de cobranza y de cuentas por cobrar las cuales permitirán recoger la información de la población de estudio (Tamayo, 2012)

Análisis documental: mediante esta técnica permitió obtener información de los estados financieros de la empresa en investigación desde el año 2017, 2018 y 2019 para conocer la situación actual de las cuentas por cobrar y emitir informes como parte de la investigación realizada (Tamayo, 2012).

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: el cuestionario permitió recoger los datos de las personas que fueron considerados como población de estudio, se consideró las 14 preguntas de la variable estrategias de cobranza y las 16 preguntas de las cuentas por cobrar. (Tamayo, 2012).

Guía de análisis documental: mediante este instrumento, permitió verificar la información que se tiene en los estados financieros y otros documentos de cuentas por cobrar, permitieron obtener los datos en una hoja de cálculo, que fueron analizados según formulas contables (Tamayo, 2012).

Validez

La validez del instrumento recolección de datos de la investigación, se ejecutó a través del uso del criterio de juicio de expertos. Por criterios propios de la Universidad Señor de Sipán, se requiere de 3 profesionales expertos en la materia abordada a través de las variables en estudio. La validez se refiere al grado en que un instrumento de recolección de datos, realmente aborda las variables que pretende estudiar (Valderra, 2016).

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento de la investigación se midió a través del uso del coeficiente Alfa de Cronbach en el programa estadístico. La confiabilidad se refiere al grado en que un instrumento de recolección de datos, genera resultados coherentes y relacionados a las variables en estudio (Valderra, 2016)

2.5 Procedimientos de análisis de datos

Según Bernal (2010) el procedimiento de análisis de datos empezó en la etapa de recolección de datos. En la etapa de recolección de datos, la investigadora que desempeño funciones administrativas en el área contable de la empresa, procedió a visitar el área de auditoría operativa, y supervisó el adecuado llenado del instrumento formulado; asimismo, la investigadora procedió a identificar y revisar las cuentas del Balance General y Estado de Ganancias y Pérdidas de la empresa, correspondientes a los años 2017, 2018 y 2019.

Generación de la base de datos: Una vez codificada las escalas de valor, la investigadora procedió a generar la base de datos, la cual contuvo la serie de datos estadísticos de las variables, y también procedió a generar las tablas y figuras representativas de las frecuencias obtenidas.

Una vez generadas las tablas y figuras representativas de la base de datos, la investigadora procedió a interpretar los valores obtenidos, con el fin de poder dar respuesta a cada uno de los objetivos e hipótesis general propuesta

2.6 Criterios éticos

Según Noreña, Alcaraz, Rojas, & Rebolledo (2012) precisan los siguientes criterios a tener en cuenta en esta investigación:

Valor social o científico: El valor social o científico de una investigación, se expresa en el grado de beneficios sociales que transfiere.

Validez científica: La validez científica de una investigación, se expresa en el grado de conocimiento válido que puede generar.

Selección equitativa de sujetos: La selección equitativa de sujetos, se expresa en una selección basada en razones científicas y no sociales.

2.7 Criterios de rigor científico

Para Alcaraz, Rojas, & Rebolledo (2012) consideran los siguientes criterios de rigor científico en esta investigación: Consentimiento informado: El consentimiento informado requiere que las personas que participan en un estudio, conozcan sobre su finalidad, riesgos y posibles beneficios.

Evaluación independiente: La evaluación independiente requiere de la participación de personas capacitadas que no tengan ningún tipo de vínculo con el estudio ni con el investigador.

Proporción favorable del riesgo – beneficio: La proporción favorable del riesgo – beneficio, se manifiesta en una transferencia de beneficios mayores a sus riesgos.

Respeto a los sujetos inscritos: El respeto a los sujetos inscritos se manifiesta en una libertad de retiro, y en un buen uso de los datos proporcionados

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y figuras

3.1.1. Instrumento de recolección de datos confiabilidad y validez

En esta investigación, se hizo el uso de un cuestionario por cada variable de investigación, para la analizar las estrategias de cobranza se utilizó un cuestionario integrado por 15 preguntas, que se han planteado, acorde a las dimensiones y se verifico el nivel de confiabilidad, se aprecia que se tiene un nivel de 0,87 y en el cuestionario de cuentas por cobrar se tiene 12 preguntas y el nivel de confiabilidad es de 0,90. Ambos, cuestionarios han sido analizados mediante el estadístico SPSS 25 y el Alfa de Cronbach, se constata que el instrumento si ofrece la confianza.

Tabla 3

Nivel de confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad			
Estrategias de cobranza		Cuentas por cobrar	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
0,87	15	0,90	12

Fuente: Elaboración propia

Según el análisis de la confiabilidad de los instrumentos aplicados, en esta investigación se tuvo que el instrumento de gestión administrativa es de 0,979 de confiabilidad y el mismo resultado en el cuestionario del control interno, lo que permite determinar que ambos instrumentos han sido confiables y se ha permitido recoger la información de las unidades de estudio.

Tabla 4

Validez del instrumento

Experto	Validación
José William Córdova Chirinos	
Onésimo Mego Núñez	Validado
Esther Sumire Oquencia	
Total	Aprobado

Fuente: Elaboración propia

El instrumento de investigación fue validado mediante el juicio de expertos, quienes verificaron y emitieron su opinión, validando la investigación, ofreciendo aportes, que conllevaron a la aplicación.

3.1.2. Características generales de la población de estudio

En esta investigación la población estuvo conformado por los colaboradores de la empresa EBENG EXPLOSIVE, que analizan los temas contables y financieros para la operatividad de organización.

Tabla 5

Descripción de la población

Valoración	Descripción	n	%
Edad	De 17 a 30 años	3	38
	De 31a 40 años	3	38
	De 41 a 50 años	2	25
Sexo	Masculino	5	63
	Femenino	3	38
Grado de estudios	Total	8	100
	Técnico	2	25
	Administrador	2	25
	Contador	1	13
	Asistente contable	2	25
	Asistente administrativo	1	13
	Total	8	100
Años de experiencia	De 1 a 3 años	2	25
	De 4 a 6 años	2	25
	De 7 a más	4	50
	Total	8	100
Consentimiento informado	Si	8	100

Fuente: Elaboración propia

La población de estudio tiene como característica de edad, está de 17 a 40 años tiene 76%, la mayoría del personal que trabaja en esta organización es relativamente joven, el 63% son de sexo masculino, lo que da entender que la mayoría que trabaja en esta empresa son varones, y los profesionales que trabajan son en su mayoría de profesión contador porque se tiene un 63%, el nivel de experiencia que tiene el personal es en su mayoría de 7 años a más, son profesionales que ha se han ganado un espacio en base a dedicación y esfuerzo. Mientras, que todos estuvieron de acuerdo para ofrecer su consentimiento para la investigación.

3.1.3. Presentación de resultados de la investigación por medio de objetivos definidos en el primer capítulo:

Primer objetivo específico: Analizar las cuentas por cobrar de la empresa EBENG EXPLOSIVE de Lima, 2020.

Tabla 6

Análisis vertical de la situación financiera del 2017 - 2018

EBENG EXPLOSIVES & BLAST ENGINEERING E.I.R.L				
Ruc nº 20523423178				
Estado de situación financiera al 31 de diciembre 2018				
* Soles *				
Activos				
Activos corrientes	2018		2017	
Caja y Bancos	28.563,43	29%	13.849,50	26%
Ctas. por cobrar comerciales - terc.	68.779,55	70%	39.729,98	74%
Mercaderías	999,96	1%		0%
Total, activos corrientes	98.342,94	100%	53.579,48	100%
Activos no corrientes				
Inmuebles, maquinaria y equipo				
Dep Inm, activ arren fin. e IME acum.				
Total, activos no corrientes	0,00	0%	0,00	0%
Total, activos	98.342,94	100%	53.579,48	100%
Pasivos y patrimonio				
Pasivos corrientes				
Trib y aport sist pens y salud p pagar	981,26	1%	0,00	0%

Remuneraciones y participaciones por pagar		0%		0%
Ctas p pagar comercial - terceros	10.260,68	10%	32.409,37	60%
Ctas por pagar acción, directores y ger		0%		0%
Total, pasivos corrientes	11.241,94	11%	32.409,37	60%
Total, pasivo	11.241,94	0,11	32.409,37	60%
Patrimonio neto				
Capital	5.000	5%	2.000	4%
Resultados acumulados	19.170	19%		
Utilidad de ejercicio	62.931	64%	19.170	36%
Total, patrimonio	87.101	89%	21.170	40%
Total, pasivos y patrimonio neto	98.342,94	100%	53.579,48	100%

Análisis e interpretación

Con respecto al estado de situación financiera de acuerdo al análisis vertical se muestra que en el año 2018 se obtuvo un resultado del 70% de cuentas por cobrar la cual se evidencia que tiene un nivel muy alto de cuentas pendientes de cobro. Este alto índice de cuenta por cobrar, puede conllevar a que se genera una falta de liquidez para la empresa conllevando a poner en riesgo el pago de sus obligaciones que tiene a corto plazo como son los pagos de planillas, proveedores y otras actividades que permiten operativizar las actividades de la empresa. con respecto a al año 2017 tiene un porcentaje de 74% de tal forma muestra el análisis que en los dos años la empresa no tiene estrategias adecuadas para reducir las cuentas pendientes de cobros.

