



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA
INCREMENTAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA
SVEI E.I.R.L. – LIMA**

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

Autores:

Bach. Torres Céspedes Renzo Marcelo
<https://orcid.org/0000-0001-5717-3779>

Bach. Vidarte Llontop Dennis Paul
<https://orcid.org/0000-0002-8688-9060>

Asesora:

Mg. Grijalva Salazar Rosario Violeta
<https://orcid.org/0000-0001-9329-907X>

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2022

Página de aprobación de tesis

**TITULO:
ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ DE LA
EMPRESA SVEI E.I.R.L. – LIMA**

Torres Cespedes Renzo Marcelo
AUTOR(ES)

Vidarte Llontop Dennis Paul
AUTOR(ES)

Mg. Zevallos Aquino Rocio Liliana
PRESIDENTE DE JURADO

Mg. Portella Vejarano Huber Arnaldo
SECRETARIO DE JURADO

Mg. Cachay Sanchez Lupe del Carmen
VOCAL DE JURADO

Dra. Grijalva Salazar Rosario Violeta
ASESOR DE TESIS

Dedicatoria

Al finalizar este trabajo quiero dar las gracias a varias personas ya que me enseñaron valores como respeto, responsabilidad, etc.

También agradecer a la universidad Señor de Sipán y a todos los profesores ya que gracias a ellos soy una gran persona y un gran profesional.

Vidarte Llontop Dennis Paul

Dedicatoria

A mis padres Lilian y Marcel quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía y de no temer a las adversidades porque Dios está conmigo siempre. A mi hermano Aldo por su cariño y apoyo incondicional, a toda mi familia porque con sus oraciones hicieron de mi una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en mis sueños y metas. Finalmente quiero dedicar esta tesis a todas mis amigas, por apoyarme cuando más lo necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, mil gracias hermanitas, siempre las llevo en mi corazón

Torres Céspedes Renzo Marcelo

Agradecimiento

Primero agradecer a Dios, luego a mis padres, profesores y amigos por apoyarme en los cinco años de estudio, ya que no fue un camino fácil para convertirme en un gran profesional. Gracias por la presente tesis ya que ha sido muy importante en mi vida y por los cinco años que pase en la universidad.

Vidarte Llontop Dennis Paul

Agradecimiento

Agradezco a Dios por bendecirme en la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad. Gracias a mis padres Lilian y Marcel por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Torres Cespedes Renzo Marcelo

Resumen

Hoy en día las cuentas por cobrar se han convertido en un factor fundamental para las empresas, puesto que les permite generar liquidez al corto plazo para hacer frente a sus pasivos, sin embargo, su inadecuada gestión ha conllevado a enfrentar problemas en el control de cobranzas por falta de estrategias y políticas de cobranza adecuadas para disponer de la recuperación de cartera. Ante este contexto, la presente investigación persigue el objetivo de proponer estrategias de cobranza para incrementar la liquidez de la empresa SVEI E.I.R.L – Lima. El tipo de estudio fue descriptivo, correlacional, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La muestra se conformó por el gerente general y jefe de cobranzas de la empresa, aplicándose las técnicas de recolección de datos de entrevista y análisis documental, mediante la guía de entrevista y guía de análisis documental.

Como resultados se observó que el manejo diario de cobranzas en la empresa se realiza básicamente de manera cotidiana más no se efectúa estrictamente aplicando políticas y normativas definidas que el personal responsable de dicha labor debería de hacerlo, generando por consiguiente altos índices de morosidad. Asimismo, carecen de la realización de provisiones a dichas cuentas morosas provocadas por deficiencias tanto en el área contable como el de ventas. Concluyó que la empresa presentó falta de liquidez en el año 2020, puesto que existe demora de las cobranzas en ingresar a la empresa generando que las cuentas por cobrar aumenten por una gestión deficiente.

Palabras clave: Estrategias de cobranzas, morosidad, liquidez.

Abstract

Nowadays accounts receivable have become a fundamental factor for companies, since it allows them to generate liquidity in the short term to meet their liabilities, however, their inadequate management has led to face problems in the control of collections due to lack of strategies and adequate collection policies to have the portfolio recovery. In this context, this research pursues the objective of proposing collection strategies to increase the liquidity of the company SVEI E.I.R.L – Lima. The type of study was descriptive, correlational, with a quantitative approach and a non-experimental design. The sample was formed by the general manager and head of collections of the company, applying the techniques of data collection of interview and document analysis, through the interview guide and documentary analysis guide.

As results it was observed that the daily management of collections in the company, is basically carried out on a daily basis but is not strictly carried out applying defined policies and regulations that the personnel responsible for such work should do, generating therefore high rates of delinquency. Likewise, they do not make provisions for such delinquent accounts caused by deficiencies in both the accounting and sales areas. He concluded that the company presented a lack of liquidity in 2020, since there is a delay in collections in entering the company causing accounts receivable to increase due to poor management.

Keywords: Collection strategies, delinquency, liquidity.

ÍNDICE

| | |
|--|-----|
| Página de aprobación de tesis | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento..... | iv |
| Resumen..... | v |
| Abstract..... | vi |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 12 |
| 1.1. Realidad problemática..... | 12 |
| 1.1.1.Internacional | 12 |
| 1.1.2.Nacional | 14 |
| 1.1.3.Regional | 15 |
| 1.1.4.Local | 16 |
| 1.2. Trabajos previos..... | 17 |
| 1.2.1. Internacional | 17 |
| 1.2.2. Nacional..... | 19 |
| 1.2.3. Local | 21 |
| 1.3. Teorías relacionas con el problema..... | 23 |
| 1.3.1. Estrategias de cobranza..... | 23 |
| 1.3.2. Liquidez..... | 33 |
| 1.4. Formulación del problema | 38 |
| 1.5. Justificación e importancia del estudio | 38 |
| 1.6. Hipótesis | 39 |
| 1.7. Objetivos..... | 39 |
| 1.7.1. Objetivo General..... | 39 |
| 1.7.2. Objetivos Específicos..... | 39 |
| II. MATERIAL Y MÉTODO | 40 |
| 2.1. Tipo y Diseño de Investigación..... | 40 |
| 2.1.1. Tipo..... | 40 |
| 2.1.2. Alcance..... | 40 |
| 2.1.3. Diseño..... | 40 |
| 2.2. Población y muestra | 42 |
| 2.2.1. Población..... | 42 |
| 2.2.2. Muestra | 42 |

| | |
|--|-----------|
| 2.3. Variables, operacionalización | 43 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos y validez..... | 46 |
| 2.4.1. Técnicas de recolección de datos | 46 |
| 2.4.2. Instrumentos de recolección de datos | 46 |
| 2.5. Procedimiento de análisis de datos | 47 |
| 2.6. Criterios éticos | 47 |
| 2.7. Criterios de rigor científico | 48 |
| III. RESULTADOS | 49 |
| 3.1 Tablas y figuras | 49 |
| 3.2. Discusión de Resultados | 69 |
| 3.3. Aporte científico..... | 75 |
| IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 87 |
| 4.1. Conclusiones | 87 |
| 4.2. Recomendaciones | 88 |
| V. REFERENCIAS..... | 89 |
| VI. ANEXOS | 96 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Población | 42 |
| Tabla 2. Muestra | 42 |
| Tabla 3. Operacionalización | 44 |
| Tabla 4 Indicador 1: Entrevista realizada al Gerente General | 49 |
| Tabla 5 Indicador 1: Entrevista realizada al Gerente General | 50 |
| Tabla 6 Indicador 1: Entrevista realizada al Contador..... | 52 |
| Tabla 7 Indicador 1: Entrevista realizada al Contador..... | 53 |
| Tabla 8 Estado de Situación Financiera año 2020..... | 56 |
| Tabla 9 Estado de Situación Financiera año 2021 | 57 |
| Tabla 10 Estado de Situación Financiera años 2020, 2021 | 58 |
| Tabla 11 Estado de Situación Financiera años 2020, 2021, 2022 | 59 |
| Tabla 12 Estado de Resultados año 2019 | 60 |
| Tabla 13 Estado de Resultados año 2020 | 60 |
| Tabla 14 Estado de Resultados años 2019, 2020..... | 61 |
| Tabla 15 Estado de Resultados años 2019, 2020, 2021 | 62 |
| Tabla 16 Indicador 1: Entrevista realizada al Gerente General..... | 67 |
| Tabla 17 Indicador 1: Entrevista realizada al Contador..... | 68 |
| Tabla 18 Cronograma del plan de acción | 85 |
| Tabla 19 Presupuesto del plan de acción..... | 86 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Estrategias de cobranzas. | 24 |
| Figura 2. Diagrama de estrategias de cobranzas. | 26 |
| Figura 3. Diagrama de recuperación de deudas..... | 29 |
| Figura 4. Diagrama de recuperación de deudas..... | 30 |
| Figura 5. Medidas correctivas y de prevención de la morosidad | 31 |
| Figura 6. El ciclo del crédito | 36 |
| Figura 7. Criterios de rigor | 48 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|---|-----|
| Anexo 1. Resolución de aprobación..... | 96 |
| Anexo 2. Formatos de Instrumentos de Recolección de Datos | 99 |
| Anexo 3. Validación de expertos..... | 101 |
| Anexo 4. Carta de autorización..... | 131 |
| Anexo 5. Acta de originalidad..... | 132 |
| Anexo 6. Reporte Turnitin | 133 |
| Anexo 7. Formato T1..... | 137 |

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

1.1.1. Internacional

Citando a Morilla (2020), en su artículo “Estrategias de Cobranzas: ¿Cómo hacerla?”, en México, menciona que, dada la actual coyuntura ocasionada por la pandemia, diversos negocios se vieron afectadas para lograr la recuperación de sus obligaciones a corto periodo, siendo urgente establecer estrategias de cobranza con la finalidad de recobrar liquidez de sus activos. La utilización de estrategias se considera la acción profesional y ordenada para el recupero de efectivo, de manera que se focalicen el contacto de clientes morosos por distintos canales y otros medios.

Mencionando a Johnson (2020), en su artículo “*Gestión de Cobranza*”, en Chile, señala que la morosidad es algo muy demoledor para cualquier empresa y economía en su conjunto, por ello es importante identificar de manera eficaz a los deudores y cuáles son los más propensos a cancelar. El Gerente General

deEquifax precisa que esta institución ayuda a priorizar las actividades de cobranza, mejorando las tasas de recuperación, reduciendo las pérdidas de dinero, debido a que tiene datos y herramientas que nos ayudarán a desarrollar y ejecutar las estrategias de cobranza, también nos ayudará a optimizar recursos, como maximizar las estrategias de recuperación.

Según Miranda (2020), en su artículo “*Pautas sobre gestión de cobros en situación de pandemia*”, afirma que, acorde a economistas y financieras de inversión sobresalientes a nivel mundial, la economía se está apaciguando. La circunstancia no mayor alentadora para los negocios en Latinoamérica, y más quieto en Colombia no se libra de problemas generando la extensión del virus y, por el momento los resultados en la economía no han sido los esperados como en diferentes naciones, se advierte que se aproximan momentos arduos para que muchas empresas de diferente sector logren recuperar sus cobranzas.

De acuerdo a Blanco y Menéndez (2020), en su estudio *“La falta de liquidez y solvencia en entidades de España*, precisa que la situación caótica generada por la pandemia de coronavirus está generando resultados negativos sobre el sector económico y especialmente en el dinero de las entidades, ocasionando que en determinados casos sea insuficiente para amortizar las deudas pendientes. Se obtuvo como resulta que dicha falta de liquidez estaría superando los 230 mm de euros en los periodos abril y diciembre. Para cubrir el resto, las entidades deben emplear sus colchones de liquidez u optar por un nuevo compromiso sin aval.

Según Gallardo (2020), en su artículo *“Moody’s pronostica problemas de liquidez en empresas argentinas durante el 2021”*, señala que las actuales dificultades económicas provocadas por la pandemia, aunada a una alta inflación, forjan problemas muy serios de liquidez para dichas empresas. Esa crisis penetrará los problemas económicos en gran parte de los rubros, llegando a mantener elevados riesgos de liquidez para las 26 entidades de servicios estatales e infraestructura competente en el país a mediados o terminando el 2021, acató la agencia. Se ha experimentado una fuerte caída en varias empresas.

En palabras de Zuloeta (2019), en su artículo *“Rentabilidad y Liquidez”*, en Colombia, menciona que la mayoría de las veces, la empresa pierde dinero por que no realiza las cobranzas a tiempo, esto se debe a que las ganancias y pérdidas están relacionadas con la rentabilidad y las cobranzas relacionadas con la liquidez. Es cierto que rentabilidad y liquidez tienen conceptos diferentes, pero están relacionados. Para incrementar la liquidez, existen diferentes opciones, algunas de las cuales son operativas (reduciendo las condiciones de cobro a los clientes, reduciendo el inventario y aumentando las condiciones de pago a los proveedores. Conclusión: No es tan simple como parece.

1.1.2. Nacional

De acuerdo con Saavedra (2017), en su artículo *“7 pautas para incrementar los cobros en una empresa”*, nos menciona la existencia de empresas peruanas que carecen de alternativas de cobranza debido a la deficiente administración de las deudas, sino también porque no conocen a las personas con quien hacen negocios, se estima que la cobranza es de 1 y 30 días de vencimiento la cual tendría una recuperación lenta según el director de Equifax. Por ello nos dice que tener una buena gestión de cobranza asegura una elevada recuperación de los créditos programados.

Mencionando a Althaus (2021), en su artículo *“Conocimiento de estrategias básicas de cobranza”*, sostiene que diferentes estudios señalan que las dificultades financieras producen sensaciones depresivas, ansiosas y distintos inconvenientes en la salud. Frente a estos escenarios, gran parte de los negocios tienden a obviar o escapar de dichas dificultades, ampliando las deudas y aminorando los cobros. Mayormente, el cliente suele contribuir de manera vertiginosa cuando se hace el seguimiento de manera empática, por lo que se sugiere aplicar recordatorios cordiales para llegar a los clientes y estos paguen a tiempo.

Según Chávez (2020), en su artículo *“Qué gestiones realizar para mejorar la gestión de cobranzas”*, afirma que se ha podido observar que más de una empresa en el Perú tiene serios inconvenientes en la recuperación de sus cobranzas, por lo que la buena gestión de cobros es determinante fundamental ya que contribuye a la puntualidad en los pagos correspondientes de los clientes. Así, de manera que vaya mejorándose la cartera de clientes, es importante definir la forma en que se ejecutará dicha gestión, tomando en consideración disponer del registro confiable y claro acerca de los movimientos y comprobantes.

Citando a Améndola (2017), en su artículo *“Un análisis de la liquidez de 13 empresas peruanas”*, encontró que el 46% de ellas enfrentó ciertos riesgos de vencimiento en 2016, a comparación del 2015 con 71%. El número de negocios deliquidez con menores dificultades de liquidez era del 31% hace un año, representando el 29%. Estas dificultades de las empresas peruanas permanecen,

mucho más fuerte que en 2015. La mayor parte de la deuda corporativa no vencerá hasta 2021. La economía del Perú es una con más incremento en América Latina. El sector agrícola y pesca presentan liquidez más débil y están batallando para enfrentar los patrones estacionales por el flujo de caja.

Según García (2019), en su artículo *“Riesgo de negocios es alto, pero no más que dos periodos anteriores”*, reportó ante los problemas generados en el 2017, manifiesto por los desastres climatológicos, problemas de corrupción y conmoción política, en 2018 el crecimiento económico aumentó. Según a los análisis de las entidades por Moody’s, el 46% afrontaba riesgos de endeudamiento en ese año, siendo un porcentaje bajo de 55% registrado en el 2017. Finalizando el 2018, el 38% contaba con un riesgo de liquidez menor, porcentaje superior al del 2017 (36%) y 2016 (31%), lo que se infiere que todavía persisten ciertos riesgos.

Según Guillén (2020), en su artículo *“Entidades con deterioro de su liquidez: ¿qué conflicto atraviesan?”*, señala que el avance de los contagios de coronavirus y es freno de actividades, provocó que diferentes entidades no dispongan de liquidez. Según la Encuesta COVID-19, 40 % de dichas empresas mejorarán la selección de trabajadores a fin de paralizar los reclutamientos, un efecto directo de no contar con solvencia. Esta problemática genera que las entidades no tengan posibilidad de comprar sus insumos de manera debida y que cuenten con dificultades para atender a sus pagos.

1.1.3. Regional

Compras Estatales (2020), por dificultades económicas, los trabajadores (reconstrucción con cambios) detuvieron su trabajo por incumplimiento de pago. Incumplimiento del deber a fines de 2019, la fiscalía general de la República determinó que las tareas de control posteriores descubrieron actos de mal funcionamiento y uso indebido de recursos, lo cual causaron pérdidas económicas por 16,99 millones a la región de La Libertad. Hasta fines de 2019, el servicio de control de seguimiento realizado en la zona de La Libertad permitió el hallazgo de 283 personas sospechosas de asumir responsabilidad administrativa, penal y / o civil.

1.1.4. Local

Con relación a la problemática de la empresa SVEI E.I.R.L., se puede señalar que una de las deficiencias encontradas es la recurrente carencia de liquidez, debiendo mencionarse que, desde el inicio de sus actividades, la empresa siempre ha presentado estos problemas, y que en su mayoría están derivados por una inadecuada política de créditos y básicamente, por una eficaz gestión de cobranzas, lo que implica que no se ha venido llevando a cabo una eficiente recuperación de sus deudas.

Como es natural, esta situación anómala está afectando drásticamente la capacidad operativa de la empresa al carecer de liquidez suficiente para cubrir los requerimientos de sus servicios, considerándose esta la razón fundamental del porqué se ha decidido potenciar la cobranza mediante nuevas estrategias que le permitan agilizar sus procesos operativos en función a normas y procedimientos que para tal fin se van a implementar.

Esta situación señala con total claridad que no se cuenta con un sistema de cobros que procure realizar de manera oportuna las cobranzas y que ha generado que muchas de las deudas de los clientes caigan en morosidad, incrementando de manera preocupante las provisiones y castigos contables, y esto sin considerar que la liquidez no se está obteniendo de acuerdo a los flujos de caja previstos, generando por lo tanto desfases de orden presupuestario, al no tenerse controladas las cuentas por cobrar, lo que hace imperativo la implementación del área de cobranzas a fin de que se dedique exclusivamente al seguimiento de las deudas, y de esta manera conocer en detalle, cada que tiempo los clientes cancelan sus deudas, y cuál es el nivel real de la morosidad.

Cabe mencionar finalmente que la empresa cuenta con domicilio fiscal en Villa el Salvador, Sector 3, Grupo 21, Mz O, Lote 15 en la provincia de Lima, se encuentra identificada con RUC 20549330704, siendo su gerente general el Ing. Segundo Vidarte Bravo, y cuyo giro principal del negocio está relacionado en brindar servicios de mantenimiento de edificios, viviendas familiares, así como instalaciones de luz y cableado para interiores.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacional

Lam y Zaruma (2017), en su estudio *“Desarrollo de tácticas financieras en mejora de la gestión financiera”*, tuvo el propósito de preparar una estrategia de crédito para seleccionar prácticas financieras basadas en los siguientes propósitos para mejorar los productos financieros de la entidad. El estudio fue descriptivo. Población conformada por treinta clientes, la segunda compuesta por dos vendedores. La muestra compuesta por totales, porque son pequeños, las herramientas utilizadas son cuestionarios y guías de entrevistas.

