



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**ESTRATEGIAS DE CREDITOS Y COBRANZAS
PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA
EL AGUILA S.R.L, CHICLAYO 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor:

Bach. Ruiz Delgado Yomar

<https://orcid.org/0000-0002-3712-8791>

Docente:

Dr. Chanduvi Calderon Roger Fernando

<https://orcid.org/0000-0001-7023-0280>

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2022

PAGINA DE APROBACION DE TESIS

Titulo:

**ESTRATEGIAS DE CREDITOS Y COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA
LIQUIDEZ EN LA EMPRESA EL AGUILA S.R.L, CHICLAYO 2019**

Ruiz Delgado Yomar
AUTORA

Dra. Cabrera Sanchez Mariluz Amalia
PRESIDENTE DEL JURADO DE TESIS

Mg. Hernandez Teran Saul
SECRETARIO DEL JURADO DE TESIS

Mg. Balcazar Paiva Eveling Sussety
VOCAL DEL JURADO DE TESIS

DEDICATORIA

Dedico este presente trabajo de investigación a Dios, mis padres y hermanos son el motor de mi vida y mi inspiración a seguir avanzando para lograr este reto muy próximo a cumplir.

La autora

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme guiado y acompañado todos los días de mi vida, ser mi fortaleza en momentos de debilidad y darme la oportunidad de seguir creciendo en lo personal y profesional.

Mi mayor gratitud a mis queridos padres José y Eulalia, hermanos, mi prima Carmen Delgado por su cariño y apoyo, mi familia por inculcarme valores y principios.

Agradezco a los socios de la empresa El AGUILA S.R.L, mi amigo Jesús Alvarado Lucero, mi amiga Eiby Fernández Galindo, al Profesor Chanduvi por ser el asesor de mi tesis y a todas las personas que me brindan su apoyo.

La autora

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo de estudio, Determinar estrategias de Créditos y Cobranzas para incrementar liquidez de la empresa El Águila S.R.L. la metodología descriptiva, el diseño no experimental. La población estuvo conformada por 150 colaboradores de la empresa y los estados financieros de los cinco últimos años y la muestra estuvo conformada por el “Coordinador de tesorería” a quien se le aplicó la entrevista sobre los Créditos y Cobranzas y los estados financieros de los periodos 2018 y 2019. Los resultados de la revisión de la información, evidencian que, en relación a los créditos que se otorgan a los clientes, es que el Gestor de Créditos y Cobranzas evalúa bajo los siguientes criterios: si es un cliente nuevo, no se le da créditos y la venta se realiza al contado; asimismo, si es un cliente recurrente evalúan su comportamiento de pago, generando reportes de cuentas por cobrar en el sistema SIEMPRESOFT y complementario a eso, se revisa su calificación en el Sistema Financiero a través de herramientas como EQUIFAX, además en la gestión de cobranzas, en coordinación con el área de ventas, se realiza la comunicación de las cuentas pendientes de cobro con los clientes a través de llamadas telefónica, WhatsApp, correos electrónicos, visitas a domicilio y se recauda a través de diferentes modalidades en efectivo, depósitos, transferencias, cheques. En conclusión, en la gestión de créditos, si se tienen implementadas algunas estrategias para la evaluación crediticia de clientes, sin embargo, en la gestión de cobranzas, no se tienen definidos los métodos de recuperación en los casos de deudas impagas por parte de los clientes, poca experiencia del Gestor de Créditos y Cobranzas, los tiempos de recuperación de cartera terminan siendo demasiado extensos y fuera de los plazos pactados de manera inicial con los clientes, impactando directamente en la liquidez de la organización.

PALABRAS CLAVE: Estrategias de Créditos - Cobranzas - Liquidez

ABSTRACT

The objective of this research was to determine Credit and Collection strategies to increase liquidity of the company El Águila S.R.L. descriptive methodology, non-experimental design. The population was made up of 150 employees of the company and the financial statements of the last five years and the sample was made up of the "Treasury Coordinator" to whom the interview on Credits and Collections and the financial statements of the periods was applied. 2018 and 2019. The results of the review of the information show that, in relation to the credits granted to customers, the credit and collections manager evaluates under the following criteria: if it is a new customer, it is not it gives you credits and the sale is made in cash; Likewise, if you are a recurring customer, your payment behavior is evaluated, generating reports of accounts receivable in the ALWAYS system and complementary to that, your rating is reviewed in the Financial System through tools such as EQUIFAX, in addition to collection management, In coordination with the sales area, the communication of accounts receivable with customers is carried out through telephone calls, WhatsApp, emails, home visits and is collected through different modalities in cash, deposits, transfers, checks. In conclusion, in credit management, if some strategies are implemented for the credit evaluation of clients, however, in collection management, recovery methods are not defined in cases of unpaid debts by clients. Little experience of the Credit and Collections Manager, the portfolio recovery times end up being too long and outside the terms initially agreed with the clients, directly impacting the liquidity of the organization.

KEYWORDS: Credit Strategies- Collections - Liquidity

INDICE

Pagina de aprobacion de tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCION	11
1.1 Realidad Problemática.	11
1.1.1 A Nivel Internacional	11
1.1.2 A Nivel Nacional.....	13
1.1.3 A Nivel Local.....	13
1.2 Antecedentes de estudio	14
1.2.1 A nivel Internacional	14
1.2.2 A nivel Nacional	16
1.2.3 A nivel Local	20
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.3.1 Estrategias de créditos y cobranza.....	23
1.3.2 Teoría de la liquidez	33
1.4 Formulación del problema	35
1.5 Justificación e importancia del estudio	35
1.6 Hipótesis	36
1.7. Objetivos.....	36
1.7.1 Objetivo General	36
1.7.2 Objetivos específicos	36
II. MATERIAL Y METODOS	36
2.1 Tipo y Diseño de Investigación	36
2.1.1 Tipo de Investigación	36
2.1.2 Diseño de investigación	37
2.2 Variables, Operacionalización	37
2.2.1 Variable Independiente	40

2.2.2 Variable dependiente	40
2.2.3 Operacionalización de variables	39
2.3 Población y muestra.....	41
2.3.1 Población	41
2.3.2 Muestra	41
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
2.4.1 Técnicas de recolección de datos	42
2.4.2 Instrumentos de recolección de datos	43
2.5. Procedencia de análisis de datos	43
2.6 Aspectos éticos	44
2.7 Criterios de rigor científico	45
III. RESULTADOS	46
3.1 Presentación de resultados.....	46
3.2 Discusión de Resultados.....	53
3.3 Aporte Práctico	58
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	73
4.1 Conclusiones.....	73
4.2 Recomendaciones.....	74
V. REFERENCIAS	75
ANEXOS.....	81

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable independiente.....	39
Tabla 2 Operacionalización de variable dependiente.....	40
Tabla 3 Liquidez general.....	49
Tabla 4 Prueba acida.....	49
Tabla 5 Prueba defensiva.....	50
Tabla 6 Evaluación crediticia del cliente.....	62
Tabla 7 Línea de crédito aprobada.....	63
Tabla 8 Experiencia en el mercado.....	64
Tabla 9 Referencias comerciales de proveedores.....	64
Tabla 10 Referencias con Instituciones Financieras.....	65
Tabla 11 Referencias comerciales de clientes.....	66
Tabla 12 Documentación Sustentatoria.....	66
Tabla 13 Comportamiento de pago.....	67
Tabla 14 Capacidad de pago.....	67
Tabla 15 Ratio de liquidez corriente.....	68
Tabla 16 Ratio prueba acida.....	68
Tabla 17 Ratio de endeudamiento.....	69
Tabla 18 Ratio de solvencia.....	70
Tabla 19 Carta fianza, cheque diferido, pagares.....	70
Tabla 20 Calificación del aval.....	71
Tabla 21 Determinación en ponderación final.....	71
Tabla 22 Capacitación interna del personal.....	71
Tabla 23 Capacitación externa del personal.....	72

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Resolución de aprobación.....	81
Anexo 2 Carta de autorización.....	86
Anexo 3 Formato de instrumento - Guía de entrevista.....	87
Anexo 4 Formato de instrumento - Guía de análisis documental.....	91
Anexo 5 Estado de situación financiera periodos 2018 y 2019.....	92
Anexo 6 Validación de instrumento por tres expertos.....	94
Anexo 7 Matriz de consistencia.....	109
Anexo 8 Formato T-1.....	110
Anexo 9 Acta de originalidad.....	111
Anexo 10 Reporte Turnitin.....	112
Anexo 11 Evidencias de fotografías.....	115

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad Problemática.

1.1.1 A Nivel Internacional

Proteja Su Dinero (2015), Según la revista mexicana, Comisión Nacional para la protección y Defensa de los usuarios menciona que los créditos son actividades que se han desarrollado de épocas muy antiguas incluso antes que existiera la figura del dinero según el Banco Mundial más del 30% de adultos mencionaban haber perdido dinero en el mundo al momento de otorgar créditos. Los países con economía en desarrollo como Perú, Rumania y Turquía son aquellos donde se otorgan créditos con menor costo financiero a nivel de tasas de interés o comisiones; mientras que Japón, Alemania y Canadá en las instituciones financieras se aplica intereses más elevados porque es la opción de altos ingresos, es por ello que en México tienen programas como “Crédito Joven”, ya que los jóvenes no tienen historial crediticio donde se evalúe el riesgo moratorio o el comportamiento de pago, y bienes que puedan dejarse en garantía con el banco para asegurar el pago total de la deuda; como segunda opción cuentan con “Tu crédito para crecer”, este programa está diseñado para los jóvenes emprendedores, también cuentan con “Tu crédito pyme joven”, dirigido a aquellos emprendedores con más de un año en el mercado.

En el periodico economista.es version (2018), de China, informa sobre los problemas que se presentan por la falta de liquidez la cual tiene deudas en millones de euros pese al esfuerzo que realizan para vender más activos y puedan reducir su apalancamiento, HMA GROUP en una reunión informo a los bancos y sus acreedores que sufren por falta de liquidez y que es la primera vez que pasan por problemas de pago, es por ello algunos representantes tenían la confianza de que la empresa podría manejar su crisis para continuar recibiendo financiamiento de los bancos.

El inversionista chino realizo adquisiciones valoradas en 40,000 en millones de dólares la cual por la falta de liquidez pensó vender los activos para afrontar sus deudas.

Salmeron (2019), El diario digital de Argentina informa sobre la crisis económica que presenta el país de Venezuela a raíz de la carencia económica muchas empresas ya no

pueden producir por falta de financiamiento y escasas de materia prima ya que cada día se incrementa más los costos, según la Cámara de comercio informo que los prestamos ya no alcanzan para realizar pagos semanales a los ganaderos, la manufactura carece de financiamiento además que los bancos ya no otorgan créditos. Para cerrar el grifo del crédito entre octubre 2018 y febrero del 2019 las entidades financieras incrementaron en seis oportunidades la proporción de depósitos que los bancos ya no pueden prestar créditos por lo que deben mantener como una reserva, las personas en general tienen un límite bastante bajo en las tarjetas de crédito según la versión de un ciudadano Venezolano indicó que hace cinco meses no le aumentan la línea de la tarjeta de crédito y como los precios son bastante elevados no le alcanza para cubrir sus gastos, El Consejo De Economía añade que al recortar los créditos para frenar la inflación tiene altos costos por que deja una disminución o pérdida de las actividades económicas (Recesión) a causa de esta situación deja a las empresas sin capital de trabajo.

La obligación estática de los depósitos está generando iliquidez a causa de esta situación los bancos que no cuentan con fondos recurren al mercado interbancario una modalidad que los bancos se prestan unos a otros para obtener oxígeno.

Escudero (2019), En la revista emprendedores.es Española según comenta el autor que el problema de la falta de liquidez acarrea de años anteriores hay dos situaciones si necesitaban dinero el banco les financiaba pero no analizaban lo contrario la falta de liquidez y esto refleja que es un problema de cultura financiera del empresario o emprendedor por ende se han acostumbrado a la abundancia donde en lugar de salir a vender venían a comprar en lugar de pedir financiación nos ofrecían y eso está teniendo cambios en la actualidad es hora de saber lograr controlar nuestro negocio desde el punto de vista financiero, por eso existe varios indicadores que permite saber como va con la rentabilidad y no seguir agotando recursos que no tienen, muchas empresas se arruinan por que tienen la mentalidad que en el mes siguiente van a vender más y por eso asumen la falta de rentabilidad y no se preguntan que pasa si no venden, hay empresarios que solo revisan la cuenta de resultados, creían que si vendían mucho las cosas le iban bien para tomar ciertas decisiones financieras la caja tiene que estar inmersa en las decisiones por ende puede resultar más beneficioso vender a un cliente con un margen del 5% al contado que vender a 120 días de crédito con un margen del 8% son ciertos paradigmas que los empresarios que hace cinco años atrás no tenían en cuenta pero ahora son variables importantes.

1.1.2 A Nivel Nacional

Menéndez (2017), en el diario Gestión explico sobre la problemática por la falta de cultura crediticia y no tienen voluntad de pago. Esto se presenta cuando las personas adeudan a las entidades financieras y se desatienden de sus obligaciones por lo tanto esto genera que se cierren las puertas del sistema financiero asimismo, queden como clientes morosos y reportado en la central de riesgos y para un proximo credito ya no podran acceder ademas quedan mal en su historial crediticio, si no tambien podria impedirle conseguir un trabajo ya que las empresas utilizan como una herramienta para verificar que responsable es la persona.

Fowks (2020), Según el Diario el País, hizo mención que el Perú aplica el plan económico más ambicioso de la región para afrontar la pandemia la gran problemática que se presenta en las personas vulnerables y en los trabajadores informales donde, se determinó que el Perú el 65% de los trabajadores son informales viven del día a día y ante las restricciones impuestas por el gobierno se han quedado sin un medio de supervivencia es decir que los vulnerables han caído en pobreza según fuentes del INEI indico que para el año 2017 subió por primera vez en la década en un 21.7% de la población en el 2018 bajo al 20.5% según la ministra de economía explico que tomaron dichos indicadores para el año 2019.

La ministra del MEF explico que se han postergado las obligaciones tributarias que significan inyección de unos 300 millones de dólares en la economía, a pesar de estas medidas miles de personas no pueden trabajar en esta cuarentena y pugnan por ser incluidas en este padrón donde el MIDIS no da ninguna respuesta.

1.1.3 A Nivel Local

EL ÁGUILA S.R.L es una empresa industrial identificado con RUC 20395263952 con domicilio fiscal en Av. Bolívar N°395 Chiclayo – José Leonardo Ortiz, se dedica a la fabricación y comercialización de telas y empaques flexibles de polipropileno los cuales se ofrecen a diferentes sectores económicos como el agrícola, ganadero, pesquero, industrial, minero, etc. Sus procesos se controlan bajo los mayores estándares de calidad ya que cuentan con una certificación internacional ISO 9001:2015 la cual está enfocada en Sistemas de Gestión de la Calidad y son auditadas de manera periódica por SGS S.A. (Perú).

La empresa EL AGUILA S.R.L, tiene estrategias para la gestión de Créditos y Cobranzas sin embargo, no se tienen definidos los métodos de recuperación en los casos de deudas impagas por parte de los clientes, otro factor que influye en la gestión es la poca experiencia y capacitación del gestor de créditos y cobranzas, por otro lado, los tiempos de recuperación de cartera terminan siendo demasiado extensos y fuera de los plazos pactados de manera inicial con los clientes, impactando directamente en la liquidez de la organización.

1.2 Antecedentes de estudio

1.2.1 A nivel Internacional

Zúñiga, Pincheira, Aguilar y Silva (2020), según los autores manifestaron en relación al artículo científico efecto en la liquidez de mercado chileno utilizó como muestra 540 observaciones y en la base de datos Data Stream de Thomsom Reuters la cual cubre 108 empresas chilenas por año donde se analizó los periodos 2013-2017 es así que concluyo que la presentación de reportes de sostenibilidad y control tiene un efecto positivo en la liquidez y a veces está influenciada por el tamaño de la empresa y por lo tanto es importante que las empresas participen de auditorías tanto internas y externas más aun sin son servicios internacionales y presentan reportes de sustentabilidad social.

Miranda (2017), Ciudad San José Costa Rica tesis en relación a control interno del departamento de crédito y cobranzas utilizo la investigación cualitativa de carácter exploratorio, descriptiva, correlacional, explicativa y las muestras probabilísticas y no probabilísticos y las técnicas tales como la encuesta, cuestionario, censo, observación entrevista a la Gerencia General y cuatro colaboradores de la empresa donde de esa forma concluyó que existe una mala gestión por parte de Gerencia General y Gerencia Financiera respecto a los créditos y cobranzas no se han instaurado controles para dicho departamentos no se encuentra documentos aprobados en su totalidad la cual dificulta la supervisión y control no se evidenció que existe una metodología de riesgos para evaluar, controlar en el mediano corto y largo plazo además carece de conocimientos los colaboradores. Recomendó a la Gerencia Financiera tener un calendario anual para las reuniones periódicas con el departamento de créditos y cobros para que de esa manera puedan evaluar y dar a conocer la situación real de dicho departamento con la finalidad que mejore cada día.

Oliveira y Lopo (2019), Artículo científico ciudad Maringá – Brasil en relación a

modelo de Fleuriet y ratios de liquidez. Utilizaron como muestra compuesta 2.142 para las empresas brasileñas entre 2010 – 2016, estadísticos multivalente con ayuda de software Stata, encuestas, ratios de liquidez. La agresividad fiscal cambia dependiendo de la estructura financiera y la planificación fiscal es una forma de obtener recursos internamente para financiar sus actividades y los resultados son significativos ya que las empresas mostraron a mayor liquidez menor es la agresividad fiscal.

Leyton y Sotomayor (2017), Ciudad Guayaquil – Ecuador en su tesis denominada modelo de gestión aplicado al departamento de créditos y cobranzas en la metodología utilizo el método teórico de revistas de la web, método nivel empírico, método estadístico matemático el tipo de investigación fue de campo y descriptivo, en la población se consideró el número de clientes que posee la empresa con respecto a las cobranzas, en la muestra está el área de ventas y cobranzas y las técnicas se realizó la entrevista y a los clientes encuesta se recomendó mejorar las políticas diseñadas para la reducción de la cartera vencida y de esa manera incrementar la liquidez y que exista una evaluación constante para analizar si la gestión es eficiente y la recuperación oportuna y que es importante las capacitaciones al personal deben ser constantes.