Asimismo, se evidencia que la cuentas por pagar que empresa tiene un compromiso con terceros en el año 2017 es del 60% lo que da entender que sus obligaciones que ha tenido la organización aún son menores que las cuentas que tiene por cobrar. Por ende, es necesario que se hagan ajustes a la cuenta que tiene por cobrar teniendo en cuenta que son mayores a las obligaciones de la misma. Finalmente, se asume que una empresa debe mantener sus cuentas por cobrar alrededor del 50% en promedio, con la finalidad de funcionamiento y cumplimiento de sus obligación y responsabilidades con terceros.

Tabla 7*Análisis de las cuentas por cobrar 2017-2018*

Índice rotación de cuentas por cobrar		
2018		
Ventas	522.746,88	8 veces
Cuentas por cobrar	68.779,55	
2017		
Ventas	292.186,00	7 veces
Cuentas por cobrar	39.729,98	

Fuente: Estados Financieros de la empresa en investigación

En el índice de rotación de cuentas por es las ratios que mide la capacidad y la eficiencia con que la empresa cobra sus facturas pendientes, y los resultados obtenidos son que en el 2018 la empresa realiza las cobranzas a una velocidad de 8 veces de capacidad para transformar el dinero en efectivo disponible durante cada periodo. Asimismo, se evidencian los resultados del 2017 que su capacidad de convertir en efectivo las cuentas por cobrar es de 7 veces de rapidez y eficiencia con que la empresa cobra a sus clientes.

Según el análisis del estado de situación financiera se aprecia que es una empresa pequeña, en los movimientos que hace, se puede mencionar que no se tiene mucha disponibilidad para otorgar créditos a periodos largos. Po lo tanto, es necesario definir sus políticas de créditos que conlleve a aprovechar los ingresos que generar para seguir invirtiendo en activos para mejor el crecimiento de la empresa.

Tabla 8*Análisis de los días de cobranza*

Días de cobranza			
2018			
Días	365	46	días
Rotación de cuentas por cobrar	8		
2017			
Días	365	52	días
Rotación de cuentas por cobrar	7		

Fuente: Estados Financieros de la empresa en investigación

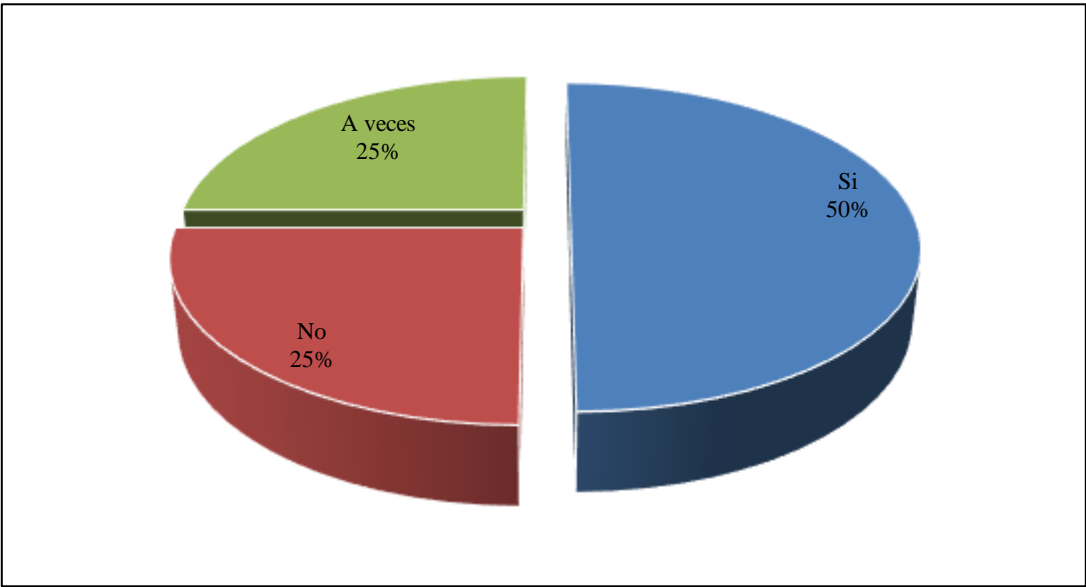
En esta ratio de días de cobranza mide el pazo de días que tarda la empresa en cobrar a sus clientes, donde se muestra los resultados que la empresa demora 46 días para realizar sus cobranzas en 2018 la cual no es favorable para entidad, así mismo se evidencia que en 2017 tarda 52 días para gestionar sus cuentas por cobrar, si la empresa estima que sus clientes tienen condiciones de crédito a 30 días, y la organización demora 46 días o 52 días indica un crédito o un departamento de cobro mal administrado.

Segundo objetivo específico: Identificar que estrategias de cobranza aplica en la actualidad la empresa EBENG EXPLOSIVE de Lima, 2020

Tabla 9
Estrategias de prevención

	n	%
Si	4	50
No	2	25
A veces	2	25
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa EBENG EXPLOSIVE

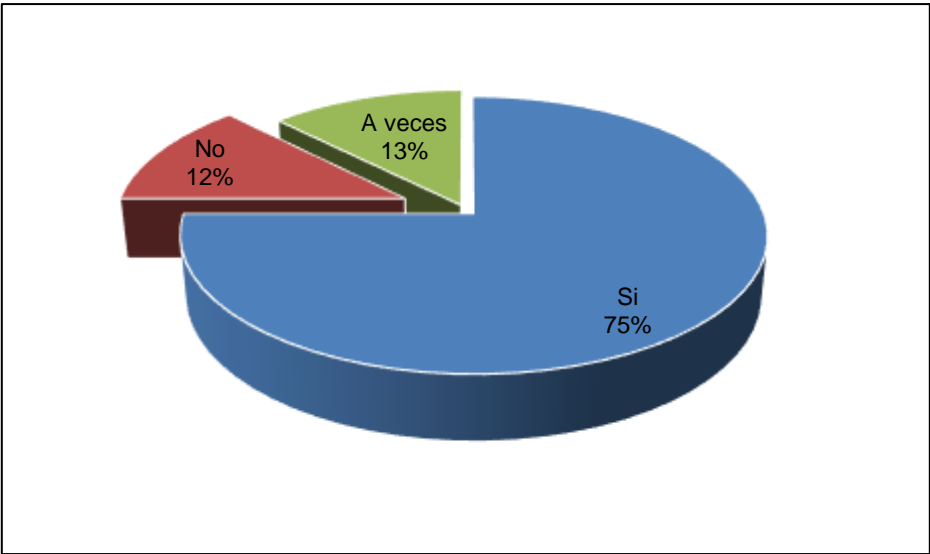


Según los encuestados afirman que, si se aplican estrategias de prevención 50%, es decir, se toman las medidas correspondientes como la evaluación de clientes, de las empresas que obtienen un determinado crédito, para poder otorgarles los bienes o servicios que ofrece la empresa conllevando que se tenga un compromiso compartido entre ambas partes, asumiendo que los pagos sean en los plazos acordados. Sin embargo, un 25% admite que a pesar que se tienen algunas acciones preventivas estas no son muy eficientes y conllevan que se tenga incumplimientos e pago en tiempos acordados.