Se concluyó que, a través de la previsión de indicadores financieros, se puede encontrar que la estrategia crediticia ayudará a mejorar el estado financiero de los productos industriales para incrementar la tasa de retorno para su capital de inversión, así como su respectivo desempeño, y brindar liquidez a la industria para el pago de sus obligaciones corrientes.

Salas y Mora (2017), en su estudio *“Maniobra para un mejor provecho de los cobros en Hanzely Sociedad Anónima”*. El objetivo fue crear estrategias para un mejor rendimiento de los cobros de la empresa la cual últimamente ha tenido un incremento de la morosidad generando por lo tanto serios problemas de liquidez y que no han permitido atender oportunamente los compromisos adquiridos. Este es un estudio de método de análisis completo, descriptivo, y no experimental, y en donde la población será de veintiún individuos y la herramienta una encuesta.

Se concluyó que, en negocios del rubro de importación y exportación, es necesario establecer departamentos o regiones de crédito y cobranza, porque hemos visto, se basa principalmente en servicios, y estos servicios suelen requerir crédito, esto proporcionará una base sólida para la asignación de crédito, reduciendo así el riesgo de que la empresa experimente retrasos extremadamente altos.

Montaguano y Muentes (2017), en su investigación *“Proceso de mejora en cobranzas de una compañía para evitar la cartera morosa”*, el objetivo fue diagnosticar el escenario por el cual se atraviesa la etapa de cobranzas, dar a

conocer los elementos que inciden en el incremento de la cartera morosa y así establecer los componentes importantes de un plan de mejora en dicho proceso. La investigación es cualitativa, cuantitativa, descriptiva y no experimental, y como instrumentos se aplicó la entrevista al gerente y al contador.

Se llegó a la conclusión que la propuesta brinda una respuesta a la problemática encontrada, siendo la base fundamental para que el negocio optimice los índices de su rentabilidad.

Molina y Vásquez (2019), en su investigación “*Impacto de las cuentas por cobrar con periodos vencidos en una empresa vallecaucana en la liquidez, considerando las NIIF*”, en Colombia. Tesis de grado en la Universidad Cooperativa. Tuvo como objetivo general enfocar la evaluación de situación financiera y a profundidad de las cuentas por cobrar en donde se establezca la posición económica financiera del negocio. La investigación es no experimental, descriptivo correlacional, habiéndose aplicado las técnicas de la revisión documental, y como instrumento la entrevista, al gerente general muestra en base a la población de estudio.

La conclusión es que, se destaca la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez financiera, el cual tiene por finalidad analizar los montos de estas cuentas y su frecuente ostentación de riesgos de atraso de los clientes, que un plazo próximo produce efectos negativos en la liquidez.

Quimi (2017), en su estudio “*Gestión financiera de los cobros y resultados en la liquidez de la Compañía Wurth S.A.*”. El objetivo fue centrarse en la gestión estratégica para un mejor desempeño de la entidad. El estudio es no experimental, descriptivo, y realizando revisión bibliográfica y documental, aplicando el instrumento de cuestionario. La muestra es en base a la población

Concluyó que, el crecimiento se logra con la toma de decisiones proactiva más que reactiva, la importancia que la gestión estratégica de cobranzas se enfoca en el establecimiento de nuevas reglas de mercado financiero que necesita acrecentar los beneficios y minimizar drásticamente los riesgos de la morosidad.

Uriza (2019), en su investigación “*Manejo de peligro de liquidez y su efecto en la gestión de la entidad*”, en Colombia, el objetivo fue emplear un control en la liquidez en situación actual, y ofrecer a la empresa, conocimientos respecto a su disponibilidad de efectivo. Se obtuvo que la correcta gestión de peligro de liquidez coadyuva a que la entidad cumpla con los flujos de efectivo alcanzados por las responsabilidades de pago. La investigación fue no experimental, descriptivo, transeccional, se realizó la revisión bibliográfica, documental, y un cuestionario.

Concluyó que, el efecto generado por los peligros de liquidez involucra que la entidad no tiene mucha liquidez para el desarrollo de sus operaciones, requieren realizar la enajenación de sus activos y al realizarse estas ventas, se llega a un trance interno, ya que son enajenados a precios menores, generando que el perfil de la empresa se vea perjudicado, y sin mencionar de su viabilidad financiera.

1.2.2. Nacional

Arce (2017), en su investigación “*Implicancia de la gestión de cobranza de las letras de cambio y resultados en la liquidez de la Empresa Provenser S.A.C.*”, el objetivo fue establecer implicancia de la gestión de cobranza de las letras de cambio en la liquidez. La metodología fue no experimental, descriptiva, transeccional, empleando la revisión bibliográfica y documental, cuestionario.

Llegó a la conclusión que, la administración de cuentas por cobrar desarrollada por la empresa conllevó un efecto positivo en la rentabilidad, debido a que el recupero de cartera es tardía, impidiendo la disponibilidad de liquidez para amortizar sus pasivos de manera oportuna.

Castillo y Córdova (2017), en su investigación “*Administración de créditos y cobros y su impacto en la morosidad de una empresa*”. el objetivo fue identificar cómo la administración de créditos y cobros tiene impacto en la morosidad. El estudio fue cuantitativo, aplicada y no experimental. La muestra fueron 57 trabajadores.

Concluyó que, en la actualidad la gestión de préstamos y cobranzas es perjudicada por no tener un sistema de control para el recobro de la deuda, lo cual genera la disminución de los ingresos.

Ruiz (2018), en su estudio “*Departamento de créditos y su impacto en la morosidad de clientes de una empresa Maccaferri de Lima, Perú*”. el objetivo general fue analizar las políticas empleadas por la empresa, de manera que determine si se desarrollan adecuadamente. El estudio fue no experimental transversal, descriptivo de enfoque cualitativo.

Concluyó que, el departamento encargado de los créditos y cobros de la empresa no viene realizando una adecuada gestión financiera con respecto a las ventas y asignación de créditos, no existe un control y monitoreo en estos procesos, generándose altos índices de morosidad en perjuicio de la operatividad del negocio.

Quispe y Ordoñez (2018), en su investigación “*Administración financiera y la liquidez en una entidad de servicios*”, el objetivo fue establecer la manera en que la gestión financiera afecta la liquidez. Fue un estudio descriptivo, y No experimental en donde la población considerada es la totalidad de la empresa, y la muestra es no probabilística porque constituye el 100% de la población, y la herramienta de ratios o indicadores financieros.

Concluyó que, en razón a los resultados del índice de liquidez actual de la empresa, el desempeño de la gestión financiera tiene efectos tanto positivos como negativos.

Bernales y Tello (2017), en su estudio “*Financiación y su impacto en la liquidez de una empresa.*”, el propósito fue estudiar las principales razones de liquidez insuficiente con la finalidad de buscar fuentes de financiamiento, que coadyuve a minimizar los gastos financieros incurridos. El estudio fue descriptivo, cualitativo, y no experimental. La metodología fue la observación y la encuesta, donde se argumenta el escenario real de la empresa. La población fue once trabajadores del área financiera.

Concluyó que, los problemas presentados en la investigación se enfocan en el sometimiento de la financiación bancaria para generar liquidez y responder a las obligaciones corrientes de la empresa.

Santiago, Valencia y Huatangari (2018), en su estudio “*La gestión de cuentas por cobrar y liquidez de la empresa Everis S.A.C.*”, el propósito fue establecer que

la deficiente gestión de cobranzas disminuye la liquidez de Everis. Se basó en un estudio No experimental, descriptivo, explicativo y a través de la observación de los resultados, se pudo llegar a establecer que efectivamente la adecuada gestión en los cobros representa influencia en la liquidez de la empresa.

Concluyó que, la empresa se ha visto afectada en su Iliquidez debido principalmente a que no establecen en los contratos el plazo de cobro, puesto que la entidad no tiene bien estructurado sus políticas de cobros para que sean considerados dentro de las mismas. Los líderes de venta deben tener la responsabilidad no sólo de ganar contratos sino también de garantizar el cobro del servicio brindado.

1.2.3. Local

Sánchez y Monteza (2016), en su estudio "*Tácticas de cobros en desmedro de los niveles de morosidad en la empresa*" el objetivo fue desarrollar una estrategia de cobranza para reducir la morosidad de la empresa. El estudio fue no experimental, la población de estudio está formada por un total de 26 trabajadores, la muestra es de seis trabajadores del área encargada de cobranzas, aplicando encuestas a fin de recoger información relacionada con la situación crediticia, y las herramientas fueron las entrevistas y un cuestionario.

Se concluyó que, en términos generales, la estrategia de cobranza de la empresa es menor al 50% porque ni siquiera se implementan correctamente ni mantienen registros de crédito a los consumidores actualizados por no implementar políticas y procedimientos de cobranza claras y pertinentes, existe una falta de claridad. La fecha de pago, la falta de motivación y formación, el beneficiario ni siquiera sabe cobrar las deudas, lo que aumentará las deudas.

Cavero Sánchez y Rivera (2020), en su investigación titulada "*Estrategias de cobranza para aminorar la morosidad de los clientes de una empresa comercial en Chiclayo 2019*". El objetivo fue presentar habilidades de recaudo para aminorar las deudas vencidas en la empresa. El estudio es no experimental, descriptivo, a través

del análisis de cuenta estableciendo el índice de morosidad referenciando los días vencidos de 61 a 90 días.

Concluyó que, se obtuvo una inadecuada gestión en las etapas de cobros, determinando que la efectividad de la estrategia no ha sido eficiente y mal planteadas y por esa razón se propone un conjunto de estrategias para revertir la situación.

Loconi y Chávez (2018), en su estudio *“Estimación de las cuentas por cobrar para establecer la efectividad de políticas de créditos y cobranzas”* la finalidad fue diagnosticar el manejo de las cobranzas comerciales, a fin de establecer la efectividad de políticas de créditos y cobranzas, establecer los índices de morosidad y llegar a establecer que estrategias deberán aplicarse. El estudio fue no experimental, descriptivo, con técnica de revisión documental.

Concluyó que, la investigación integra la conducta de adquisición de clientes de la empresa, y al parecer en su mayoría se tornan deficientes, creando un alto índice de morosidad, aquellas deben ser evaluadas para optimizarlas, por ello, es necesario plantear mejoras en políticas y procedimientos de ventas, de préstamos y cobros.

Gonzales (2019), en su estudio *“Técnicas de cobros para mejorar los procesos financieros de una empresa comercial en Jaén 2017”*. El objetivo fue plantear técnicas de cobros para mejorar los procesos financieros de una empresa comercial en Jaén, cuyo estudio tuvo un enfoque mixto, descriptiva y propositiva, no experimental. Se utilizaron la entrevista; al gerente, contador y un trabajador responsable de los cobros.

Concluyó que, la empresa posee una mala gestión financiera y de sus cobranzas ya que no cuenta un adecuado retorno de recursos en cuanto a sus ventas, esto a falta de aplicación de estrategias.

Altamirano (2020) en su investigación *“La liquidez en Tecocha S.A. Chiclayo”*, el propósito fue diagnosticar la liquidez empresarial. El estudio es descriptivo, la población fueron los estados financieros y el contador, se usaron la encuesta y entrevista y por el último el cuestionario. Como resultado se obtuvo que

la empresa no aplica estrategias financieras efectivas que permitan optimizar la liquidez.

Concluyó que, en el año 2018 se llegó a determinar que la empresa no dispone de cuentas financieras por lo que no podrían cubrirlas a causa de la mala gestión financiera.

Pacheco (2021) en su investigación “*Técnicas de cobranza en desmedro de la morosidad en una empresa de transportes en Chiclayo*”. El objetivo fue plantear estrategias de cobranza para reducir la morosidad. Se basó en un estudio descriptivo propositivo, y No experimental, la población fue la empresa TransportesCalin S.AC., se utilizaron la entrevista y análisis documental, en base a la guía de entrevista y de análisis documental.

Concluyó que, de acuerdo con el análisis se identificó que los atrasos de clientes se mantienen en un alto porcentaje, por lo que la entidad no ha ido aplicando medidas preventivas y de control a las cuentas por cobrar, no permitiendo, por ende, el logro de objetivos y metas.

1.3. Teorías relacionadas con el problema

1.3.1. Estrategias de cobranza

Definición

Yoma (2020), menciona que las estrategias de cobranzas se refieren a una serie de acciones y gestiones para restituir al crédito caducado. Estas basan en contactar a la morosa vía telefónica, correo electrónico, carta y SMS.

Existen algunas estrategias eficientes para reducir el tiempo y esfuerzo invertidos:

Segmentación de clientes: Como bien sabemos existen clientes diferentes, lo que es necesario segmentarlos basados con la finalidad de pago, capacidad de pago, y ubicación.

Labores motivadoras: Hace referencia a la aplicación de labores y mensajes para impulsar al cliente para realizar dichos pagos, con el fin de no ser reportado a la central de riesgo crediticio.

Diferentes opciones de pago: eficientes instrumentos de negociación, lo adecuado es diseñarla según la segmentación de los clientes ya que todos no pueden cancelar en la fecha prevista.

Los métodos de pago alternativos deben basarse en análisis y juicios que sean beneficiosos para el cliente moroso y para el beneficiario, pero en toda táctica de cobranza lo más importante es que se respete la comunicación con el moroso.

Cobranza Preventiva: quiere decir que se debe aplicar estrategias preventivas para que los clientes puedan anticipar su pago, enviando recordatorios de pago días antes, concertar al cliente las formas y plazos de pago, así mismo brindar estímulos por pagos puntuales y descuentos mínimos o tasas preferenciales.

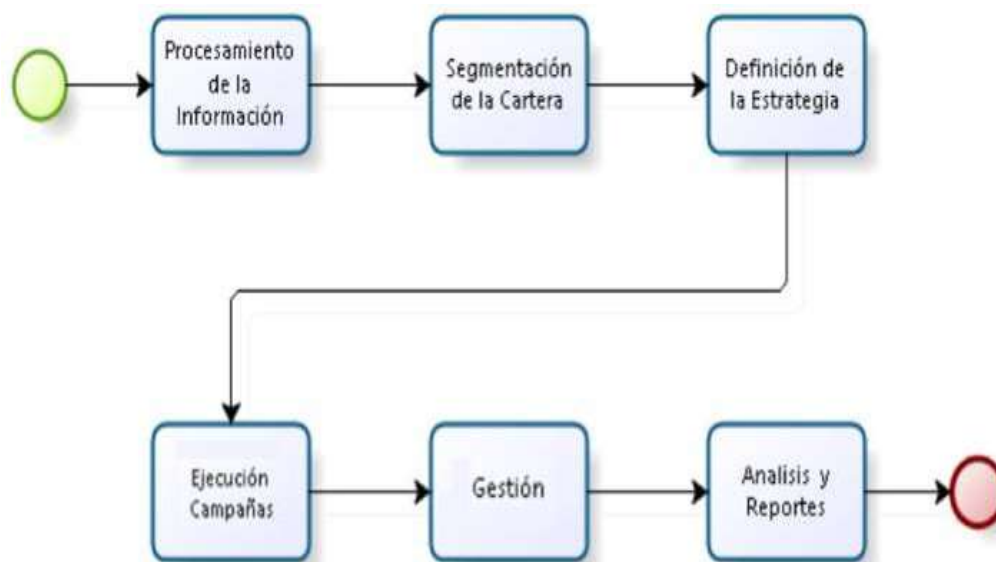


Figura 1. Estrategias de cobranzas. (Fuente: Revista Debitia).

Barrero (2017). Como su nombre lo indica, las estrategias de cobranzas son aquellos mecanismos o planes realizados en el área de cobranza. En otras palabras, es la manera estratégica de analizar detalladamente y forma recurrente las acciones del cliente frente al pago eficiente.

En ciertas oportunidades resulta un proceso complejo para ciertos clientes, ya que perciben que la cobranza en cierta forma es invasiva e incómoda, y para local se emplea una estrategia. Con esta definición más clara, se pueden analizar ciertos consejos para aplicarla con eficacia en una entidad para que el efectivo se obtenga oportunamente.

Morilla (2019). Menciona que estas estrategias determinan el orden y las facilidades para asignar tareas y controlar al personal a través de su labor remota obligado por la pandemia. En la actualidad, las estrategias de cobro involucran una organización y coordinación de equipo remoto de cobranza, en base a un proceso, medible, controlable.

Estrategias de Gestión de Cobranzas

Morilla (2019).

Realizar un procedimiento que comprenda la organización para efectuar los cobros de manera previsible, conmensurable y controlable.

Llevar a cabo la gestión empleando: políticas, indicadores e informes de cobranza, ordenados por un sistema.

Mejorar las tareas de gestión en base a cartera de cobranza, para poder ordenarla y medirla.

Coordinación de acciones y encargados de la gestión de cobranza.

Aplicar estrategias de comunicación vía canales digitales. Ordenar las tareas de cobranzas en las fases de gestión

Proveer gran parte de tareas iterativas en la cartera de cobranza.



Figura 2. Diagrama de estrategias de cobranzas. (Fuente: Revista Debita.)

Estrategias de cobranza para cada tipo de mora

Barboza (2019). Lo básico de la gestión de cobros se funda en el dinero recibido por la recaudación de deudas grandes mediante esfuerzos establecidos en su recobro. Esto involucra un importante plan y mejora de las actividades para incrementar los niveles de recuperación y establecer comunicación efectiva con clientes deudores en un menor tiempo.

Cobranza preventiva: impide diferentes clases de atraso y cuya estrategia es instruir con ética de pago.

Se aplica la frase conocida: “*mejor prevenir, que remediar*”. es decir, emplear acciones para impedir que los clientes obtengan deudas que no tengan condiciones de pagar. Para ello se propone instruir a los clientes para promover el pago a la fecha, dando a conocer lo importante que es un pago en el momento oportuno.

Acciones de cobranza preventiva:

Notificar mediante correos, o mensajes de texto, el recordatorio de su día de pago.

Promover el pago oportuno brindando rebajas especiales y hacer recordar los recargos o penalizaciones en caso no se cumpla.

Suministrar las vías de pago: necesario es proporcionar de manera antelada gran cantidad de alternativas de pago posibles que ayuden a suministrar la gestión para el cliente.

Es sugerirle contar con un sistema de consultas actualizadas para que el cliente logre tener conocimiento sobre su deuda a la hora de requerirle, sin estar en contacto con el agente. Asimismo, se podría computar los pagos sin terceros, a través de la vía virtual.

Mora temprana: deuda que no sobrepasa los ciento veinte días y cuya estrategia es el elevado contacto.

Tener la posibilidad de tener contacto inmediato con los clientes deudores es fundamental para mejorar los índices de recuperación. Mientras tanto se realicen las prácticas de cobranza, más beneficio alcanzará primero debido a que las deudas serían bajas de manera que se acumule más deudas con subidas, se tornano tan fácil poder saldar.

Segundo dado que el pago aún se encuentra en manos del cliente. En esta fase, mezclar las diferentes acciones enfocadas a alcanzar altos niveles de comunicación para minimizar los costes operativos al máximo.



Figura 3. Diagrama de recuperación de deudas. (Fuente: Revista Debitia).

Mora tardía: las deudas sobrepasan los ciento veinte días, y cuya estrategia es la eficacia de la comunicación. En ese sentido, llevar a cabo una comunicación de calidad es fundamental de una estrategia.