Mera y Ordoñez (2017), Ecuador el artículo científico denominado créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez utilizo el análisis de campo documental el enfoque de investigación cualitativo y en las técnicas la entrevista al Gerente General, Contador, Asistente contable según sintetizaron que la antigüedad de las cobranzas afecta la liquidez además que no cuenta con el departamento de créditos y cobranzas y el personal no se concentra en recuperar la cartera vencida donde se presione a los clientes es así que recomendó que se analice los reportes financieros y al detectar que está afectando la liquidez hagan reuniones periódicas para tomar medidas efectivas con el fin de buscar soluciones para la empresa, el personal debe estar capacitado para los créditos y cobros y los clientes nuevos que deseen acceder a créditos brinden información de índole financiera y bancaria.

García, Ollague y Capa (2018), Ecuador la realidad crediticia en las pequeñas y medianas empresas, en la metodología utilizo la entrevista estructurada para ello se tomó como referencia la documentación y criterios de los empleados y dirigentes esta investigación se realizó con ideas empíricas sobre la liquidez de las empresas y sus problemas para

conseguir créditos es así que concluyo que las políticas son deficientes tanto para los créditos y cobranzas hay mal servicio que brindan al cliente. Sin embargo, la formación del personal como los Gerentes carecen de mayor conocimiento por ello que recomendó que es necesario que tengan acceso a la tecnología para un mejor desarrollo del país y opten por varios factores teniendo en cuenta que si la empresa es grande lograra con mayor facilidad el financiamiento.

Carrera, Valenzuela, Morillo y Noboa (2019), Ecuador en su investigación denominada análisis de créditos y cobranzas utilizó la metodología cuali- cuantitativa se aplicó la descripción descriptiva y la técnica que utilizaron fue al personal de área de créditos y cobranzas y el enfoque complejo mediante la información de créditos y cobranzas y el diagnóstico situacional concluyo que que las actividades empresariales son 50% de confianza y que tienen un nivel bajo y 50% nivel alto además hay deficiencia en el registro contable, no hay políticas para las cobranzas, no hay registro de créditos y no se trabaja con límites claramente definidos es así que recomiendo evaluar la gestión de forma oportuna para mejorar las actividades de la empresa.

Pilar y Veras (2020), ciudad Brasil, efecto del flujo de liquidez en el mercado de brasil para la metodología utilizo la muestra a un conjunto de compañías que cotizan en la bolsa de valores de brasil desde enero 2007-2017 los datos utilizados en este estudio fue a través de base de datos thomson reuters y B3 donde concluyo que la liquidez es una de las principales características del mercado brasileño en este estudio revela las consecuencias de la participación de inversores extranjeros y proveedores de liquidez osea durante los periodos de caída experimentan restricciones de capital y un esfuerzo por administrar su riqueza teniendo en cuenta que cuando hay mayor control en los riesgos hay fuga de liquidez por que los inversores llevan sus recursos a países con mayor liquidez y menor riesgo por lo tanto recomendaron que los inversores deben poner mayor atención en gestionar los riesgos.

1.2.2 A nivel Nacional

Arce, (2017) Ciudad Lima, en relación a la gestión de cobranza y su efecto en la liquidez utilizó la investigación descriptiva correlacional el diseño de la investigación es no experimental y la población y muestra estuvo conformada por 10 trabajadores y el método inductivo, deductivo y las técnicas la encuesta y la observación de acuerdo a la

investigación la empresa tenían problemas en relación a las cobranzas son muy lentas lo que afecta a la liquidez donde se determinó que la empresa no se preocupaba por dar un buen servicio al cliente y atender de manera eficaz las quejas de la cartera de clientes además de eso las políticas no son claras, no hubo un buen seguimiento en las cuentas por cobrar, la administración lo tenía como suficiente la firma de las letras de cambio, el personal no está capacitado y no hubo preocupación en elaborar estrategias el autor recomendó prestar la atención inmediata a los clientes, tener actitud positiva, resolver de manera inmediata la quejas, capacitar al personal, planificar ingresos y necesidades en efectivo y el análisis económico y financiero sobre todo de liquidez.

Janampa, Asparrin y Sihui (2017) realizado en ciudad de Lima, tesis denominado Política De Ventas Al Crédito y Su Influencia en el Capital de Trabajo utilizo el analisis documental y figuras estadísticas donde determino que las empresas que no cumplen con lineamientos en las políticas de crédito y cobranzas afectara el capital de trabajo en algunas empresas su mayor preocupacion es vender y asi de esa manera no perder clientes y otorgar créditos sin pasar los filtros necesarios. Es por ello que aumentan las cuentas por cobrar peor aún si no hay políticas tendran como resultado cobranzas impagas, clientes morosos o puede darse el caso que si hay políticas pero que el personal a cargo no hace cumplir dichos procedimientos ya establecidos, por lo tanto dan créditos sin medir los riesgos que se presentan o es que el personal responsable del proceso no está capacitado en hacer cumplir lineamientos más aún cuando son cifras significativas y el cliente no deja garantías como letras firmadas , cheques diferidos entre otros además cuando es al contado primero el deposito y luego el despacho esto es inherente para cualquier contingencia que se presente y la recuperación sea efectiva.

Ayala (2019), Cajamarca, en su tesis Gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez utilizo la investigación aplicada el estudio se centra el nivel cualitativo – descriptivo, correlacional y el método inductivo la gestión de cobranzas influye en la liquidez al analizar los procedimientos de cobranza se determinó que el 80% de los procedimientos son claros en un 26% y 50% realizan sus funciones de manera empírica y las cobranzas son muy flexibles por lo tanto las cobranzas si influyen en la liquidez de manera significativa, proponiendo acciones que permitan mejorar de manera eficaz y eficiente la gestión. El autor refiere que la gestión que realiza debe controlar de manera

progresiva los procedimientos y las políticas que estas manejan además se debe de trabajar con mucha fluidez con el área contable para que pueda intervenir en el control de una manera estratégica.

Chavez (2017), Lima, tesis titulada propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez utilizo las tecnicas de recoleccion de datos, entrevista, encuestas y ratios financieros en dicha investigacion propone una mejora en relación a los lineamientos del proceso de créditos y cobranzas ademas de las políticas internas, no cuenta con formatos establecidos para una previa evaluación rigurosa, el personal a cargo desconoce sus funciones, la empresa no cuenta con el MOF actualizado y en cuanto a la liquidez no puede cubrir deudas con terceros en el corto plazo es así que recurre a préstamos con entidades financieras son factores que se ve reflejado en el día a día en las actividades que realiza la organización.

De acuerdo a los estudios de la invetigacion el autor muestra preocupación por lo que no cuenta con políticas internas y procedimientos actualizados, los colaboradores involucrados en la gestion desconocen sus funciones si se implenta la propuesta del autor ayudara ha desarrollar su trabajo de manera mas efectiva para obtener mayor producción en créditos y cobranzas además establecer reuniones periódicas con la finalidad de medir resultados y disminuir las debilidades que existen en la empresa.

Padilla (2018), San Miguel – Lima en la investigacion denominada analisis del impacto en la liquidez en la metodologia utilizo relacion de equilibrio en el largo plazo usaron datos de alta frecuencia y aplicaron observaciones en intervalos de 5 minutos y se hizo el analisis a 50 accionistas mas liquidos de la bolsa de valores para analizar usaron un Var cointegrado y se aplico el test Johansen y Juselius se realizo tratando de evidenciar el impacto de baja de liquidez es asi que se recomienda que exista politicas para incrementar significativamente la liquidez y tengan como objetivo reducir costos de transacciones que existen.

Neyra (2019), en la ciudad de Jaén según la tesis denominada planeamiento para incrementar la liquidez utilizo, la investigación descriptiva no experimental y en la población

y muestra seis trabajadores de la dirección y los asistentes que tienen a cargo las finanzas y en las técnicas el cuestionario y el análisis documental que son los estados financieros según el autor concluye que el uso de la planificación permite trabajar de forma ordenada aduciendo que cuando el trabajo es ordenado y de manera apropiada genera resultados positivos donde plasma en la recomendación que es importante que exista estrategias como la planificación, metas claras y ordenadas y que los colaboradores estén capacitados en temas financieros, liquidez y rentabilidad.

Las reuniones periódicas son importantes en el desarrollo de la organización porque permite conocer la situación real, según los autores recomiendan seguir, controlar, planificar de tal manera que puedan corregir los errores que existen además de medir con indicadores financieros como de liquidez corriente, liquidez acida de rentabilidad.

Ruiz (2018) Lima, en su tesis titulada control interno y su incidencia en el departamento de créditos y cobranzas el diseño que utilizo fue no experimental y las técnicas de revisión bibliográfica documental y los instrumentos la ficha de bibliografía, el autor concluye que por falta de tiempo no se realiza capacitaciones al personal además de ello no hay seguimiento y monitoreo a las áreas ya que es de vital importancia estas herramientas que ayudara a controlar con el único propósito que puedan cumplir sus responsabilidades y sea detectado los riesgos en tiempo preciso.

Esto refleja que como no hay una buena organización por ende no se controla las actividades que realizan, un aspecto indispensable son los indicadores kpi el más importante para aplicar en la organización es la probabilidad de pago antes del vencimiento de la deuda asimismo, al responsable ayudara analizar el desempeño en el área de las finanzas es decir se puede tomar medidas para mejorar el cobro de facturas.

Barrientos y Garro (2017), Callao tesis denominada Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la situación financiera utilizo la investigación aplicada el diseño no experimental y las técnicas de muestreo discrecional, y en la recolección de datos la encuesta y la observación y en los instrumentos el cuestionario y los estados financieros el autor considero que las cobranzas son inherentes en la liquidez, donde recomendo que las cobranzas si influye en la situación financiera más aún si las políticas están bien establecidas

la empresa cumplirá con sus metas aumentando la liquidez con cifras significativas, es por ello que existe herramientas que permiten medir como esta la situacion economica para poder controlar la gestion oportuna.

El autor sostuvo en la investigación que para que una empresa siga bien posicionada en el mercado con liquidez a flote debe implementar un plan de mejora es decir contar con estrategias de creditos y cobranzas, personal capacitado y especializado en el area y evaluar de forma periódica como está la gestión de la empresa para medir su avance y de esa manera lograr optimizar liquidez, considerando una situación financiera saludable.

Otero (2018), En la tesis denominado Estrategias para elevar el nivel de liquidez en la ciudad de Jaén utilizo la investigacion descriptiva propositiva el diseño es no experimental y las tecnicas la entrevista y analisis documental en la cual se detalló proponer estrategias para elevar el nivel liquidez el autor recomendo establecer creditos de manera objetiva realizando una evaluación estricta y rigurosa con la finalidad de mejorar la cultura de pago, incentivando a los clientes morosos las mejores soluciones para que puedan pagar a la fecha de vencimiento. Por lo tanto la persona encargada de otorgar créditos tiene que ser idónea en el puesto gestionar y recuperar de manera fácil, sencilla y oportuna contando con herramientas e instrumentos básicos.

1.2.3 A nivel Local

Herrera (2020), Jose Leonardo Ortiz denominando estrategias de cobranzas y la influencia en la liquidez en la metodologia utilizo el enfoque cuantitativo la investigacion correlativa y el diseño experimental y las tecnicas encuesta, entrevista y analisis documental la poblacion estuvo conformado el Director y cinco colaboradores de la gestion de cobranzas y los estados financieros de los periodos 2016 y 2017 asimismo, la recomendación del autor es implantar nuevas estrategias y politicas que sean asertivas y que el personal que labora tenga informacion actualizada para que puedan analizar a traves de indicadores de liquidez para la toma de desiciones optimas.

Tener en cuenta que por mas que haya politicas o lineamientos si son deficientes y no son asertivas no ayudara en la gestion mas aun si el personal que labora en dicha

organización no está capacitado por lo tanto no tendremos resultados óptimos.

Vasquez (2018), en su tesis relacionado sobre las cobranzas, desarrollado en la ciudad de Chiclayo, utilizó en la metodología de investigación transversal, cuantitativo tiene un enfoque no experimental, en la población considero ha 11 clientes de Lubika y la muestra no probabilística según el resultado el ejecutor de cobranzas debe tener un poco más de empatía al momento de realizar su labor con el uso adecuado de su vocabulario es por ello que debe ser alguien Cortez por lo tanto cada empresa utiliza diferentes estrategias de cobranza. Según la entrevista a los clientes morosos de Lubika EIRL no aceptan en un 45.1% las estrategias de cobranza donde la población eligió un medio más eficaz las llamadas telefónicas en un 42% la visita del gestor de cobranzas en un 34% y las notificaciones en un 24% se observó al cliente moroso de dicha empresa tanto a una dama de 39 años la cual prefiere llamadas telefónicas y el caballero de 40 años prefiere correos electrónicos con un Pre aviso al vencimiento.

Senador (2018), en la tesis denominada créditos y cobranzas para mejorar la liquidez desarrollado en Lambayeque en la metodología utilizó la investigación cuantitativa el diseño experimental en la población la cartera de clientes asciende 109 y las técnicas análisis documental, entrevista, encuesta. Es por ello que una organización al implementar nuevas estrategias y utilizar indicadores como la prevención, la cobranza y la recuperación, con ayuda de ratios ya que son herramientas que permite a la organización medir, analizar con relación a años anteriores su evolución de las mismas.

Según el autor las empresas deben establecer políticas donde cada seis meses identificar las debilidades para poder analizar y subsanar a la brevedad posible con el único fin de optimizar la liquidez mediante herramientas que ayuden a mejorar.

Carranza y Ruidias (2019), Ciudad Chiclayo, tesis denominada Análisis de incidencia de IGV justo en la liquidez en la metodología utilizó el enfoque mixto y su alcance explicativo el diseño no experimental y la población 5 empresas del régimen general y 5 empresas del régimen MYPE tributario y los estados financieros y el método es teórico el autor concluyó en el beneficio de empresas MYPES, la cual se benefician del IGV por 90 días además que estas empresas no MYPES no tienen los mismos beneficios ya que algunas

empresas tienen problemas de liquidez es así que recomiendo demostrar al legislador que las empresas del régimen general como Mype ambas tienen problemas de liquidez y rentabilidad además que todas las empresas que están en el régimen general deben mejorar buscando beneficios similares así como los del régimen Mype tributario.

Chavez y Loconi (2018), Ciudad Chiclayo en la tesis titulada Gestión de cobranzas para determinar política de créditos y cobranzas, utilizó el enfoque cualitativo y la investigación fue aplicada el diseño no experimental la población y muestra representó el área de los créditos y cobranzas y el muestreo no probabilístico y las técnicas ficha de resumen, ficha bibliográfica, campo de observación, cuestionario, entrevista y el acervo documental donde concluyó que la morosidad se desprende del incumplimiento de las políticas y que la empresa realiza mayores ventas al contado en un 53% y al crédito en 47% esto refleja que la diferencia de las ventas al contado y crédito son mínimas, según recomiendo que la Gerencia debe controlar para que la recuperación sea oportuna de cuentas por cobrar y disminuir el nivel de morosidad además que el personal encargado de las cobranzas debe estar capacitado así mismo que se realice la provisión de cobranza dudosa para que la información sea objetiva y arrastre una cifra real.

Polo (2018), Chiclayo en su tesis relacionada sobre Gestión de créditos y su incidencia en la liquidez, en la metodología utilizó la investigación correlacional el diseño no experimental transversal la población estuvo conformada por 12 trabajadores del área de créditos y las técnicas encuesta y análisis documental y el método inductivo deductivo, concluyó que las políticas de créditos no lo tienen establecido pues así demuestra que es deficiente donde afloran problemas y afecta en la liquidez de la empresa ya que estas se encuentran ligados a la recuperación de cuentas por cobrar.

Según el autor recomendó tanto a Gerencia como al jefe de Créditos definir políticas formales que pueda cumplir sus funciones a cada trabajador del área, asignar responsables al seguimiento de la gestión de cobros, además de eso incluir en el equipo de trabajo metas y objetivos que permita medir resultados

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Estrategias de créditos y cobranza

El autor ha establecido que las estrategias es lo que hace único y diferente a los demás generando más valor a la organización con ventajas competitivas, donde las empresas son eficientes en la rentabilidad. Sin embargo, algunas empresas utilizan más insumos que otras eliminan esfuerzos mal gastados y utilizan la tecnología de punta, motivan mejor a los colaboradores, y son astutos al administrar (Porter, 1996, pág. 102).

Según Morales y Morales (2014), estos autores describen en su libro Créditos y Cobranzas, Convencionalmente que la cobranza inicia con el compromiso de pago y el cliente debe cancelar. Una vez que cumple el plazo tiene dos posibilidades, que el cliente cumpla con el compromiso, o que el cliente no cumpla. Por lo tanto, en la empresa es importante el control interno ya que ayuda a controlar el proceso.

Las estrategias que emplean en la gestión de las cobranzas son factores importantes que conlleva a una buena administración de la empresa la cual con estas estrategias van a medir el nivel de cumplimiento, es así que una empresa si no realiza mejoras en el proceso de cobranzas pronto se quedaría sin liquidez y al mismo tiempo sin capital de trabajo.

En las cobranzas implica una serie de actividades donde se hace el esfuerzo que el cliente cumpla para que de esa manera retorne los créditos y se conviertan en efectivo en el menor tiempo.

En la administración de las cobranzas la gran mayoría de empresas utilizan técnicas, métodos sofisticados en la medida que ayude a realizar el cobro y sea oportuno en una gran magnitud donde se relaciona con las políticas de cobranza sin afectar la permanencia del cliente.

1.3.1.1 Etapa de prevención, de las 5 C del crédito.

Según la principal estrategia para otorgar créditos a los clientes son los filtros rigurosos para minimizar los riesgos y asegurar que el crédito retorne. Según los autores comentaron que hay cinco etapas (Morales y Morales, 2014)

Carácter, Son cualidades del cliente que le obliga al sujeto a cancelar la deuda ligado a la honradez, integridad, imparcial, confianza en esta etapa se convierte en crédito cuando es consciente del compromiso de pago.

Capacidad, es una herramienta vital que utilizan para la aprobación del crédito donde se evalúa la posibilidad y la facilidad del solicitante de esta manera poder lograr resultados lo primero que se debe analizar es un sin número de factores derivados de la edad, estabilidad laboral, propiedad de bienes inmuebles así también como el ingreso comercial las ventas y todo lo relacionado a estas como costo de ventas, publicidad, antigüedad del negocio.

Capital, Hay que tener en cuenta la solidez financiera del dueño del negocio es una herramienta muy importante verificar que tenga más activos que pasivos es por ello que si se detecta que el dueño inyecta dinero en su negocio quiere decir que toma con mucha seriedad de proteger su dinero y el de sus prestamistas

Colateral, son todos aquellos elementos que se utiliza para poder asegurarse que retorne el crédito ya sea que la empresa exija un aval o alguna garantía según sea el acuerdo establecido.