Tabla 10
Estrategias de cobranza

	n	%
Si	1	13
No	6	75
A veces	1	13
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa EBENG EXPLOSIVE



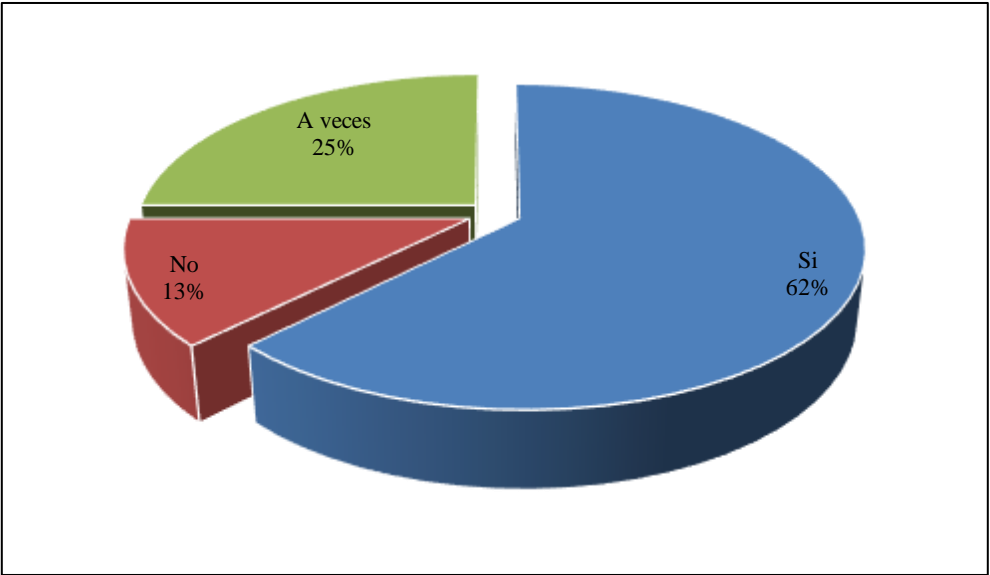
Para el 75% admite que se tiene estrategias de cobranza, porque se tienen organizado los cobros que se tienen con los clientes y que los que puntuales acceden a beneficios que lo define la gerencia, estas empresas se caracterizan porque asumen con

responsabilidad sus obligaciones y su buena gestión les permite hacer sus pagos a tiempo, lo que conlleva que la empresa puede utilizar esos ingresos para operativizar la empresa. Mientras que un 13% admite que a veces se presenta problemas de pago pero que se soluciona.

Tabla 11
Estrategia de recuperación

	n	%
Si	5	63
No	1	13
A veces	2	25
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa EBENG EXPLOSIVE



Acerca de la estrategia de recuperación para el 62% si se tiene acciones definidas, desde un inicio se han tomado medidas preventivas que conlleven a recuperar en caso que se tenga problemas en los cobros, pero que la mayoría de clientes si cumple con sus compromisos. Para el 25% admite que a veces se han tenido inconvenientes pero que han sido superados porque la coordinación se ha realizado de manera activa entre ambas partes. Sin embargo, para el 13 % es muy necesario que se tomen medidas

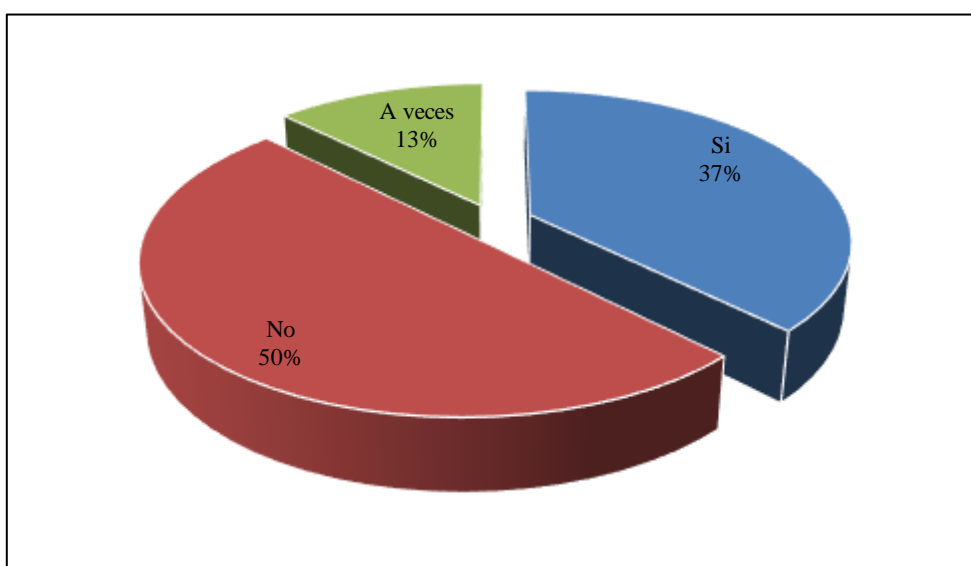
complementarias para recuperar el costo de los bienes o servicios que ha ofrecido la empresa

Tabla 12

Estrategia de extinción

	n	%
Si	3	38
No	4	50
A veces	1	13
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa EBENG EXPLOSIVE



Las estrategias de cobranza que la empresa está aplicando actual mente es que no están haciendo un seguimiento de cobranza al cliente que se le brindo al crédito, no cuentan con un sistema que verifique que clientes deben, falta de personal capacitado en el tema de gestión de cobranza, la empresa brinda a 30 días de crédito la cual no se está cumpliendo con la fecha de vencimiento de pago por la falta de una base de datos de verificación de que clientes tienen una fecha de pago.

Con respecto al tercer objetivo la empresa debe diseñar estrategias para reducir las cuentas por cobrar con un sistema de datos los clientes para establecer y mantener una correcta gestión de cuentas por cobrar, contar con un personal capacitado en gestión de cobranzas, Contar con procesos, mejor definidos para la aprobación de créditos claros y concisos para impulsar las ventas para salvaguardar las fianzas de la empresa, contar con un sistema de facturación efectiva, perfeccionar el proceso de aplicación de pagos lo cual permite saber en todo momento que cuentas están al corriente y cuales tan vencidas, evaluar la capacidad de la empresa para emitir créditos, la empresa debe reducir los plazos de pago estándar en las facturas establecer políticas especiales de cobranza para los nuevos clientes.

3.2. Discusión de resultados

Se puede apreciar que en el primer objetivo se realizó el análisis de las cuentas por cobrar de la empresa EBENG EXPLOSIVE de Lima, 2020, de acuerdo al análisis mencionamos que la situación financiera en cuanto al análisis vertical muestra que en el año 2018 se obtuvo un resultado del 70% de cuentas por cobrar la cual se evidencia un porcentaje elevado en sus cuentas por cobrar, consideramos que al tener estos resultados la entidad puede sufrir una falta de liquidez, el cual permitirá tener riesgos para el pago de sus obligaciones y a la **ves** de sus actividades, asimismo se evaluó el año 2017 en donde se evidencio que tiene un 74% en sus cuentas por cobrar lo cual se evidencia que la empresa no tiene estrategias de cobranza eficiente generando de esta forma posibles riesgos financieros, también se tomó en cuenta las cuentas por pagar evidenciándose que se tiene un porcentaje de 60% lo que da entender que sus obligaciones que ha tenido la organización aún son menores que las cuentas que tiene por cobrar. También en cuanto al índice de rotación de cuentas por cobrar para el 2018 la empresa realiza las cobranzas a una velocidad de 8 veces de capacidad para transformar el dinero en efectivo disponible durante cada periodo, sin embargo, para el 2017 el resultado fue de 7 veces rapidez y eficiencia con que la empresa cobra a sus clientes. Asimismo, en el ratio de días de cobranza se muestra los resultados que la empresa demora 46 días para realizar sus cobranzas en 2018 la cual no es favorable

para entidad, sin embargo para el 2017 se evidencia tarda 52 días para gestionar sus cuentas por cobrar, lo cual indica que no se tiene una buena gestión de cobranza.

Estos hallazgos se relacionan con la investigación de Salazar (2020), el autor concluyó que la base teórica de las practicas mejores en la gestión de cobranza, según al estudio elaborado a través de diversas fuentes, las cuales se estiman como de gran relevancia para que Austro Distribuciones; estableció la carencia de tácticas de gestión, incitando grandes situaciones problemáticas en su recuperación de cartera, por lo cual produce grados mínimos de liquidez.