Acciones para evitar la mora tardía:

Rastreo frecuente del deudor, mediante llamada y otros medios de contacto. El seguimiento no tiene por finalidad tan solo comunicar sobre su deuda, sino que brinda opciones a fin de saldar de manera más sencilla.

Empleados de muy adecuadas habilidades competitivas. Se requiere de habilidades de negociación, integrando un sistema distribuidor de llamadas más difíciles a los agentes con más experiencia.



Figura 4. Diagrama de recuperación de deudas. (Fuente: Revista Trans Unión).

La Gestión de Cobranza durante la pandemia de Coronavirus

Morilla (2019). Actualmente el reto es poner en práctica la gestión de cobros de la mano con un buen equipo de colaboradores. Brindar instrumentos para organizar la laboral a través de la planeación de cobros y medir la laborar que se entran empleando.

Se tiene como base la coordinación frente a la gestión de cobranzas, es por ello que debe realizarse la automatización de envío de correos en una estrategia integrada y coordinada que logre la autogestión del cliente a través de utilización de WhatsApp.

Morosidad

Ruggeri (2019). Es aquella acción o hecho en el que una persona deudora, no cancela sus deudas en el momento propicio. A lo que se conoce por moroso. Para que esta se dé debe existir un poder en ambas partes como documento vinculante legalmente reconocido en donde detallan las condiciones y periodo de término de la obligación.

Por lo mencionado no se debe confundir que no todo pago que no se efectúa es considerado impago como morosidad.

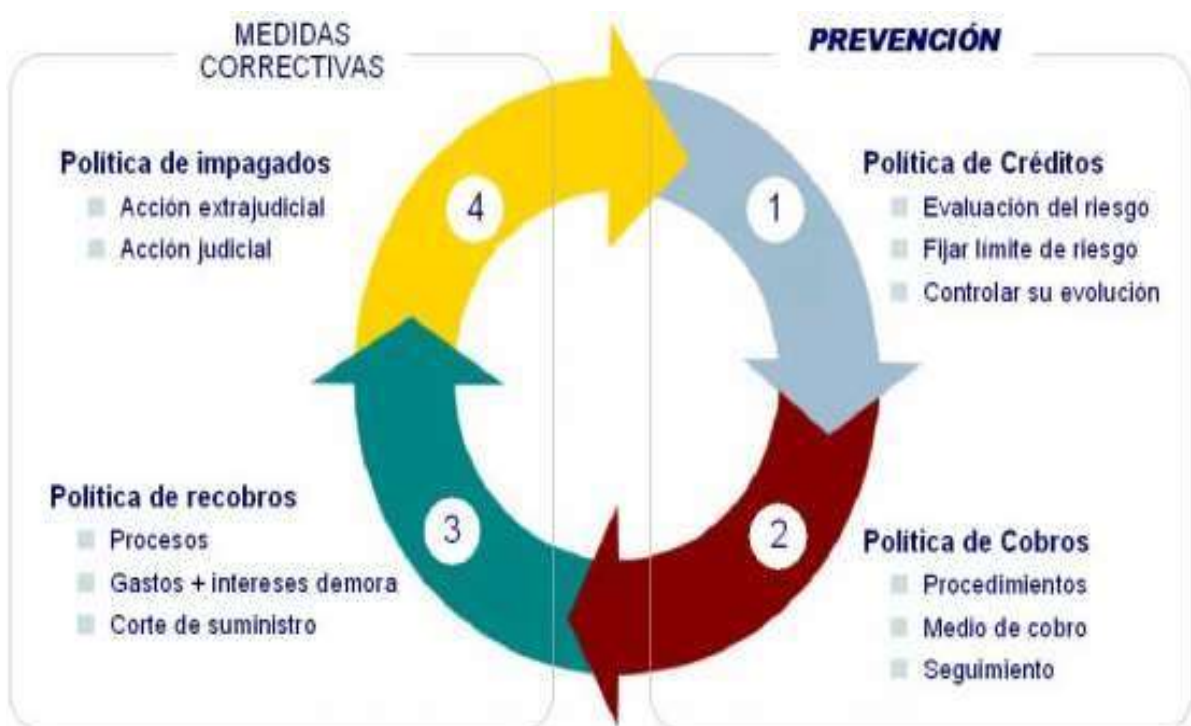


Figura 5. Medidas correctivas y de prevención de la morosidad. (Fuente: Word Press)

Si el mencionado documento no se presentara, no existe deuda a su vez, siendo necesario alcanzar el pago de deudas se confunde al no ir contra el deudor de esta. El cliente moroso, no implica el impago, al contrario, no pudo hacerlo en las circunstancias pactadas.

Se verifican distintos medios para asegurar su cobro:

Factoring: actividad de financiamiento empleada para alcanzar liquidez de inmediato adelantando el cobro.

Aval: Contrato en donde se resguarda el pago de una obligación si el cliente pudiera cancelar la misma.

Seguro de crédito: instrumento empleado en diferentes instituciones para resguardarse del riesgo por no pago, tanto en actividades nacionales como extranjeras.

Tasa de morosidad

Ruggeri (2019). Es común que la morosidad se compute mediante una tasa cuota, ésta es necesaria para analizar y conocer la situación en la que atraviesa una entidad o empresa, su cálculo se desarrolla en base a la división del valor de los préstamos dudosos entre el valor total de cartera.

Los préstamos dudosos comprenden una ranciedad mayor a 90 días o los que son considerados probablemente pocos que el deudor cubra el pago en absoluto de sus responsabilidades de crédito.

Lista de morosos

El estar dentro de un archivo o lista de morosos, es comúnmente práctico, puesto que el no cumplir con el contrato pactado del crédito, no obstante, el retirarse de esta lista si es muy arduo.

Estas listas son usadas en entidades bancarias y entidades en general para tomar decisiones sobre iniciar una relación comercial con dichos clientes, otorgarles los préstamos, entre otros.



Figura 6. El ciclo del crédito. (Fuente: Revista Experian).

1.3.2. Liquidez

Luna (2018), es la suficiencia de efectivo de una entidad para generar capital, por tanto, afrontar una deuda a corto plazo, en resumen, significa convertir fácilmente un activo en dinero inmediatamente sin perder su cuantía.

Existen varias formas de obtener liquidez, el recurso más líquido es el dinero, sin embargo, también existen los bonos de ahorro, inversiones materiales, como, bienes de colección y los bienes raíces.

Rubio (2016), la liquidez es la disponibilidad en que una empresa pueda amortizar sus obligaciones al corto periodo:

Ello implica, por tanto, la suficiencia puntual de trasladar los activos en líquidos o de adquirir dinero para responder a los compromisos que se tienen en poco tiempo.

Algunos autores se refieren como solvencia, precisándola como la disponibilidad que tiene una empresa para atender sus pasivos.

En circunstancias constantes, se suele emplear más la definición solvente corriente, considerándose un término similar a la liquidez corriente. Así mismo, es importante considerar los distintos índices de liquidez.

La falta de ésta podría precisar como la incapacidad que tiene una entidad en respaldar los descuentos benéficos y otras oportunidades que generen rentabilidad.

Por otra parte, se puede deducir la paralización notoria de la suficiencia de liquidez por lo cual genera un freno a la capacidad de capital de trabajo.

Echevarría (2018). Expresa que la liquidez en una organización refleja la capacidad de activos para convertirse en dinero líquido de forma oportuna sin perder su valor.

Es preciso mencionar que mediante más posible sea la conversión de activo en dinero, representa una buena liquidez. A partir de ello, en las entidades, la liquidez es considerada como:

El indicador financiero fundamental, puesto que determinará la suficiencia de la empresa para atender a las obligaciones a corto periodo; por ejemplo, cancelar a sus trabajadores, proveedores, tarifas fijas o impuestos.

Este indicador a su vez puede medir el riesgo de solvencia restante en una situación de crisis. Si una entidad no se encuentra en condiciones de cumplir con las obligaciones financieras, se enfrentará al problema de la liquidez insuficiente. ¿Qué tan ardua es esta situación?

Si no se administra adecuadamente, puede estar endeudado o recurrir al cierre del negocio. Pese a lo negativo que parezca este escenario, es posible que la empresa supere la falta de liquidez, pero seleccionar la aplicación de determinadas medidas para no tener que lamentarse después.

Polo (2018). Al referirse a la gestión adecuada de la liquidez, tiende a relacionarse a la suficiencia de solvencia, hablamos de la gestión del circulante, que se calcula restando el pasivo corriente (recursos pagaderos a corto plazo) del activo corriente (activo corriente), que permite encontrar todas las deudas a corto plazo que quedan disponibles después del pago.

Otra forma de entender esta ratio es identificarlo como capital de trabajo, cuyo resultado es que la empresa necesita financiar los activos a corto plazo que no se pueden financiar y los pasivos a corto plazo de los activos a largo plazo.

Importancia de la Liquidez

Tutasa (2016), es importante porque logra a tiempo cancelar las deudas, ya que por insuficiente liquidez puede conducir serios inconvenientes económicos. La demora en el pago de deudas nos traería efectos en el historial crediticio, teniendo altos niveles de intereses e incluso embargos en caso de que no cancelen las deudas pendientes.

Tipos de Liquidez

Enciclopedia Económica (2019), existen cuatro tipos de liquidez:

De largo plazo: Son todas aquellas que se pueden vender, pero corren el riesgo de tener pérdida, no hay una seguridad de recibir ganancia, en esta categoría encuentran los inmuebles.

De mediano plazo: Se hace efectivo en un periodo de 1 a 4 meses, entre ellos encontramos los bonos con posibilidades de una venta rápida fondos de inversión, certificados financieros entre otros.

Inmediato: Es cuando obtienes dinero de una manera rápida o inmediata, tales como dinero en efectivo, transacciones bancarias, etc.

Adelantado: Son aquellas ayudas que pueden recibir sin pretender a la empresa, mayormente por terceros como tarjetas de créditos o préstamos bancarios.

Evaluación de la liquidez

Echevarría (2018). Para analizar el nivel de liquidez se debe descontar los ingresos de los gastos y al importe obtenido se restan las obligaciones de la empresa.

Es necesario considerar que, a grandes ingresos o ventas, se genera mayor liquidez:

Disponer de un fondo de emergencia: La empresa encuentra que los periodos de reducción de ventas son normales, aunque lo ideal es compensarlos, por lo que es recomendable estar preparado para afrontar estos

periodos difíciles y prepare fondos de ahorro con las ganancias de los meses más líquidos para hacer más con los que tienen más cosas difíciles.

Control financiero: Es recomendable emplear herramientas para el control de ritmos de tesorería que refleja el flujo de caja y define el cómo, el método, hora y lugar de pago o cobro.

Al mantener este registro, podrá desarrollar un plan financiero que lo ayude a comprender el momento correcto para comprar, realizar un seguimiento de las facturas vencidas, etc.

Gestión de los clientes y ventas: El conocimiento de los detalles de tus clientes es importante para reducir el riesgo de impago y la deuda incobrable.

La captación de clientes que brindan liquidez instantánea a la caja registradora de empresa puede evitar más fácilmente períodos de cobranza prolongados.

Negocia con proveedores: Buscar optimizar y estandarizar los métodos y términos de pago para su conveniencia. obtener mejores términos y renegociar las condiciones y precios de compra.

Usar descuentos en facturas o factoring: Para empresas con problemas de liquidez, esta es la opción de financiamiento recomendada, ya que, al usar una plataforma automatizada, se puede recibir el pago de la factura de manera inmediata, por lo que se puede esperar hasta 120 días.

El Factoring es un aliado para las empresas, ya que, al obtener los recursos de forma rápida, tienes la oportunidad de reinvertirlos, generar nuevos negocios, aumentar la cartera de clientes y ventas, aprovechar descuentos con proveedores y negociar mejores plazos.

Contar con la liquidez suficiente permite a las empresas costear el proceso productivo y mantener su operación, por lo tanto, es de vital importancia mantener una excelente liquidez en tu empresa.

Ratios de liquidez

Holded (2017), se emplean para medir el grado de solvencia de una empresa.
ctivo.

El ratio de liquidez general o razón corriente.

a Este ratio representa la relación de deuda a corto plazo que puede cubrir el

$$\text{Liquidez general} = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$$

El ratio de prueba ácida.

El índice financiero de la prueba de fuego es una medida más precisa de la capacidad de una empresa para utilizar activos para hacer frente a la deuda de corto plazo porque resta los que están en el inventario de estos elementos.

$$\text{Prueba ácida} = (\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}) / \text{Pasivo Corriente}$$

El ratio de prueba defensiva.

Este índice indica si una empresa puede realizar negocios con sus activos más líquidos en el corto plazo.

$$\text{Prueba defensiva} = (\text{Caja y Bancos} / \text{Pasivo Corriente}) * 100$$

El ratio de capital de trabajo.

Al restar los activos corrientes de los pasivos corrientes, este tipo de relación financiera muestra los activos de la empresa después de liquidar sus deudas inmediatas.

Esto mostrará lo que pueda hacer una empresa.

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

1.4. Formulación del problema

¿En qué medida las estrategias de cobranza permitirán incrementar la liquidez de la empresa SVEI E.I.R.L.?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Justificación Teórica: El presente trabajo de investigación se justifica porque va a permitir establecer la pertinencia de proponer estrategias de cobranza que permitan incrementar la liquidez de la empresa SVEI E.I.R.L., proporcionando información oportuna y relevante para quienes tienen la responsabilidad de dirigir las actividades y políticas de ventas, de créditos y de cobranzas de la empresa.

Justificación Práctica: La investigación será de gran utilidad ya que va a permitir identificar estrategias de cobranza que deberá implementar la empresa SVEI E.I.R.L., verificando en detalle la naturaleza de sus actividades crediticias, y siempre en la búsqueda permanente para el logro de sus objetivos, siendo esta una de las causas fundamentales por las que se tendrán que monitorear debidamente y de manera recurrente, los procesos de ventas, créditos y cobranzas.

Justificación Metodológica: Se justifica la investigación, ya que cumple con todas las condiciones para llevarse a cabo, pudiéndose determinarse de manera eficaz las razones por las cuales la empresa SVEI E.I.R.L., viene presentando serios inconvenientes en sus estrategias de cobranza, que no le viene permitiendo obtener mejores índices en su liquidez.

Justificación Social: Tiene una justificación social debido a que otras empresas podrán tomar como ejemplo las dificultades encontradas en el proceso investigativo, y por qué servirá como fuente de consulta para otros investigadores, profesionales del quehacer académico, estudiantes y público en general que tengan interés en afianzar sus conocimientos referidos al tema investigado en la empresa SVEI E.I.R.L.

1.6. Hipótesis

Hi: Las estrategias de cobranza permitirán incrementar la liquidez de la empresa SVEI E.I.R.L.- Lima.

Ho: Las estrategias de cobranza no permitirán incrementar la liquidez de la empresa SVEI E.I.R.L.- Lima.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Proponer estrategias de cobranza para incrementar la liquidez de la empresa SVEI E.I.R.L – Lima

1.7.2. Objetivos Específicos

- Evaluar las estrategias de cobranza aplicadas en la empresa SVEI E.I.R.L.- Lima.
- Analizar los niveles de liquidez en la empresa SVEI E.I.R.L.-Lima
- Diseñar los procedimientos de cobranza para incrementar la liquidez en la empresa SVEI E.I.R.L.- Lima.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo

Penrose (2016). Permite recopilar y analizar datos numéricamente con respecto a determinadas variables, que fueron determinadas con anterioridad. Este tipo de investigación analiza la relación de todos los datos medidos, para llegar a una paráfrasis clara de los resultados generados.

2.1.2. Alcance

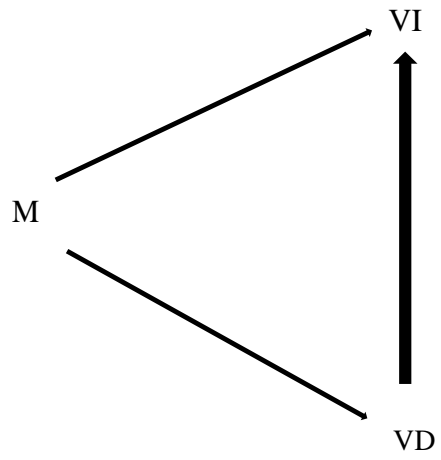
La investigación es del tipo descriptiva porque analizó los problemas reales de SVEI E.I.R.L – Lima en un momento específico y los hechos fueron debidamente revelados en ella. Se describirá la situación actual de la empresa en la cual se vana plantear estrategias de cobranza para incrementar la liquidez, donde se seleccionará una serie de componentes a estudiar.

2.1.3. Diseño

Fue un diseño de carácter no experimental ya que no se manipulo ninguna de nuestras variables de estudio. Aguilar (2017). Refiere que carece de una variable independiente. Por otro lado, el investigador visualiza el escenario en el que se encuentra el fenómeno y lo examina para buscar información.

En esta investigación se utilizó este diseño, para observar los elementos como se dieron en su estado natural, para analizar después y que asistirán a la empresa SVEI E.I.R.L-LIMA con el fin de procesar la información obtenida con el fin de brindar posibles soluciones al problema que se desea resolver.

En tal aspecto quedó diseñado de la siguiente manera:



M: es la Muestra.

VI: es la Variable Independiente.

VD: es la Variable Dependiente.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Un grupo de individuos o instituciones que son objetivos de investigación (Ñaupas, et al, 2013, p.205). La población para esta investigación está conformada por los seis trabajadores que se encuentran en la empresa SVEI E.I.R.L. Lima.

Tabla 1

Cantidad de población

| Trabajadores | N° |
|---------------------|-----------|
| Gerente General | 1 |
| Contador | 1 |
| Trabajadores | 4 |
| Total | 6 |

Fuente: Información brindada por la empresa

2.2.2. Muestra

Es un subconjunto seleccionado a través de varios métodos y es parte del universo o el todo, pero considera la representatividad del universo. En otras palabras, si la muestra se ajusta a las características de los individuos en el universo, la muestra es representativa (Ñaupas, et al., 2013, p.206).

La muestra para esta investigación está conformada por el gerente general y por el Contador de la empresa SVEI E.I.R.L. Lima., a quienes se les aplicará la entrevista.

Tabla 2

Cantidad de muestra

| Trabajadores | N° |
|---------------------|-----------|
| Gerente General | 1 |
| Contador | 1 |
| Total | 2 |

Fuente: Elaboración propia

Criterio de Exclusión

Kids Barcelona (2020), nos sirven para realizar investigaciones y poder determinar que una persona participe en el estudio, excluyen personas que no tienen nada que ver con el estudio a investigar.

2.3. Variables, operacionalización

Variable Independiente: Estrategias de cobranzas

Barrero (2017). Como su nombre lo indica, las estrategias de cobranzas son aquellos mecanismos o planes realizados en el área de cobranza. En otras palabras, es la manera estratégica de analizar detalladamente y forma recurrente las acciones del cliente frente al pago eficiente.

En ciertas oportunidades resulta un proceso complejo para ciertos clientes, ya que perciben que la cobranza en cierta forma es invasiva e incómoda, y para local se emplea una estrategia.

Variable Dependiente: Liquidez

Luna (2018), es la suficiencia de efectivo de una entidad para generar capital, por tanto, afrontar una deuda a corto plazo, en resumen, significa convertir fácilmente un activo en dinero inmediatamente sin perder su cuantía.