Condiciones, Es importante si se puede mostrar a los prestamistas un plan de negocio detallado en qué manera ayudara el préstamo en el crecimiento.

1.3.1.2 Estrategias de créditos

Macedo (2014), estas estrategias se realizan desde épocas muy antiguas en relación a los créditos donde hay que tener confianza, aunque implica riesgos.

Evaluación. El Gestor de Créditos y Cobranzas revisa la situación crediticia del cliente en el INFOCORD y para clientes recurrentes con ayuda del Siempresoft generando reportes y entre otros.

Aprobación. Después de la evaluación el Gestor de Créditos y Cobranzas brinda información al área de ventas sobre la aprobación del crédito siendo objetivo oportuno y transparente.

Recuperación. En esta etapa el objetivo es garantizar que el cliente cumpla con el

compromiso de pago siendo cuidadoso y no afectar la permanencia del cliente para mantener una cartera sólida y rentable en la empresa debe tener cuidado que la gestión no sea agresiva.

1.3.1.3 Proceso para determinar las políticas de crédito.

Morales y Morales (2014), Para establecer políticas de crédito involucra tres etapas.

- Estándares de crédito. En primer lugar, la empresa debe decidir cómo llevara el proceso de análisis al momento de la evaluación de los clientes.
- Condiciones del crédito. En esta etapa se decide antes del pago acerca de los plazos mínimos y máximos, descuentos, etc.
- Política de cobranza. Esta es la última etapa en la ejecución de la política del crédito involucra las estrategias que utilizara la empresa que decide hacer respecto al cobro.

1.3.1.4 Niveles de Riesgo

Caseres (2016), se analizo de acuerdo a la informacion que proporciono la autora, con el objetivo de asegurar una mejor atención con los clientes e ir adecuando a la organización.

Clasificación de Riesgo:

- **Riesgo Bajo:** Clientes que poseen un comportamiento de pago mayor a 8 y no mayor a 15 días de atraso dentro del mes de evaluación.
- **Riesgo Medio:** Clientes que poseen un comportamiento de pago mayor a 15 y no mayor a 30 días de atraso dentro del mes de evaluación en estos casos el gestor de créditos evaluará todo tipo de créditos o se atenderá en letras en descuentos.
- **Riesgos Alto:** Clientes que poseen un comportamiento de pago mayor a 30 días dentro del mes de evaluación donde es preferible poner atención en su comportamiento de pago de dichos clientes.

Los días de atraso se tomarán en cuenta para la clasificación de riesgo, será en base a los reportes que nos proporciona el sistema los montos de cada línea de crédito serán evaluados

a un histórico en las diferentes modalidades que cada cliente ha venido trabajando con la empresa durante el año para los clientes nuevos pasará por evaluación que realizará el Gestor de Créditos y Cobranzas, quien hará los filtros necesarios para la toma de decisiones, detallando la justificación del mismo por correo electrónico

La autora establece a tres controles como fundamentales.

- Control preventivo. Son actividades que cada colaborador pone en práctica con medidas de prevención y se hace de acuerdo de la experiencia de la empresa.
- Control detective. Se identifica los eventos en el momento que se presenta.
- Control correctivo. Son las actividades que se utilizan para prevenir eventos no deseados para una correcta toma de decisiones.

1.3.1.5 Estrategias de cobranza.

Morales y Morales (2014), Es fundamental segmentar cartera de clientes teniendo en cuenta las características antigüedad, monto, perfil del cliente, las estrategias establecen formas de cobrar y los criterios de negociación.

Son aspectos diferentes que se utiliza primeramente evaluar al cliente ya que hay varios tipos por lo tanto no se les puede tratar de una forma indiscriminada por eso es vital conocer para que tenga cada uno diferente trato es por ello que la organización utilice diferentes estrategias para mejorar cada día en el proceso.

Las estrategias tienen forma de cobrar modo de negociar cuales son los plazos, la modalidad de pago.

1.3.1.6 Técnicas de cobranza.

Riesgo de pérdida de deuda.

Existen varias sugerencias para los gestores de cobranzas es decir el trato debe ser acorde al comportamiento del cliente. El riesgo cuando es mínimo afabilidad y cortesía, para el riesgo aceptable tener atención y cuidado y para el riesgo alto emprender acción Jurídica. (Morales y Morales, 2014.pag.173)

1.3.1.7 Comportamiento del Deudor con el Gestor de Cobranzas.

El deudor mostrara actitud de preguntón hasta a veces puede ignorar su responsabilidad para pagar es ahí donde el gestor de cobranzas debe informar el cumplimiento e indicar que no habrá tolerancia asimismo el deudor puede mostrar ser una persona hostil o en algunos casos va hacer sentir al gestor de cobranza que no tiene jerarquía ni autonomía es ahí donde la Gerencia debe respaldar al gestor de cobranzas como un elemento suficiente para exigir el cumplimiento de las obligaciones de los clientes en ese mismo contexto el deudor también puede mostrar un trato de agresivo es decir el gestor no deberá mostrar temor escuchar todas las dudas sin interrumpir y exigir que debe pagar, algunos clientes tienen la actitud de terco es ahí donde el cobrador debe dar explicaciones claras y cerciorarse que entendió y no tiene dudas. (Morales y Morales, 2014.pag.173)

Los clientes apáticos son personas inteligentes se caracterizan por que no están convencidos con las explicaciones del gestor por lo tanto se tendrá que explicar a través de documentos oficiales algo creíble para ellos. Sin embargo, hay cliente trágico le gusta alegar además de eso inventa calamidades, azote, plagas, desastres, etc. En estos casos el gestor interrumpirá y de esa manera no aceptará más excusas, asimismo hay clientes que son charlatanes hablan cosas menos del tema con la finalidad de esquivar el cobro y tienen la intención de impedir para eso el gestor interrumpirá y procederá con el cobro, es por ello también existen clientes cariñosos, amables colma de atenciones, detalles, regalos pero la actitud del gestor será firme es decir rechazara los presentes y con un tono amable indicara el cumplimiento de sus obligaciones. (Morales y Morales, 2014.pag.173)

Además, hay clientes que se burlan a través de gestos y a pesar que está atento nunca cumple con sus obligaciones en estos casos el Gestor aplicara una fecha definitiva para el pago. Sin embargo, hay clientes muy ocupados indagar horas específicas de tiempo, ser pacientes y notificar si o si el compromiso de pago. También pueden ser que algunos clientes están ausentes ósea nunca se les encuentra la persona encargada buscara todos los medios ya sea por correos electrónicos, mensajes de texto, WhatsApp, llamadas telefónicas o dejar la notificación con otras personas en el domicilio que consigno cuando se le otorgo el crédito, en el mismo sentido hay clientes que manifiestan no tener dinero en esos casos el gestor

averiguara las causas y planteara soluciones para que puedan cumplir con el compromiso de pago. (Morales y Morales, 2014.pag.174)

1.3.1.8 Comportamiento del deudor ante la deuda.

Existen clientes mal informados o a veces falla la información por diversas razones es decir no está registrada al día la información, existe errores, etc. El encargado debe aclarar condiciones de venta y obligaciones de pago es por ello en una empresa es muy importante que se elaboren contratos. En tal sentido hay clientes negligentes y apáticos para cumplir sus pagos es ahí donde el gestor le comunicara las consecuencias de sus actos que se vendrán tanto para el como para le empresa, por otro lado, algunos muestran incapacidad de pago por más que la deuda sea montos pequeños esto les pasa a deudores con poca capacidad económica en esos sentidos se evaluara si es posible la restructuración de la deuda con la finalidad que se pueda recuperar.

Mientras tanto hay casos de clientes que no coinciden la fechas de pago y de sus ingresos será parte de la estrategia que puedan modificar las fechas de vencimiento para el cumplimiento de sus obligaciones y los clientes puedan pagar a tiempo y evitar protesto entre otros asimismo, es importante tener en cuenta que en el caso de fuerza mayor de quiebra de la empresa o siniestros el gestor debe comunicar a su jefe para que sean tolerantes en los acuerdos, no obstante clientes que lo emplean el dinero para otras actividades si se detecta el encargado pondrá firmeza para hacer cumplir el compromiso de pago. (Morales y Morales, 2014.pag.174)

1.3.1.9 Nuevos Pedidos de Clientes con Saldos Vencidos.

Es un problema común en las empresas que otorgan nuevos pedidos a clientes que no cubrieron en su totalidad los saldos vencidos. Sin embargo, se recomienda hacer de conocimiento a los representantes de ventas y también hacerles saber a los clientes que su caso es una excepción mas no es una política de la empresa y solicitarle el saldo de la cuenta. Por otra parte, en algunos casos sería una gran ayuda si se retiene los pedidos puede ser como algo de presión para recuperar la deuda vencida, es así cuando se da este tipo de circunstancias se tendrá que informar de inmediato tanto al vendedor como al cliente que su

nuevo pedido no fue embarcado, al omitir la comunicación puede dañar a largo plazo las relaciones comerciales con los clientes. (Morales y Morales, 2014.pag.175)

1.3.1.10 Falta de Respuesta del Cliente.

Algunos clientes no responden a las notificaciones emitidas del gestor de cobranzas por un sin número de razones o tal vez no dan respuesta porque no cumplirán con la promesa de pago. Sin embargo, también hay clientes que tienen las mejores intenciones aparentes de pagar, pero se niegan a comprometerse en una fecha determinada o también podría ser que no tendrán los recursos económicos, para tal efecto hace falta esfuerzos especiales para convertir su buena voluntad de pago en una obligación categórica de tal manera se recomienda ser exigentes para que el cliente cumpla con sus obligaciones. (Morales y Morales, 2014.pag.176)

1.3.1.11 Circunstancias Especiales.

En estas situaciones se presenta a causa de fuerza mayor, es decir impide al cliente cumplir con el compromiso de pago ya sea por circunstancias como un incendio, inundación, explosión, etc., que haya ocasionado pérdida. En tal sentido será necesario reprogramar la deuda. En otras circunstancias también afectara en caso se presente una grave pérdida económica por un robo, fraude es así que el gestor de cobranza tendrá que estar atento ante estos casos para brindar las mejores alternativas y el cliente pueda cumplir con el compromiso de pago.

Las pérdidas más delicadas son por su naturaleza muchas veces son por las debilidades en la administración se da por las malas prácticas como ventas inadecuadas mal evaluadas o ventas por debajo del costo es importante evaluar antes de otorgar ampliación a una cuenta vencida, en estos casos se debe dar las mejores estrategias ya que serán cuentas de rescate es por ello que es vital adoptar medidas correctivas. Por otra parte, cuando es un cliente potencial y se ha retrasado en sus pagos por diversas razones como cambio de su propietario, pérdida de su personal capacitado se tendrá que evaluar a detalle antes de tomar cualquier decisión como el otorgamiento de créditos ya que estos factores a la larga producirían cambios dentro de la empresa. (Morales y Morales, 2014.pag.176)

1.3.1.12 Solicitudes de ampliación de plazos.

Es algo común que un cliente solicite ampliación de plazos para que de esa manera tenga más facilidades y pueda pagar la deuda es así que muchas empresas al aplicar la solicitud de ampliación lo formalizan a través de un pagare, letras de cambio es una técnica de protección de la cuenta deja fuera de discusión tanto a la fecha de vencimiento como el monto adeudado además que sería necesario un cargo de interés cargado al deudor para que de esa manera pueda pagar con más prontitud. (Morales y Morales, 2014.pag.177)

1.3.1.13 Las cuatro fases de cobranza.

Las fases según indican los Morales y Morales (2014), Son las siguientes:

Prevención, con esta herramienta va permitir analizar el perfil del cliente, evaluando el crédito que se le va otorgar, una vez que se analiza se va detectar clientes nuevos, clientes sobre endeudados, clientes con dificultades económicas con estos elementos ayudara en caso de incumpliendo de pago y reducir la mora.

La comunicación debe ser fluida con el cliente teniendo en cuenta que es la forma de reducir la cartera vencida y generar hábitos de pago.

Cobranza, es una herramienta clave en la ejecución del funcionamiento de la empresa donde se recobra a los adeudos en temprana instancia conservando la relación de negocio y cliente.

Recuperación, en esta fase es importante porque la empresa hace los modos posibles por recuperar los créditos de los clientes, en esta etapa la empresa analiza que no es saludable mantener relación de negocios con clientes morosos por lo que la cobranza se vuelve dudosa y a raíz de esto afectara la liquidez y el capital de trabajo.

Extinción, En esta fase los clientes que adeudan realizan el pago se registra contablemente como una cuenta saldada.

1.3.1.14 Indicador en la etapa de cobranza.

Según los autores lo establecen en etapas Morales y Morales (2014)

Identificación del Problema, en este indicador lo que se busca es identificar la situación que se presenta el crédito del cliente, verificando la cartera y cuál es el tiempo de retraso a la actualidad.

Seguimientos, estas actividades se dan en el día a día como una cobranza preventiva y de esa manera puedan cumplir con los lineamientos de la empresa es decir las llamadas telefónicas para saber el compromiso de pago y hacerle recordar la deuda por medio de correos electrónicos, WhatsApp, notificaciones, visitas a domicilio.

Negociación, Es la comunicación fluida con el cliente donde se llega a un acuerdo con el deudor de una forma tranquila y serena siendo tolerantes ante sus respuestas y con actitud comprometedoras como si fuera la deuda suya y hacerle recordar el compromiso de pago. Siendo insistentes digan lo que le digan disfrute la negativa y centrarse en cobrar sin ninguna distracción.

Acción Judicial, etapa final del procedimiento de cobro donde se emplean las leyes, involucra medios preparatorios a juicio se llega a esta etapa a consecuencia de haber agotado los cobros más flexibles.

1.3.1.15 Etapa de recuperación.

Morales y Morales (2014), Los autores establecieron se utilizan de acuerdo al grado de cumplimiento en el pago de créditos.

Cobranza normal. Son medios tradicionales de pago se utiliza mecanismos y se encuentra en la emisión de estados de cuenta o factura donde el cliente en el momento que paga tiene conocimiento cómo va la evolución de deuda.

Cobranza preventiva. Se da cuando se le hace recordar las fechas de vencimiento, llamadas telefónicas en un tono amable, a través de notificaciones vía correo electrónico y a los clientes que no fueron contactados por estos medios será entrevistado en su domicilio por la persona responsable su objetivo es generar hábito de pago en los clientes.

Cobranza administrativa. Se identifica porque la cartera de clientes está por vencer y no hubo una gestión anterior. Es necesario calendarizar y que el seguimiento sea adecuado para algunos casos envió de reportes, notificaciones, cartas, oficios u otras herramientas utilizadas estratégicamente antes de la fecha de vencimiento con la finalidad de tener promesas de pago.

Cobranza domiciliaria. Básicamente se utiliza para recuperar y hacer seguimiento el crédito siendo perseverante y que el pago sea efectivo busca con excelencia resultados y calidad en la gestión.

Cobranza extrajudicial. La modalidad se realiza para todas aquellas cuentas vencidas y que no han tenido buenos resultados.

Cobranza judicial. Inicia cuando hay un incumplimiento en las obligaciones crediticias por el cual el acreedor procede a protestar letras, pagares u otros documentos puestos como garantía.

1.3.1.16 Indicadores en la etapa de extinción.

El pago, es el cumplimiento efectivo de la deuda del cliente, el proceso de cobranza termina de una forma oportuna.

Cuentas incobrables, se da cuando no hay posibilidad de que el cliente de la empresa que se benefició en el otorgamiento de créditos desafortunadamente no pague la cual se da por muchas razones quiebra del deudor, no hay posibilidad de encontrar al deudor falta de documentación con medios probatorios.

Castigo de cuentas, en esta etapa el gestor de cobranzas agota los medios de cobro.

Condonación, Esto aplica para algunas empresas que cargan intereses al deudor por no pagar a la fecha de vencimiento lo que se busca es perdonar intereses y recuperar al menos el capital con la finalidad de que el acreedor no pierda el dinero en su totalidad.

1.3.1.17 Etapa Final en la Gestión de Cobros.

Es decir, cuando los procedimientos normales no han dado resultados es así que las actividades ya alcanzaron su etapa final y para eso se necesita la asistencia legal es por ello el gestor de cobranzas se preguntara las causas del porque el cliente no pago en ese sentido quizás tiene capacidad de pago, pero no intención de pagar, o su capacidad es limitada y solo paga deudas más apremiantes puede ser que el cliente está imposibilitado al pago y está a punto de declararse en quiebra. Sin embargo, el gestor de cobros debe poner actitud de convencimiento o motivador al cliente que pague su deuda teniendo en cuenta que ya es la etapa final. (Morales y Morales, 2014.pag.177)

En esta etapa final se recomienda enviar al cliente notificaciones de una a dos cartas indicando que si no se liquida la deuda lo más antes posible quedara sujeto a la acción judicial, caso contrario si no hay resultados de acercamiento al cliente indicando una respuesta se procede a enviar la carta final de la cuenta morosa se trasladara al departamento jurídico, pero lo más aconsejable a pesar de todo es enviar una notificación definitiva ya sea una llamada telefónica, mensaje de texto, WhatsApp, correo electrónico, etc., reiterando que si el cliente se acerca al establecimiento de manera inmediata se le dará las facilidades de pago es así si no se logra la respuesta recién como último enviar a la acción judicial. (Morales y Morales, 2014.pag.178)

1.3.2 Teoría de la liquidez

Los autores Morales y Morales, (2014) comentan que la liquidez representa a los activos ya que es una cualidad de una forma inmediata de convertir en efectivo en el corto plazo.

1.3.2.1 Indicador Financiero.

Pellitero (2016), son cifras que se muestran en los estados financieros se toma como la modalidad de informes contables de una organización con el propósito de reflejar el comportamiento de la misma además el uso adecuado de ratios nos permite tomar decisiones importantes en la empresa hasta mejorar para aumentar la capacidad de ingresos.