Asimismo, guarda relación con lo mencionado por Haro & Rosario (2017) el objetivo de la gestión de cuentas por cobrar es disminuir las cifras de dichas cuentas manteniendo la relación comercial de los clientes actuales y, por lo tanto, el periodo medio de cobro. Pero, insertando siempre ventajas de financiación al cliente ya que esto tendrá un impacto positivo en la imagen de la empresa y facilita la diferenciación con el resto de la competencia.

Se identifico que estrategias de cobranza aplica en la actualidad la empresa EBENG EXPLOSIVE de Lima, 2020, según el análisis mencionamos que un 50% afirman que se aplican estrategias de prevención esto porque se toman evaluaciones a los clientes para saber los créditos que adquieren para ello se realiza un análisis y así que se beneficien ambas partes, sin embargo, un 25% admite que a pesar que se tienen algunas acciones preventivas estas no son muy eficientes y conllevan que se tenga incumplimientos e pago en tiempos acordados. En cuanto a que si se tiene estrategias de cobranza el 75% responde de manera positiva debido a que existe una buena organización ofreciendo beneficios a clientes puntuales en sus pagos. En cuanto a la estrategia de recuperación el 62% si se tiene acciones definidas para poder recuperar en caso exista riesgos en cobros, pero generalmente la gran mayoría de clientes cumple con sus pagos, sin embargo, el 25% admite que a veces se han tenido inconvenientes, pero se han solucionado activamente satisfaciendo las dos partes involucradas. En cuanto a las estrategias de cobranza, en la actualidad la entidad no realiza un seguimiento al cliente porque no se tiene un buen sistema de control y seguimiento continuo.

Estos hallazgos se relacionan con la investigación de Espinoza (2018) quien menciona que se ha logrado diagnosticar la real situación problemática de la investigación presentada, de tal manera que ha permitido que se proponga un patrón de gestión comercial bajo un concepto de disminuir el grado de deuda en la organización del rubro eléctrico con los métodos apropiados, después de lo que se provino a detallar el procedimiento actual de las cobranzas y créditos de la organización.

Asimismo, guarda relación con lo mencionado por Rivas (2014) considera esencial la gestión de cobranza para conseguir el éxito de toda empresa que realiza ventas en base a crédito, sin tener en cuenta la amplitud de la empresa, las utilidades dependerán primordialmente de los periodos y la periodicidad de la reinversión del capital

Se diseño estrategias de cobranza para reducir las cuentas por cobrar de la empresa EBENG EXPLOSIVE de Lima, 2020, se definieron diferentes estrategias para reducir el nivel de cuentas por cobrar que se tiene en la actualidad, se propuso definir las políticas de cobranza, con previo análisis de la situación actual de la empresa, como el planeamiento financiero, estratégico y fuerzas internas y externas para tener un mejor panorama de la organización, también se define capacitación para el personal y contar con una base de datos para contar con clientes rentables y conocer los posibles riesgos si se trabaja con clientes que no tienen buena reputación. Evaluar la capacidad de la empresa para emitir créditos, la empresa debe reducir los plazos de pago estándar en las facturas establecer políticas especiales de cobranza para los nuevos clientes, de esta manera mantener una satisfacción en ambas partes.

Estos hallazgos se relacionan con la investigación de Núñez & Pinedo (2018) el autor propuso un procedimiento operante para el departamento correspondiente de cobranzas y créditos y de este modo no únicamente se consiga una gestión de cobranzas efectivas, conclusión se describieron estrategias de cobranzas como cronograma de contacto con el cliente según sus días de atraso, con reporte de llamadas, emails y visitas domiciliarias para ello se establecieron nuevos procesos

operativos en lo que concierne a solicitar, evaluar y otorgar un crédito, con el nuevo diseño de nuevos reportes.

Asimismo, guarda relación con lo mencionado por Morales & Morales (2014) quienes mencionan que las estrategias es fundamental segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas, por ejemplo: antigüedad, monto, producto, geografía, perfil del cliente o la deuda, para así determinar las estrategias que son adecuadas para segmento de clientes que tienen problemas similares. En función de las características de cada segmento, se definen las estrategias y políticas de cobranza. Las estrategias establecen las formas de cobrar, los criterios de negociación como los plazos, condonaciones, quitas, todos ellos adecuados al segmento que se haya definido y que seguramente tendrán un efecto más preciso de conseguir que los clientes cumplan con los pagos de sus adeudos. (p.146)

3.3. Aporte práctico

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA EBENG EXPLOSIVE DE LIMA

3.3.1. Introducción

La presente propuesta de investigación se fundamenta, porque en los resultados se aprecia que la empresa en el año 2017 y 2018 ha tenido elevada sus cuentas por cobrar, si bien esta situación no ha conllevado que la empresa tenga deficiencias de liquidez o problemas con el pago de sus obligaciones tanto con otras empresas que brindas sus productos y servicios; pero puede conllevar a generar problemas en un mediano plazo, porque en ambos años se han tenido problemas para su cobranza. Se debe tener en cuenta que la empresa tiene la posibilidad de definir sus cobranzas en un plazo determinado, Sin embargo, cuando esos plazos se alternan generan posibles deficiencias económicas para empresa; pero deben estar definidas en sus políticas la manera y el tiempo que se va a cobrar.

Las empresas, cuentan con diversas estrategias para generar ventas de sus servicios y/o productos, una de ellas, dar crédito a un determinado tiempo, esta forma

de hacer negocios genera ventas para la empresa; pero a la vez un riesgo, por las posibilidades del pago que pueden tener retrasos o en ocasiones se pierde dicho porque existen empresas que por diversas razones pueden tener problemas y cerrar sus operaciones. Es por ello, que esta investigación, mediante la propuesta busca ofrecer alternativas de solución a los problemas que enfrenta en la actualidad.

3.3.2. Justificación

Esta propuesta tiene justificación desde el punto de vista práctico porque ante un problema que se ha encontrado en la organización se definen estrategias para mejorar la eficiencia de cobranza, y permita definir de manera clara sus políticas de pago para los clientes y de cobranza para entidad conllevando, a planificar desde un punto de vista analítico su planeamiento financiero y conlleve a evitar problemas de efectivo y de liquidez, con riesgos a tener problemas para cumplir sus obligaciones en el corto y mediano plazo.

Asimismo, la propuesta se justifica por los resultados obtenidos en la presente investigación, donde se precisa que análisis vertical se muestra que en el año 2018 se obtuvo un resultado del 70% de cuentas por cobrar la cual se evidencia que tiene un nivel muy alto de cuentas pendientes de cobro. Este alto índice de cuenta por cobrar, puede conllevar a que se genera una falta de liquidez para la empresa conllevando a poner en riesgo el pago de sus obligaciones que tiene a corto plazo como son los pagos de planillas, proveedores y otras actividades que permiten operativizar las actividades de la empresa. con respecto a al año 2017 tiene un porcentaje de 74% de tal forma muestra el análisis que en los dos años la empresa no tiene estrategias adecuadas para reducir las cuentas pendientes de cobros.

De otro lado, se aprecia que la empresa tiene un compromiso con terceros en el año 2017 es del 60% lo que da entender que sus obligaciones que ha tenido la organización aún son menores que las cuentas que tiene por cobrar. Por ende, es necesario que se hagan ajustes a la cuenta que tiene por cobrar teniendo en cuenta que son mayores a las obligaciones de la misma. Finalmente, se asume que una empresa debe mantener sus cuentas por cobrar alrededor del 50% en promedio, con

la finalidad de funcionamiento y cumplimiento de sus obligación y responsabilidades con terceros.

3.3.3. Estrategias

a. Definición de políticas de crédito

Teniéndose presente que las cuentas por cobrar de la empresa han estado elevadas, es necesaria que se tomen las acciones necesarias con el propósito de que se optimicen sus maneras de hacer efectivas dichas cuentas que se consideran pendientes, sin embargo, es necesario que también se cuente con las acciones preventivas que contribuya a que se eviten deficiencias posibles en los clientes y sus pagos correspondientes. Para esto, se considera relevante que se definan tanto las políticas como sus créditos para las empresas y los clientes:

Dicha estrategia se llevará a cabo para los clientes que excedan los 60 días que se les brinda como plazo, puesto que, esta demanda tanto dinero como tiempo. Asimismo, hace posible que se tenga un contacto directo con los clientes y pueda verse sus actitudes ante la cobranza. Se procederá a conversar con el usuario y de esta manera tener conocimiento sobre sus problemas y saber las medidas apropiadas a tomar.