Existen varias formas de obtener liquidez, el recurso más líquido es el dinero, sin embargo, también existen los bonos de ahorro, inversiones materiales, como, bienes de colección y los bienes raíces.

Tabla 3

| Variables | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Ítem | Técnica e instrumentos |
|---|---|---|---|---|--|
| Variable Independiente Estrategias de cobranza | Como su nombre lo indica, las estrategias de cobranzas son aquellos mecanismos o planes realizados en el área de cobranza. En otras palabras, es la manera estratégica de analizar detalladamente y forma recurrente las acciones del cliente frente al pago eficiente. Barrero (2017). | Importancia de las Estrategias de Cobranzas Tipos de Estrategias de Cobranzas Función de las Estrategias de Cobranzas | Segmentación de clientes Acciones motivadoras Cobranza preventiva Mora temprana Mora tardía Cobranza simple. Cobranza efectiva Cobranza amigable | ¿Cómo viene llevando a cabo la empresa sus cobranzas habituales? ¿Por qué una adecuada política de cobranzas no permitirá que se genere demasiada morosidad? ¿Cómo realizan las provisiones de sus cobranzas? ¿Por qué considera que la adecuada planificación de sus ventas no les generará demasiadas cuentas incobrables? ¿Cómo se encuentra en la actualidad el nivel de ventas de la empresa? ¿Cuáles son las principales metas de la empresa en materia de ventas al crédito? ¿Qué función vienen cumpliendo las estrategias de cobranzas para promover la recuperación de su cartera morosa? ¿En base a qué criterios consideran que las estrategias de cobranzas son de vital importancia para evitar castigos contables de la morosidad? ¿Cuáles son las etapas que se deben seguir a nivel contable para provisionar y castigar una deuda incobrable? | Entrevista / Guía de entrevista Análisis documental / Guía de análisis documental |
| Variable Dependiente Liquidez | es la suficiencia de efectividad de una entidad para generar capital y, por tanto, afrontar una deuda a corto plazo, en | | Liquidez adelantada | ¿Por qué considera que la liquidez es importante para la operatividad? | Entrevista / Guía de entrevista |

resumen significa convertir fácilmente un activo en dinero inmediatamente sin perder su cuantía.

Existen varias formas de obtener liquidez, el recurso más líquido es el dinero, sin embargo, también existen los bonos de ahorro, inversiones materiales, como, bienes de colección y los bienes raíces. Luna (2018),

Importancia de la liquidez

Indicadores de liquidez

Tipos de liquidez

Liquidez de largo plazo

Liquidez a mediano plazo

Liquidez inmediata

Capital de trabajo

Índice de solvencia

Prueba ácida

Prueba súper ácida

¿Cuáles son las principales estrategias que se necesitan para obtener una adecuada liquidez en la empresa?

¿Cuál es la relación que existe entre las ventas y la liquidez de la empresa?

¿Cuáles son los aspectos más relevantes para evaluar la liquidez de la empresa?

¿Qué tipo de indicadores de gestión vienen aplicando para evaluar la liquidez?

¿Qué tareas vienen desarrollando para optimizar los índices de liquidez de la empresa?

¿Por qué razones considera que la liquidez total de la empresa generará mayores resultados para la empresa?

¿Cuáles son las principales estrategias que se necesitan para obtener una adecuada liquidez en la empresa?

¿Cómo vienen evaluando la información en los reportes financieros que permita establecer bajos niveles de liquidez?

Análisis documental /
Guía de análisis documental

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos y validez

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

Entrevista: Westreicher (2017), es un instrumento que sirve para obtener información cuantitativa y cualitativa de una población, también son herramientas que nos ayudan a conocer las características de un grupo de personas, en la cual el investigador debe realizar un formulario de preguntas, las cuales dependerán con los objetivos del estudio. Se aplicaron entrevistas al gerente general de la empresa SVEI E.I.R.L.

Análisis Documental: Corral (2015), nos dirigimos a un estudio de documento, nos ayuda a identificar un documento dentro de una colección, también nos permite realizar búsquedas retrospectivas. Se puede decir que está relacionado con la recuperación de información. Podemos estudiar documentos desde dos perspectivas, análisis formal o análisis externo.

Se recogió información proporcionada por el gerente general y por el contador de la empresa SVEI E.I.R.L. Lima.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Guía de entrevista: Este instrumento está constituido por los cuestionarios que son una forma de tecnología de entrevistas, que incluyen un conjunto de preguntas escritas sistemáticas elaboradas en tarjetas, relacionado con hipótesis de trabajo y, por tanto, relacionado con variables e indicadores de investigación. Su propósito es recopilar información para verificar supuestos de trabajo. (Ñaupas, Mejía, 2013).

Guía de fichaje: Este instrumento sirvió de guía para recoger información de la Empresa SVEI E.I.R.L. Lima, que será proporcionada por el personal responsable del negocio, y así verificar como se encuentran implementadas sus estrategias de cobranzas.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Trabajo de Gabinete

Mediante el trabajo de gabinete se obtuvieron documentos a través de la información oral de personas involucradas en el estudio. Estas fuentes estuvieron constituidas también por documentos ya existentes, los que se tuvieron que organizar, y proceder a su análisis.

La información obtenida ha sido analizada, procesada e interpretada a través de procedimientos de análisis de datos, y para su procesamiento, se llevó a cabo la revisión de datos mediante referencias al control de las cobranzas y de la liquidez en la Empresa SVEI E.I.R.L. Lima, siendo necesario mencionar que la información recogida fue procesada a través de los programas informáticos Microsoft Excel y Microsoft Word.

2.6. Criterios éticos

Consentimiento informado: se aseguró que quienes participaron de la investigación hayan practicado valores y de manera voluntaria.

Actualización profesional: se aplicaron criterios profesionales.

Objetividad: investigación sin favoritismos o conflicto de intereses.

Conducta ética: no se ha afectado la reputación de los intervinientes en la investigación.

Competencia profesional: se evaluaron criterios técnicos en todo el proceso investigativo.

Confidencialidad: se respetó la confidencialidad de la información y sobretodo de las personas que la proporcionaron.

Validez Científica: el estudio se llevó a cabo en base a criterios previamente establecidos, con un adecuado diseño y credibilidad.

2.7. Criterios de rigor científico

| CRITERIOS | CARACTERÍSTICAS | PROCEDIMIENTOS |
|--|---|--|
| Obtenga credibilidad a través del valor de la verdad y la autenticidad | Observar y estudiar los resultados de las variables | <ol style="list-style-type: none"> 1. Los participantes confirman que el resultado del informe es verdadero. 2. Observe las variables en su propia configuración. 3. Discutido en detalle a través del proceso de triangulación. |
| Transferibilidad y aplicabilidad | Producir resultados de bienestar organizacional a través de la transferibilidad | <ol style="list-style-type: none"> 1. Una descripción de los antecedentes y los participantes de la investigación. 2. La recogida de datos se determina mediante muestreo teórico ya que la información proporcionada ha sido codificada y analizada. 3. Recopilamos información suficiente, relevante y apropiada a través de cuestionarios, observaciones y documentos. |
| Consistencia para la replicabilidad | Resultados obtenidos mediante investigación mixta | <ol style="list-style-type: none"> 1. La triangulación de la información (datos, investigadores y teorías) permite mejorar los informes de discusión. 2. El cuestionario utilizado ha sido certificado por un evaluador para verificar la relevancia de la investigación como principal fuente de datos. 3. Utilizar métodos científicos para explicar el proceso de recopilación, y análisis de datos: (a) empírico, (b) crítico y, (c) vivencial. |
| Conformabilidad y neutralidad | Los resultados de la encuesta coinciden con la descripción | <ol style="list-style-type: none"> 1. Comparación de resultados con la literatura existente. 2. Los resultados se comparen con los resultados en los contextos, internacional, nacional y regional, y son similares a las variables de los últimos cinco años. 3. Dar a conocer la determinación y descripción de las limitaciones y alcances descubiertos por los investigadores. |
| Relevancia | Puede lograr los objetivos establecidos para estudiar mejor las variables | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tener un amplio conocimiento de las variables estudiadas. 2. Los resultados obtenidos cumplen con las razones. |

Figura 7: Noreña, Alcaraz - Moreno, Rojas, y Rebolledo.

III. RESULTADOS

3.1 Tablas y figuras

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos de la entrevista y el análisis documental, proporcionados por la empresa SVEI E.I.R.L., los cuales permitieron desarrollar los objetivos específicos planteados: evaluar las estrategias de cobranza aplicadas en la empresa SVEI E.I.R.L. Lima, analizar los niveles de liquidez y diseñar los procedimientos de cobranza para incrementar la liquidez en la empresa SVEI E.I.R.L. Lima, para ello se tomaron como base a las dimensiones e indicadores tal como se presentan a continuación.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1°: Evaluar las estrategias de cobranza aplicadas en la empresa SVEI E.I.R.L. Lima.

Para dar respuesta al presente objetivo específico, resultó pertinente aplicar el instrumento de Guía de Entrevista dirigida al Gerente General de la empresa en estudio, dando como resultados los siguientes:

Dimensión 1: Importancia de las Estrategias de Cobranzas **Indicador 1: Cobranza preventiva**

Tabla 4

Indicador 1: Entrevista realizada al Gerente General

| N° | PREGUNTAS | RESPUESTAS |
|----|---|---|
| 1 | ¿Cómo viene llevando a cabo la empresa sus cobranzas habituales? | Ante su pregunta, si bien es cierto, se llevan a cabo las cobranzas de manera habitual, estas no son realizadas de manera estricta o rigurosa por una serie de deficiencias originadas en la empresa. |
| 2 | ¿Por qué una adecuada política de cobranzas no permitirá que se genere demasiada morosidad? | Al respecto debo señalar que la empresa no cuenta con políticas definidas sobre las responsabilidades que deben realizar los colaboradores en materia de cobranzas, por lo que ciertas políticas y normativas no se han venido cumpliendo de manera |

eficaz, pero definitivamente una política eficiente de cobranzas permitirá la recuperación de las deudas.

3 ¿Cómo realizan las provisiones de sus cobranzas?

Con relación a su pregunta debo señalar que no se vienen realizando provisiones a las cuentas que hancaído en morosidad por una deficiencia que se origina tanto en el área de ventas como en el área contable.

Fuente: elaboración propia

Interpretación

El gerente señala que el manejo diario de cobranzas se realiza básicamente de manera cotidiana más no se efectúa estrictamente aplicando políticas y normativas definidas que el personal responsable de dicha labor debería de hacerlo, generando por consiguiente altos índices de morosidad. Asimismo, carecen de la realización de provisiones a dichas cuentas morosas provocadas por deficiencias tanto en el área contable como el de ventas.

Por ello, se considera que la aplicación de políticas eficientes en la gestión de cobros va a permitir la recuperación de las deudas que no han sido cobradas.

Dimensión 2: Función de las Estrategias de Cobranzas

Indicador 1: Cobranza efectiva

Tabla 5

Entrevista realizada al Gerente General

| Nº | PREGUNTAS | RESPUESTAS |
|----|---|--|
| 1 | ¿Qué función vienen cumpliendo las estrategias de cobranzas para promover la recuperación de su cartera morosa? | Considero que, en definitiva, al implementarse este tipo de estrategias, se van a brindar a la empresa las herramientas necesarias para optimizar los niveles de sus |

| | |
|--|---|
| | cobranzas y, por lo tanto, se alcanzarán los objetivos trazados en materia de recuperar la cartera morosa. |
| <p>2 ¿En base a qué criterios consideran que las estrategias de cobranzas son de vital importancia para evitar castigos contables de la morosidad?</p> | <p>Respecto a su pregunta debo señalar que, en primer lugar, se planificarán correctamente las estrategias de cobranzas para su posterior ejecución, en conjunto a los procedimientos a implementar para tener mayores elementos de control de los créditos y de esta forma evitar castigos contables de la morosidad.</p> <p>En primer se agotará la vía</p> |
| <p>3 ¿Cuáles son las etapas que se deben seguir a nivel contable para provisionar y castigar una deuda incobrable?</p> | <p>administrativa de cobranzas, es decir, que, una vez vencida la fecha, se le dará al cliente el periodo de gracia de ocho días, luego la letra se protestará, para posteriormente proceder a provisionarla y finalmente proceder a su castigo.</p> |

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

La implementación de una adecuada estrategia de cobranzas logrará que la empresa mejore la gestión de deudas y promueva la recuperación de su cartera morosa, a fin de que pueda desarrollar adecuadamente sus objetivos establecidos. Las etapas que se deben seguir a nivel contable para provisionar y castigar las deudas incobrables serán que una vez de cumplirse el vencimiento de las deudas, se le brindará ocho días adicionales al cliente, protestando la letra para luego realizar las provisiones y por último castigar las cuentas incobrables.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2°: Analizar los niveles de liquidez en la empresa SVEI E.I.R.L. Lima

El acopio de información para el segundo objetivo específico se basó en la aplicación de los instrumentos de Guía de Entrevista dirigida al Contador, y Guía de análisis documental de la liquidez de la empresa en estudio, dando los resultados siguientes:

Resultados de la Guía de Entrevista:

Para el análisis de la Liquidez de la empresa SVEI E.I.R.L., se realizó la entrevista dirigida al Contador, quien brindó sus puntos de vista respecto al tema en estudio:

Dimensión 1: Importancia de la liquidez

Indicador 1: Liquidez adelantada

Tabla 6

Entrevista realizada al Contador

| N° | PREGUNTAS | RESPUESTAS |
|-----------|--|--|
| 1 | ¿Por qué considera que la liquidez es importante para la operatividad de la empresa? | Respecto a su pregunta, debo señalar que la liquidez es importante para la operatividad de la empresa, debido a que permitirá atender todos los compromisos de la empresa, que pueden ser deudas y obligaciones, es decir, que permitirá adquirir o capital de trabajo o bienes de capital. |
| 2 | ¿Cuáles son las principales estrategias que se necesitan para obtener una adecuada liquidez en la empresa? | Con relación a su pregunta debo señalar que la liquidez que se viene obteniendo hasta la fecha no está permitiendo cumplir debidamente con nuestras obligaciones, por lo que urge implementar estrategias para obtener una adecuada liquidez en la empresa, tal como incrementar el nivel de ventas o establecer que estas sean mayormente al contado. |

| | |
|--|--|
| <p>3 ¿Cuál es la relación que existe entre las ventas y la liquidez de la empresa?</p> | <p>Como le he señalado, el grado de relación parte en primer lugar por llevara cabo el cálculo real de las ventas realizadas y sobre todo de aquellas quehan sido efectuadas al contado, y a partir de aquí poder establecer cuando están influenciado las ventas en generar liquidez para la empresa.</p> |
|--|--|

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la entrevista, la empresa SVEI E.I.R.L., ha tenido problemas de liquidez en los últimos periodos, lo que no ha permitido hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, esto debido a una inadecuada gestión de las cuentas por cobrar, por lo que resulta necesario implementar estrategias para revertir esta situación y obtener liquidez inmediata e incrementar el nivel de ventas, pero priorizando que sean cobradas al contado.

Dimensión 2: Indicadores de liquidez

Indicador 1: Liquidez inmediata

Tabla 7

Entrevista realizada al Contador

| N° | PREGUNTAS | RESPUESTAS |
|----|--|--|
| 1 | <p>¿Cuáles son los aspectos más relevantes para evaluar la liquidez de la empresa?</p> | <p>Definitivamente debo señalar que los aspectos más relevantes para evaluar la liquidez de la empresa se encuentran enfocados en la fluidez de los ingresos que se generan producto de las ventas o de las cobranzas de las ventas realizadas al crédito, pero se tiene que en más de una oportunidad no se puede lograr las metas trazadas, ocasionando por lo tanto bajas recaudaciones y, por consiguiente</p> |

| | |
|--|--|
| | inconvenientes para asumir las obligaciones asumidas. |
| 2 ¿Qué tipo de indicadores de gestión vienen aplicando para evaluar la liquidez? | Debo señalar que no venimos aplicando ningún tipo de indicadores de gestión que nos permita llevar a cabo evaluaciones de la liquidez de la empresa. |
| 3 ¿Qué tareas vienen desarrollando para optimizar los índices de liquidez de la empresa? | Vamos a emprender una serie de medidas de gestión y de control para mejorar el nivel de ventas y racionalizar debidamente los gastos operativos, para de esta forma optimizar los índices de liquidez de la empresa, y en una primera etapa mejorarlos en por lo menos 5%. |

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

El contador señala que los aspectos fundamentales para poder evaluar la liquidez de la empresa son la fluidez de los ingresos obtenidos por las ventas realizadas al crédito, ya que el problema central para no cumplir con los objetivos trazados es la falta de estrategias de cobranzas originando menores recaudaciones y, por ende, problemas para no cumplir con los compromisos al corto plazo. Se puede observar, además, que la empresa no ha ido aplicando los indicadores de gestión a fin de analizar la liquidez obtenida, es por ello que, se pretende emplear un conjunto de medidas de control para optimizar sus niveles de venta y mejorar la gestión de gastos operacionales, para que así, se obtengan resultados favorables en cuanto a los índices de liquidez mejorando un estimado del 5%.

Esta actividad comprendió el recojo de información de parte de la empresa SVEI E.I.R.L y que recogió documentación relacionada básicamente con datos de orden financiero y que sirvieron de base para tener una visión más clara de cómo

se encuentra en la actualidad la empresa y cuál será la incidencia en la mejora de su liquidez.

El análisis documental permitió asimismo tener una idea más clara del desarrollo y características de las estrategias de cobranzas, así como disponer de información que confirmó y corroboró lo que los entrevistados han manifestado con respecto a la empresa motivo de la investigación, conocer sus datos, realizar análisis rigurosos sobre los inconvenientes presentados en el desarrollo de sus procesos de cobranza.

Una vez recopilados estos datos, compuestos básicamente por las entrevistas realizadas y por la información financiera relacionada con la operatividad de las cobranzas, fueron analizados y procesados en los programas Microsoft Word y Microsoft Excel para posteriormente efectuar los análisis respectivos.

La información obtenida se ha considerado muy relevante porque permitió: Identificar las características principales de las estrategias de cobranza.

Identificar en detalle cómo se encuentran en la actualidad los niveles de cobranza que tienen implementada la empresa SVEI E.I.R.L. y así poder determinar la viabilidad de la propuesta con el fin de mejorar los índices de su liquidez.

Establecer si el actual sistema de cobranza viene cubriendo las expectativas de la empresa SVEI E.I.R.L.

Evaluar las condiciones operativas de la empresa SVEI E.I.R.L.

Evaluar el tipo de soluciones que se obtendrá una vez implementada la propuesta.

Determinar si el recojo de información se hizo de manera clara y veraz, descartando aquella que no fue de interés para la investigación, y validando solo aquella que permitió evaluar de manera adecuada y sistemática los procesos de cobranza.

Sostener de manera inequívoca del porque resultará relevante que la empresa SVEI E.I.R.L., opte por implementar estrategias de cobranza que les permita racionalizar debidamente sus gastos operativos y de esta manera mejorar su liquidez.

Determinar las razones por las cuales las tareas que vienen desarrollando para optimizar los índices de liquidez no se han ido realizando adecuadamente, habiéndose encontrado, asimismo, una serie de deficiencias en las cuentas por cobrar.

Por tales motivos, el análisis documental permitió identificar cada una de las actividades que tendrá que realizar la empresa en estudio, para mejorar sus niveles de liquidez.