1.3.2.2 Liquidez General.

Son índices que relacionan en la misma naturaleza la diferencia entre activo corriente y pasivo corriente le llamamos capital de trabajo. Es así que hay dos posibilidades si es mayor que uno decimos que la empresa si tiene liquidez caso contrario es menor tendrá como resultado que no tiene liquidez suficiente para hacerse responsable con la deuda a corto plazo y que no tiene capacidad para afrontar deuda con terceros en el corto o mediano plazo. (Morales y Morales, 2014, pag.124)

1> Buena capacidad de pago

1= Cubre apenas los pagos

1< Mala capacidad de pago

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

1.3.2.3. Liquidez Ácida.

Es un indicador financiero utilizado de forma frecuente para cancelar obligaciones corrientes de la empresa sin considerar las ventas es decir en los activos líquidos se incluyen caja y bancos, valores negociables, cuentas por cobrar, sin contar el inventario porque resulta difícil convertir en efectivo rápidamente en ese sentido nos damos cuenta si la empresa puede afrontar con la liquidez que posee frente a sus pasivos a corto plazo de manera inmediata. (Morales y Morales, 2014, pag.124)

$$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

1.3.2.4 Prueba Defensiva.

Mide con mayor rigor que la prueba acida solo considera activos mantenidos en caja y bancos y los valores negociables también descarta las cuentas por cobrar comerciales, esto refleja los activos más líquidos de la empresa. (Morales y Morales, 2014, pág. 124)

$$\frac{\text{Caja y bancos}}{\text{Pasivo Corriente}} \times 100\%$$

1.4 Formulación del problema

¿Qué estrategias de créditos y cobranzas optimizan la liquidez en la empresa El Águila SRL, Chiclayo 2019?

1.5 Justificación e importancia del estudio

Este proyecto es importante debido a que las estrategias de los Créditos y Cobranzas influyen de manera significativa en la liquidez de la empresa EL AGUILA SRL.

La finalidad del presente proyecto es evaluar las estrategias de créditos y cobranzas que sean adecuadas y oportunas siendo minucioso y muy observador.

1.5.1 Perspectiva Práctica.

El presente trabajo ayudará a fortalecer la liquidez que se encuentra ligada en la gestión de cobranzas, es de vital importancia que la empresa trabaje en las debilidades que existen en la gestión, además capacitar al personal responsable del proceso, de tal manera que se minimicen los riesgos de cuentas morosas e impagas.

1.5.2 Perspectiva teórica.

La finalidad de este proyecto es dar a conocer al encargado de Créditos y Cobranzas y al Coordinador de Tesorería de la empresa El AGUILA S.R.L, la manera de cómo influyen las variables de créditos y cobranzas en la gestión de la liquidez de la organización.

1.5.3 Perspectiva metodológica

En la investigación se utilizó el instrumento de entrevista al Coordinador de Tesorería con la finalidad que los datos sean confiables fidedignos, lo cual servirá como fuente para otras investigaciones como guía, consulta o antecedentes para la elaboración de estudios semejantes.

1.6 Hipótesis

H_i: Las estrategias de créditos y cobranzas adecuadas optimizara la liquidez en la empresa EL ÁGUILA S.R.L, Chiclayo 2019.

H₀: Las estrategias de créditos y cobranzas adecuadas no optimizara la liquidez en la empresa EL ÁGUILA S.R.L, Chiclayo 2019.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar estrategias de Créditos y Cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa El Águila S.R.L, Chiclayo 2019.

1.7.2 Objetivos específicos

- a) Analizar las estrategias de Créditos y Cobranzas en la empresa El Águila S.R.L, Chiclayo 2019.
- b) Identificar la liquidez en los periodos 2018 y 2019 en la empresa El Águila S.R.L, Chiclayo 2019.
- c) Seleccionar estrategias de Créditos y Cobranza en la empresa El Águila S.R.L, Chiclayo 2019.

II. MATERIAL Y METODOS

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se aplicó es descriptivo explicativo, Según el investigador lo que busca es únicamente describir situaciones o acontecimientos, en el trabajo de grado lo describe que básicamente no está interesado en comprobar explicaciones ni en probar determinadas hipótesis ni en hacer predicciones lo que busca este método científico es características de un conjunto de sujetos o áreas siendo interesado en describir y no en

explicar. (Tamayo, pág. 3)

2.1.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no-experimental por que el autor no manipula ninguna variable además no sustituye la variable independiente pasan a observar los hechos tal y como se presentan en el contexto real para luego analizarlos las situaciones que existen la variable independiente que ya ocurrió y no se puede influir para modificar (Palella y Martins, 2012, pág. 81)

Esquema:



M = La muestra de estudio son los trabajadores y los documentos específicos de la empresa EL AGUILA SRL

O: Observación a la muestra estudiada de la empresa EL AGUILA SRL

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Variable Independiente

Carballo y Guelmes (2016), los autores lo describen que esta variable actúa como un factor que no depende de otras variables, tanto explica condiciona o determina cambios en la variable dependiente, esta variable puede ser manipulada por el investigador para explicar, describir, transformar y se suele llamar tratamiento lo que permite es medir la causa o cuales son los factores que se encuentran inmersos en el problema. También se le conoce como una característica que se supone ser la causa del fenómeno que se ha estudiado cuyo valor no depende de otra variable es la que cambia o controla para estudiar efectos en la variable dependiente. La variable independiente del trabajo es Estrategias de Créditos y Cobranzas.

2.2.2 Variable dependiente

Carballo y Guelmes (2016), Los autores comentan que es la característica que trata de cambiar por medio de la manipulación de la variable independiente, en la investigación lo que se busca es medir mediante la observación cual es el efecto de la variable independiente donde determina la variable afectada por la presencia o acción de la variable independiente también se conoce como efecto o acción condicionada que se utiliza para describir o medir el problema.

En esta variable lo que significa es que su valor depende de otras variables donde se puede determinar que el investigador se concentra para realizar evaluaciones necesarias del comportamiento de estudio de tal manera para lograr obtener resultados y puedan ser verificados. La variable dependiente es liquidez.

2.2.3 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Operacionalización de Variable Independiente
Tabla 1

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
ESTRATEGIAS DE CREDITOS Y COBRANZAS	Castro y Castro, (2014). estos autores nos describen en su libro Créditos y Cobranzas Las estrategias que emplean en los créditos y cobranzas ya que son factores importantes que conlleva a una buena administración de la empresa la cual con estas estrategias van a medir el nivel de cumplimiento	Esta variable es útil porque tiene influencia en la gestión de la empresa con la finalidad de evaluar niveles de morosidad y recuperación de créditos relacionado a políticas internas, el instrumento va tener 10 preguntas abiertas donde va medir la variable independiente	Estrategias de Créditos	Evaluación	1. ¿La persona encargada de los créditos y cobranzas está capacitado para realizar la evaluación de los créditos?	LA TÉCNICA UTILIZADA ES LA ENTREVISTA / GUÍA DE ENTREVISTA EN LA EMPRESA EL AGUILA S.R.L
				Aprobación	2. ¿Qué requisitos se evalúan para la aprobación de créditos de los clientes en la empresa?	
				Seguimiento	3. ¿El área de ventas cuenta con una base de datos actualizados de los clientes para que pueda proporcionar al encargado de cobranzas?	
				Recuperación	4. ¿Qué lineamientos de cobranza han sido más efectivas en la empresa	
				Prevenición	5. ¿Si aún cliente antes de dar un crédito le hacen firmar un contrato donde se consigne datos de deuda, plazos, intereses ayudara en mejorar el proceso de cobranzas?	
			Estrategias de Cobranzas	Cobranza	6. ¿Qué tipo de financiamiento utilizan para la gestión de cobranzas empresa El Águila?	
				Recuperación	7. ¿Consideras importante que se implemente más estrategias para que la gestión de cobranzas sea optima?	
					8. ¿La cobranza preventiva es una herramienta efectiva?	
					9. ¿Cuáles son los canales que recauda la empresa y la modalidad para que los clientes puedan cancelar las deudas?	
				Extinción	10. ¿Por qué a veces hay que castigar las deudas del cliente?	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2
Operacionalización de Variable Dependiente

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
LIQUIDEZ	Los autores Morales y Morales, (2014) La liquidez es la capacidad que tiene un activo para convertirse en efectivo	Esta variable es importante porque va permitir conocer la situación real de la empresa en relación a los activos, asimismo el instrumento a emplear será la ficha de análisis documental la cual medirá la variable dependiente	Indicadores Financieros	Liquidez General	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	ANÁLISIS DOCUMENTAL / GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL EN LA EMPRESA EL AGUILA S.R. L
				Prueba Acida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$	
				Prueba Defensiva	$\frac{\text{Caja y bancos}}{\text{Pasivo Corriente}} \times 100$	

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

En la definición que orienta el autor indica que es la totalidad de fenómenos y que se debe cuantificar para determinar el estudio, (Tamayo , 2003, pág. 176) Se ha tomado como población a los 150 colaboradores de la empresa El Águila S.R.L y los estados financieros de los últimos cinco años.

2.3.2 Muestra

Según el autor establece que es un subconjunto del universo, población en una proporción significativa de la totalidad de un fenómeno que se ha cuantificado en la investigación. (Lopez, 2002, pág. 2)

Analizando a la empresa objeto de estudio se tomó como muestra conformada por el Coordinador de tesorería, de la empresa EL AGUILA S.R.L y los estados financieros de los periodos 2018 y 2019.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

2.4.1.1 Entrevista

Según los autores lo definen que es un instrumento técnico y tiene mucha importancia en la investigación cualitativa con un dialogo coloquial además a ello la entrevista lo clasifican como mejor que un cuestionario porque tienen información con más exactitud por la comunicación directa según (Díaz, Torruco, Martinez y Varela.2013, pág. 163).

La entrevista es una técnica muy eficaz porque permite diseñar instrumentos de recolección de datos la característica de la investigación cualitativa tiene propósito de buscar en relación a un tema determinado. La entrevista está formulada con 10 preguntas abiertas dirigida al Coordinador de tesorería en la empresa El Águila S.R.L

2.4.1.2 Análisis documental

Son una serie de operaciones que me van a permitir con facilidad analizar, evaluar, describir la información también se le conoce como ciencia de la información además a ello las operaciones han aumentado para un control más profundo y científico según (Herrero,1997, pág. 44)

Es una estrategia donde se observa realidades usando diferentes tipos de documentos donde se indaga, interpreta y se presenta datos.

En esta operación se seleccionará información contable ya que es de vital para el desarrollo de la investigación en la empresa El Águila S.R.L

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

2.4.2.1 Guía de entrevista

Según los autores establecen que la guía de entrevista se utiliza en gran escala, la cual sirve con el único fin de hacer recordar que hay que formular preguntas sobre ciertos temas además este no se trata de protocolos estructurados, ante un trabajo de investigación el investigador toma su propia decisión como enunciar preguntas y como formular es así que la guía de entrevista es vital, para evaluar a un equipo (Troncoso y Amaya, 2016, pág. 329).

Este instrumento lo aplicare Coordinador de tesorería en la empresa El Águila S.R.L con la finalidad de recolectar la información fidedigna para la elaboración del presente trabajo.

2.4.2.2 Guía de documental

Este instrumento va ser utilizado con el fin de recolectar información relacionada a la Liquidez por ende solicitare el acervo documentario necesario que me permita obtener información ya que es vital importancia en este presente trabajo.

2.5. Procedencia de análisis de datos

Selección de población y muestra

Se seleccionará la población en ella están involucrados los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa El AGUILA S.R.L en la muestra lo conforma el personal administrativo el (Coordinador de Tesorería), luego procederé a realizar la entrevista con la finalidad de tener información fidedigna y de vital importancia para la presente investigación.

Elección de técnicas e instrumentos.

En el presente trabajo las técnicas que se utilizara son: la entrevista y el análisis documental y como instrumento la guía de entrevista consiste en la preparación de 10 preguntas abiertas dirigida a la muestra seleccionada en la empresa El AGUILA S.R.L y la guía de análisis documental en concordancia con la Operacionalización de variables.

Verificación de Información.

Consiste en validar la información que se obtuvo como consecuencia de aplicar el instrumento a la muestra seleccionada, al Coordinador de Tesorería, además del acervo documentario que se solicitara a la empresa posterior realizar la interpretación.

Análisis de datos

La finalidad es examinar los datos que se obtuvieron para obtener conclusiones sobre la información recolectada con esta información le va permitir conocer la situación actual y la toma de decisiones de la empresa El AGUILA S.R.L.

2.6 Aspectos éticos

Derechos de autor

Según los investigadores lo relacionan al derecho de autor que solo puede ser efectuado por el autor o con autorización ya sea en una creación artística literaria como libros, obras musicales, pinturas, las películas, obras realizadas por medios tecnológicos y programas tecnológicos etc., en algunos casos al derecho de autor se denomina copyright. OMPI. (2016, pág. 4)

Confidencialidad

Según los autores lo define como la seguridad y protección de la identidad de aquellas personas que son participantes en la investigación.

Los autores Hacen referencia que en la confidencialidad es vital que los investigadores se planteen la cuestión de ética donde van a indicar si es que los informantes desean que sean reconocidos o el lugar de investigación que se ha desarrollado deben ser mencionados o no. (Lucía , Alcaraz, Rojas, y Rebolledo, 2012, pág. 270)

Objetividad

En la presente investigación los autores lo definen que la objetividad es la cualidad difícil de practicar ya que todas las personas se formulan criterios personales, así como valores éticos, creencias, sentimientos. (Salvador y Francesc ,2014).

En este sentido lo relaciona como un término de probidad, ética, integridad además con la objetividad permite que la presentación sea de forma neutral en las diversas actividades del desarrollo humano.

La objetividad se basa en hechos reales y verificables con términos imparciales y sin perjuicio.

2.7 Criterios de rigor científico

En su libro refieren que en la investigación cualitativa el investigador debe utilizar criterios fundamentales para tener una buena aplicación e interpretación cumpliendo el compromiso ético. (Lucía , Alcaraz, Rojas, y Rebolledo, 2012, pág. 270)

Validez

Se utiliza en la investigación cualitativa es la creación del contenido donde tiene como finalidad recoger sucesos y captar experiencias la validez muestra el grado de fidelidad que tiene la investigación en la que podemos analizar e interpretar por eso hay que tener cuidado la información que se recolecta de otros investigadores. (Lucía , Alcaraz, Rojas, y Rebolledo, 2012, pág. 266)

Confiabilidad

Según los autores mencionan que la confiabilidad es el grado de confianza o los métodos que utilizo el investigador de eso depende para medir los resultados que se han obtenido ya que esto representa el grado de similitud de las respuestas observada.

III. RESULTADOS

3.1 Presentación de resultados

Se mostrarán los resultados que han sido obtenidos y que se hallaron luego de ser aplicados los instrumentos de recolección de datos, en función de los objetivos y la entrevista al Coordinador de tesorería de la empresa El Águila S.R.L sobre los créditos y cobranzas.

Los resultados que se muestran a continuación, están en función al cumplimiento del objetivo específico 1: Analizar las estrategias efectivas de créditos y cobranzas en la empresa El Águila S.R.L, Chiclayo 2019. Se logró mediante la entrevista realizada al Coordinador De Tesorería, cuyas respuestas son las siguientes:

1. ¿La persona encargada de los créditos y cobranzas está capacitado para realizar la evaluación de créditos? (Pregunta 1)

Coordinador de Tesorería

Claro, es una persona profesional con experiencia idóneo para el desarrollo de las actividades en dicha área, pero no cuenta con capacitaciones constantes soportadas por la organización, ya que eso generaría un costo adicional, tratamos adquirir algunos servicios adicionales, como Equifax para poder complementar los conocimientos de la encargada de créditos y cobranzas; si es un cliente recurrente se evaluará el comportamiento de pago generando reportes en el sistema Siempresoft, el cual nos ayuda con las evaluaciones para una mayor precisión al momento de otorgar un crédito.

Comentario: la capacitación y la coordinación es fundamental a un equipo de trabajo que se encargará de esta labor, por eso los expertos recomiendan capacitar y formar a los Gestores de Cobranzas porque se debe optar por seguir una vía sana y un pago a tiempo.

2. ¿Qué lineamientos de cobranza han sido más efectivos en la empresa? (Pregunta 4)

Coordinador de Tesorería

El Gestor de Créditos y Cobranzas cumple con los lineamientos descritos en el procedimiento de cobranzas en coordinación con el área de ventas es decir se comunica con los clientes a través de llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos, WhatsApp haciendo recordar la deuda vigente, con una frecuencia no menor a 1 día de fecha de vencimiento.

Comentario: Los lineamientos que están descritos en los procedimientos son estratégicos, la persona encargada tiene que estar evaluando, analizando, coordinando cada día para que de esa manera ir mejorando en la gestión y las estrategias de cobranzas sean más efectivas y oportunas.

3. ¿Consideras importante que se implemente más estrategias para que la gestión de cobranzas sea optima? (Pregunta 7)

Coordinador de Tesorería

Si considero importante porque son lineamientos técnicos que va permitir mejorar el proceso de créditos y cobranzas más aún si se cumple muy rigurosamente.

Comentario: Es fundamental coordinar acciones y aplicarlas oportunamente es una forma de recuperar con facilidad la liquidez.

4. ¿Si a un cliente antes de dar un crédito le hacen firmar un contrato donde se consigne datos de deuda, plazos, intereses, penalidades ayudará en mejorar el proceso de créditos y cobranzas? (Pregunta 5)

Coordinador De Tesorería

Sí claro porque nos permitirá llevar un mejor control más estricto y eficaz donde el cliente tendrá claro la deuda, plazos, intereses, si en caso no cumple con el compromiso estipulado en el contrato será responsable con las medidas pertinentes que tome la empresa.

Comentario: hacer firmar un contrato que sea legal donde aparezca todas las condiciones es importante incluso si se eleva a un notario es así que el cliente tendrá muy claro las condiciones además de eso pueden servir para minimizar riesgos.

5. ¿Cuáles son los canales que recauda la empresa y la modalidad para que los clientes puedan cancelar deudas? (Pregunta 9)

Coordinador De Tesorería

Cobros en efectivo es decir en caja, transferencias, depósitos, abonos a la cuenta corriente.

Comentario: es importante que se pueda recaudar por diferentes medios y además de ello por que maneja una cartera amplia de clientes, asimismo, se debe aceptar en caja no solo efectivo si no también pagos con tarjeta, cheques, ya que es importante buscar todos los medios que existan para que la recaudación sea efectiva y oportuna.

En cuanto al objetivo específico 2: Identificar la liquidez en los periodos 2018 y 2019 en la empresa El Águila S.R.L, Chiclayo 2019. Se logró mediante el análisis documental de los periodos 2018 y 2019, cuyas respuestas son las siguientes:

Tabla 3

Liquidez general

Periodos	2018		2019	
Activo Corriente	30, 667,093	1.06	31, 160,350	1.00
Pasivo Corriente	<u>28, 922,552</u>		<u>30, 907,437</u>	

Fuente: Elaboración propia

Nota: Según tabla, se observa los resultados de liquidez general de los periodos 2018 y 2019 de la empresa El Águila SRL. En el ejercicio 2018 cuenta con S/ 1.06 soles para cancelar cada sol de deuda a corto plazo, mientras que para el ejercicio 2019 cuenta con un S/ 1.00 para cancelar cada sol de deuda a corto plazo.