En tanto el trato este debe de ser de una manera amable y a la vez tolerante

Cada dos semanas se efectuarán visitas

Debe intentarse llegar a un acuerdo para que de este modo pague sus deudas en un plazo ya establecido.

Cualquier compromiso que se haga debe de quedar registrado en un documento firmado por las dos partes.

Acciones previas para definir las políticas

Se debe realizar un diagnóstico, de la situación actual de la empresa, previo análisis de la situación económica y financiera, verificar el planeamiento financiero si es que se tuviese y la planificación estratégica, donde se verifica los objetivos y estrategias que se han definido, junto a los propósitos a largo tiempo y corto tiempo

que conlleve a seguir mejorando la organización. A ello, también se suma revisar las fuerzas de ventas, las acciones que se han implementado para generar promoción y generación de marca para el posicionamiento.

Además, capacitar y definir las políticas de evaluación y validación de las personas y empresas que se les otorgará un determinado crédito, teniendo una previa evaluación para discernir entre clientes rentables y clientes que tienen un buen historial crediticio para reducir el nivel de riesgo de retrasos en el pago de sus créditos, conllevando que la empresa no tenga problemas en el pago de sus obligaciones a corto plazo, y evitar la falta de liquidez.

b. Estrategia de gestión de cobranzas

Estas estrategias sobre la adecuada gestión de cobranza en cualquier empresa se consideran de gran significancia, puesto que, permitirá facilitar cada uno de los procesos de cobro y contribuir a la recuperación de los respectivos niveles de morosidad.

Llamadas frecuentes

El contar con una comunicación efectiva con los usuarios, comunicarse con cada uno de los usuarios para poder llevar una apropiada gestión de cobranza.

Estructura de llamadas

Se considera de suma importancia que el encargado de cobranza antes de ejecutar las llamadas telefónicas a los usuarios, este se encuentre adecuadamente capacitado y posea la facilidad poder realizar los cobros.

Notificación por escrito

Estas notificaciones se procederán a realizar a los clientes que ya hayan superado un mes de atraso:

Se realizará un envío de notificación escrita al cliente en el cual se le informará acerca de su deuda.

Además, se realizarán envíos de email a los clientes que ya se les venció su fecha de pago y así también a los que están próximos a vencer.

Estas notificaciones deben ser redactados de una manera concisa, pero también clara y cordial con la finalidad que los clientes se sientan bien y además puedan reaccionar de una manera tranquila y conseguir tener éxito.

Mensaje de texto

Hacerles recordad a los clientes sobre los montos y fechas que tienen que cancelar, con el único propósito de que se no se hagan presente retrasos algunos. Estos mensajes serán enviados de una manera mensual a cada uno de los usuarios, o de acuerdo a sus fechas próximas a que se cancele sus créditos.

Correos

Comunicarles a los clientes sobre sus montos que se encuentran adeudando. Estos correos se procederán a enviar posteriormente a las llamadas y pese aun tenga algún retraso.

c. Curso de capacitación a los vendedores y personal que realiza contratos

Una importancia y reconocimiento acerca de la gestión en las cobranzas y los créditos.

El método a utilizarse será que los miembros en primer lugar se les brinde la parte teórica, después se procederá a llevar a la práctica, muy aparte de sus participaciones grupales e individuales, discutiendo el tema tratado, asimismo se utilizaran ejemplares de organizaciones y entidades grandes, asimismo, estará presenta la imitación de llegar a un cliente para su respectiva cobranza de deuda.

Ventajas competitivas

Se adoptará una formación tanto práctica como académica, el cual hará posible que se perfeccione las habilidades correspondientes y conocimientos.

Se contará con los conocimientos apropiados y el requerido al concluirse el curso.

Estos serán orientados por especialistas en tema con una trayectoria muy amplia acerca de gestor de cobros en los diversos sectores.

Obtendrán un reconocimiento, el cual los acreditará como gestores de cobranzas.

Bloque temático

Matriz de diferenciación de cobros; cobranzas pre judiciales y judiciales, definiciones básicas de la cobranza efectiva, instrumentos de gestión de cobranzas, criterios de refinanciación, la gestión de cobranzas

d. Uso de indicadores financieros y cobranza por adelantado

Contratar el servicio de Factoring

Se considera apropiado brindar una propuesta enfocada en un contrato del servicio de Factoring por la problemática de morosidad que se encuentra atravesando la organización, puesto que, su gestión se considera como inapropiada.

Pasos para poder llevar a cabo el contrato del Factoring:

La organización cederá sus respectivas facturas negociable a la institución bancaria mediante un contrato marco de endosos de Factoring.

La institución financiera se encargará de notificar a los deudores a través de una carta notarial que el informe se cedió y se comenzará con la gestión de cobranza.

Tras una verificación y análisis el banco procede a anticipar los fondos a los usuarios

La entidad financiera es quien se encargará de realizar los cobros a los deudores para que se consiga cancelar el documento en los plazos acordados.

Posteriormente de haberse cumplido los 3 meses el banco procederá a cobrar la totalidad de la factura y se realizará la devolución del porcentaje que descontó.

El Factoring convierte las ventas de crédito en lo que son operaciones al contado y optimizará las capacidades de financiamiento del negocio, reduciéndose de

esta manera sus cuentas por cobrarse, asimismo, mejora los indicadores de gestión y disminuyendo su peligro crediticio.

Descuento por pronto pago

Dicha estrategia será aplicada que los usuarios se sientan incentivados y además será de beneficio no únicamente para los clientes sino también para la empresa.

Se realizará un descuento por 5% en caso se logre cancelar previamente a los 20 días con relación a la fecha de caducidad.

Se llevará a cabo un descuento del 3% en caso se realice el pago previamente a 15 días de vencerse la fecha de pago.

Se brindará una línea mayor de crédito por realizar el cumplimiento de sus pagos.

Reducir el Periodo promedio de cobranza

Se reducirá los periodos de pago, modelo en las facturas, es decir para que estos plazos no sean muy extensos.

Acelerar los procesos de facturación en donde deber ser enviado lo más rápido posible.

Instituir incentivos que ya existe al rápido pago, de tal manera que los clientes no lo tomen como seguimiento en búsqueda de la cobranza.

Se considera recomendable que la cobranza se lleve a cabo dentro de los 30 primeros días haciendo posible que la entidad logre solvencia económica para que de esta manera cumpla con sus pagos correspondientes.

e. Cobranza Preventiva

Este tipo de cobranza, se considera el apropiado, estas permitirán que los clientes anticipen sus pagos: entre estas estrategias se encuentra:

Envío de recordatorios de pagos previamente a que deuda vaya a vencerse.

Instruir a los clientes acerca de las particularidades de los créditos y los gastos relacionados a la cobranza.

Acordar con los usuarios tanto las fechas de pago como los medios en que se realizaran.

Brindar incentivos por realizar pagos oportunos, como por decir, descuentos mínimos acerca de la cantidad de las deudas o la tasa preferencial.

Fortalecer el proceso de Crédito:

El trabajador encargado del manejo apropiado de las distribuciones de las cuentas por cobrar, es necesario que tenga conocimiento sobre el proceso que sigue cada crédito para su apropiada recuperación así también para su aplicación, consiguiéndose mediante capacitaciones o charlas frecuente de los trabajadores operativos de crédito por el lado de la alta Gerencia. Es necesario que se apliquen criterios financieros y no financieros para un mejor control de los créditos.

Cumplimiento de políticas.

Las políticas de la gestión de cartera son necesario que se encuentre acorde con cada uno de los requerimientos de los clientes, teniéndose en cuenta las dimensiones de las actividades y el tamaño, así también las particularidades del entorno en donde suelen desenvolverse, la capacidad de pago y de endeudamiento en base del giro económico del negocio, etc.