Finalmente, el análisis documental ha permitido determinar que la implementación de estrategias de cobranza cumplirá con los lineamientos previstos, por lo tanto, se podrán plantear las soluciones más convenientes para mejorar la liquidez de la empresa.

Información financiera

Tabla 8

Estado de Situación Financiera año 2020

| PARTIDAS | 2020 |
|-------------------------------------|------------------|
| Activo | |
| Efectivo y equivalentes de efectivo | 44991.00 |
| CUENTAS POR COBRAR | 31860.00 |
| Inventarios | 5316.00 |
| Total Activo Corriente | 82167.00 |
| Activo no Corriente | |
| Inmuebles, muebles y equipos | 206990.00 |
| Depreciación Acumulada | 15200.00 |
| Total Activo no Corriente | 191790.00 |
| Total Activo | 273957.00 |
| Pasivo | |
| Cuentas por pagar | 26346.00 |
| Otras cuentas por pagar | 12356.00 |
| Total Pasivo Corriente | 38702.00 |
| Pasivo no Corriente | |
| Deudas a largo plazo | 33430.00 |
| Total Pasivo no Corriente | 33430.00 |
| Total Pasivo | 72132.00 |
| Patrimonio | |
| Capital Social | 150000.00 |
| Resultados del ejercicio | 51825.00 |

| | |
|---------------------------|-----------|
| Total Patrimonio | 201825.00 |
| Total Pasivo y Patrimonio | 273957.00 |

Fuente: empresa SVEI E.I.R.L

Tabla 9

Estado de Situación Financiera año 2021

| PARTIDAS | 2021 |
|-------------------------------------|-------------|
| Activo | |
| Efectivo y equivalentes de efectivo | 59959.00 |
| CUENTAS POR COBRAR | 28143.00 |
| Inventarios | 5113.00 |
| Total Activo Corriente | 93215.00 |
| Activo no Corriente | |
| Inmuebles, muebles y equipos | 191790.00 |
| Depreciación Acumulada | 15200.00 |
| Total Activo no Corriente | 176590.00 |
| Total Activo | 269805.00 |
| Pasivo | |
| Cuentas por pagar | 25341.00 |
| Otras cuentas por pagar | 11185.00 |
| Total Pasivo Corriente | 36526.00 |
| Pasivo no Corriente | |
| Deudas a largo plazo | 28341.00 |
| Total Pasivo no Corriente | 28341.00 |
| Total Pasivo | 64867.00 |
| Patrimonio | |
| Capital Social | 150000.00 |
| Resultados del ejercicio | 54938.00 |
| Total Patrimonio | 204938.00 |
| Total Pasivo y Patrimonio | 269805.00 |

Fuente: empresa SVEI E.I.R.L

Tabla 10*Estado de Situación Financiera años 2020, 2021 Análisis**Horizontal*

| PARTIDAS | 2020 | % | 2021 |
|-------------------------------------|-------------|----------|-------------|
| Activo | | | |
| Efectivo y equivalentes de efectivo | 44991.00 | 33.27 | 59959.00 |
| CUENTAS POR COBRAR | 31860.00 | -11.67 | 28143.00 |
| Inventarios | 5316.00 | -3.82 | 5113.00 |
| Total Activo Corriente | 82167.00 | 13.45 | 93215.00 |
| Activo no Corriente | | | |
| Inmuebles, muebles y equipos | 206990.00 | -7.34 | 191790.00 |
| Depreciación Acumulada | 15200.00 | 0.00 | 15200.00 |
| Total Activo no Corriente | 191790.00 | -7.93 | 176590.00 |
| Total Activo | 273957.00 | -1.52 | 269805.00 |
| Pasivo | | | |
| Cuentas por pagar | 26346.00 | -3.81 | 25341.00 |
| Otras cuentas por pagar | 12356.00 | -9.48 | 11185.00 |
| Total Pasivo Corriente | 38702.00 | -5.62 | 36526.00 |
| Pasivo no Corriente | | | |
| Deudas a largo plazo | 33430.00 | -15.22 | 28341.00 |
| Total Pasivo no Corriente | 33430.00 | -15.22 | 28341.00 |
| Total Pasivo | 72132.00 | -10.07 | 64867.00 |
| Patrimonio | | | |
| Capital Social | 150000.00 | 0.00 | 150000.00 |
| Resultados del ejercicio | 51825.00 | 6.01 | 54938.00 |
| Total Patrimonio | 201825.00 | 1.54 | 204938.00 |
| Total Pasivo y Patrimonio | 273957.00 | -1.52 | 269805.00 |

Fuente: elaboración propia

Tabla 11 Estado de Situación Financiera años 2020, 2021, 2022

Análisis Horizontal

| PARTIDAS | 2020 | % | 2021 | % | 2022 |
|-------------------------------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|
| Activo | | | | | |
| Efectivo y equivalentes de efectivo | 44991.00 | 33.27 | 59959.00 | 88.53 | 113041.00 |
| CUENTAS POR COBRAR | 31860.00 | -11.67 | 28143.00 | -44.87 | 15515.00 |
| Inventarios | 5316.00 | -3.82 | 5113.00 | -22.06 | 3985.00 |
| Total Activo Corriente | 82167.00 | 13.45 | 93215.00 | 42.19 | 132541.00 |
| Activo no Corriente | | | | | |
| Inmuebles, muebles y equipos | 206990.00 | -7.34 | 191790.00 | -7.93 | 176590.00 |
| Depreciación Acumulada | 15200.00 | 0.00 | 15200.00 | 0.00 | 15200.00 |
| Total Activo no Corriente | 191790.00 | -7.93 | 176590.00 | -8.61 | 161390.00 |
| Total Activo | 273957.00 | -1.52 | 269805.00 | 8.94 | 293931.00 |
| Pasivo | | | | | |
| Cuentas por pagar | 26346.00 | -3.81 | 25341.00 | 18.23 | 29961.00 |
| Otras cuentas por pagar | 12356.00 | -9.48 | 11185.00 | 19.28 | 13341.00 |
| Total Pasivo Corriente | 38702.00 | -5.62 | 36526.00 | 18.55 | 43302.00 |
| Pasivo no Corriente | | | | | |
| Deudas a largo plazo | 33430.00 | -15.22 | 28341.00 | -31.69 | 19359.00 |
| Total Pasivo no Corriente | 33430.00 | -15.22 | 28341.00 | -31.69 | 19359.00 |
| Total Pasivo | 72132.00 | -10.07 | 64867.00 | -3.40 | 62661.00 |
| Patrimonio | | | | | |
| Capital Social | 150000.00 | 0.00 | 150000.00 | 0.00 | 150000.00 |
| Resultados del ejercicio | 51825.00 | 6.01 | 54938.00 | 47.93 | 81270.00 |
| Total Patrimonio | 201825.00 | 1.54 | 204938.00 | 12.85 | 231270.00 |
| Total Pasivo y Patrimonio | 273957.00 | -1.52 | 269805.00 | 8.94 | 293931.00 |

Fuente: elaboración propia

Tabla 12*Estado de Resultados año 2020*

| PARTIDAS | 2020 |
|---------------------------------------|-------------|
| Ventas Netas | 349333.00 |
| Costos de Ventas | 223619.00 |
| Utilidad Bruta | 125714.00 |
| Gastos Operativos | |
| Gastos de Administración | 67955.00 |
| Gastos de Ventas | 3400.00 |
| Utilidad Operativa | 54359.00 |
| Más / Menos: otros ingresos o egresos | |
| Ingresos Financieros | |
| Gastos Financieros | 99.00 |
| Intereses Financieros | 2435.00 |
| Utilidad neta antes de impuestos | 51825.00 |
| Impuesto a la Renta 1.5% | 5240.00 |
| Utilidad después de impuestos | 46585.01 |

*Fuente: empresa SVEI E.I.R.L***Tabla 13***Estado de Resultados año 2021*

| PARTIDAS | 2021 |
|---------------------------------------|-------------|
| Ventas Netas | 384800.00 |
| Costos de Ventas | 239300.00 |
| Utilidad Bruta | 145500.00 |
| Gastos Operativos | |
| Gastos de Administración | 68900.00 |
| Gastos de Ventas | 3500.00 |
| Utilidad Operativa | 73100.00 |
| Más / Menos: otros ingresos o egresos | |
| Ingresos Financieros | |
| Gastos Financieros | 539.00 |
| Intereses Financieros | 17623.00 |
| Utilidad neta antes de impuestos | 54938.00 |
| Impuesto a la Renta 1.5% | 5772.00 |
| Utilidad después de impuestos | 49166.00 |

Fuente: empresa SVEI E.I.R.L

Tabla 14*Estado de Resultados años 2020, 2021 Análisis**Horizontal*

| PARTIDAS | 2020 | % | 2021 |
|---------------------------------------|-------------|----------|-------------|
| Ventas Netas | 349333.00 | 10.15 | 384800.00 |
| Costos de Ventas | 223619.00 | 7.01 | 239300.00 |
| Utilidad Bruta | 125714.00 | 15.74 | 145500.00 |
| Gastos Operativos | | | |
| Gastos de Administración | 67955.00 | 1.39 | 68900.00 |
| Gastos de Ventas | 3400.00 | 2.94 | 3500.00 |
| Utilidad Operativa | 54359.00 | 34.48 | 73100.00 |
| Más / Menos: otros ingresos o egresos | | | |
| Ingresos Financieros | | | |
| Gastos Financieros | 99.00 | 444.44 | 539.00 |
| Intereses Financieros | 2435.00 | 623.74 | 17623.00 |
| Utilidad neta antes de impuestos | 51825.00 | 6.01 | 54938.00 |
| Impuesto a la Renta 1.5% | 5240.00 | 10.15 | 5772.00 |
| Utilidad después de impuestos | 46585.01 | 5.54 | 49166.00 |

Fuente: elaboración propia

Tabla 15 Estado de Resultados años 2020,2021, 2022

Análisis Horizontal

| PARTIDAS | 2020 | % | 2021 | % | 2022 |
|--|-------------|----------|-------------|----------|-------------|
| Ventas Netas | 349333.00 | 10.15 | 384800.00 | 12.74 | 433832.00 |
| Costos de Ventas | 223619.00 | 7.01 | 239300.00 | 10.80 | 265147.00 |
| Utilidad Bruta | 125714.00 | 15.74 | 145500.00 | 15.93 | 168685.00 |
| Gastos Operativos | | | | | |
| Gastos de Administración | 67955.00 | 1.39 | 68900.00 | 9.39 | 75371.00 |
| Gastos de Ventas | 3400.00 | 2.94 | 3500.00 | 42.86 | 5000.00 |
| Utilidad Operativa | 54359.00 | 34.48 | 73100.00 | 20.81 | 88314.00 |
| Más / Menos : otros ingresos o egresos | | | | | |
| Ingresos Financieros | 99.00 | 444.44 | 539.00 | 0.00 | 539.00 |
| Gastos Financieros | | | | | |
| Intereses Financieros | 2435.00 | 623.74 | 17623.00 | -63.09 | 6505.00 |
| Utilidad neta antes de impuestos | 51825.00 | 6.01 | 54938.00 | 47.93 | 81270.00 |
| Impuesto a la Renta 1.5% | 5240.00 | 10.15 | 5772.00 | 12.74 | 6507.48 |
| Utilidad después de impuestos | 46585.01 | 5.54 | 49166.00 | 52.06 | 74762.52 |

Fuente: elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA Y ESTADO DE RESULTADOS DE LOS AÑOS 2020, 2021 Y 2022

A. PARTIDAS DE ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA I. CUENTAS DEL ACTIVO

Efectivo y equivalentes de efectivo

Analizando las cuentas de efectivo, se ha podido apreciar que la liquidez tuvo incremento debido a la aplicación de estrategias de cobranzas, observándose que los fondos serán administrados con mayor eficiencia. En el periodo 2020 se tuvo un saldo de S/. 44,991.00, con relación al periodo 2021 será de S/. 59,959.00 y para el 2022 será de S/. 113,041.00, demostrándose que la empresa permitirá cubrir sus necesidades de caja con total tranquilidad por la capacidad que tendrá para obtener dinero en efectivo.

Cuentas por cobrar

Con respecto a las cuentas por cobrar que viene a ser el punto central de la presente investigación, se ha podido notar que tendrá un manejo adecuado debido a la aplicación de estrategias de cobranzas, observándose que esta partida será administrada con mayor eficiencia y el riesgo de morosidad disminuirá de manera significativa. En el periodo 2020 se tuvo un saldo de S/. 31,860.00, en el periodo 2021 será de S/. 28,143.00 y para el año 2022 este será de S/. 15,515.00, lo cual permitirá a la empresa tener facilidad de convertir en dinero rápido una vez recuperados los créditos otorgados a los clientes morosos de la empresa y, asimismo, se contará con mayores recursos para cubrir sus necesidades de caja.

Inventarios

Los inventarios tendrán una gestión adecuada debido básicamente a la aplicación de estrategias de cobranzas, observándose que esta partida será administrada con mayor eficiencia y el riesgo de pérdidas por mermas y desmedros reducirá considerablemente. En el periodo 2020 se tuvo un saldo de S/. 5,316.00, al periodo 2021 será de S/. 5,113.00 y en el periodo 2022 será de S/. 3,985.00 lo cual le permitirá a la empresa disponer de estas existencias de forma apropiada y oportuna.

Inmuebles, muebles y equipos

La partida Inmuebles, muebles y equipos que viene a ser el mayor patrimonio de la empresa, tendrá una gestión adecuada debido básicamente a la aplicación de estrategias de cobranzas, siendo así que, en el periodo 2020 se tuvo un saldo de S/. 206,990.00, en el periodo 2021 será de S/. 191,790.00 y para el periodo 2022 será de S/.176,590.00.

II. CUENTAS DEL PASIVO

Cuentas por pagar

Las cuentas por pagar serán administradas con mayor eficiencia y el riesgo de no pagarlas disminuirá considerablemente. En el periodo 2020 se tuvo un saldo de S/. 26,346.00, en el periodo 2021 será de S/. 25,341.00 y en el periodo 2022 será de S/. 29,961.00 y este aumento se debió a la mayor compra de materiales.

Otras Cuentas por pagar

La partida otras cuentas por pagar serán administradas con mayor eficiencia luego de aplicadas las estrategias de cobranzas. En el periodo 2020 se tuvo un saldo de S/. 12,356.00, en el periodo 2021 será de S/. 11,185.00 y en el periodo 2022 será de S/. 13,341.00.

Deudas a largo plazo

III.PATRIMONIO

Capital Social

La empresa SVEI E.I.R.L inició sus actividades con un capital social de S/. 150,000.00 cuyas acciones fueron 150,000 y hasta el periodo 2022 no se tiene proyectado realizar aumentos de capital.

Resultados del ejercicio

Esta partida que también se considera como uno de los mayores patrimonios, tendrá una gestión adecuada debido básicamente a la aplicación de estrategias de cobranzas, habiéndose incrementado sustancialmente por el aumento de las ventas.

En el periodo 2020 esta partida fue de S/. 51,825.00.

En el periodo 2021 se pronostica un resultado por el monto de S/. 54,938.00.(un crecimiento del 6.01%)

En el periodo 2022 se pronostica un resultado de S/. 81,270.00 (un crecimiento del 47.93%) y que le permitirá a la empresa operar de la forma más productiva posible.

IV. PARTIDAS DEL ESTADO DE RESULTADOS

Ventas Netas

Las ventas tendrán una gestión adecuada debido básicamente a la aplicación de estrategias de cobranzas, apreciándose que estas serán administradas con mayor eficiencia. Por consiguiente, se tiene que:

En el periodo 2020 las ventas fueron de S/. 349,333.00.

En el periodo 2021 se tiene proyectado vender la suma de S/. 384,800.00, lo que representará un aumento del 10.15%.

Para el periodo 2022 se tiene proyectado vender la suma de S/. 433,832.00, lo que representará un aumento del 12.74%.

Costo de ventas

El costo de ventas tendrá una gestión adecuada debido básicamente a la aplicación de estrategias de cobranzas, observándose que este será administrado con mayor eficiencia. Por consiguiente, se tiene que:

En el periodo 2020 el costo de ventas fue de S/. 223,619.00.

En el año 2021 se tiene proyectado un costo de ventas por la suma de S/. 239,300.00, lo que representará un aumento del 7.01%.

Para el año 2022 se tiene proyectado un costo de ventas por la suma de S/. 265,147.00, lo que representará un aumento de 10.80%.

Utilidad Bruta

La utilidad bruta arrojó resultados favorables básicamente por la aplicación de estrategias de cobranzas, apreciándose que esta fue gestionada con gran eficiencia. Por consiguiente, se tiene que:

En el periodo 2020 la utilidad bruta fue de S/. 125,714.00.

En el periodo 2021 se tiene proyectada una utilidad bruta por la suma de S/. 145,500.00, lo que representará un aumento del 15.74%.

Para el año 2022 se tiene proyectada una utilidad bruta por la suma de S/. 168,685.00, lo que representará un aumento del 15.93%.

Utilidad Neta

La utilidad neta arrojó resultados favorables básicamente por la aplicación de estrategias de cobranzas, apreciándose que esta fue gestionada con gran eficiencia. Por consiguiente, se tiene que:

En el periodo 2020 la utilidad neta fue de S/. 46,585.01.

En el periodo 2021 se tiene proyectada una utilidad neta por la suma de S/. 49,166.00, lo que representará un aumento del 5.54%.

Para el periodo 2022 se tiene proyectada una utilidad neta por la suma de S/. 74,762.52, lo que representará un aumento de 52.06%.

OBJETIVO ESPECÍFICO 3°: Diseñar los procedimientos de cobranza para incrementar la liquidez en la empresa SVEI E.I.R.L. Lima.

Asimismo, para el desarrollo del presente objetivo, se ha considerado aplicarla entrevista dirigida al Gerente General y Contador de la empresa SVEI E.I.R.L. Lima, cuyos resultados se muestran a continuación:

Dimensión 2: Tipos de Estrategias de Cobranzas
Indicador 1: Mora temprana
Indicador 1: Entrevista realizada al Gerente General

Tabla 16

| N° | PREGUNTAS | RESPUESTAS |
|------|--|---|
| 4.2. | ¿Por qué considera que la adecuada planificación de sus ventas no les generará demasiadas cuentas asincobrables? | Se han encontrado deficiencias por el inadecuado registro de ventas, lo cual ha conllevado a que se generen pérdidas de clientes. Por otra parte, el personal dedicado a dichas tareas desconoce aspectos administrativos importantes para el correcto manejo de esta información, básicamente por la falta de capacitación, que no está permitiendo que cumplan sus responsabilidades eficientemente. De acuerdo con los reportes que nos brinda el área de ventas y sobre todo el área contable, las |
| 4.3. | ¿Cómo se encuentra en la actualidad el nivel de ventas de la empresa? | ventas han experimentado una baja considerable por motivo de la pandemia del COVID 19, lo que ha venido perjudicando los resultados globales. |
| 4.4. | ¿Cuáles son las principales metas de la empresa en materia de ventas al crédito? | Respecto a su pregunta, debo señalar en primer lugar que se planificará correctamente la ejecución de las ventas para luego establecer como política de la empresa, que las ventas |

en su mayoría se van a realizar al crédito con la finalidad de recuperar cartera de clientes.