Comentario: La empresa si tiene liquidez minima según, los resultados para el ejercicio 2019 ha disminuido el activo corriente que posee para hacer frente sus obligaciones con terceros en el corto plazo, pero si las estrategias son más adecuadas lograra fortalecer y en el largo plazo aumentara su liquidez.

Tabla 4

Prueba acida

Periodos	2018		2019	
Activo Corriente- Inventario	30, 667,093-15, 470,477		31, 160,350-16, 948,157	
		0.53		0.46
Pasivo Corriente	<u>28, 922,552</u>		<u>30, 905,437</u>	

Fuente: Elaboración propia

Nota: Según el indicador de la prueba acida para el ejercicio del 2018 nos indica que la empresa sin considerar el inventario por cada S/1.00 sol de deuda cuenta con S/ 0.53 de activo corriente para cancelar es decir puede asumir el 53% de sus obligaciones con terceros

siendo su capacidad aún menor para el ejercicio 2019 que solo puede asumir con sus activos corrientes excluyendo sus inventarios el 46% de su deuda a corto plazo.

Comentario: Este indicador interviene los activos líquidos sin considerar el inventario para determinar la capacidad financiera a corto plazo. Con estos resultados no podrá asumir con el pago de deuda a sus acreedores con sus activos más líquidos por lo que la empresa está supeditada a vender más al contado y no al crédito parte de la mercadería para obtener liquidez y hacer frente a sus deudas menores a 12 meses de vencimiento.

Tabla 5

Prueba defensiva

Periodos		2018		2019	
Caja y Bancos		267,449.00		258,503.00	
	x 100		0.92%		0.84%
Pasivo Corriente		28,922,552		30,905,437	

Fuente: Elaboración propia

Nota: Según los resultados muestra que para el ejercicio 2018 tiene 0.92 y para el ejercicio 2019 cuenta con 0.84 esto quiere decir que son activos líquidos de caja y bancos la empresa solo podrá asumir el 84% de sus deudas a corto plazo.

Comentario: la empresa no cuenta con efectivo disponible para cancelar el 16% de sus deudas inmediatas es claro que la empresa tiene solvencia pero no liquidez ya que la empresa con este resultado en un momento dado no podrá cumplir con sus obligaciones en el corto plazo establecido con sus acreedores y por ende perder financiamiento, es necesario fortalecer mecanismos para obtener mayor cantidad de efectivo con mayores flujos de venta, aplicar mayores estrategias de cobranzas y de esta manera afrontar obligaciones más urgentes.

En cuanto al objetivo específico 3: Seleccionar estrategias créditos y cobranzas en la empresa El Águila S.R.L, Chiclayo 2019. Se logró mediante las entrevistas realizadas al Coordinador De Tesorería, cuyas respuestas son las siguientes:

6. ¿Qué requisitos se evalúan para la aprobación de créditos de los clientes en la empresa? (Pregunta 2)

Coordinador De Tesorería

La persona a cargo tiene que identificar si es un cliente nuevo será al contado no hay créditos, si es un cliente recurrente que no esté en INFORCORD y que no sea moroso se evalúa su comportamiento de pago generando reportes de cuentas por cobrar en el sistema Siempresoft si cumple con los lineamientos automáticamente se da una letra en función al volumen que compra.

Comentario: Es fundamental evaluar a detalle para la aprobación de créditos y la recuperación sea efectiva y de esa manera minimizar riesgos y es de vital importancia la actualización de información en el sistema para tomar decisiones.

7. ¿La cobranza preventiva es una herramienta efectiva? (Pregunta 8)

Coordinador de Tesorería

Si es una herramienta efectiva porque permite hacer recordar las fechas de vencimiento próximas o recientes, a través de llamadas telefónicas en un tono amable y que tenga mucha empatía, enviar mensajes de texto, notificaciones vía correo electrónico, WhatsApp y los clientes que no fueron contactados por estos medios será entrevistados por la persona a cargo de las cobranzas en su domicilio declarado.

Comentario: La cobranza preventiva es un tipo de gestión donde se realiza con la finalidad de generar hábitos en los clientes minimizando riesgos para la recuperación de deuda, donde hay más posibilidad de aumentar la recuperación mediante la comunicación constante además de eso se puede ir evaluando quien es un cliente sobre endeudado, cliente con dificultad económica

8. ¿Porque a veces hay que castigar las deudas del cliente? (Pregunta 10)

Coordinador de Tesorería

Porque el encargado de cobranzas agota los medios de cobro es decir se convierten en cuentas no recuperables y previamente se registra como estimación de cobranza dudosa después se castiga y se registra como gasto.

Comentario: para hacer el castigo primero se registra como estimación de cobranza dudosa en los libros contables dentro del ejercicio 1 en el que se reconozca, asimismo tiene que cumplir ciertos requisitos.

Deuda este vencida y se demuestre la dificultad financiera del deudor, que se demuestre morosidad del deudor en los documentos de la gestión de cobro, que se haya demostrado el protesto de los documentos, se hayan iniciado acciones judiciales para el cobro o haya transcurrido 12 meses de la deuda vencida, además de eso que el detalle de la estimación se encuentre en el libro de inventarios y balances es así que recién se realiza el castigo de la deuda incobrable ósea a partir del ejercicio 2 es decir se haya ejercitado las acciones judiciales pertinentes y hay inutilidad del cobro hasta 3UIT.

9. ¿El área de ventas cuenta con una base de datos actualizados de los clientes para que pueda proporcionar al encargado de cobranzas? (Pregunta 3)

Coordinador de Tesorería

El área de Ventas si tiene actualizado el directorio de clientes en el sistema SIEMPRESOFT, donde además de los datos generales consignará las personas de contacto con sus respectivos números telefónicos y direcciones de correo electrónico, para realizar en su momento la gestión de cobranza.

Comentario: Es fundamental que tengan actualizados el directorio del Siempresoft ya que la persona encargada de las cobranzas lo utilizara para su respectiva labor.

10. ¿Qué tipo de financiamiento utilizan para la gestión de cobranzas empresa El Águila S.R.L? (Pregunta 6)

Utilizan tres modalidades letras en descuento significa que el cliente firma la letra y automáticamente se presenta la planilla al banco para su respectivo desembolso de dinero a la cuenta corriente de la empresa es decir, si el cliente no paga el banco se cobra de los fondos de la empresa, las letras en cobranza libre es cuando el cliente firma la letra se presenta al banco y mientras el cliente no paga la letra el banco no desembolsa a la cuenta de la empresa y si el cliente no paga lo protestan y es perjudicado en la línea de crédito, las letras en cartera se gira y queda ahí en la empresa no se presenta al banco es como un aval.

Comentario: es un tipo de financiamiento que representa un valor monetario y útil para financiar diversos propósitos que facilita la cancelación de deuda.

3.2 Discusión de Resultados

Los resultados aplicados al presente informe de investigación; fueron obtenidos a través de entrevista y análisis documental obtenidos en la empresa El Águila S.R.L

La obtención de resultados encontrados con referente a la pregunta 1; el personal a cargo de los créditos y cobranzas tiene mucha experiencia es idóneo al momento de evaluar créditos pero no cuenta con capacitación constante ; asimismo en la pregunta 4 sería más estricto si se aplica que a los clientes le hagan firmar un contrato donde se estipule deuda, plazo y un cargo de intereses y al incumplir el cliente la empresa tome las medidas pertinentes más aún si el contrato se eleva a un notario público donde el cliente tendrá muy claro las condiciones y de esa manera habría la posibilidad de minimizar riesgos; en la pregunta 6 para otorgar créditos el encargado evaluara de acuerdos a los lineamientos establecidos de la empresa que no estén en INFOCORD que no sea moroso si es un cliente recurrente evaluar el comportamiento de pago en el sistema Siempresoft generando los reportes de cuentas por cobrar.

Del mismo modo los resultados obtenidos coinciden con Chávez y Loconi, (2018) en Chiclayo que el personal debe estar capacitado para que realicen sus funciones de manera eficiente; así mismo Janampa, Muñoz y Sihui, (2017) en Lima que en las empresas cuando

hay mal manejo en las políticas de crédito es decir que no indique que cuando un cliente demora en realizar el pago tendrá un recargo de intereses además muchas veces otorgan créditos sin cumplir requisitos mínimos; además Mera y Ordoñez, (2017) en Ecuador hace referencia que cuando hay una mala gestión en los créditos y cobranzas afecta la liquidez de manera significativa más aún si el personal no se concentra en recuperar cartera vencida, analizar información financiera, realizar reuniones periódicas, capacitaciones constantes y que cuando evalúan a clientes que deseen acceder a créditos brinden información de índole financiera y bancaria.

En este estudio las implicancias de hallazgo son que si no existe un buen control en créditos y cobros y la recuperación sea efectiva y oportuna teniendo en cuenta que implica las cobranzas en la liquidez de manera representativa y que las estrategias que tiene la empresa deben ser adecuadas para la gestión y de esa manera minimizar riesgos y los cobros sean oportunos.

Todo lo anterior se puede concluir que el personal debe estar capacitado, tener ciertas garantías y cumplir requisitos para minimizar riesgos, coordinación con Gerencia de forma constante para analizar el avance de la gestión y de esa manera medir los resultados óptimos a través de indicadores porque si hay una mala gestión afectara la liquidez de la empresa.

La obtención de resultados con referente a la pregunta 2 que el encargado de las cobranzas si cumple con los lineamientos descritos y lo realiza en coordinación con el área de ventas es decir se comunica con los clientes a través de llamadas telefónicas, mensajes de texto, correo electrónico, WhatsApp estas herramientas ayudan al Gestor de Créditos y Cobranzas hacer recordar las deudas vigentes que tiene los clientes; es así que en la pregunta 5 la modalidad para recaudar las cobranzas lo hacen cobros en efectivo, transferencias, depósitos a la cuenta corriente de la empresa; además en la pregunta 7 la cobranza preventiva si es una herramienta efectiva porque permite hacer recordar al cliente las fechas próximas a vencer el encargado lo realiza en un tono amable con mucha empatía a través de llamadas telefónicas, mensajes de texto, notificaciones y los clientes que no fueron contactados se realiza la visita a su domicilio declarado; sin embargo en la pregunta 8 cuando agotan los medios de cobro tienen que castigar las deudas del cliente ósea se vuelve una cuenta no

recuperable pero previo se registra como una cobranza dudosa en el ejercicio para después realizar su respectivo castigo cumpliendo ciertos requisitos.

Del mismo modo los resultados obtenidos coinciden con Vásquez, (2018) en Chiclayo que las estrategias de cobranzas en un 45.1% como positiva. Donde detalla la población que la más efectiva es por vía telefónica como el mejor método en un 42% la visita a domicilio en un 34% y en un 24% los que eligen la comunicación por notificación es así que los clientes prefieren que se les llame o notifiquen en un preaviso a su vencimiento; asimismo Neyra , (2019) en Jaén indico que las estrategias sean planificadas para que se pueda alcanzar metas que el trabajo sea coordinado de manera apropiada es decir si las estrategias son efectivas o adecuadas las empresas van a tener mejores indicadores donde se verán reflejados el en crecimiento de liquidez; es por ello Carrera, Valenzuela, Morillo y Noboa, (2019) en Ecuador determinaron que las actividades empresariales el 50% trabaja a nivel de confianza no evalúan los créditos es decir no hay buena gestión y el 50% si funciona o a veces se da por las deficiencias en el mal manejo es decir no hay buen registro contable, las políticas de cobros no están definidas para recaudar el dinero y también cuando son bajos los niveles la recuperación es difícil recuperar cartera vencidas.

En esta investigación las implicancias de hallazgos es decir cuando hay una buena gestión bien definida, las estrategias son oportunas, adecuadas y se aplica la coordinación y el seguimiento mediante un proceso organizado esto implicará que el cobro será efectivo y oportuno donde se verá reflejado en liquidez de la empresa.

Todo lo anterior se puede concluir que hay ocasiones que los créditos otorgan por el nivel de confianza siendo un riesgo muy alto para la empresa es necesario que se implemente estrategias ya que ayudará a lograr los objetivos y metas propuestas y la recuperación será más efectiva.

Del mismo modo los resultados obtenidos coinciden con la pregunta 3 que es importante que se implemente más estrategias efectivas por que permitirá mejorar el proceso de créditos y cobranzas y de esa manera mejorar la liquidez a corto plazo y aplicarlas oportunamente; de este modo en la pregunta 9 el área de ventas tiene actualizado el directorio en la base de datos del Siempresoft para que los clientes puedan ser contactados por

diferentes medios; es así que en la pregunta 10 tienen modalidades para la gestión de cobranzas tanto con letras en descuento, letras en cartera, letras cobranza libre.

Del mismo modo los resultados obtenidos coinciden con Barrientos y Garro, (2017) en el Callao que si se implementa políticas de mejora en los créditos y cobranzas la empresa cumplirá con sus objetivos logrando que las cobranzas se conviertan en efectivo en menor tiempo y que la aplicación de políticas de crédito influye positivamente en la liquidez es decir la empresa podrá cubrir con sus operaciones y disminuir la dependencia de entidades financieras; por otro lado Arce, (2017) en Lima determino que las deficiencias que hay cuando la gestión de cobranzas son muy lentas lo que impide que la empresa tenga suficiente liquidez para poder atender necesidades inmediatas es así que algunas empresas no evalúan bien antes de otorgar créditos y piensan que las letras es suficiente precisamente solo porque es un título valor.

En esta investigación las implicancias de hallazgos se reflejan en las políticas, lineamientos de créditos y cobranzas lo que implica para mejorar la liquidez pues así ya no va tener dependencia de entidades financieras y entre otras.

Todo lo anterior se puede concluir si se implementa políticas adecuadas la empresa no va depender de la liquidez de terceros y podrá cubrir sus obligaciones a corto plazo.

La obtención de resultados según la tabla 3; sobre la Liquidez General para el ejercicio 2018 cuenta con S/ 1.06 para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo mientras que para el periodo 2019 disminuyo S/ 1.00 por cada sol de deuda para ser frente a las obligaciones con terceros; mientras tanto en la tabla 4 la prueba acida según el resultado para 2018 cuenta con 0.53 y para el ejercicio 2019 0.46 es decir representa sus activos líquidos lo que significa que la empresa está supeditada de las ventas; asimismo en la tabla 5 en la prueba defensiva para el periodo 2018 tiene 0.92% y para el ejercicio 2019 0.84% esto quiere decir que la empresa podrá asumir el 84% de sus deudas a corto.

Del mismo modo los resultados obtenidos coinciden con Herrera, (2020) José Leonardo Ortiz donde determino que al no contar con estrategias para las cobranzas ha generado que la empresa no tenga suficiente liquidez es decir no cuenta con capacidad para

cubrir sus pasivos corrientes a corto plazo sin embargo, Zúñiga, Pincheira, Aguilar y Silva (2020) en Chile según su investigación realizada que aquellas empresas que emiten reportes de sustentabilidad tiene un efecto de liquidez positivo esto depende del tamaño de la empresa y deben ser auditadas de manera interna y externa para el correcto funcionamiento de la gestión por otro lado Ayala, (2019) Cajamarca menciona que cuando hay una incorrecta aplicación de procedimientos y las políticas son muy flexibles genera desventaja en las cobranzas donde se refleja en la liquidez es así que muchas veces lo llevan de manera empírica y no aplican estrategias oportunas para generar una buena gestión.

En esta investigación las implicancias de hallazgos son para las políticas flexibles genera desventaja en las cobranzas o también cuando se trabaja de forma empírica todo esto implica en la liquidez.

Todo lo anterior se puede concluir que la empresa que no tienen estrategias para las cobranzas, las políticas son flexibles o llevan de manera empírica no tendrá éxito en el cobro ya que no será óptimo y por lo tanto la empresa no tendrá liquidez para afrontar deudas con terceros.

3.3 Aporte Práctico

Proponer estrategias de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa El Águila S.R.L

3.3.1 Introducción

En la empresa El Águila S.R.L se propone nuevas estrategias para los créditos y cobranzas con la finalidad de mejorar la liquidez para hacer frente sus obligaciones con terceros en el corto plazo según, estudio precedente cabe señalar que para proponer la propuesta se realizó una evaluación de la situación real de la empresa.

Es oportuno mencionar que el gestor de créditos y cobranzas para que realice sus actividades cotidianas cuente con herramientas integradas que le ayuden a dar soluciones inmediatas

3.3.2 Fundamentación

Después que se realizó un estudio meticuloso se concluye que el Gestor de créditos y cobranzas no cuenta con capacitaciones constantes asimismo, para acceder a créditos no solicitan información de índole financiera y garantías en caso de deudas impagas además de eso las recuperación de la cobranza se realizan en tiempos extensos la que perjudica directamente en la liquidez de la organización para que pueda cubrir sus obligaciones con terceros en el corto plazo por tal motivo es necesario se implemente nuevas estrategias para los créditos y cobranzas y de esa manera el proceso productivo, comercial de la organización este activo sin ninguna limitación de efectivo.

3.3.3 Objetivos de la propuesta

a). Objetivo General

Proponer estrategias de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa El Águila SRL.

b). Objetivos Específicos

- Diseñar estrategias de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa El Águila SRL

- Mejorar la liquidez en la empresa El Águila SRL

3.3.4 Generalidades

a). Breve reseña histórica

EL ÁGUILA S.R.L es una empresa Industrial identificado con RUC 20395263952 con domicilio fiscal en Av. Bolívar N°395 Chiclayo – José Leonardo Ortiz, se dedica a la fabricación y comercialización de telas y empaques flexibles de polipropileno los cuales se ofrecen a diferentes sectores económicos como el agrícola, ganadero, pesquero, industrial, minero, etc. Sus procesos se controlan bajo los mayores estándares de calidad ya que cuentan con una certificación internacional ISO 9001:2015 la cual está enfocada en Sistemas de Gestión de la Calidad y son auditadas de manera periódica por SGS S.A. (Perú).

b). Visión, Misión, Valores

Visión:

Ser líderes a nivel nacional en la fabricación y comercialización de sacos y telas de polipropileno con presencia de ventas en el exterior hacia el 2025.