Cumplimiento de procesos y procedimientos:

Con respecto a la concesión de los créditos, se necesita comprobar que los datos brindados por los clientes sean verdaderos y que esta misma repose en el récord individual del propio. Para ello, se debe hacer un análisis de una data de clientes que tienen buen historial tanto con empresas que ofrecen diversos servicios y/o bienes y como es su comportamiento como clientes, ante el pago de sus obligaciones. Si se realiza este análisis conlleva a reducir el nivel de riesgo conllevando a contar con los procesos que son necesarios para filtrar que tipo de cliente conviene a la empresa y que tipo de clientes se puede evitar que puede contraer problemas para la organización y dejar de ser rentable para la empresa.

3.3.4. Resumen de estrategias

Estrategia	Objetivo	Actividades	Periodicidad	Presupuesto
Estrategia de gestión de cobranzas	Permitirá facilitar cada uno de los procesos de cobro y contribuir a la recuperación de los respectivos niveles de morosidad.	Llamadas frecuentes Notificación por escrito Mensaje de texto Correos	Anual	S/ 300 6 meses
Curso de capacitación para gestores de cobranzas	Una importancia y reconocimiento acerca de la gestión en las cobranzas y los créditos.	Bloque temático Matriz de diferenciación de cobros. Cobranzas pre judiciales y judiciales Definiciones básicas de la cobranza efectiva. Instrumentos de gestión de cobranzas. Criterios de refinanciación. La gestión de cobranzas	Trimestral	S/ 600 2 sesiones
Uso de indicadores financieros y cobranza adelantado Contratar el servicio de Factoring	Se considera apropiado brindar una propuesta enfocada en un contrato del servicio de Factoring por la problemática de morosidad	Descuento por pronto pago Reducir el Periodo promedio de cobranza	Anual	S/.00
Cobranza Preventiva	se considera el apropiado, estas permitirán que los clientes anticipen sus pagos	Fortalecer el Proceso de Crédito Cumplimiento de políticas Cumplimiento de procesos y procedimientos	Bimestral	S/ 300 Seis meses
Total				S/ 5800

3.3.5. Responsable del análisis y verificación de la propuesta

El responsable para verificar y analizar la propuesta es el contador de la empresa que se investiga, teniendo en cuenta que es la persona que maneja de manera detallada, las cuentas contables y conoce a detalle las acciones que se utiliza en la organización como es que se basa la decisión de otorgar un crédito o no. De otro lado, a pesar que se identifica que la empresa maneja pocas cantidades de dinero y se considera que debe contar con la rotación de ingresos a un corto tiempo para poder cumplir con sus obligaciones. Por lo tanto, es necesario la verificación del contador de la empresa y contrastar con la experiencia y conocimiento en el manejo sus cuentas contables en beneficio de la organización.

3.3.6. Beneficio de la propuesta

El beneficio que genera la propuesta, se basa en el análisis realizado de la problemática encontrada que, según las cuentas por cobrar, estos cobros se están dando en plazos que pueden poner en riesgo la liquidez de la organización, lo que conlleva a definir acciones de mejora o reducir el tiempo de cobro de estas deudas. Al sugerir definir las políticas de crédito también se describe realizar un planeamiento financiero y estratégico junto al análisis interno y externo conlleva que la propuesta contribuya a mejorar la situación actual mediante la verificación de la situación propia que se tiene en la propia empresa y con las fuerzas externas. Y junto a las otras estrategias que incluye la capacitación al personal y contar con una base datos, donde se verifique que clientes son potenciales de riesgo o quienes son clientes que cumplen de manera responsable con sus obligaciones.

3.3.7. Inversión de la propuesta

La inversión que debe hacer para el desarrollo de la propuesta asciende a S/ 5800 en un periodo de seis meses para afianzar las estrategias que se definen como parte de la mejora de la cuentas por cobrar para la organización, lo que conlleva que al empresa, reduzca el riesgo que pueda tener la empresa con referencia a su liquidez y conlleve a poner en riesgo la liquidez y ello conlleve a ese mismo estado la operatividad y que finalmente pueda conllevar al cierre de la empresa.

IV. Conclusiones y recomendaciones

4.1. Conclusiones

El análisis de las cuentas por cobrar de la empresa EBENG EXPLOSIVE, se aprecia, en el año 2017 y 2018, se tuvo el 70%, que tiene pendiente de cobro, a pesar que no se ha puesto en riesgo el cumplimiento de obligaciones, es alto el porcentaje, y el nivel de rotación al año de siete veces, y el promedio de días es de 49 que se hace efectivo el nivel de pago de las personas y empresas que han obtenido el crédito, lo que conlleva a determinar que la gestión financiera y empresarial está trabajando de con un riesgo considerable en el manejo de caja y bancos para hacer frente a sus obligaciones.

Con respecto a las estrategias de cobranza que se aplica en la actualidad, los resultados describen que se toman acciones preventivas, de manera ligera porque se cuenta con clientes antiguos y se trabaja de manera constante y son lo que tiene retrasos en sus pagos que está relacionado por problemas que son parte del sector; con respecto a las estrategias de recuperación se coordina de manera directa con la empresa deudora; no se han tomado otras acciones para recuperar dichos créditos otorgados lo que ha conllevado no recurrir a terceras formas de cobro, solamente se realiza y coordina con la empresa deudora y que buscan de cumplir con sus pagos aunque con retraso.

Se diseñó la propuesta, se basa en el análisis realizado de la problemática encontrada que, según las cuentas por cobrar, estos cobros se están dando en plazos que pueden poner en riesgo la liquidez de la organización, se propone definir políticas de crédito también se describe realizar un planeamiento financiero y estratégico junto al análisis interno y externo conlleva que la propuesta contribuya a mejorar la situación actual mediante la verificación de la situación propia que se tiene en la propia empresa y con las fuerzas externas. Y junto a las otras estrategias que incluye la capacitación al personal y contar con una base datos, donde se verifique que clientes son potenciales de riesgo o quienes son clientes que cumplen de manera responsable con sus obligaciones.

4.2. Recomendaciones

El contador de la empresa, junto al gerente y encargado de finanzas deben analizar y contrastar los resultados que se ha encontrado para tomar acciones decisiones necesarias para continuar con la misma política de cobro, o definir alternativas que conlleven a un cambio en los créditos que se otorga a las empresas clientes, o personas naturales que requieren de los servicios y bienes que ofrece la empresa.

El gerente de la empresa debe definir estrategias preventivas, previa evaluación, facilitando o haciendo descuentos para que el cliente hace un pronto pago para reducir las posibilidades de riesgo de demora de pagos. Asimismo, realizar mejor coordinación con los directivos o clientes para definir pagos o reducir los créditos de existir demoras en el pago de los créditos que se han otorgado.

Recomienda, complementar el análisis detallado de los estados financieros y de la gestión empresarial para tomar decisiones necesarias mediante estrategias que conlleven a mejorar las ventas actuales de la empresa, lo que conlleve a definir las políticas de crédito y de cobranza que no limite o impida el crecimiento de la organización.

REFERENCIAS

- Barboza, F. (2018). *sistemas de cobranzas estratégicos para moras tempranas*. Obtenido de <https://blog.inconcertcc.com/4-sistemas-de-cobranzas-estrategicos-para-moras-tempranas/>
- Bernal, S. (2010). *Metodología de la investigación*:. Bogotá, Colombia: Pearson.
- Bustos, X. A. (2019). *Modelo de gestión de cobranzas en la cooperativa de ahorro y crédito "san José Ltda*. Pontificia Univercidad Catolica de Ecuador, Ecuador, Ambato. <https://n9.cl/u2wnz>
- Castro, J. (2016). *Errores que debes evitar en la administración de cuentas por cobrar*. <https://n9.cl/p52az>
- Cavero, J. (2020). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial frionorte e.i.r.l, chiclayo2019*. para optenr el titulo de contador publico, Univercidad Señor de sipan, Peru, Pimemtel. <https://core.ac.uk/reader/288311956>
- Coronel, M. A. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*. Para obtener el titulo de Maestría en Finanzas y Gestión de Riesgos, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, Quito. <https://n9.cl/pjkg16>
- Espinoza, Z. M. (2018). *Modelo de gestión comercial para la reducción de morosidad de cuentas por cobrar, en una empresa del sector eléctrico, Lima 2018*. para obtener el titulo de Licenciada en Administración y Dirección de Empresas, univercida norbert wiener, Peru, Lima. <https://n9.cl/r9o2c>
- Garrido, T. B. (2019). *Estrategias de cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC periodo 2017 y 2018*. para obtener el titulo de Contador Público, Univercidad Norbert Wiener, Peru, Lima. <https://n9.cl/5i0u1>
- Guevara, H. M. (2018). *Propuesta de estrategias de gestión de cobranza para la Institución Educativa Deportivo ADEU, Chiclayo*. para obtener el titulo de Licenciado en Administracion y marketing, Univercidad de Lambayeque, Peru, Chiclayo. <https://n9.cl/kivlo>
- Haro, A., & Rosario, J. F. (2017). *Gestión financiera: Decisiones financiera a corto plazo*. Almería: edual.