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

El gerente menciona que, para no generar elevadas cuentas incobrables, se debe emplear una adecuada planificación de sus ventas realizadas, ya que se ha podido observar una serie de deficiencias por un inadecuado registro de ventas, provocando pérdidas de clientes, además, debido a que los colaboradores que desempeñan las actividades de cobranza no conocen los temas administrativos para un adecuado manejo de información, esto a falta de capacitaciones frecuentes para apoyar al personal a que desarrollen una eficiente gestión y se empapen en sus labores para lograr óptimos resultados. También, los problemas de liquidez se han visto afectados a causa de la pandemia lo que ha conllevado que las ventas disminuyan de manera sustancial.

Dimensión 3: Tipos de Liquidez Indicador 1: Índices de solvencia

Tabla 17 *Indicador 1: Entrevista realizada al Contador*

| N° | PREGUNTAS | RESPUESTAS |
|-----------|---|---|
| 1 | ¿Por qué razones considera que la liquidez total de la empresa generará mayores resultados para la empresa? | Atendiendo su pregunta debo señalar que una reingeniería a nuestros procesos que se va a iniciar en el corto plazo generará mayores resultados para la empresa, lo que implicará que se darán créditos a los clientes a lo estrictamente necesario, juntamente con la drástica racionalización de los gastos. |

| | |
|--|---|
| <p>2 ¿Cuáles son las principales estrategias que se necesitan para obtener una adecuada liquidez en la empresa?</p> | <p>Como le he mencionado líneas arriba, vamos a iniciar un conjunto de acciones que nos permita optimizar las compras, los gastos y sobre todo mejorar el nivel de ventas, y priorizando aquellos servicios que tienen una mayor rotación y una mejor rentabilidad.</p> |
| <p>3 ¿Cómo vienen evaluando la información en los reportes financieros que permita establecer bajos niveles de liquidez?</p> | <p>Estas evaluaciones las realizamos sin necesidad de recurrir a indicadores financieros, y lo hacemos basados en nuestra experiencia pero que definitivamente no nos proporciona resultados que sirvan como base para tomar decisiones de índole financiero.</p> |

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

El contador manifiesta que, el procedimiento de la reingeniería a sus procesos operativos que se iniciarán al corto plazo va a lograr que los resultados en relación a las cuentas por cobrar van a mejorar, ya que el otorgamiento de créditos a los clientes será estrictamente necesario, de esta manera se racionalizarán los gastos corrientes. Por otra parte, se pretende efectuar una serie de acciones para mejorar las adquisiciones y gastos, con mayor énfasis en los niveles de ventas, y brindando mayor atención a ciertas operaciones que tengan más rotación y generen mayor rentabilidad.

3.2. Discusión de Resultados

En el presente capítulo se presenta la discusión de los resultados obtenidos de la entrevista realizada al Gerente General de la empresa SVEI E.I.R.L., tal como se presentan a continuación, y que se harán tomando como referencia las citas de los autores mencionados en la realidad problemática y en los antecedentes de estudios, juntamente con los objetivos específicos.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1. Evaluar las estrategias de cobranza aplicadas en la empresa SVEI E.I.R.L. Lima, se logró en base a la discusión de las preguntas de la entrevista y las citas de los autores mencionados en la realidad problemática y en los antecedentes de estudios, juntamente con el objetivo específico.

Uno de los resultados fue encontrado en la pregunta de la entrevista realizada al Gerente General de la empresa de cómo viene llevando a cabo la empresa sus cobranzas habituales, señaló que, si bien se llevan a cabo las cobranzas de manera habitual, estas no son realizadas de manera estricta o rigurosa por una serie de deficiencias originadas en la empresa. Coincide con lo señalado por Morilla (2020), cuando menciona que debido a la actual coyuntura generada por la pandemia del COVID 19, muchas empresas se han visto afectadas para lograr la recuperación de sus deudas a corto plazo, por lo que les urge establecer estrategias de cobranza con la finalidad de recuperar la liquidez

Asimismo, Johnson (2020), señala que la morosidad es algo muy demoledor para cualquier empresa y economía en su conjunto, por ello es importante identificar de manera eficaz a los deudores y cuáles son los más propensos a cancelar, mejorando las tasas de recuperación, reduciendo las pérdidas de dinero, debido a que tiene datos y herramientas que ayudarán a desarrollar y ejecutar las estrategias de cobranza. Pero Miranda (2020), afirma que, acorde a economistas y financieras de inversión sobresalientes a nivel mundial, la economía se está apaciguando. La circunstancia no mayor alentadora para los negocios en Latinoamérica, y más que todo en Colombia no se libra de problemas generando la extensión del virus y, por el momento los resultados en la economía no han sido los esperados como en diferentes naciones, se advierte que se aproximan momentos arduos para que muchas empresas de diferente sector logren recuperar sus cobranzas.

Otro de los resultados fue encontrado en la pregunta de la entrevista realizada al Gerente General por qué considera que una adecuada política de cobranzas no permitirá que se genere demasiada morosidad, mencionó que la empresa no cuenta con políticas definidas sobre las responsabilidades que

deben realizar los colaboradores en materia de cobranzas, por lo que ciertas políticas y normativas no se han venido cumpliendo de manera eficaz. Apreciación que es compartida por Saavedra (2017), cuando nos dice que la existencia de empresas peruanas que carecen de alternativas de cobranza debido a la deficiente administración de las deudas, sino también porque no conocen a las personas con quien hacen negocios, se estima que la cobranza es de 1 y 30 días de vencimiento la cual tendría una recuperación lenta según el director de Equifax. Por ello nos dice que ante una buena gestión se puede respaldar el ratio elevado de recuperación de créditos programada.

En tanto Althaus (2021), sostiene que diferentes estudios señalan que las dificultades financieras producen sensaciones depresivas, ansiosas y distintos inconvenientes en la salud. Frente a estos escenarios, gran parte de los negocios tienden a obviar o escapar de dichas dificultades, ampliando las deudas y aminorando los cobros. Mayormente, el cliente suele contribuir de manera vertiginosa cuando se hace el seguimiento de manera empática, por lo que se sugiere aplicar recordatorios cordiales para llegar a los clientes y estos paguen a tiempo. Sin embargo, Chavez (2020), afirma que se ha podido observar que más de una empresa en el Perú tiene serios inconvenientes en la recuperación de sus cobranzas, Así, de manera que vaya mejorándose la cartera de clientes, es importante definir la forma en que se ejecutará dicha gestión, tomando en consideración disponer del registro confiable y claro acerca de los movimientos y comprobantes.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2. Analizar los niveles de liquidez en la empresa SVEI E.I.R.L. Lima, se logró en base a la discusión de las preguntas de la entrevista y las citas de los autores mencionados en la realidad problemática y en los antecedentes de estudios, juntamente con el objetivo específico.

Uno de los resultados fue encontrado en la pregunta de la entrevista realizada al Gerente General de la empresa por qué considera que la liquidez es importante para la operatividad de la empresa, señaló que la liquidez es importante para la operatividad de la empresa, debido a que permitirá atender todos los compromisos, que pueden ser deudas y obligaciones, es decir, que

permitirá adquirir o capital de trabajo o bienes de capital. Dato que es compartido por Blanco y Menéndez (2020), cuando precisa que la situación caótica generada por la pandemia de coronavirus está generando resultados negativos sobre el sector económico y especialmente en el dinero de las entidades, ocasionando que en determinados casos sea insuficiente para amortizar las deudas pendientes.

En tanto Gallardo (2020), es de la misma opinión cuando señala que las actuales dificultades económicas provocadas por la pandemia, aunada a una alta inflación, forjan problemas muy serios de liquidez para dichas empresas. Esa crisis penetrará los problemas económicos en gran parte de los rubros, llegando a mantener elevados riesgos de liquidez para las 26 entidades de servicios estatales. Sin embargo, Zuloeta (2019), menciona que la mayoría de las veces, la empresa pierde dinero porque no realiza las cobranzas a tiempo, esto se debe a que las ganancias y pérdidas están relacionadas con la rentabilidad y las cobranzas relacionadas con la liquidez, y para incrementar la liquidez, existen opciones operativas reduciendo las condiciones de cobro.

Otro de los resultados fue encontrado en la pregunta de la entrevista realizada al Gerente General cuáles son los aspectos más relevantes para evaluar la liquidez de la empresa, señaló que se encuentran enfocados en la fluidez de los ingresos que se generan producto de las ventas o de las cobranzas al crédito, pero se tiene que en más de una oportunidad no se puede lograr las metas trazadas, ocasionando por lo tanto bajas recaudaciones. Dato que coincide con lo manifestado por Améndola (2017), quien encontró que el número de entidades con mejor riesgo de liquidez era del 31% hace un año, representando el 29%.

Guillén (2020), va en la misma dirección al señalar que el avance de los contagios de coronavirus y es freno de actividades, provocó que diferentes entidades no dispongan de liquidez. Según la Encuesta COVID-19, 40 % de dichas empresas mejorarán la selección de trabajadores a fin de paralizar los reclutamientos, un efecto directo de no contar con solvencia. En tanto García (2019), sostiene que las entidades por Moody's, el 46% afrontaba riesgos de endeudamiento en ese año, siendo un porcentaje bajo de 55% registrado en el

2017. Finalizando el 2018, el 38% contaba con un riesgo de liquidez menor, porcentaje superior al del 2017 (36%) y 2016 (31%), lo que se infiere que todavía persisten ciertos riesgos.

OBJETIVO ESPECÍFICO 3. Diseñar los procedimientos de cobranza para incrementar la liquidez en la empresa SVEI E.I.R.L. Lima, se logró en base a la discusión de las preguntas de la entrevista y las citas de los autores mencionados en la realidad problemática y en los antecedentes de estudios, juntamente con el objetivo específico.

Uno de los resultados fue encontrado en la pregunta de la entrevista realizada al Gerente General de la empresa sobre cuáles son las principales estrategias que se necesitan para obtener una adecuada liquidez en la empresa, mencionó que la liquidez que se viene obteniendo hasta la fecha no está permitiendo cumplir debidamente con las obligaciones, por lo que urge implementar estrategias para obtener una adecuada liquidez. Información que coincide con lo manifestado por Lam y Zaruma (2017), cuando señala que, a través de la previsión de indicadores financieros, se puede encontrar que la estrategia crediticia ayudará a mejorar el estado financiero de los productos industriales para incrementar la tasa de retorno para su capital de inversión, así como su respectivo desempeño, y brindar liquidez a la industria.

De la misma manera Salas y Mora (2017), van por la misma ruta cuando señalan que en las pequeñas y medianas empresas especializadas en negocios del rubro de importación y exportación, es necesario establecer departamentos o regiones de crédito y cobranza, porque hemos visto, se basa principalmente en servicios, y estos servicios suelen requerir crédito, esto proporcionará una base sólida para la asignación de crédito. Sin embargo, Montaguano y Muentes (2017), proponen encontrar una solución al problema planteado, y de esta manera aportar con soluciones, siendo la base fundamental para que el negocio optimice los índices de su liquidez, y de esta manera aportar con soluciones a los inconvenientes detectados en la empresa.

Otro de los resultados fue encontrado en la pregunta de la entrevista realizada al Gerente General cuáles son las principales estrategias que se necesitan para obtener una adecuada liquidez en la empresa, señaló que se van a iniciar un conjunto de acciones que permita optimizar las compras, los gastos y sobre todo mejorar el nivel de ventas, y priorizando aquellos servicios que tienen una mayor rotación y una mejor rentabilidad. Coincide con los resultados obtenidos por Quimi (2017), cuando sostiene que, el crecimiento se logra con la toma de decisiones proactiva más que reactiva, la importancia que la gestión estratégica de cobranzas se enfoca en el establecimiento de nuevas reglas de mercado financiero que necesita incrementar los beneficios y minimizar drásticamente los riesgos de la morosidad.

Información que coincide también con lo manifestado por Uriza (2019), cuando afirma que, el efecto generado por los peligros de liquidez involucra que la empresa no dispone de mucha liquidez para el desarrollo de sus operaciones, están en la necesidad de vender sus activos y al realizarse estas ventas, se llega a un riesgo interno, dado que estos son vendidos a precios inferiores, generando que el perfil de la empresa se vea perjudicado, y sin mencionar de su viabilidad financiera. En cambio, Arce (2017), señala que la administración de cuentas por cobrar desarrollada por la empresa se tiene un efecto positivo en la rentabilidad, debido a que el recupero de cartera es tardía, impidiendo la disponibilidad de liquidez para amortizar sus pasivos de manera oportuna.

Otro de los resultados fue encontrado en la pregunta de la entrevista realizada al Gerente General que tareas vienen desarrollando para optimizar los índices de liquidez de la empresa, señaló que van a emprender una serie de medidas de gestión y de control para mejorar el nivel de ventas y racionalizar debidamente los gastos operativos, para de esta forma optimizar los índices de liquidez de la empresa, y en una primera etapa mejorarlos en por lo menos 5%, datos que coinciden con lo hallado por Molina y Vásquez (2019), cuando destacan el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez financiera de la empresa, el cual tiene por finalidad analizar los montos de estas cuentas y su frecuente ostentación de riesgos de atraso de los clientes, que un plazo próximo produce efectos negativos en la liquidez.

De la misma manera Quispe y Ordoñez (2018), concluyeron que, en razón a los resultados del índice de liquidez actual de la empresa, el desempeño de la gestión financiera tiene efectos tanto positivos como negativos, Sin embargo, Santiago, Valencia y Huatangari (2018), concluyeron que, la empresa se ha visto afectada en su Iliquidez debido principalmente a que no establecen en los contratos el plazo de cobro, puesto que no tienen bien estructurado sus políticas de crédito para que sean considerados dentro de las mismas.

3.3. Aporte científico

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA SVEI E.I.R.L., Lima.

1. JUSTIFICACIÓN

La propuesta busca incrementar la liquidez y mejorar el proceso de cobranzas de la empresa SVEI E.I.R.L., por lo que resulta de mucha importancia llevarla a cabo, y cuyos procesos se basarán en la mejora continua, obteniéndose la ventaja de poder rediseñar los procedimientos ya establecidos en cuanto a la gestión de las cuentas por cobrar. Las alternativas propuestas en adelante serán necesarias para dar solución a la problemática de la empresa, y se realizará identificando y seleccionando cada proceso a mejorar, tomando como base la información obtenida.

La propuesta a desarrollar es totalmente viable, debido a que su implementación será posible, económica y práctica para alcanzar los resultados de mejora en la liquidez y eficiencia en la gestión de las cobranzas. Permitirá, además, modelar nuevas formas de efectuar los procesos, implicando a los trabajadores encargados de llevar a cabo estas funciones.

Es importante destacar que la gestión de cobranzas refiere al conjunto de acciones y estrategias aplicadas a los clientes para obtener la pronta recuperación de créditos morosos, por lo que su finalidad es convertir las cuentas por cobrar en efectivo de manera inmediata, eliminando de esta manera la capacidad negativa de deudas en el flujo de caja.

A continuación, se analizará previamente la información general de la empresa SVEI E.I.R.L., para luego iniciar la ejecución de la propuesta planteada.

a. Generalidades de la empresa SVEI E.I.R.L.

SVEI E.I.R.L. es una empresa de ingeniería y servicios generales, especializados en instalaciones eléctricas industriales, automatización, mantenimiento y reparación de motores industriales. Su equipo de trabajo se encuentra enfocado en el compromiso por la integridad y sostenibilidad. De estamanagera, se ha constituido como una empresa ética que busca promover innovación y un aporte a la comunidad. Con la ayuda de la preferencia y exigencia en sus clientes, ha permitido que la empresa se posicione en el mercado nacional cubriendo las necesidades de entidades públicas, privadas, pequeñas y/o medianas empresas, así también como de mineras e industrias de todo el país, teniendo como lugares frecuentes las ciudades de la Libertad, Ica, Arequipa, Lima y provincias.

b. Misión

“Brindar bienes y servicios de excelencia para la elaboración de proyectos de ingeniería y montajes eléctricos, instrumentación y control automático, empleando tecnología de punta en el logro del máximo beneficio de nuestros clientes, teniendo siempre presente la revisión constante de los procesos y riesgos en todas nuestras áreas, en búsqueda de la mejora continua”. (Plan Estratégico SVEI E.I.R.L, 2019)

c. Visión

“Ser una empresa líder en el segmento de negocios en el que estamos insertos, reconocida como una empresa profesional, rigurosa en el logro de la calidad y comprometida con la seguridad y salud en el trabajo como con el medioambiente”. (Plan Estratégico SVEI E.I.R.L, 2019)

OBJETIVOS

Objetivo General

Implementar estrategias de cobranzas que permitan mejorar la liquidez de la empresa SVEI E.I.R.L

Objetivos Específicos

- Establecer estrategias de programación, monitoreo y control de la facturación en la empresa SVEI E.I.R.L
- Establecer estrategias para el adecuado control del flujo de fondos en función a las cuentas por cobrar en la empresa SVEI E.I.R.L
- Establecer estrategias de cobranzas mediante la información financiera que permita mejorar los índices de liquidez en la empresa SVEI E.I.R.L.

2. DISEÑO DE LA PROPUESTA

Objetivo 1. Establecer estrategias de programación, monitoreo y control de la facturación en la empresa SVEI E.I.R.L.

Si bien la empresa posee información necesaria de sus clientes, en donde se establece de manera puntual las obligaciones de cada uno de ellos, no se ha podido determinar con exactitud las razones por las cuales las cobranzas se han ido incrementando a pesar de los controles que se tienen, y que señala claramente la falta de monitoreo por parte de los responsables de controlar dichas cobranzas.

Se ha podido establecer asimismo que, la empresa no cuenta con información actualizada sobre los índices de su liquidez, ya que solamente se informa a la gerencia los reportes emitidos en el área de contabilidad, y que no están permitiendo conocer las causas que están presentando estos inconvenientes en temas de facturación y cobranzas.

Por su parte se tiene información que las ventas que normalmente se realizaban al contado, no han sido del todo exitosas, generándose por lo tanto una elevada cartera de cuentas por cobrar y en más de una ocasión, se han generado clientes morosos, que han tenido que ser provisionadas o en su defecto castigadas. En los reportes alcanzados por el área contable, se observa que, al no tener implementado un sistema de gestión de cobranzas, los niveles de liquidez han sido bastante bajos.

Si bien la empresa cuenta con un Manual de funciones, este no se viene aplicando ni cumpliendo como corresponde. Por esta razón, a causa de la ineficiente gestión de las cobranzas, tampoco se está llevando a cabo supervisiones eficaces y que ha ido comprometiendo el control de cobranzas.

Por lo tanto, este objetivo permitirá establecer estrategias más eficientes para el monitoreo y seguimiento de la facturación, que por extensión le van a permitir a la empresa asumir las siguientes responsabilidades:

Estrategia 1.

Delimitar las funciones y responsabilidades que van a tener los encargados del control de la facturación, con relación al cumplimiento de las políticas procedimientos impartidos por la gerencia general.

Estrategia 2.

Implementar sistemas de facturación que deberán estar conformados por el facturado general, a fin de determinar cualquier tipo de inconsistencias presentadas, así como monitorear los niveles de facturación y llevar a cabo las correspondientes evaluaciones de la programación de las ventas versus ejecución de estas.

Estrategia 3.

Evaluar el nivel de cumplimiento de la facturación con la finalidad de aplicar los ajustes que se consideren oportunos realizar, juntamente con los reportes emitidos, informando a gerencia general los saldos actualizados de las cobranzas correspondientes a las sub divisionarias: Facturas por cobrar, Letras por cobrar, Ventas, Provisiones y Estimación de cuentas de cobranzas dudosas para los castigos correspondientes.