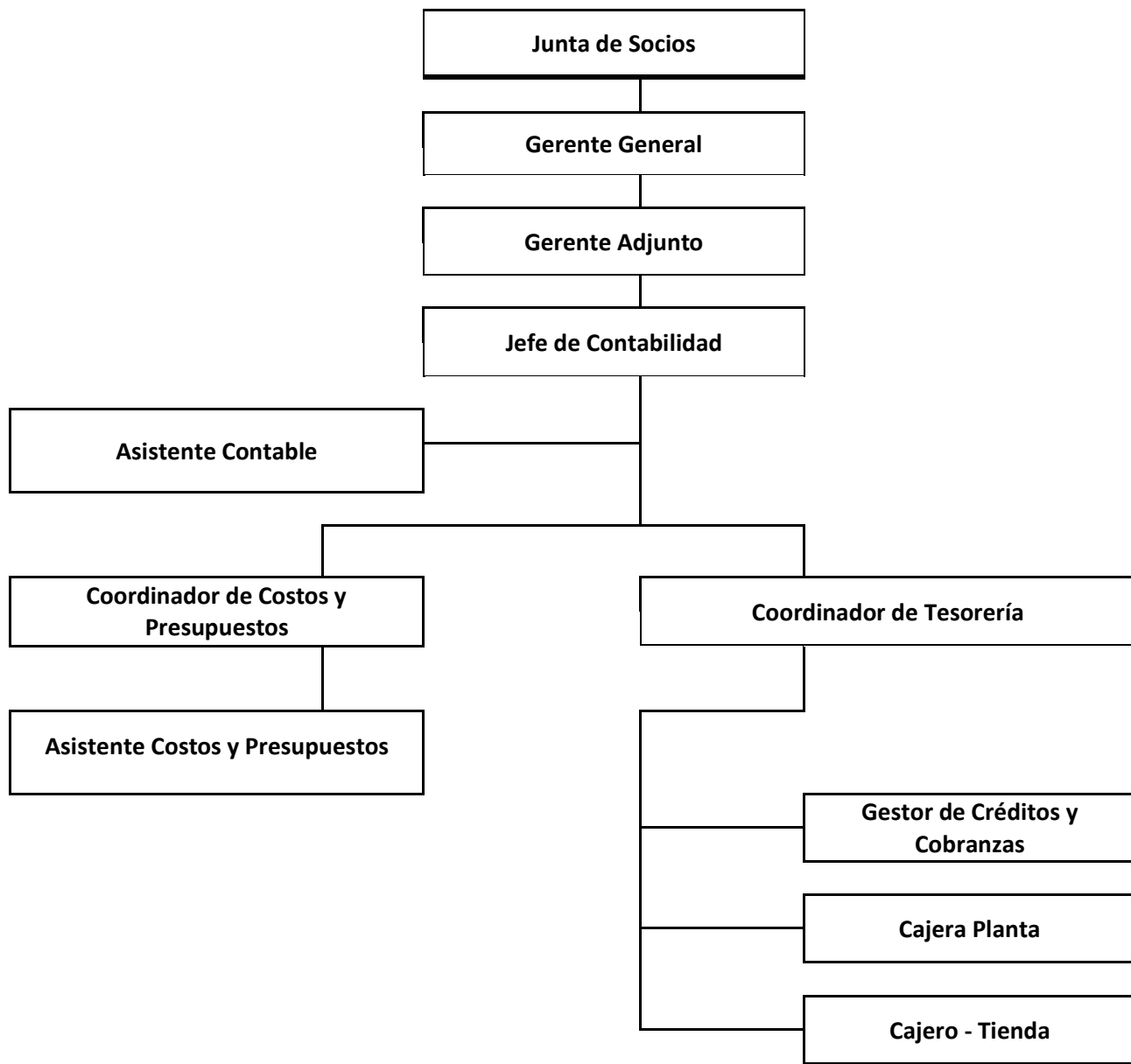
Misión:

Somos una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de telas y sacos de polipropileno bajo estándares internacionales de calidad para distintos sectores económicos orientada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Valores:

- ✓ Puntualidad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Confianza
- ✓ Mejora continua

c) Organigrama



d). Descripción del giro de la empresa.

La empresa El Águila SRL se dedica a la fabricación y comercialización de envases de polipropileno.

Desarrollo de la propuesta de mejora

Este aporte será una nueva herramienta para el Gestor de Créditos y Cobranzas se evaluará al cliente su comportamiento de pago, información comercial, capacidad de pago y garantías financieras donde se va asignar puntajes para cada uno ya que es una forma de medir la solvencia del potencial deudor y de esa manera se determinará si se acepta o se rechaza dicho crédito esto depende del puntaje teniendo en cuenta que para los que superan como máximo 30 puntos será aprobado automáticamente caso contrario será rechazado hasta cumplir con lo estipulado en el formato asimismo, se presentará un plan de capacitaciones para el Gestor de Créditos y Cobranzas y Coordinador de Tesorería.

Evaluación Crediticia para Personas Naturales y clientes Corporativos hasta 2 años de antigüedad.

- Para personas naturales condición de venta: al contado, para los casos que desean abonar 50% anticipo y el 50% en la entrega del pedido esto también aplica para clientes corporativos.
- Para clientes corporativos que tienen 2 años en el mercado y desean crédito la condición de venta será letra a 30 días y para casos excepcionales como lazos de amicales de los socios previa autorización y firma de Gerencia.

Tabla 6

Fuente: Elaboración propia

EVALUACIÓN CREDITICIA PARA CLIENTES CORPORATIVOS

CLIENTE

Nombre / Razón Social:

RUC:

Dirección:

Fecha de Evaluación:

Contacto:

Importe de Crédito Solicitado:

Actividad:

Tipo de Cliente:

Antigüedad del Cliente: De 3 años en adelante

Teléfono:

CRITERIOS

1. COMPORTAMIENTO DE PAGO DEL CLIENTE

RANGO (Puntos)

10 puntos

PUNTAJE:

5

OBSERVACIÓN

2. INFORMACIÓN COMERCIAL:

15 puntos

8

* Experiencia en el mercado.

3 puntos

3

* Referencia Comerciales Proveedores

3 puntos

2

* Referencias con Instituciones Financieras

3 puntos

2

* Referencia Comerciales de Clientes

3 puntos

1

* Documentación que Sustenta

3 puntos

0

3. CAPACIDAD DE PAGO

15 puntos

15

* Volumen de Compras con EL AGUILA SRL últimos 6 meses

3 puntos

3

* Ratio de Liquidez Corriente

3 puntos

3

* Ratio de Prueba Ácida

3 puntos

3

* Ratio de Solvencia

3 puntos

3

* Ratio de Endeudamiento

3 puntos

3

4. GARANTÍAS FINANCIERAS

10 puntos

10

TOTAL

10 puntos

38

APROBADO

RECHAZADO

Tabla 7

Línea de Crédito Aprobada

Observaciones:

Revisado por: Coordinador de Tesorería

Aprobado por: Gestor de Créditos y Cobranzas

Firma

Firma

Fuente: Elaboración Propia

Información Comercial (Criterios de evaluación)

- Experiencia en el mercado. Se evaluará los años que están posicionados en el mercado.

Tabla 8

RANGO DE AÑOS	PUNTAJE
0 - 1 Año	0
1 - 2 Años	1
2 - 3 Años	2
3 a más Años	3

Fuente: Elaboración Propia

- Referencias comerciales cruzar una carta a los proveedores solicitando conocer comportamiento de pago de la empresa “x” pudiendo dar fe de la honestidad y fiel cumplimiento con las deudas que tiene con su representada de no ser así dará versión contraria.

Tabla 9

CALIFICACIÓN	PUNTAJE
Malo	0
Regular	1
Bueno	2
Muy Bueno	3

Fuente: Elaboración Propia

- Referencias con Instituciones Financieras, ayudara a verificar su comportamiento de pago como por ejemplo si la empresa “x” tiene una línea de créditos en letras el banco nos podrá informar si es puntual con los pagos o esas letras son protestadas y de acuerdo a esos resultados tendrá calificación y puntaje.

Tabla 10

CALIFICACIÓN	PUNTAJE
Malo	0
Regular	1
Bueno	2
Muy Bueno	3

Fuente: Elaboración Propia

- Referencias Comerciales de Clientes, son útiles para validar el historial crediticio o la estabilidad financiera ya que con esto se demostrará que la empresa “x” tuvo relación con otras empresas por ejemplo el Gestor de Créditos y Cobranzas realiza una llamada telefónica preguntando al cliente de la empresa “x” para cerciorarse que tuvo una venta de 200,000.00 o también solicitar información si es puntual en la entrega de los pedidos, etc. Son estrategias a evaluar mientras más información ayudará a tomar decisiones y de acuerdo a eso se asignará el puntaje y calificación.

Tabla 11

CALIFICACIÓN	PUNTAJE
Malo	0
Regular	1
Bueno	2
Muy Bueno	3

Fuente: Elaboración Propia

- Documentación que se evidencie con veracidad como una opción es realizar una consulta Ruc y revisar que no tenga deudas con SUNAT además de ello presentar lo solicitado.

Tabla 12

CALIFICACIÓN	PUNTAJE
No presenta documentación	0
DNI - Ficha Ruc	1
DNI - Ficha RUC - 3 PDT	2
Documentación Completa	3

Fuente: Elaboración Propia

Comportamiento de Pago

- De acuerdo a lo evaluado líneas arriba se asignarán puntajes según criterios del nivel de riesgo.

Tabla 13

NIVEL DE RIESGO	PUNTAJE
ALTO	0
MEDIO	3
BAJO	7
MUY BAJO	10

Fuente: Elaboración propia

Capacidad de pago

- Volumen de compras con El águila en los últimos 6 meses

Tabla 14

VOLUMEN DE COMPRAS	PUNTAJE
0 a S/ 5,000.00	0
S/ 5,000.00 a S/ 15,000.00	1
S/ 15,000.00 a S/ 25,000.00	2
S/ 25,000.00 a más	3

Fuente: Elaboración Propia

- Ratio de Liquidez Corriente [Activo Corriente / Pasivo Corriente]

Tabla 15

CALIFICACIÓN	PUNTAJE
Menor a 0.90	0
0.90 a 1.00	1
1.00 a 1.20	2
1.20 a más	3

Fuente: Elaboración Propia

- Ratio de Prueba Ácida [(Activo Corriente - Inventario) / Pasivo Corriente]

Tabla 16

CALIFICACIÓN	PUNTAJE
Menor a 0.80	0
0.80 a 0.90	1
0.90 a 1.00	2
1.00 a más	3

Fuente: Elaboración Propia

- Ratio de Endeudamiento [Pasivo/Patrimonio]

Tabla 17

CALIFICACIÓN	PUNTAJE
0.80 a más	0
0.70 a 0.80	1
0.60 a 0.70	2
menor a 0.60	3

Fuente: Elaboración Propia

- Ratio de Solvencia [Activo/Pasivo]

Tabla 18

CALIFICACIÓN	PUNTAJE
Menor a 1.30	0
1.30 a 1.40	1
1.40 a 1.50	2
1.50 a más	3

Fuente: Elaboración Propia

Garantías Financieras

- Carta fianza, Cheque diferido, pagare, otros.

Tabla 19

TIPO DE GARANTÍAS	PUNTAJE
MENOR AL 50 %	0
50% - 65 %	1
65% - 80 %	2
80% - 100 %	3

Fuente: Elaboración Propia

- Calificación del Aval

Tabla 20

TIPO DE GARANTÍAS	PUNTAJE
MALO	0
REGULAR	3
BUENO	7
MUY BUENO	10

Fuente: Elaboración Propia

Determinación en Ponderación Final

Tabla N° 21

PUNTAJE	%
30-35 puntos	75%
35-40 puntos	85%
40-50 puntos	100%

Fuente: Elaboración Propia

Plan de capacitaciones

Capacitaciones Internas del Personal:

Se realizará capacitaciones al personal para la actualización del procedimiento de créditos y cobranzas, asimismo, mejoras en la atención con los clientes, además de ello revisar periódicamente los indicadores de gestión de Créditos y Cobranzas. Los detalles de la capacitación en cuanto a participantes y horas que demandara.

Tabla N°22

N°	CAPACITACION	TIEMPO	PARTICIPANTES
1	Como actualizar el procedimiento de Créditos y Cobranzas	2 horas	Coordinador de Tesorería y Gestor de Créditos Y Cobranzas
2	Evaluación del Riesgo crediticio	3 horas	Coordinador de Tesorería y Gestor de Créditos Y Cobranzas
3	Gestión moderna y eficaz en los Créditos y Cobranzas	2 horas	Coordinador de Tesorería y Gestor de Créditos Y Cobranzas
4	Analizar el informe generado por SENTINEL	3 horas	Coordinador de Tesorería y Gestor de Créditos Y Cobranzas
5	Analizar e interpretar las ratios financieras de Créditos, Cobranzas y Liquidez.	4 horas	Coordinador de Tesorería, Gestor de Créditos Y Cobranzas y contabilidad externa.
6	Atención al cliente	1 hora	Vendedores y Cajera

Fuente: Elaboración Propia

Capacitaciones externas del personal:

Con la finalidad de mantener estándares de calidad en la organización y puedan conocer, planear y realizar actividades sólidas para obtener resultados inmediatos. Se realizará capacitación al personal por ello que se tiene que capacitar en instituciones reconocidas para cumplir los objetivos.

Tabla N°23

N°	INSTITUCION	TIEMPO	CURSO/ TALLER	PARTICIPANTES	COSTO
1	ABACO CHICLAYO	2 meses	Excel intermedio y avanzado	Vendedores y el área de Caja.	350.00
2	ABACO CHICLAYO	2 meses	Power Bi	Coordinador de Tesorería, Gestor de Créditos y Cobranzas, vendedores.	270.00
3	SENTINEL	2 horas	Informe de Créditos	Jefe de ventas, Gestor de Créditos y Cobranzas.	100.00
4	CIBERTEC	5 semanas	Políticas internas de Créditos	Gestor de Créditos Y Cobranzas.	175.00

Fuente: Elaboración Propia

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Se ha analizado, la gestión de créditos, si se tienen implementadas algunas estrategias para la evaluación crediticia de clientes, sin embargo, en la gestión de cobranzas, no se tienen definidos los métodos de recuperación en los casos de deudas impagas por parte de los clientes, poca experiencia y falta de capacitación del Gestor de Créditos y Cobranzas, los tiempos de recuperación de cartera terminan siendo demasiado extensos y fuera de los plazos pactados de manera inicial con los clientes, impactando directamente en la liquidez de la organización.

Se ha Identificado según los indicadores financieros que la liquidez general para el periodo 2018 cuenta con S/1.06 y para el 2019 cuenta con S/1.00 por cada sol de deuda en el corto plazo asimismo, para la prueba acida para el año 2018 cuenta con S/0.53 y para el 2019 S/0.46 sin embargo, para la prueba defensiva para el 2018 cuenta con S/0.92 y para el 2019 cuenta S/0.84

Se seleccionó algunas estrategias de créditos y cobranzas en la empresa El Águila S.R.L, según la entrevista del coordinador de tesorería resultan ser positivas por ser adecuadas es decir las llamadas telefónicas, las notificaciones, visitas a domicilio, las consultas en Equifax, sin embargo, falta definir métodos para recuperación de deudas impagas.

4.2 Recomendaciones

El Gestor de Créditos y Cobranzas debe complementar sus conocimientos con diplomados, cursos, capacitaciones, etc. En temas como evaluación del riesgo crediticio, Análisis financiero, Análisis no financiero, políticas de créditos y cobranzas, perfil de clientes morosos, rasgos de personalidad para evaluar al cliente ya que estas herramientas permitirán enriquecer su conocimiento, asimismo, el Gestor de Créditos y Cobranzas sea insistente al momento de ejecutar la cobranza es decir si el cliente no paga en la fecha establecida bloquear automáticamente la línea de crédito y cobrar más intereses.

Según los indicadores analizados la empresa le falta fortalecer su liquidez y pueda afrontar pasivos en el corto plazo por lo tanto se recomienda al Coordinador de Tesorería y al Gestor de Créditos y Cobranzas que la evaluación sea minuciosa y a detalle por cliente, asimismo, reunión semanal con la Jefa de ventas, Gerencia para evaluar la gestión y determinar que para los casos que los clientes tengan más de un año deudas impagas optar a la vía legal.

El Gestor de Créditos y Cobranzas realice coordinaciones habituales y periódicas con la Gerencia y el Coordinador de Tesorería con el fin de que puedan determinar cuáles son las oportunidades de mejora, asimismo, el área contable controle el registro de información y analice a través de indicadores financieros de liquidez, rotación de cuentas por cobrar, rotación de inventarios, morosidad entre otros y medir el avance de la gestión para la toma de decisiones optimas en bien de la organización.