- Hayes, B. (1999). *Como medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de cuestionarios*. España: Gestión.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México DF: Mc Graw Hil.
- Herrera, W., & Gavilanez, G. J. (2018). *Diseño de políticas de créditos y cobranzas para la empresa dipacsa s.a.* para obtener el título de contador publico autorizado, univercidad de Guayaquil , Ecuador, Guayaquil. <https://n9.cl/quylw>
- Marimon, R. (2017). *Problemas principales en la gestión de cuentas por cobrar*. <https://n9.cl/ptv5q>
- Moncayo, C. (2019). *Deterioro de las cuentas por cobrar*. Obtenido de <https://www.incp.org.co/deterioro-las-cuentas-cobrar/>
- Morales, & Morales. (2014). *Crédito y cobranza*.
- Noreña, A. L., Alcaraz, N., Rojas, J. G., & Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*. <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/2936>
- Núñez, D. G., & Pinedo, A. M. (2018). *Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de los créditos en la empresa inversiones y servicios horizonte s.a.c. de Trujillo, 2018*. para obtener el título de Contador Público, univercidad privada del norte, Peru, Trujillo.
- Pedroso, R. (2018). *Seguimiento de cuentas por cobrar*. Uruguay. <https://n9.cl/d2fjn>
- Pinedo. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia*.
- Quimi, G. L. (2019). *Optimización en la gestión de cobranzas de la compañía del corp. s.a.* para obtener el título de Magister en Finanzas y Economía empresarial, Univercidad Católica, Ecuador, Guayaquil. <https://n9.cl/zkt6u>
- Rivas. (2014). *modelo de gestion de cobrnza para el mantenimiento de las relaciones con los proveedores en la empres SPARZA CLUB*.
- Rodriguez, J. R. (2019). *El control interno enlas cuentas por cobrar de la empresa G Forcé Electronic S.A.C en el periodo 2017*. para optenr el título de Contador Público , Univercidad tecnologica del peru, Peru, Lima. <https://n9.cl/owdn4>
- Rubicando, C. (2019). *Análisis de riesgo por incumplimiento de cuentas por cobrar*. Blog de Rubicando Cesar., Venezuela. <https://n9.cl/3bfd0>

- Salazar, J. E. (2020). *Estrategias de gestión para la recuperación de cartera vencida en la empresa “austro distribuciones”*. para obtener el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Pontificia Universidad , Ecuador, Ambato. <https://n9.cl/t939t>
- Santamaria, D. K. (2019). *Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad del impuesto predial en la municipalidad distrital de mórrope, 2018*. para optenr el título de contador publico, Univercidad señor de sipan, Peru, Pimentel. <https://n9.cl/zyerg>
- Sebastian. (2016). *La gestión de cobranza es un proceso importante para poder generar liquidez en la edpyme Marcimex S.A.*
- Stevens, R. (2019). *Qué son las cuentas por cobrar y cuál es su importancia*. Rankia.com. Blog mejores CDTs. <https://n9.cl/2zspa>
- Street. (2008). *Mejores practicas en la gestión de cobranzas*.
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. Lima: LIMUSA.
- Tapia, E. N., Reina, B. M., & Duque, Á. (enero de 2019). Análisis financiero de las cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://n9.cl/bdj91>
- Valderra, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Yagual, e. D., Lozano, M. E., & Hurtado, E. (2019). *Auditoría a cuentas por cobrar*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/cuentas-cobrar-sistelesasa.html>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO: “ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA EBENG EXPLOSIVE DE LIMA, 2020”

Problema	Objetivos	Justificación	Marco teórico	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología	Técnicas e inst.
¿De qué manera las estrategias de cobranza reducirán las cuentas por cobrar de la empresa EBENG EXPLOSIVE de Lima, 2020?	<p>GENERAL Determinar cómo las estrategias de cobranza reducirán las cuentas por cobrar de la empresa EBENG EXPLOSIVE de Lima, 2020</p> <p>ESPECÍFICOS Analizar las cuentas por cobrar de la empresa EBENG EXPLOSIVE de Lima, 2020. Identificar que estrategias de cobranza aplica en la actualidad la empresa EBENG EXPLOSIVE de Lima, 2020 Diseñar estrategias de cobranza para reducir las cuentas por cobrar de la empresa EBENG EXPLOSIVE de Lima, 2020</p>	<p>Teórica: porque se recurre a teorías de expertos en estrategias de cobranza y acerca cuentas por cobrar.</p> <p>Metodológica: se usan técnicas como la entrevista y análisis documental</p> <p>Práctica: porque ante un problema que tiene la empresa se busca, ofrecer solucionar al problema que se presenta.</p>	<p>Teorías de la variable estrategias de cobranza</p> <p>Teorías cuentas por cobrar</p>	<p>H1: Si se proponer estrategias de cobranza se reducirá las cuentas por cobrar de la empresa EBENG EXPLOSIVE de Lima, 2020.</p> <p>H0: Si se proponer estrategias de cobranza no se reducirá las cuentas por cobrar de la empresa EBENG EXPLOSIVE de Lima, 2020</p>	<p>Estrategias de cobranza</p> <p>Cuentas por cobrar</p>	<p>Sistema de cobranza</p> <p>Procedimientos de cobranza</p> <p>Facilidades de pago</p> <p>Políticas de cobro</p> <p>Rotación de las cuentas por cobrar</p> <p>Riesgo de morosidad</p>	<p>Descriptiva: porque se describe la realidad actual de la empresa respecto a sus cuentas por cobrar</p> <p>Propositiva: porque frente a una situación problemática se plantea una alternativa de solución</p> <p>Población: 8 personas y también los estados financieros.</p> <p>Muestra: 8 personas son las unidades de la población.</p>	<p>Entrevista y análisis documental</p> <p>Cuestionario y guía de análisis documental</p>

Anexo 2. Cuestionario de cuentas por cobrar y estrategias de cobranza



El presente instrumento tiene como objetivo obtener la información de las cuentas por cobrar y de las estrategias que se aplican para cobrar en la empresa EBENG EXPLOSIVE de Lima. Gracias por su apoyo.

DATOS GENERALES

Sexo.....

Edad.....

Grado de estudios: a. Técnico b. Contador c. Administrador c. Gerente

Años de experiencia:

Consentimiento informado: Usted decide participar de manera voluntaria en esta investigación

a. Si b. No

1	2	3
Si	No	A veces

Nº	Estrategias de cobranza	1	2	3
1	¿Se tiene políticas definidas para prevenir riesgos de clientes que no puedan pagar?			
2	¿Se capacita a los colaboradores para analizar clientes?			
3	¿Aplica estrategias para reducir el riesgo que se tiene al otorgar un crédito?			
4	¿Usted realiza un análisis detallado de los clientes que requieren de un crédito?			
5	¿Cuándo ha realizado el análisis de un cliente y no cumple el perfil, negó el crédito?			
6	¿Se tiene organizado los cobros puntuales?			
7	¿Se ofrecen beneficios a los clientes que han obtenido un crédito y pagan puntuales?			
8	¿Se tiene un alto numero de clientes que pagan a tiene?			