Estrategia 4.

Establecer si los flujos provenientes de las cobranzas rutinarias o de aquellas provenientes de la morosidad, han sido correctamente provisionadas, verificando que las liquidaciones de las cobranzas se hagan en la fecha de su ingreso a caja o a las cuentas corrientes, debiendo efectuarse de manera oportuna las correspondientes conciliaciones bancarias, y para lo cual se recomienda implementar una base de datos exclusiva para las cobranzas.

Objetivo 2. Establecer estrategias para el adecuado control del flujo de fondos en función a las ventas realizadas al contado y a las cobranzas de las deudas en la empresa SVEI E.I.R.L.

Se ha llegado a establecer que la propuesta es completamente viable, ya que es posible aplicar debidamente el adecuado control del flujo de fondos en función a las ventas realizadas al contado y a las cobranzas de las deudas. A partir de ello, el estudio resulta de mucha importancia debido a una serie de mecanismos empleados y que permitieron evidenciar resultados alentadores unavez implementada la propuesta en mención.

Se ha podido observar asimismo una serie de problemas e inconvenientes en la empresa, por carecer de eficientes mecanismos de gestión, o porque no cuentan con un eficaz sistema de cobranzas, situación que no les permite que atiendan como corresponde sus procesos operativos. Estas serias limitaciones no han permitido que las cobranzas retornen con total fluidez, por los deficientes controles a sus procedimientos de ventas, por lo tanto, no son, ni muy eficientes, ni muy expeditivos sus procesos operativos.

Estrategia 1.

Determinar en primer lugar en qué medida las estrategias para el adecuado control del flujo de fondos en función a las ventas realizadas al contado y a las cobranzas de las deudas, tendrán efectividad en la empresa, en segundo lugar establecer si tendrán incidencia en los procesos operativos, o podrán identificarse las contingencias no previstas, y lo más importante, definir donde será necesario mejorar tales procesos operativos, o donde será imprescindible reforzarlos para recién medir la eficacia de la propuesta.

Estos lineamientos conllevarán a realizar una serie de actividades a fin de poder analizar cómo se encuentran estructuradas las ventas, los créditos y las cobranzas, diagnosticando cada uno de los procesos operativos, y de manera detallada cada una de sus etapas, juntamente con las deficiencias que se están en el área involucrada para sus fases de control.

El desarrollo de este diagnóstico permitirá dar a conocer el nivel de cumplimiento de las funciones y responsabilidades del personal encargado de las ventas y cobranzas, y sobre todo de aquellos trabajadores involucrados en dichos procesos, para así poder lograr se implementen las normativas relacionadas a sus procedimientos e identificar con total claridad los procesos, normativas y documentación que requieren dichos controles.

Estrategia 2.

Determinar los componentes más adecuados para llevar a cabo los controles de los flujos de fondos, a partir de una correcta estructura de cobranzas, direccionando debidamente la incidencia que tendrá la morosidad en los procesos operativos y contables, referidos básicamente a la ineficacia de la selección de los clientes, que no han permitido prevenir contingencias, y evitar por lo tanto la obtención de resultados no previstos e inesperados.

Esta situación nos señala con total claridad que se tendrán que replantear las relaciones que se mantienen con los clientes a fin de establecer el seguimiento constante a los procesos de ventas, créditos, cobranzas y conocer en detalle cuáles serán los resultados al proponer una adecuada gestión de cobranzas, y si en función a ello, será posible aplicar los parámetros para llevar a cabo la propuesta en beneficio de los procesos operativos de la empresa.

El desarrollo de la propuesta se enfocará en dar a conocer de qué manera la gestión de cobranzas tendrá incidencia en los índices de liquidez de la empresa, y lo que es más importante, prevenir la ocurrencia de contingencias no previstas que perjudiquen el buen funcionamiento del negocio. En tal sentido resultará importante plantear la siguiente interrogante ¿En qué medida la gestión de cobranzas permitirá optimizar la recuperación de deudas en la empresa?

Estrategia 3.

La investigación permitió identificar con total claridad, las herramientas de gestión que se necesitarán para proponer el Sistema de Gestión de Cobranzas en la empresa, y que se basarán fundamentalmente en la aplicación de una serie de lineamientos operativos, que permitan demostrar que, la propuesta de implementar este sistema le va a procurar al negocio cumplir adecuadamente con sus actividades en bien de la mejora de sus procesos operativos.

No podemos dejar de mencionar que en los tres últimos años se han sucedido una serie de contingencias relacionadas con las cobranzas y que han significado grandes sumas de dinero en pérdidas, y que vienen siendo motivo de preocupación en su propietario, debido a que le está generando pérdida de valor al negocio, en menoscabo de su patrimonio e impidiendo que sus utilidades previstas no se lleguen a concretar.

En las actuales circunstancias con motivo del COVID 19, se hace necesario llevar a cabo procesos de control de cobranzas más efectivos, considerando que los sistemas operativos y financieros se hacen cada día más complejos, básicamente porque la mayoría de las cobranzas se viene realizando de manera remota, por lo que se necesita contar con instrumentos de gestión más eficientes para detectar oportunamente aquellos créditos que podrían caer en incobrables.

Es importante por lo tanto adoptar medidas para evitar este tipo de contingencias, ya que en muchas ocasiones estas se han convertido en recurrentes, por lo que se hace imperativo aplicar medidas adecuadas de gestión y control, aplicando asimismo estrategias de cobranzas basadas en un riguroso programa de recaudo que permita mejorar las entradas de fondos para atender de forma inmediata las necesidades de caja.

Estrategia 4.

Al no contarse con un adecuado sistema de gestión de cobranzas, no le está permitiendo a la empresa que sus procesos operativos relacionados con las ventas, cumplan con los estándares de calidad establecidos, ya que se ha detectado que en la mayoría de fases de la cadena de comercialización se tienen demasiadas provisiones por incobrabilidad, a la vez que en el área contable se han determinado saldos inconsistentes que no guardan relación con los créditos otorgados, por lo que se espera que estos procesos se puedan regularizar de manera inmediata.

Implementar el sistema de gestión de cobranzas a través de medios virtuales, con la finalidad de dar mayores facilidades a los clientes para el pago de sus deudas, sin la necesidad de que tengan que acudir a la empresa o a las entidades financieras, permitiendo de esta manera reducir los índices de morosidad, y estableciendo para tal efecto, la meta de reducirla en 60%, para lo cual se tiene previsto contratar con la empresa que opera este servicio de cobranzas vía Online, así como capacitar al personal para el uso eficiente de esta herramienta.

Designar a exclusividad a un trabajador para que se encargue de los procesos operativos de las ventas, créditos y cobranzas, y para lo cual se tiene previsto implementar un software integral con la finalidad de establecer los parámetros que se requieren en materia de gestión y control, y que sobre todo procure que se prevenga cualquier tipo de contingencias y optimice la liquidez del negocio.

Cabe señalar que para medir estas estrategias se utilizarán una serie de indicadores relacionados con la recuperación de las deudas por parte los clientes que se realizarán de manera presencial o vía Online, haciendo comparaciones detalladas entre las cobranzas efectuadas en forma directa o mediante esta plataforma virtual.

Objetivo 3. Establecer estrategias de cobranzas mediante la información financiera obtenida y que permita mejorar los índices de liquidez en la empresa SVEI E.I.R.L.

El presente objetivo permitirá establecer el nivel de mejora de la liquidez al proponer el Sistema de Gestión de Cobranzas en la empresa, la cual será una de las estrategias más importantes que se utilizará con la finalidad de aplicar diagnósticos referidos a la real situación en que se encuentra la información financiera antes de la propuesta y posterior a ella:

El análisis y evaluación de la propuesta permitió establecer si el sistema de Gestión de Cobranzas cumplirá los fines para los cuales se tiene prevista su implementación y si en base a esta viabilidad, se estará en condiciones de llevar a cabo dicha propuesta, descartando aquellas actividades que no generen valor y se privilegien aquellas que si van a incidir en la mejora de la liquidez.

De la misma manera, la propuesta permitirá el análisis y evaluación de la situación actual de la empresa en lo concerniente a sus controles de las cobranzas a través de los Estados financieros, y si esto, ayudará a establecer el tipo de mejoras que se darán en el corto plazo, y así poder determinar qué decisiones se deberían tomar y como se optimizarán los flujos de ingresos.

Por estas consideraciones, es necesario realizar las siguientes interrogantes:

- ¿Con que criterios se cuenta para establecer que la propuesta del sistema Gestión de Cobranzas mejorará la liquidez de la empresa?
- ¿Se optimizará la Gestión de Cobranzas y la operatividad de las ventas después de implementada la propuesta?
- ¿El plan estratégico de Gestión de Cobranzas permitirá la distribución efectiva de los recursos financieros para contribuir al logro de los objetivos definidos por la empresa?
- ¿Debería establecerse un plan basado en los riesgos que deberán asumirse a fin de determinar las prioridades en las actividades de Gestión de las Cobranzas?

- ¿El proceso ayudará a garantizar que las deudas sean debidamente cobradas en un período de tiempo razonable?

Tabla 18***Cronograma del plan de acción***

| Actividades | Semanas | | | | | | | | | | | |
|---|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Presentación de la propuesta | | X | | | | | | | | | | |
| Análisis de la propuesta | | X | | | | | | | | | | |
| Validación de la propuesta | | | X | | | | | | | | | |
| Organización de actividades generales | | | X | X | | | | | | | | |
| Organización de actividades específicas | | | | | X | X | X | | | | | |
| Designación de funciones acorde a la propuesta | | | | | | | | X | X | X | | |
| Análisis de posibles dificultades en la ejecución de la propuesta | | | | | | | | | | X | X | |
| Puesta en marcha | | | | | | | | | | | | X |
| Revisión periódica de la propuesta | | | | | | | | | | | | X |

Tabla 19*Presupuesto del plan de acción*

| Descripción | Cantidad | Costo Unitario | Costo Total |
|--------------------------|-----------------|-----------------------|--------------------|
| Materiales de escritorio | - | 45.00 | 45.00 |
| Papel bond | - | 13.00 | 13.00 |
| Impresiones | 25 | 0.40 | 10.00 |
| Teléfono | 4 | 45.00 | 180.00 |
| Internet | 4 | 75.00 | 300.00 |
| Movilidad | - | 50.00 | 50.00 |
| Refrigerios | - | 35.00 | 35.00 |
| Total | | | 633.00 |

Fuente: Elaboración propia

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- Proponer estrategias de cobranza para incrementar la liquidez de la empresa SVEI E.I.R.L – Lima, Después de realizar el análisis de resultados, se llegó a la conclusión de que la propuesta de estrategias de cobranza contribuya a disponer de una adecuada gestión en los procesos involucrados, llegando a determinar que es viable la propuesta en mención, ya que aportará mecanismos propios de cobranza para lograr un incremento en la liquidez de la empresa SVEI E.I.R.L – Lima.
- Evaluar las estrategias de cobranza aplicadas en la empresa SVEI E.I.R.L. Lima, Se evaluaron las estrategias de cobranza que aplica la empresa en estudio, dando como resultado, que no se emplean métodos que realicen cobranzas estrictas debido a muchas deficiencias encontradas que especialmente fue la falta de políticas definidas acerca de las funciones que debería desempeñar el personal involucrado, por ende, no vienen llevando a cabo un proceso eficaz de cobranza, lo cual ha conllevado serias dificultades para realizar la recuperación de sus cobros.
- Analizar los niveles de liquidez en la empresa SVEI E.I.R.L. Lima, Una vez realizado el análisis, se pudo identificar que la empresa presentó falta de liquidez con respecto al año 2020, que no permitió hacer frente a sus pasivos, debido a que existe demora de las cobranzas en ingresar a la empresa generando así que las cuentas por cobrar aumenten por una gestión deficiente y por falta de implementación de estrategias ocasionando pérdidas para la empresa.
- Diseñar los procedimientos de cobranza para incrementar la liquidez en la empresa SVEI E.I.R.L. Lima, De acuerdo a las entrevistas realizadas, se llegó a establecer que para incrementar la liquidez, la empresa pretende aplicar una serie de medidas de gestión y control a fin de optimizar el nivel de ventas racionalizando correctamente los gastos operativos para así mejorar los niveles de liquidez y en primera fase mejorarlos en por lo menos 5%, aplicándose a su vez estrategias crediticias que mejoren el estado financiero de la empresa generando una sana liquidez.

4.2. Recomendaciones

- Se recomienda a la empresa SVEI E.I.R.L – Lima, aplicar estrategias de cobranza empleando mecanismos propios para un mejor control del área involucrada y responsable de los procesos de cobros permitiendo así alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa que básicamente es generar un aumento en su liquidez.
- Se recomienda implementar nuevas políticas de créditos y cobranzas que ajusten a las necesidades de la empresa, en medida que ayuden a fortalecer la gestión en los procesos de cobro realizados por el personal que deben cumplir a cabalidad dichas políticas para facilitar la pronta recuperación de los créditos otorgados.
- Se recomienda que luego de aplicar las estrategias de cobranza, la empresa debe realizar periódicamente el análisis de su liquidez a fin de poder evaluar su situación financiera y económica que atraviesa para mantener un adecuado control de si se están cumpliendo con los procesos de cobranzas establecidos, de esta manera se garantizará la efectividad en la recuperación de cartera y así cumplir con los objetivos planeados.
- Se deben aplicar los procedimientos de cobranza para incrementar la liquidez mediante medidas de gestión y control a fin de optimizar el nivel de ventas racionalizando correctamente los gastos operativos juntamente con las estrategias crediticias que mejoren el estado financiero de la empresa generando una sana liquidez.

V. REFERENCIAS

- Altamirano (2020) “*La liquidez en la empresa Tecocha S.A. Chiclayo*”. Tesis de grado en la Universidad Señor de Sipan. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7168/Altamirano%20Pe%20c3%b1a%20Leydi%20Banesa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Althaus (2021), “*Conoce las principales estrategias de cobranza que puedes utilizar*”, <https://www.certus.edu.pe/blog/principales-estrategias-cobranza/>
- Aranda Quispe, L. I., & Canaza Ordoñez, D. S. (2018). *La gestión financiera y la liquidez en la empresa Nosa Contratistas Generales SRL, periodos 2013 - 2017*, Lima, Perú. Lima.
- Arce (2017), “*Implicancia de la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la Empresa Provenser S.A.C.*”, tesis de grado en la Universidad Autónoma del Perú. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/376/1/Arce%20Huamani%20C%20Luz%20Angelica.pdf>
- Barboza (2019) “*Estrategias de cobranza para cada tipo de mora*”. Recuperado de: <https://blog.inconcertcc.com/estrategias-de-cobranza/>
- Barrero (2017). “*Las estrategias de cobranzas*”. Recuperado de: https://www.google.com.pe/search?q=director+gerente+de+docuSign.mexico&bih=631&biw=1517&hl=es&ei=3xZ-YM-kCu6q1sQPscq20AY&oq=director+gerente+de+docuSign.mexico&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAM6BAghEApQifABWPSGAmCLigJoAXAAeAGAAeoBiAG5EJIBBjAuMTEuMpgBAKABAaoBB2d3cy13aXrAAQE&sclient=gws-wiz&ved=0ahUKEwiPkPvDv4vwAhVulZUCHTGlDwoQ4dUDCA4&uact=5
- Bernales y Tello (2017), “*El financiamiento y su incidencia en la liquidez de la empresa Omnichem S.A.C.*”, tesis de grado en la Universidad Autónoma del Perú. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/372>
- Blanco y Menendez (2020), “*Las necesidades de liquidez y la solvencia de las empresas no financieras españolas tras la perturbación del Covid 19*”, en España, Recuperado de:

<https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSeriadas/DocumentosOcasionales/20/Fich/do2020.pdf>

Cavero Sánchez y Rivera (2020), “*Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa Comercial Frionorte E.I.R.L., Chiclayo 2019*”. Tesis de grado en la Universidad Señor de Sipan. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/288311956.pdf>

Castillo (2017), “*La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel demorosidad en la empresa Limpia Max Lima 2017*”. Tesis de grado en la Universidad Garcilaso de la Vega. Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3262/TESIS%20CASTILLO%20CALLE%20MARIA%20Y%20CORDOVA%20DE%20PIEROLA%20RUBEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chavez (2020), “*Qué pasos seguir para que los negocios hagan más efectivos sugestión de cobranzas*”, Recuperado de: <https://pressperu.com/que-pasos-seguir-para-que-los-negocios-hagan-mas-efectivos-su-gestion-de-cobranza/>

Compra Estatales. (15 de Febrero de 2020). Obtenido de Compra Estatales: <https://comprasestatales.org/por-falta-de-liquidez-paralizan-obra-de-reconstruccion-en-trujillo/>

Corral, A. M. (02 de Marzo de 2015). Gestion de la Informacion. Obtenido de Gestion de la Informacion: <https://archivisticafacil.com/2015/03/02/que-es-el-analisis-documental/>

Duemint. (09 de Noviembre de 2020). Obtenido de Duemint: <https://blog.duemint.com/estrategias-de-gestion-de-cobranza/>

Echevarría (2018). “*La liquidez*”. Recuperado de: <https://facturedo.pe/blog/como-obtener-liquidez-en-una-empresa/>

Equifax. (29 de agosto de 2017). Gestion.pe. Obtenido de Gestion.pe: <https://archivo.gestion.pe/tu-dinero/7-claves-potenciar-cobranza-su-negocio-segun-equifax-2198795>

Equifax. (21 de 11 de 2020). Gestión de Cobranza. Obtenido de Gestión de Cobranza:
<https://soluciones.equifax.cl/empresa/gestion-de-cobranzas/>

Enciclopedia Económica. (2019). Obtenido de Enciclopedia Económica:
<https://enciclopediaeconomica.com/liquidez/>

Gallardo (2020), “*Moody’s proyecta riesgo de liquidez para las empresas argentinas hasta 2021*”, en Argentina. Recuperado de:
<https://www.perfil.com/noticias/economia/moodys-proyecta-riesgo-de-liquidez-para-las-empresas-hasta-fines-de-2021.phtml>

García (2019), “*Riesgo de empresas peruanas es elevado pero menor que el de hace dos años*”, Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/riesgo-liquidez-empresas-peruanas-elevado-menor-dos-anos-266536-noticia/>

Gonzales (2019), “*Estrategias de cobranza para mejorar la gestión financiera de la empresa Gamarra, Jaén 2017*”. Tesis de grado en la Universidad Señor de Sipan. Recuperado de:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5673/Gonzales%20Rubio%20Yu%c3%b1or%20Genny.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guillén (2020), “*Empresas con problemas de liquidez: ¿a qué conflicto se enfrentan?*”, Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/04/problemas-liquidez-conflictos/>

Holded. (11 de octubre de 2017). Ratios financieras ¿qué son y qué tipos existen? Obtenido de Ratios financieros ¿qué son y qué tipos existen?:
<https://www.holded.com/es/blog/ratios-analizar-situacion-financiera-empresas>

Kids Barcelona. (2020). Obtenido de Kids Barcelona:
<https://www.kidsbarcelona.org/es/que-son-criterios-exclusion>

Lam Noroña, E. V., & Zamura Romero, G. M. (2017). Elaboración de estrategias crediticias para mejorar la gestión financiera de Productos Rino. Guayaquil.