V. REFERENCIAS

- Arce, L. (2017). *Implicancia en la gestion de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser S.A.C.* (Tesis para obtener el titulo de contador). Universidad Autónoma del Perú. Lima. Recuperado, de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/376/1/Arce%20Huanani%2C%20Luz%20Angelica.pdf>
- Ayala, S. F. (2019). *Gestion de cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa Clinica Limatambo Cajamarca S.A.C.* (Tesis) Universidad Nacional de Cajamarca. Recuperado, de: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2733/TESIS%20GESTI%C3%93N%20DE%20COBRANZAS%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20LA%20EMPRESA%20CLINICA%20LIMATAMBO%20CAJAMARCA%20SAC%20A%20C3%91O%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barrientos, Y. Y. y Garro, I. M. (2017). *La gestion de cuentas por cobrar y su influencia en la situacion financiera de la empresa de proveeduría Maritima Zeus Maritime S.R.L.* (Tesis para optar el titulo de contador). Universidad Nacional del Callao. Recuperado, de: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/2485>
- Carballo, M., y Guelmes, E. L. (2016). Algunas Consideraciones Acerca de las Variables en las investigacion que se desarrollan en Educacion: Ciudad Cuba. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(1). 140-150. DOI: <http://rus.ucf.edu.cu/>. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n1/rus20116.pdf>
- Carranza , S. B, y Ruidias, J. Y. (2019). *Analisis de la incidencia de la ley del IGV justo en empresas, de los regimenes general y Mype tributario principios de igualdad y justicia liquidez y rentabilidad 2016 y 2017.* (Tesis para optar el titulo de contador). Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Recuperado, de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2287/3/TL_RuidiasCordovaJunior_CarranzaCardozoSandraBeatriz.pdf
- Carrera, P. Y., Valenzuela, C. V., Morillo, E. M., y Noboa, J. A. (2019). Analisis de creditos y cobranzas. Quito. *Revista Dilemas Contemporáneos*. 89. 1-20. Recuperado de <http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1330/113>

Casares, I. (2016). Gestión de Riesgos. España. Ealde Business School. Recuperado de: <https://www.ealde.es/niveles-riesgo-niveles-control/>

Chavez, E. G, (2017). *Propuesta de mejora del proceso de creditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C.* (Tesis) Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Recuperado, de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3506/1/2017_Chavez-Moreno.pdf

Chavez, Y. D., y Loconi, J. K. (2018). *Evaluacion de la gestion de cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las politicas de creditos y la cobranza en la empresa en la empresa Ferronorp, S.A.C.* (Tesis para optar el titulo de contador). Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Recuperado, de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2141/1/TL_ChavezFernandezYsela_LoconiLeonJenny.pdf

Diaz, L., Torruco, U., Martinez, M y Valera, M. (2013). La entrevista recurso flexible y dinamico. Ciudad Mexico. *Revista en educacion medica El Servir*. Mexico, 2(7).162-167. Recueprado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>

Economista.es, E. (2018). *El imperio chino de HNA afronta necesidades de liquidez 1.900 millones de euros.* Ciudad China. Recuperado de <https://www.economista.es/empresas-finanzas/noticias/8903187/01/18/El-imperio-chino-de-HNA-afronta-necesidades-de-liquidez-de-1900-millones-de-euros.html>

Escudero, J. (2019). *Como Solucionar Los Principales Problemas De Liquidez.* Revista *Emprendedores.es*. Ciudad Madrid Recuperado de <https://www.emprendedores.es/gestion/g52403/como-conseguir-liquidez-para-tu-negocio/>

Fowks, J. (2020). *Peru aplica plan economico mas ambicioso para enfrentar pandemia.* Lima. Diario El Pais. Recuperado de: <https://elpais.com/economia/2020-04-04/peru-aplica-el-plan-economico-mas-ambicioso-de-la-region-para-enfrentar-la-pandemia.html>

García, M. B., Ollague, J. K., y Capa, L. B. (2018). Realidad Crediticia para las pequeñas y medianas empresas Ecuatorianas. *Universidad y Sociedad*, 10(2),40-46 DOI: <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus> Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n2/2218-3620-rus-10-02-40.pdf>

Herrera, T. J. (2020). *Estrategias de cobranzas y la influencia en la liquidez de la intitucion educativa Girasoles School en el Distrito de Jose Leonardo Ortiz en*

el año 2017.(Tesis de Pregado) Universidad Señor de Sipan.Chiclayo. Recuperado, de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6839/Herrera%20V%c3%a1squez%20Tania%20Julisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Herrero, C. (1997). *La Investigacion en Analisis Documental*. España. Recuperado de https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/113423/EB09_N083_P44-46.pdf;jsessionid=EBAC24DF21961C4537F83F6C308B2117?sequence=1

Janampa, J. A., Asparrin, A. y Sihui, B. (2017). *Políticas de venta al credito y su influencia en el capital de trabajo de la empresa Importaciones Real Automotriz S.A.* (Tesis para optar el titulo de contador) Universidad Peruana de las Americas. Ciudad de Lima. Recuperado, de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/119/pol%c3%adtica%20de%20ventas%20al%20cr%c3%a9dito%2031.08.2017%20final%20%281%29.pdf?sequence=1&isallowe>

Leyton, Y. G, y Sotomayor, J. S., (2017). *Diseño de un modelo de gestion aplicado al departamento de creditos y cobranzas de la compañía Plasticos Industriales C.A* (Tesis para optar el titulo de ingeniero comercial). Universidad de Guayaquil. Recuperado, de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20728/1/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20MODELO%20DE%20GESTION%20APLICADO%20AL%20DPTO%20DE%20CREDITOS%20Y%20COBRANZ.%2010072017.pdf>

Lopez, P. L. (2002). *Poblacion Muetra y Muestreo. Bolivia*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/191670299/poblacion-y-muestra-revista-punto-cero-2002-pdf>

Lucia, A., Alcaraz, N., Rojas, J y Revolledo, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y eticos en la investigacion Cientifica*. Colombia. Recuperado de <http://jbposgrado.org/icuali/Criterios%20de%20rigor%20en%20la%20Inv%20cualitativa.pdf>

Macedo, G., (2014). *Gestion del Sistema Financiero*. Cusco. Recuperado de: http://contables.edu.pe/epcc/cc/ARCHIVOS/cursos/procesos_para_otorgamiento_creditos.ppt

Menéndez, B. (2017). Que hago si mi Credito esta en etapa de Cobranza. Lima. Diario Gestion. Recuperado de <https://gestion.pe/tu-dinero/mi-credito-etapa-cobranza-129395-noticia/>

Mera, J. M., y Ordoñez, R. E. (2017). Cartera de creditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A. Ecuador. *Observatorio de la economia Lationamericana*. 1-14, Recuperado de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.html>

Miranda, L. (2017). *Control Interno del Departamento Credito y Cobro de una empresa Distribuidora de Maquinaria Pesada e Industrial con base en Coso III para el segundo semestre del 2016, para lograr el funcionamiento eficientes de sus procesos.* (Tesis para optar el grado de Contaduria Publica). Universidad Hispanoamericana . Recuperado de <http://13.65.82.242:8080/xmlui/bitstream/handle/cenit/236/Cont-HE%200175.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morales, J. A y Morales, A. (2014). *Credito Y Cobranza* (Primera Edicion Ebook ed:2014). Mexico: Grupo Editorial Patria. Recuperado de https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG

Neyra, O., (2019). *Planeamiento estrategico para incrementar la liquidez de la empresa Gran Hotel Zercad S.A.C.(Tesis para optar el titulo de contador).* Universidad Señor de Sipan. Ciudad Chiclayo. Recuperado, de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6053/Neyra%20Herrera%20Orfelinda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Otero, M. E. (2018). *Estrategias de cobranza para elevar los niveles de liquidez de la empresa Sub Café Educacion, Jaen 2017.* (Tesis para optar el titulo de contador). Universidad Señor de Sipan. Ciudad Jaen. Recuperaodo de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4953/Otero%20P%c3%a9rez%20Mar%c3%ada%20Elena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Oliveira, V. y Lopo, A. (2019). Modelo de Fleuriet y los ratios de liquidez y agresividad tributaria: Maringa Brasil. *Asociacion Nacional de Pos Graduado*, 23(2).160-181 DOI: <http://doi.org/10.1590/1982-7849rac2019180234> Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=11&sid=937a69fb-a8f4-4e54-ae6e-94fa64b06534%40sessionmgr4008>

Organización Mundial de la propiedad Intelectual. (2016). *Principios Basicos Del Derecho De Autor y los derechos conexos.* (2da.ed). Suiza. OMPI: Autor Recuperado de https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/es/wipo_pub_909_2016.pdf

Padilla, M. B. (2018). *Analisis del impacto de la liquidez de la Rueda de Bolsa en relacion de arbitraje entre el precio del Epu y su Net Asset Value.* (Tesis de maestria). Pontificia Universidad Catolica del Perú). Ciudad de San Miguel. Recuperado, de:

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12452/PA_DILLA_TRUJILLO_MARVIN_ANALISIS_IMPACTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parella, S., y Martins, F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa. (3era Edición). Venezuela: Aura Jaen de Castillo. Recuperado de <http://calameo.download/000628576f51732890350>

Pellitero, A. (2016). *Análisis Económico Financiero de la Editorial Planeta*. España. Recuperado, de https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/5584/71461725N_GF_septiembre16.pdf?sequence=1

Pilar, C. y Veras, M. A. (2020). El efecto del flujo de inversión extranjera en la comunidad de liquidez en el mercado de valores brasileño. Brasil. *Revista de contabilidad*. 1-19. DOI: 10.1590 / 1808-057x201909530 Recuperado de <https://www.scielo.br/pdf/rcf/2020nahead/1808-057X-rcf-1808-057x201909530.pdf>

Polo, R. E., (2018). *La gestión de créditos y su incidencia en la liquidez de la empresa Caxamarca Gas S.A.* (Tesis para obtener el título de contador). Universidad César Vallejo. Ciudad de Chiclayo. Recuperado, de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27887/Polo_HR_E.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Porter, M. (2011). *Qué es la estrategia*. Harvard: Consultado en: <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-03/Unidad1/ESTRATEGIA%20MPORTER%202011.pdf>

Proteja Su Dinero. (2015). *Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los usuarios financieros*. Recuperado de <https://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/usuario-inteligente/educacion-financiera/428-el-prestamo-en-el-mundo>

Ruiz, M. C., (2018). *El control interno y su incidencia en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa Importadora Distribuidora Mundial S.A.C.* (Tesis para optar el título de contador). Universidad Católica de los Angeles de Chimbote. Ciudad Lima. Recupardo, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8872/CONTROL_INTERNO_INCIDENCIA_RUIZ_DIOSES_MERYGANEN_CAROLAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salvador, y Francesc . (2014). *Ética Informativa*. Barcelona. Recuperado. de <http://reader.digitalbooks.pro/book/preview/28384/Section0004.xhtml>

Salmeron, V. (2019). La Economía Venezolana Sufre Un nuevo impacto: no hay Creditos. en el diario Infobae, Ciudad Venezuela. Recuperado, de <https://www.infobae.com/america/venezuela/2019/06/28/la-economia-venezolana-sufre-un-nuevo-impacto-no-hay-credito/>

Senador, K. L., (2018). *Modelo de gestion de cobranzas para mejorar la liquidez de la Cooperativa de Ahorros y Credito Red Unicas de Lambayeque 2017. (Tesis para optar el titulo de contador). Universidad Señor de Sipan. Ciudad Chiclayo.* Recuperado, de [:http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5316/Senador%20Su%c3%a1rez%20Karla%20de%20Lorenz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5316/Senador%20Su%c3%a1rez%20Karla%20de%20Lorenz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigacion Cientifica. (4ª.ed).* Mexico: Limusa S.A. Recueprado: de <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>

Troncoso, C. y Amaya, A. (2016). Entrevista: Guia practica para la recoleccion de datos para la Investigacion Cualitativo. *Rev.Fac.Med.* 65 (2). 329-332. DOI: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>

Vasquez, I. V., (2018) *Percepcion de la estrategia de cobranza y perfil de la cartera de clientes morosos de la entidad Lubika Servicios E.I.R.L.* (Tesis de maestria) Universidad Cesar Vallejo. Ciudad Chiclayo. Recuperado, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21365/vasquez_ri.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zuñiga, F., Pincheira, R., Aguilar, J. y Silva, J. (2020). Efecto en la liquidez de mercado chileno. *studios Gerenciales*, 36(154). 56-65 DOI: <https://doi.org/10.18046/j.estger.2020.154.3424>. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2390153126/BEEA2F8AC29B42E1PQ/1?accountid=39560>

ANEXOS

Anexo 1. Resolución de aprobación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN
N° 0719-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 22 de junio de 2020

VISTO:

El Oficio N°0342-2020/FACEM-DC-USS de fecha 17/06/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Contabilidad y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 18/06/2020, sobre aprobación de informes de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 34° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C. aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

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

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Informes de Investigación, de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Contabilidad, modalidad presencial PAST semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Dra. Carmen Elena Rodríguez Prados
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

Empresariales

Mg. Carla Angélica Reyes Reyes

Secretaría Académica

ADMONISTRACIÓN DE INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0719-FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1	ALDANA PARRA LUCILA MARINELLY PAICO COC CORINA BEATRIZ	SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA FRUTOS TONGORRAPE S.A, LAMBAYEQUE 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	ALMESTAR PISCOYA MARYURI JAZMIN ANDONAIRE BANCES MARIA ALTEMIRA	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN CAJA MUNICIPAL DE SULLANA, MOTUPE 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	BERRU PINTADO DIANA	GESTION LOGISTICA PARA MEJORAR EL CONTROL DE INVENTARIOS EN LA LIBRERÍA MARIO VITERI E.I.R.L., CHICLAYO 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	BRAVO GONZALES LEONID OMAR CASAS ECHEVARRIA ZOILA ISABEL	SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DOMINIC SAC CHICLAYO 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	BRAVO MONTENEGRO ANI JUDITH	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECUPERACION DE CARTERA MOROSA EN LA ONG CRECER MYPE PERU, JAEN 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	CARHUATANTA GUERRERO GERSON PAUL	LAS MERMAS NATURALES Y PROCESADAS Y SU INCIDENCIA	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

	FIESTAS QUEREBALU JORGE JOEL	EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA NORTH FRUIT S.A.C., CHICLAYO 2019	
7	CESPEDES REYES MARIANA BELEN PAULA	CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA NEGOCIOS SAAVEDRA EL CHOTANITO E.I.R.L., FERREÑAFE 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	LEYVA HUAMANTA YOVI EDITH		
8	FARCEQUE MENDOZA YARLENI	ESTRATEGIAS DE VENTAS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES E INVERSIONES CUBAS E.I.R.L., CHICLAYO 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	RIMARACHIN VILLACORTA GERSON ELI		
9	NORIEGA TORRES ADELA KASANDRA	CULTURA TRIBUTARIA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JOSE, TRUJILLO 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	PARIATANTA JULCA PAMELA		
10	CASTILLO PEREZ NEYLI	GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIAL LEONCITO S.A, CHICLAYO 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	OLIVERA YANGUA JULLISSA		
11	DIAZ SANCHEZ ROIVER JOEL	LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA CONFIANZA - AGENCIA CHOTA, 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	REQUEJO PARDO JOSE GILMER		
12	BENITES QUIROGA KARINA VANESA	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR UNIVERSITY COLLEGE, TÚCUME LAMBAYEQUE 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13	BOSSIO TORRES HUGO BERARDO LEOPOLDO	CULTURA TRIBUTARIA Y SU INFLUENCIA EN EL ACATAMIENTO DE LAS OBLIGACIONES RESPECTO AL PAGO DE TRIBUTOS DE LA EMPRESA BIENES Y SERVICIOS AD INVERSIONES SAC., 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	BRAVO ESPINO MIRIA EVITA	IMPLEMENTACIÓN DE COSTOS ABC Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA OBCITRUS SRL, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

15	BUSTAMANTE LOZANO JOSE ANIBAL	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA SUB GERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO, 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16	COSER MORI TANIA ELIZABETH	CONTROL DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA NEGOCIOS DELIA, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17	CUBAS SOLANO ALBERT NOE	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA DISMINUIR EL RIESGO CREDITICIO EN LA RENTABILIDAD DE MIBANCO BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18	CUSTODIO MARTÍNEZ CINDY MEDALIT	CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTION DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA MC. CONSTRUCTORA E.I.R.L, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19	DÁVILA HOYOS JOSÉ DENILSON	GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUGUR - CAJAMARCA 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20	DELGADO TORRES CECILIA ELIZABETH	ESTRATEGIAS LOGÍSTICAS PARA MEJORAR EL CONTROL DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA INVERSIONES HERMANOS RODAS S.A.C., CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21	DIAZ TARRILLO FANNY MEDALY	GESTIÓN FINANCIERA Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE LA COSTA S.A.C. CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22	ESPINOZA BARRETO LUIS DANYLO	ESTRATEGIAS OPERACIONALES PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DEL PRODUCTO TERMINADO EN MOLINERA SUDAMÉRICA S.A.C. 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23	GARCIA JIMENEZ GOODIAR IVAN	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN – MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO – 2018	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24	GIL HERNANDEZ OLENKA YANELA	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA AUMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA FERRETERIA ORTIZ VASQUEZ EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25	GONZALES MENA NILSON	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN EL GRIFO TOBI EIRL, MORROPE - LAMBAYEQUE - 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26	GUZMAN DELGADO KATERIN DEL ROSARIO	GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA OLA COMERCIALIZADORA & SERVICIOS GENERALES S.R.L, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

27	LIZZETT SHARONG DELFINA	ARRENDAMIENTO FINANCIERO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CORTES Y PERFORACIONES E.I.R.L., LIMA 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28	MIRANDA PRECIADO MILAGROS DEL ROSARIO	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA ALMACENES DE LA SELVA SAC, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
29	PUPUCHE ROQUE JHONY	GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS, 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
30	REQUEJO RAMIREZ PAOLA ESTELA	CULTURA TRIBUTARIA PARA MEJORAR LOS INGRESOS DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN, 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
31	RUÍZ DELGADO YOMAR	ESTRATEGIAS DE CREDITOS Y COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA EL AGUILA S.R.L, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 2. Carta de Autorización

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Carta de Autorización

Chiclayo 17 septiembre del 2019

Por el presente documento, en mi calidad de representante legal de la empresa **EL AGUILA S.R.L** autorizo a **RUIZ DELGADO YOMAR** en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán en la escuela de Contabilidad a utilizar el nombre e información que representa para el desarrollo de su tesis de pregrado denominado **ESTRATEGIAS DE CREDITOS Y COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA EL AGUILA S.R.L, CHICLAYO 2019**, precisa que toda la información proporcionada será para uso exclusivamente académico y por ser un requisito para que siga desarrollándose profesionalmente.


EL AGUILA S.R.L.
Yomar Ruiz Delgado
GERENTE

Anexo 3. Formato de Instrumento – Guía de entrevista

Entrevista

Dirigida al Coordinador de Tesorería de la empresa EL ÁGUILA S.R.L

Objetivo: Recolectar información para Analizar la situación actual de la Gestión de Créditos y Cobranzas de la empresa EL ÁGUILA S.R.L

Cargo:
Lugar:
Fecha:

1. ¿La persona encargada de los Créditos y Cobranzas está capacitada para realizar la evaluación de créditos?

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

2. ¿Qué requisitos se evalúan para la aprobación de créditos de los clientes en la empresa?

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

3. ¿El área de ventas cuenta con una base de datos actualizados de los clientes para que pueda proporcionar al encargado de cobranzas?

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

4. ¿Qué lineamientos de cobranza han sido más efectivas en la empresa?

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

5. ¿Si aún cliente antes de dar un crédito le hacen firmar un contrato donde se consigne datos de deuda, plazos, intereses ayudara en mejorar el proceso de cobranzas?

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

6. ¿Qué tipo de financiamiento utilizan para la gestión de Cobranzas en la empresa El Águila?

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

7. ¿Consideras importante que se implemente más estrategias para que la gestión de Cobranzas sea optima?

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

8. ¿La cobranza preventiva es una herramienta efectiva?

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

9. ¿Cuáles son los canales que recauda la empresa y la modalidad para que los clientes puedan cancelar deudas?

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

10. ¿Por qué a veces hay que castigar las deudas del cliente?