9	¿Se está elevando la cantidad de morosos en la actualidad?			
10	¿Se realiza cada 15 días el nivel de pagos para detectar el nivel de morosidad?			
11	¿Se tienen estrategias de facilidades de pago para los clientes con mora?			
12	¿Se tienen estrategias de renegociación de deudas con los clientes deudores?			
13	¿Considera que el nivel de morosidad de los clientes ha superado el 10%?			
14	¿Considera que tiene una alta inversión para la cobranza tardía?			
15	¿Se ha tomado la decisión de terciarizar las deudas de clientes que es difícil de hacer efectiva la cobranza?			
	CUENTAS POR COBRAR			
16	¿Se cumplen las políticas que se han definido para otorgar créditos?			
17	¿Los encargados de analizar los estados financieros y cuentas por cobrar, alertan del nivel de cobros?			
18	¿Se cuenta con un control adecuado de las cuentas por cobrar?			
19	¿Se han definido acciones para la cobranza de cuentas que están pendientes?			
20	¿En los últimos años se ha realizado un análisis de la rotación de las cuentas por cobrar?			
21	¿Se analizó de las políticas de rotación de cuentas por cobrar en los últimos años?			
22	¿Se tiene una liquidez estable en los tres últimos años?			
23	¿Se ha tenido deficiencias en liquidez en la empresa?			
24	¿Se ha verificado el nivel de riesgo que representa las cuentas por cobrar?			
25	¿Se ha identificado como deficiencia el retraso de las cuentas por cobrar?			
26	¿Considera que se tienen garantías suficientes y no representa un riesgo las cuentas por cobrar?			
27	¿Se ha considerado dar de baja a clientes porque no han pagado sus deudas?			

29. Grado de relevancia del instrumento (visión general)										x		
30. Estructura técnica básica del instrumento (organización)										x		
Puntaje parcial												
Puntaje total												

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

3. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):

Es aplicable el instrumento, considerando las indicaciones necesarias, en las preguntas observadas.

6. Constancia de juicio de experto

El que suscribe, José William Córdova Chirinos identificado con DNI. N°...09582232 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) testistas: QUEVED FLORES JACKELINE ELIZABETH, en la investigación denominada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA EBRENG EXPLOSIVE DE LIMA"



Dr. José William Córdova Chirinos
DNI: 09582232

Firma del experto

Mg. José William Córdova Chirinos

DNI: 09582232

Validación 2

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Onésimo Mego Núñez

Centro laboral: Docente de la EAP de Administración

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado:... Doctor

Mención: Doctor en Administración

Institución donde lo obtuvo:... Universidad Nacional de Trujillo

Otros estudio:

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)			x		
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)		x			
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)			x		
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)		x			
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables (coherencia)			x		
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)		x			
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido			x		
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)		x			
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular (orden)			x		
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad (extensión)			x		
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado (inocuidad)		x			
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)			x		
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)			x		

14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					x	
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					x	
Puntaje parcial						
Puntaje total						

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

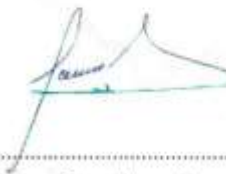
5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):

Consideró que el instrumento es aplicable; pero para esta investigación de afianzarse en el análisis documental de los Estados Financieros.

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Onesimo Mego Nuñez identificado con DNI. N°...16451057 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesisistas

1 QUEVED FLORES JACKELINE ELIZABETH, en la investigación denominada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA EBENG EXPLOSIVE DE LIMA."



Firma del experto

Dr. Onesimo Mego Nuñez

DNI: 16451057

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Esther Sumire Oquena

Centro laboral: Docente de la EAP de Administración

Título profesional: Licenciado en Contabilidad

Grado:... Contador público

Mención: Auditoría

Institución donde lo obtuvo:...

Otros estudio:

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma(visión general)			x		
2. Coherencia entre dimensión e indicadores(visión general)				x	
3. El número de indicadores , evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada(visión general)			x		
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades(claridad y precisión)				x	
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)			x		
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto(pertinencia y eficacia)				x	
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido			x		
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas(control de sesgo)		x			
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					x
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					x
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)		x			
12. Calidad en la redacción de los ítems(visión general)				x	
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)				x	

14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)				x	
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)				x	
Puntaje parcial					
Puntaje total					

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado): Consideró que el instrumento es aplicable; pero para esta investigación de afianzarse en el análisis documental de los Estados Financieros.

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Onesimo Mego Nunez identificado con DNI. N°...1645105/ certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesisistas Quevedo Flores Jackeline Elizabeth, en la investigación denominada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA EBENG EXPLOSIVE DE LIMA."



.....
Firma del experto

CPC. Esther Sumire Oquena

DNI:

Anexo 4 Autorización de la empresa

AUTORIZACION DE DESARROLLO DE LA INVESTIGACION EN LA EMPRESA

Lima 02 de febrero de 2022

Sres.

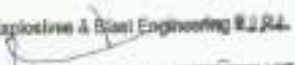
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN
Facultad De Ciencias Empresariales

Por la presente, me es grato saludarlo (a) muy cordialmente a nombre De La Empresa EBENG EXPLOSIVE DE LIMA y a la vez presentar al estudiante Bachiller de la Escuela Académico profesional de CONTABILIDAD, de la Universidad Señor de Sipan, **Quevedo Flores Jackeline Elizabeth** con código 2131819513, identificado con DNI: 42402443, ha sido aceptada satisfactoriamente por parte de la Empresa EBENG EXPLOSIVE DE LIMA para realizar su trabajo de investigación de tesis, ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA EBENG EXPLOSIVE DE LIMA.

Sin más que decir me despido deseándoles muchos éxitos en su vida profesional.

Atentamente

Ebeng Explosive & Blast Engineering S.L.S.A.


Herrera Solis, Hugo Videll
Gerente General

Anexo 5 Acta de Originalidad

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Nemesio Núñez Rojas, docente del Curso Taller de Tesis para egresados de la Escuela Profesional de Contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° N°0011-FACEM-USS-2020 del (los) estudiante(s) Quevedo Flores Jackeline Elizabeth, titulada: ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA EBENG EXPLOSIVE DE LIMA

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 17 %, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITING.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre nivel de similitud de productos acreditables en la Universidad Señor de Sipán S.A.C., aprobada mediante Resolución de Directorio N° 221-2019/PD-USS.

Pimentel, 13 de octubre de 2020



Dr. Núñez Rojas Nemesio
Docente DNI N°27721587

Anexo 6 Resolución de Aprobación de Tesis



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0906-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 31 de agosto de 2020.

VISTO:

El Oficio N°0466-2020/FACEM-DC-USS de fecha 24/08/2020, presentado por el Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Contabilidad y el provelido de la Decana de FACEM, de fecha 28/08/2020, sobre aprobación de Tesis, 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. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, 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 mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Tesis de los estudiantes del curso de actualización de la Escuela Profesional de Contabilidad a cargo del Dr. NEMECIO NUÑEZ ROJAS, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. Nemesio Nuñez Rojas
Decano
Escuela Profesional de Contabilidad



Mg. Cynthia Rojas Rojas
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

N°	AUTOR(S)	TÍTULO	LINEA
1	CAJUSOL YOYERA JOSE ENRIQUE	IMPLEMENTACION DEL CONTROL INTERNO Y SU EFECTIVIDAD DE LOS ORDENAMIENTOS DEL AREA DE TESORERIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MIRACOSTA	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	CAMPOS BAZÁN ELVA RUBÍ	IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS FINANCIERAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA EUROTUBO COMERCIAL SAC- CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	CAMPOS FARFÁN MILAGROS YSABEL	DISEÑO DE PLANEAMIENTO TRIBUTARIO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CONTRATISTAS GENERALES EN MINERÍA JH SAC DE LIMA	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	MORALES MEDINA LIDIA ELSA	LA GESTION EMPRESARIAL Y SU INFLUENCIA EN LA COMPETITIVIDAD DEL EMPRENDEDOR EN MICROEMPRESAS, CALLAO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	QUEVEDO FLORES JACKELINE ELIZABETH	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA EBENG EXPLOSIVE DE LIMA	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	RIQUERO RAMIREZ JESUS SALOMON	PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO CREDITICIO Y SU IMPACTO EN LA MOROSIDAD PYME EN EL BCP AGENCIA JAÉN	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7	UGAZ ZAMORA CANDY	DISEÑO DE ESTRATEGIAS TRIBUTARIAS PARA MEJORAR LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JEQUETEPEQUE.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 7. Formato T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 02 de febrero de 2022

Señoras
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.

El suscrito

Quevedo Flores Jackeline Elizabeth, con DNI 42402443


En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA EBENG EXPLOSIVE DE LIMA.

presentado y aprobado en el año 20xx como requisito para optar el título de CONTADOR PUBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomara las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Quevedo Flores Jackeline Elizabeth	42402443	

Anexo 8. Reporte Trunitin

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%	16%	1%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
8	www.eumed.net Fuente de Internet	<1%