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

Anexo 4. Formato de Instrumento – Guía de análisis Documental
Ratios Financieros de liquidez de la empresa EI ÁGUILA S.R.L

Liquidez General

Periodos	2018		2019	
Activo Corriente	30, 667,093	1.06	31, 160,350	1.00
Pasivo Corriente	28, 922,552		30, 907,437	

Prueba Acida

Periodos	2018		2019	
Activo Corriente- Inventario	30, 667,093-15, 470,477	0.53	31, 160,350-16, 948,157	0.46
Pasivo Corriente	28, 922,552		30, 905,437	

Prueba Defensiva

Periodos		2018		2019	
Caja y Bancos	x 100	267,449.00	0.92%	258,503.00	0.84%
Pasivo Corriente		28,922,552		30,905,437	

Anexo 5. Estado de Situación Financiera del año 2018 y 2019 de la empresa EL AGUILA S.R.L

Activo	Dic-18	Dic-19	Pasivo y Patrimonio	Dic-18	Dic-19
Activo Corriente			Pasivo Corriente		
Efectivo y Equivalentes de efectivo	267,449	258,503	Sobregiros Bancarios	26,295	1,832
Inversiones Financieras	-		Obligaciones Financieras	16,917,948	16,812,850
- Activos Financieros al VR cambios en Ganancias y Pérdidas			Cuentas por Pagar Comerciales	9,941,634	11,872,864
- Activos Financieros Disponibles para la Venta			Cuentas por Pagar a Partes Relacionadas (neto)	113,750	
- Activos Financieros mantenidos hasta el Vencimiento			Impuestos y Contribuciones por Pagar	668,190	1,274,729
- Activos por Instrumentos Financieros Derivados			Otras Cuentas por Pagar	1,254,735	943,162
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto)	9,676,138	8,806,315	Provisiones		
Cuentas por Cobrar a Partes Relacionadas (neto)	4,224,994	3,283,059	Pasivos mantenidos para la Venta		
Otras Cuentas por Cobrar (neto)	1,275,064	1,535,354	Pasivos Diferidos		
Existencias (neto)	15,196,616	16,948,157	Total, Pasivo Corriente	28,922,552	30,905,437
Activos Biológicos			Pasivo No Corriente		
Activos no Corrientes mantenidos para la Venta		-	Obligaciones Financieras	16,472,972	10,078,139
Gastos Contratados por Anticipado	26,832	26,963	Cuentas por Pagar Comerciales		5,568,109
Otros Activos		302,000	Cuentas por Pagar a Partes Relacionadas		
Total, Activo Corriente	30,667,093	31,160,350	Pasivo por Impuesto a la Renta y Participaciones Diferidos		
Activo No Corriente			Otras Cuentas por Pagar		
Activos financ. al valor razonable con cambios en resultados			Provisiones		

Anexos 6. Validación de Instrumentos por tres expertos

Experto 01

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 10 de noviembre del 2019

Señor
C.P.C. LUIS ALBERTO CRUZ MENDOZA
Ciudad.

Me dirijo a usted para expresarle mi afectuoso saludo y la vez manifestarle que lo suscrito; soy estudiante del IX ciclo de la Escuela Profesional de contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de trabajo de investigación, estoy trabajando la Investigación: "Estrategias de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa El Águila S.R.L, Chiclayo 2019."

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

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

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Yomar Ruiz Delgado
DNI N° 48277761



Dr. CPC. Luis Alberto Cruz Mendoza

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, CRUZ MENDOZA LUIS ALBERTO, Contador Público Colegiado, Docente adscrito a la Escuela Profesional de contabilidad de la Universidad Señor de Sipan, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA) elaborada por: Yomar Ruiz Delgado, estudiantes de la Escuela de contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA EL ÁGUILA S.R.L, CHICLAYO 2019."

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

Chiclayo, 10 de noviembre del 2019



Dr. CPC. Luis Alberto Cruz Mendoza

C.P.C. LUIS ALBERTO CRUZ MENDOZA
DNI N° 16522731

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		LUIS ALBERTO CRUZ MENDOZA
	PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO
	ESPECIALIDAD	TRIBUTACION
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	08 AÑOS
	CARGO	DOCENTE A TIEMPO PARCIAL
Título de Investigación: ESTRATEGIAS DE CREDITOS Y COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA EL AGUILA S.R.L CHICLAYO 2019		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	RUIZ DELGADO YOMAR	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENTREVISTA	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar estrategias de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa El Águila S.R.L, Chiclayo 2019.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> a) Analizar las estrategias de créditos y cobranzas en la empresa El Águila S.R.L, Chiclayo 2019. b) Identificar la liquidez en los periodos 2018 y 2019 en la empresa El Águila S.R.L, Chiclayo 2019. c) Seleccionar estrategias de créditos y cobranza en la empresa El Águila S.R.L, Chiclayo 2019	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 10 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido.	

VARIABLE INDEPENDIENTE: CREDITOS Y COBRANZAS

1. ¿La persona encargada de los créditos y cobranzas está capacitado para realizar la evaluación de créditos?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Qué lineamientos de cobranza han sido más efectivas en la empresa?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿Describa las estrategias que utiliza la empresa EL ÁGUILA SRL para la recuperación de deuda antes del vencimiento?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Cuáles Son los lineamientos que utiliza la empresa EL ÁGUILA SRL para la recuperación de créditos?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿Consideras importante que implemente más estrategias para que la gestión de cobranzas sea óptima?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿Si a un cliente antes de dar un crédito le hacen firmar un contrato donde se consigne datos de deuda, plazos, intereses ayudara en mejorar el proceso de créditos y cobranzas?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. ¿Cuáles son los canales que recauda la empresa y la modalidad para que los clientes puedan cancelar deudas?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. ¿Porque a veces hay que castigar las deudas del cliente?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

9. ¿El área de ventas cuenta con una base de datos actualizados de los clientes para que pueda proporcionar al encargado de cobranzas?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
10. Qué tipo de financiamiento utilizan para la gestión de cobranzas empresa El Águila S.R.L?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


Dr. CPC Luis Alberto Cruz Mendoza
JUEZ - EXPERTO

Experto 02

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 10 de noviembre del 2019

Señor
C.P.C. TEPE SANCHEZ, MAX ALEJANDRO
Ciudad.

Me dirijo a usted para expresarle mi afectuoso saludo y la vez manifestarle que lo suscrito; soy estudiante del IX ciclo de la Escuela Profesional de contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de trabajo de investigación, estoy trabajando la Investigación: Estrategias de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa El Águila S.R.L, Chiclayo 2019

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

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

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Yomar Ruiz Delgado
DNI N° 48277761

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, TEPE SANCHEZ, MAX ALEJANDRO, Contador Público Colegiado, Docente adscrito a la Escuela Profesional de contabilidad de la universidad señor de sipan, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA) elaborada por: Yomar Ruiz Delgado, estudiantes de la Escuela de contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA EL ÁGUILA S.R.L, CHICLAYO 2019."

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

Chiclayo, 10 de noviembre del 2019



C.P.C. MAX ALEJANDRO TEPE SANCHEZ
DNI N° 44919606

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MAX ALEJANDRO TEPE SANCHEZ
	PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO
	ESPECIALIDAD	GESTION PUBLICA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	08 AÑOS
	CARGO	DOCENTE A TIEMPO COMPLETO
Título de Investigación: ESTRATEGIAS DE CREDITOS Y COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA EL AGUILA S.R.L CHICLAYO 2019		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	RUIZ DELGADO YOMAR	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENTREVISTA	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar estrategias de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa El Águila S.R.L, Chiclayo 2019.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> a) Analizar las estrategias de créditos y cobranzas en la empresa El Águila S.R.L, Chiclayo 2019. b) Identificar la liquidez en los periodos 2018 y 2019 en la empresa El Águila S.R.L, Chiclayo 2019. c) Seleccionar estrategias de créditos y cobranza en la empresa El Águila S.R.L, Chiclayo 2019	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 10 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido.	

VARIABLE INDEPENDIENTE: CREDITOS Y COBRANZAS

1. ¿La persona encargada de los créditos y cobranzas está capacitado para realizar la evaluación de créditos?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Qué lineamientos de cobranza han sido más efectivas en la empresa?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿Describa las estrategias que utiliza la empresa EL ÁGUILA SRL para la recuperación de deuda antes del vencimiento?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Cuáles Son los lineamientos que utiliza la empresa EL ÁGUILA SRL para la recuperación de créditos?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿Consideras importante que implemente más estrategias para que la gestión de cobranzas sea óptima?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿Si a un cliente antes de dar un crédito le hacen firmar un contrato donde se consigne datos de deuda, plazos, intereses ayudara en mejorar el proceso de créditos y cobranzas?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. ¿Cuáles son los canales que recauda la empresa y la modalidad para que los clientes puedan cancelar deudas?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. ¿Porque a veces hay que castigar las deudas del cliente?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

9. ¿El área de ventas cuenta con una base de datos actualizados de los clientes para que pueda proporcionar al encargado de cobranzas?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
10. Qué tipo de financiamiento utilizan para la gestión de cobranzas empresa El Águila S.R.L?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> 10 </u> N° TD <u> </u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



 LIC. M.A. SANDRO TEPE SANCHEZ
 JEFE EXPERTO

Experto 3

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 10 de noviembre del 2019

Señor
C.P.C. JUAN SECLÉN GUZMÁN
Ciudad.

Me dirijo a usted para expresarle mi afectuoso saludo y la vez manifestarle que lo suscrito; soy estudiante del IX ciclo de la Escuela Profesional de contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de trabajo de investigación, estoy trabajando la Investigación: Estrategias de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa El Águila S.R.L., Chiclayo 2019

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

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

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente

Yomar Ruiz Delgado
DNI N° 48277761

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, JUAN SECLÉN GUZMAN, Contador Público Colegiado, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA) elaborada por: Yomar Ruiz Delgado, estudiantes de la Escuela de contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA EL ÁGUILA S.R.L, CHICLAYO 2019."

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

Chiclayo, 10 de noviembre del 2019



MG.
DNI N° 16454119.

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

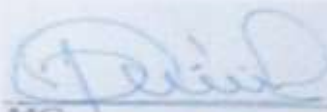
NOMBRE DEL JUEZ		JUAN SECLÉN GUZMAN
	PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO
	ESPECIALIDAD	AUDITORIA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	25 AÑOS
	CARGO	DOCENTE
Título de Investigación: ESTRATEGIAS DE CREDITOS Y COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA EL AGUILA S.R.L CHICLAYO 2019		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	RUIZ DELGADO YOMAR	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENTREVISTA	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar estrategias de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa El Águila S.R.L, Chiclayo 2019.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> a) Analizar las estrategias de créditos y cobranzas en la empresa El Águila S.R.L, Chiclayo 2019. b) Identificar la liquidez en los periodos 2018 y 2019 en la empresa El Águila S.R.L, Chiclayo 2019. c) Seleccionar estrategias de créditos y cobranza en la empresa El Águila S.R.L, Chiclayo 2019	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 10 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido.	

VARIABLE INDEPENDIENTE: CREDITOS Y COBRANZAS

1. ¿La persona encargada de los créditos y cobranzas está capacitado para realizar la evaluación de créditos?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Qué lineamientos de cobranza han sido más efectivas en la empresa?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿Describa las estrategias que utiliza la empresa EL ÁGUILA SRL para la recuperación de deuda antes del vencimiento?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Cuáles Son los lineamientos que utiliza la empresa EL ÁGUILA SRL para la recuperación de créditos?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿Consideras importante que implemente más estrategias para que la gestión de cobranzas sea óptima?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿Si a un cliente antes de dar un crédito le hacen firmar un contrato donde se consigne datos de deuda, plazos, intereses ayudara en mejorar el proceso de créditos y cobranzas?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. ¿Cuáles son los canales que recauda la empresa y la modalidad para que los clientes puedan cancelar deudas?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. ¿Porque a veces hay que castigar las deudas del cliente?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>9. ¿El área de ventas cuenta con una base de datos actualizados de los clientes para que pueda proporcionar al encargado de cobranzas?</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>10. Qué tipo de financiamiento utilizan para la gestión de cobranzas empresa El Águila S.R.L?</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u> 10 </u> N° TD <u> </u></p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	


 MG
 DNI N° 1645 4119

Anexo 7. Matriz de Consistencia

TITULO: ESTRATEGIAS DE CREDITOS Y COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA EL AGUILA S.R.L CHICLAYO 2019

PROBLEMA	OBJETIVO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
¿Qué estrategias de créditos y cobranzas optimizan la liquidez en la empresa El Águila SRL, Chiclayo 2019?	Determinar estrategias de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa El Águila S.R.L, Chiclayo 2019.	<p>a). Analizar las estrategias de créditos y cobranzas en la empresa El Águila S.R.L, Chiclayo 2019.</p> <p>b). Identificar la liquidez en los periodos 2018 y 2019 en la empresa El Águila S.R.L, Chiclayo 2019.</p> <p>c). Seleccionar estrategias de créditos y cobranza en la empresa El Águila S.R.L, Chiclayo 2019.</p>	<p>Hi: Las estrategias de créditos y cobranzas adecuadas optimizara la liquidez en la empresa EL ÁGUILA S.R.L, Chiclayo 2019.</p> <p>H0: Las estrategias de créditos y cobranzas adecuadas no optimizara la liquidez en la empresa EL ÁGUILA S.R.L, Chiclayo 2019.</p>	Estrategias de créditos y cobranzas	Estrategias de Créditos	Evaluación Aprobación	Entrevista/Guía de entrevista.
					Estrategias de cobranzas	Recuperación Prevención	
						Cobranza	
						Recuperación	
						Extinción	
					Liquidez General	<u>Activo Corriente</u> Pasivo Corriente	
					Liquidez		
	Prueba Acida	<u>Activo corriente – Inventarios</u> Pasivo Corriente	Análisis documental/ Ficha de análisis documental.				
	Prueba Defensiva	$\frac{\text{Caja y bancos}}{\text{Pasivo Corriente}} \times 100$					

Anexo 8. Formato T-1



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

Pimentel, 22 de febrero del 2022

Señores
Vicerrectorado de
Investigación
Universidad
Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:
Yomar Ruiz Delgado, con DNI **48277761**

En mí calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado: **Estrategias de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa el AGUILA SRL - Chiclayo 2019**, presentado y aprobado en el año 2021 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 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 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 tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
RUIZ DELGADO YOMAR	48277761	

Anexo 9. Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **CHAPOÑAN RAMIREZ EDGARD**, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la Investigación aprobada mediante Resolución N° **0719-FACEM-USS-2020**, de la estudiante, **YOMAR RUIZ DELGADO** Titulada, **ESTRATEGIAS DE CREDITOS Y COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA EL AGUILA S.R.L, CHICLAYO 2019**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **2%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

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

Pimentel, 20 de octubre de 2022



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 42068345

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.

Anexo 10. Reporte Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

ESTRATEGIAS DE CREDITOS Y COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA EL AGUILA S.R.L, CHICL

AUTOR

Yomar Ruiz Delgado

RECuento DE PALABRAS

16529 Words

RECuento DE CARACTERES

86246 Characters

RECuento DE PÁGINAS

70 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

239.2KB

FECHA DE ENTREGA

Oct 20, 2022 4:27 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 20, 2022 4:31 PM GMT-5

● 2% de similitud general

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

- 2% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Cross
- 1% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

Resumen

Anexo 11. Evidencia de Fotografías



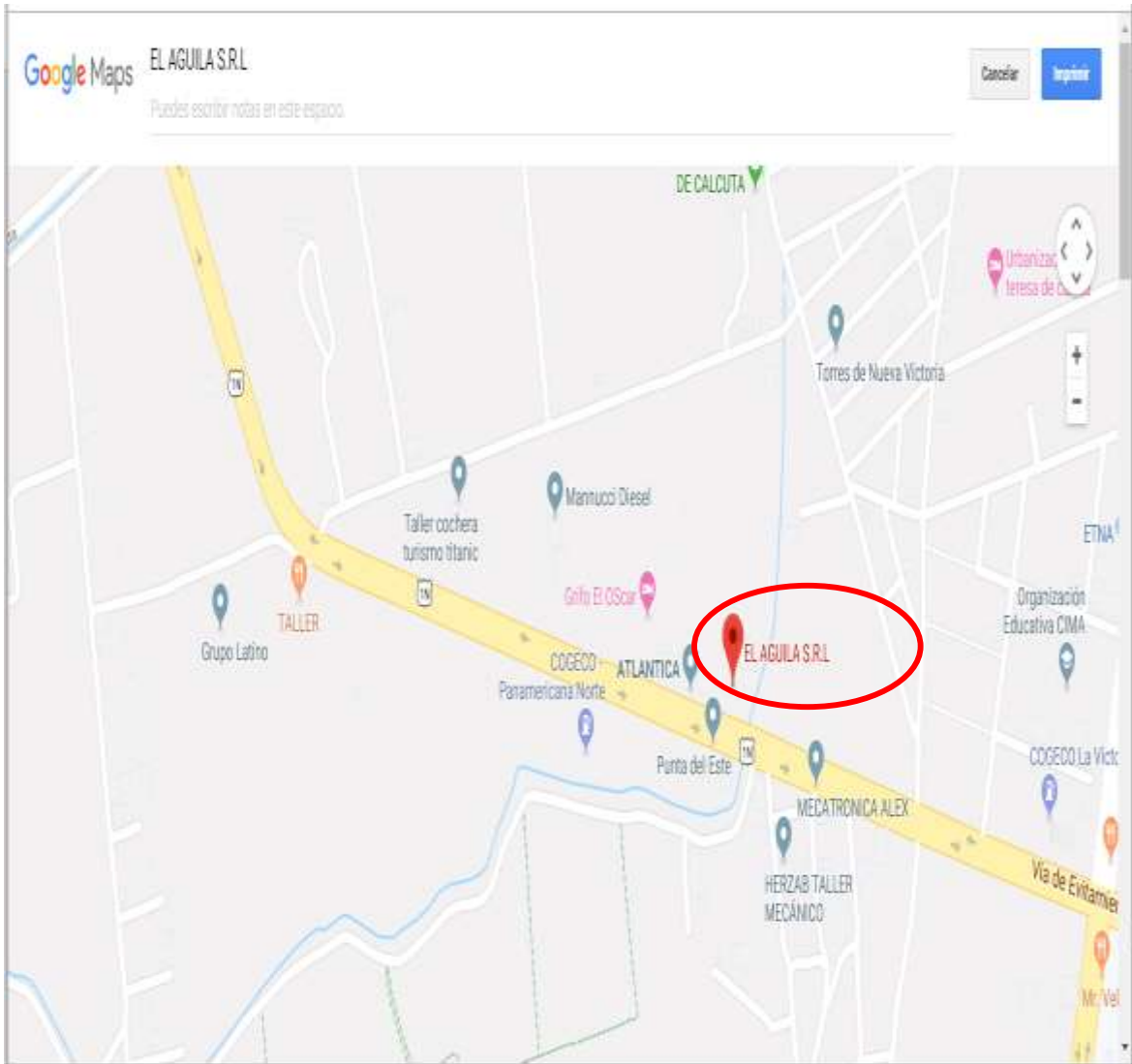
Área contable empresa EL AGUILA S.R.L



Personal Administrativo EL AGUILA S.R.L



Personal Administrativo después de la auditoría externa realizado por SGS con resultados exitosos.



Ubicación De La Empresa EL AGUILA S.R.L