Loconi y Chavez (2018), “*Evaluación de las cuentas por cobrar para determinar la eficiencia de las políticas de créditos y cobranzas en la empresa Ferronor S.A.C., 2015, propuesta de mejora*”, en la Universidad Santo Toribio de

- Mogrovejo. Recuperado de:
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2141>
- Luna, N. (18 de Enero de 2018). *Entrepreneur*. Obtenido de *Entrepreneur*:
<https://www.entrepreneur.com/article/307396>
- Mejía (2016). *“Investigación Descriptiva”* Recuperado de:
<https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Miranda (2020), *“Tips de gestión de cobranza en tiempos de coronavirus para Pymes”*, en Colombia. Recuperado de:
https://www.google.com.pe/search?q=director+general+de+portafolio.co%2Fmas-contenido&bih=662&biw=721&hl=es&source=hp&ei=jVh9YPz2O_HS1sQ_Py-ixaA&iflsig=AINFCbYAAAAAYH1mnmMZIhk3vZrs_EVP1wQOZX3pQHhH&oq=director+general+de+portafolio.co%2Fmas-contenido&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EANQjA1Y3WFgi6kBaABwAHgAgAGHAYgBxhaSAQQwLjIzmAEAoAECoAEBqgEHZ3dzLXdpeg&scient=gws-wiz&ved=0ahUKEwi88fGDiorwAhVxqZUCHUt0DA0Q4dUDCAg&uact=5
- Moody's. (04 de mayo de 2017). *El Comercio*. Obtenido de *El Comercio*:
<https://elcomercio.pe/economia/negocios/empresas-peruanas-mejoran-riesgo-liquidez-alto-418475-noticia/?ref=ecr>
- Molina y Vásquez (2019), *“Incidencia de las cuentas por cobrar con plazos vencidos en una empresa Vallecaucana y su impacto en la liquidez, bajo una perspectiva de las NIIF”*, en Colombia. Tesis en la Universidad Cooperativa, Recuperado de:
<https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/15478>
- Montaguano y Muentes (2017), *“Proceso de mejora en el proceso de cobranzas de la compañía Norelco S.A., para prevenir la cartera vencida”*, tesis de grado en la Universidad de Guayaquil, en Ecuador. Recuperado de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20709/1/PROPUESTA%20DE%20MEJORA%20EN%20EL%20PROCESO%20DE%20COBRANZAS%20DE%20LA%20COMPA%20C3%91%20C3%8DA%20NORELCO%20S.A.%20PARA%20PREVENIR%20LA%20CARTE.pdf>

Morilla (2019). “Estrategias financieras”.

Recuperado de:

https://www.google.com.pe/search?q=director+ejecutivo++de+debitia.com&bih=597&biw=712&hl=es&source=hp&ei=IDZ-YPuHMOWG0AaByZKgBQ&iflsig=AINFCbYAAAAAYH5EMPTane3tzFUOvrkU7Pqdqh3l8FOs&oq=director+ejecutivo++de+debitia.com&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyBQghEKABUOEOWPp2YPJ6aABwAHgBgAHAAYgBoieSAQQwLjM3mAEAoAECOAEBqgEHZ3dzLXdpeg&sclient=gws-wiz&ved=0ahUKEwj7l7er3YvwAhVIA9QKHYGkBFQQ4dUDCAg&uact=5

Morilla (2020), “Estrategias de Cobranzas: ¿Cómo hacerla?”, Recuperado de: <https://debitia.com.ar/estrategias-de-cobranza/>

Ñaupas , H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2013). Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. 3ra edición, Lima, Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Pacheco (2021) “Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Transportes Calin S.A.C. Chiclayo ”. Tesis de grado en la Universidad Señor de Sipan. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7917>

Penrose (2016). “Diseño de Investigación Cuantitativo”. Recuperado de: <https://www.e-nquest.com/investigacion-cuantitativa-que-es-y-caracteristicas/>

Polo (2018). “La liquidez”. Recuperado de: <https://revistaempresarial.com/finanzas/factoring/liquidez-factor-clave-exito-empresas/>

Quimi (2017), “Gestión financiera de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la Compañía Wurth S.A.”, en Ecuador, tesis en la Universidad Vicente Rocafuerte, Recuperado de: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1922/1/T-ULVR-1728.pdf>

Rojas Jara, V. I. (2018). LA ESTRATEGIA DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD DE LOS USUARIOS DE AGUA EN LA JUNTA DE USUARIOS DEL DISTRITO DE HUARMEY, 2018. Huacho.

Roldan Calderon, T. R. (2018). PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS PROCESOS DE COBRANZAS DE LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS INVERSIONES, LIMA 2018. Lima.

Ruggeri (2019). "Morosidad". Recuperado de:
<https://debitoor.es/glosario/morosidad>

Ruiz (2018), "El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C. Lima 2014 - 2015". Tesis de grado en la Universidad Ricardo Palma. Recuperado de:
http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1469/T030_42860826_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez Llauce, J. A., & Monteza Rivera, T. M. (2016). ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LOS NIVELES DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA CONSORCIO MOVIZA SRL, JOSE LEONARDO ORTIZ - 2015. Pimentel.

Santiago, Valencia y Huatangari (2018), "La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Everis S.A.C.", tesis de grado en la Universidad Nacional del Callao. Recuperado de:
file:///C:/Users/Sony/Desktop/Downloads/Santiago,%20Valencia%20y%20Huatangari_TESIS_2018.pdf

Salas Peñafiel, A. O., & Mora Ramírez, P. N. (2017). Estrategia para Mejorar el Rendimiento de las Cobranzas en Hanzely. Guayaquil.

Sirlopu, B. (20 de junio de 2020). Udep. Obtenido de Udep:
<http://udep.edu.pe/hoy/2020/liquidez-en-tiempo-de-crisis/>

Tutasa. (28 de junio de 2016). Obtenido de Tutasa: <https://tutasa.com.uy/conozca-la-importancia-la-liquidez/#:~:text=La%20liquidez%20est%C3%A1%20directamente%20relacionada%20con%20la%20solvencia%20econ%C3%B3mica%20de%20una%20persona.&text=Obviamente%20la%20liquidez%20es%20de,de%20pago%20de%20las%20fact>

Uriarte Acuña, L. (2018). Gestión financiera para mejorar la liquidez de una empresa de servicios de transporte, Lima 2018. Lima.

Uriza (2019), “*Gestión del riesgo de liquidez y su impacto en la gestión de la empresa*”, en Colombia. Tesis en la Universidad Católica. Recuperado de: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1922/1/T-ULVR-1728.pdf>

Ventura (2017), “*Validez y confiabilidad*”. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872017000700955

Westreicher, G. (2017). Economipedia. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>

Zuloeta Acevedo, J. C. (08 de MARZO de 2019). LA REPUBLICA. Obtenido de LA REPUBLICA: <https://www.larepublica.co/analisis/juan-carlos-zuleta-acevedo-532896/rentabilidad-y-liquidez-2836799>

VI. ANEXOS

ANEXO 1: RESOLUCION DE APROBACION



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1263-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 03 de diciembre de 2020.

VISTO:

El Oficio N°0704-2020/FACEM-USS de fecha 03/12/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 03/12/2020, sobre aprobación de proyectos de investigación, y;

CONSIDERANDO:

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

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

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

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los proyectos de investigación, de los estudiantes del IX ciclo de la asignatura de Investigación I, sesión "B", de la modalidad presencial regular, semestre 2020- II, de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, a cargo de la docente Mg. ZEVALLOS AQUINO ROCIO LILIANA, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(e)
Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Facultad de Ciencias Empresariales
Mg. Sandra Mary Guzmán
SECRETARÍA ACADÉMICA (E)

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1263-FACEM-USS-2020**

| N° | APELLIDOS Y NOMBRES | TÍTULO | LÍNEA |
|----|--|---|--------------------------------------|
| 1 | ALARCON DELGADO, JOSÉ ANTONY & RIVERA ARZUBALDES, LUCIA DEL PILAR | DESMEDRO EN LOS INVENTARIOS Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA BOTICA MEGAFARMA, CHICLAYO - 2020 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 2 | ARANDA PAVA, CLAUDIA SALOMÉ | PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN LOGÍSTICO PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE LOS INVENTARIOS EN LA UGEL FERREÑAFE - 2020. | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 3 | BAZALAR GUEVARA, LOURDES KERSTYN | LEASING FINANCIERO Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA GIGANTOGRAFIA FORTIN COLORS SCRL., CHICLAYO - 2020 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 4 | BECERRA CARRERA, ROSA BEATRIZ | CONTROL DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA LAS NUEVAS TIENDAS ALEX S.A.C., CAJAMARCA - 2020 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 5 | BUSTAMANTE VARGAS, FELICITA DEL CARMEN & SAMANIEGO ALBERCA, YULISA GUILLERMITA | CONCIENCIA TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA FORMALIZACIÓN DE LOS AMBULANTES DEL MERCADO MODELO, CHICLAYO. | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 6 | CARRANZA TANTALEAN, YESSICA MIENY & MONDRAGÓN OBLITAS, ERMES | PROPUESTA DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA NEGOCIOS ALPHA S.R.L., CHICLAYO. | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 7 | CHÁVEZ DÁVILA, JANNET KATHERYN | LA INFORMALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA EVASIÓN TRIBUTARIA EN LOS COMERCIANTES DE VENTA DE CALZADO DEL MERCADO MODELO, CHICLAYO. | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 8 | CHAVEZ MONTALBAN, GIANELA STEFANY & PEREZ RAMOS, FANY | SISTEMA DE COSTOS ABC PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA HOTELERA NEGOCIOS Y SERVICIOS SIPAN S.R.L., CHICLAYO. | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 9 | CHO RAMÉREZ, EDWIN JUNIOR & RELLÉ SERQUÉN, ELENA ELIZABETH | DETERMINACIÓN DE UNA ESTRUCTURA DE COSTOS DE SERVICIOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CUMLAIDE E.I.R.L., CHICLAYO. | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 10 | CIGUEÑAS RIMARACHIN ROSA ANALI & INFANTES MIÑOPE, YARITZA KATERINE | GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR EL NIVEL DE LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA NEGOCIOS IZA S.R.L., CHICLAYO | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 11 | CUSTODIO SANDOVAL, MARIA BEATRIZ | AUDITORIA TRIBUTARIA PREVENTIVA PARA EVITAR CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA CODARSCI PERU S.A.C., CHICLAYO | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 12 | DE LA CRUZ CRUZ, MAGALI & VILCHEZ GÁLVEZ, ERICKA LETICIA | PLANIFICACIÓN TRIBUTARIA PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA BETANIA RILU S.R.L., CHICLAYO | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 13 | DELGADO HERRERA, MARISOL & FERNÁNDEZ CUBAS, FIORELLA MILAGROS | REGIMEN UNICO SIMPLIFICADO Y SU RELACIÓN CON LAS VENTAS DE LOS COMERCIANTES MINORISTAS DEL MERCADO 28 DE JULIO, JAÉN - 2020 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 14 | FERNÁNDEZ FLORES, KAREN MIRELLA & MIÑOPE SECLÉN, FIORELLA DEL ROSARIO | GESTIÓN FINANCIERA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA TECNICO DE SERVICIO CAT E.I.R.L., CHICLAYO | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 15 | GALLARDO VALLEJOS, YUBER YONER | GASTOS DEDUCIBLES Y NO DEDUCIBLES Y SU EFECTO EN EL IMPUESTO A LA RENTA DE LA EMPRESA INSTALACIONES Y SERVICIOS NORTE S.R.L., CHICLAYO - 2020 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 16 | GONZALES GONZALES, CAROLAY MIRELLA & SECLÉN CADENILLAS, JOSÉ FERNANDO | LA CULTURA TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA FORMALIZACIÓN DE LOS COMERCIANTES MINORISTAS DEL MERCADO MODELO DE CHICLAYO. | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 17 | GURLAC MORI, ELITA | CONTROL DE GASTOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CONSULTORIO ODONTOLÓGICO PLUS DENT E.I.R.L., CHACHAPOYAS | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 18 | GURMAN TIMANA, VIVIAN USBETH & OLIVERA MENDOZA, URS DAVID | PLANEAMIENTO TRIBUTARIO PARA EVITAR CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA INDUSTRIAS Y NEGOCIOS PICCOLI S.R.L., CHICLAYO | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

| N° | APELLIDOS Y NOMBRES | TÍTULO | LÍNEA |
|----|---|---|--------------------------------------|
| 19 | JACINTO ARROYO, DAYSIVON & MONDRAGÓN CRIOLLO, RUTH NOEMÍ | CONTROL DE INVENTARIO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AGRÍCOLA RIZZO S.R.L., CHICLAYO | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 20 | LLATAS ZÁRATE, MAYLIT & SÁNCHEZ MANAYAY, NATALI MARGOT | LEASEBACK COMO FUENTE DE FINANCIAMIENTO PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA AUMENTA PERU S.A.C., LIMA - PERÍODO 2020. | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 21 | LOZADA VÁSQUEZ, JOSÉ DISNEYT & SOTO PERALTA, CRISTE MARGOT | RÉGIMEN MYPE TRIBUTARIO Y SU INCIDENCIA EN LA FORMALIZACIÓN DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO CENTRAL DE PUCARÁ. | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 22 | MUNDACA VERONA, LUIS BALTAZAR | ANÁLISIS FINANCIERO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA AGRO INVERSIONES IDROFUS E.I.R.L.FERREÑAFE | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 23 | PAREDES ESQUIVES, JORDY ANTONIO & SERRANO DÍAZ, CINDY LISSBETH | SISTEMA DE DETRACCIONES DEL IGV Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA TYE PROYECTA S.A.C., REQUE | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 24 | PICÓN PIZARRO, JENIFER ESTEFANNY | PLANEAMIENTO TRIBUTARIO PARA PREVENIR SANCIONES TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA TRANSPORTES E INGENIERIA S.A.C., CHICLAYO | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 25 | PUESCAS FIESTAS JENNY PAOLA & QUISPE MESTANZA SHEYLA DEL MILAGRO | SISTEMA DE COSTOS ABC Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA BIOMEDIC GROUP J & G E.I.R.L., CHICLAYO - 2020 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 26 | RAMÍREZ PARRILLA, GALLIA NAYRA & RODRÍGUEZ MAYANGA, SONYA YAIMIRA | CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN FORMAL Y SUSTANCIAL PARA EVITAR INFRACCIONES TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA CONTRATISTAS GENERALES V&M SEÑOR DE LOS MILAGROS | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 27 | SÁNCHEZ HUAMANCHUMO, RUTH KARINA & VÁSQUEZ BENAVIDES, CLAUDIA ESTEFANNY | PLANEAMIENTO FINANCIERO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN TIEMPOS DE PANDEMIA DE LA EMPRESA GRUPO ASES CAPITAL S.A.C., CHICLAYO | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 28 | TABOADA SERRATO, DENNYS WILFREDO | DETERMINACIÓN DEL COSTO DEL SERVICIO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES LUZ ANGELICA E.I.R.L., CHICLAYO-2020 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 29 | TORRES CEPEDAS, RENZO MARCELO & VIDARTE ILONTOP, DENNIS PAUL | ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA SVEI E.I.R.L., LIMA | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 30 | VILLEN A REYNA, PIERRE CRISTHIAN | PLANEAMIENTO FINANCIERO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SEGER PERU E.I.R.L., TRUJILLO. | 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: FORMATOS DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Guía de entrevista

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA SVEI E.I.R.L

Variables Estrategias de Cobranza

1. ¿Cómo viene llevando a cabo la empresa sus cobranzas habituales?
2. ¿Por qué una adecuada política de cobranzas no permitirá que se genere demasiada morosidad?
3. ¿Cómo realizan las provisiones de sus cobranzas?
4. ¿Por qué considera que la adecuada planificación de sus ventas no les generará demasiadas cuentas incobrables?
5. ¿Cómo se encuentra en la actualidad el nivel de ventas de la empresa?
6. ¿Cuáles son las principales metas de la empresa en materia de ventas al crédito?
7. ¿Qué función vienen cumpliendo las estrategias de cobranzas para promover la recuperación de su cartera morosa?
8. ¿En base a qué criterios consideran que las estrategias de cobranza son de vital importancia para evitar castigos contables de la morosidad?
9. ¿Cuáles son las etapas que se deben seguir a nivel contable para provisionar y castigar una deuda incobrable?

Variables Liquidez

1. ¿Por qué considera que la liquidez es importante para la operatividad?
2. ¿Cuáles son las principales estrategias que se necesitan para obtener una adecuada liquidez en la empresa?
3. ¿Cuál es la relación que existe entre las ventas y la liquidez de la empresa?
4. ¿Cuáles son los aspectos más relevantes para evaluar la liquidez de la empresa?
5. ¿Qué tipo de indicadores de gestión vienen aplicando para evaluar la liquidez?
6. ¿Qué tareas vienen desarrollando para optimizar los índices de liquidez de la empresa?
7. ¿Por qué razones considera que la liquidez total de la empresa generará mayores resultados para la empresa?
8. ¿Cuáles son las principales estrategias que se necesitan para obtener una adecuada liquidez en la empresa?
9. ¿Cómo vienen evaluando la información en los reportes financieros que permita establecer bajos niveles de liquidez?

ANEXO 3: VALIDACION DE EXPERTOS

Validación por el Mg. Mendo Otero Francisco Antonio

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Chiclayo, 10 de mayo del 2021

Señor:

MG. Mendo Otero Ricardo Francisco Antonio

Chiclayo

Me dirijo a usted para expresarle un afectuoso saludo y a la vez manifestarle que las suscritas somos estudiantes de la escuela académico profesional de contabilidad de la universidad señor de Sipán, en la asignatura de proyecto de tesis, y estamos trabajando la investigación denominada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA AUMENTAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA SVEI R.I.R.L.-LIMA"

Conociendo su experiencia profesional y méritos me permitió solicitar su valiosa colaboración en la revisión de operacionalización de variables que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la revisión de operacionalización de variables, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo de investigación.

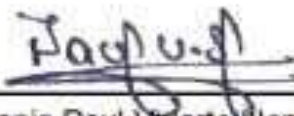
Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Renzo Marcelo Torres Céspedes
DNI N° 73130879

Atentamente



Dennis Paul Vidarte Llantop
DNI N° 73871832

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

| | | |
|---|--|---------------------------------------|
| NOMBRE DEL JUEZ | | MENDO OTERO RICARDO FRANCISCO ANTONIO |
| | PROFESIÓN | CONTADOR PUBLICO |
| | ESPECIALIDAD | AUDITORIA |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | 40 AÑOS DE EXPERIENCIA |
| | CARGO | GERENTE |
| TITULO DE LA INVESTIGACIÓN | | |
| "Estrategias de cobranza para incrementar la liquidez de la empresa SVEI E.I.R.L.-LIMA" | | |
| DATOS DE LOS TESISISTAS | | |
| NOMBRES | Torres Céspedes Renzo Marcelo ID ORCID: 0000-0001-5717-3779 Vidarte Llontop Dennis Paul ID ORCID: 0000-0002-8688-9060 | |
| ESPECIALIDAD | Contabilidad | |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Guía de Entrevista | |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | GENERAL Proponer estrategias de cobranza para incrementar la liquidez de la empresa SVEI E.I.R.L – Lima. | |

| | |
|---|---|
| | <p>ESPECÍFICOS</p> <p>Evaluar las estrategias de cobranza aplicadas en la empresa SVEI E.I.R.L.-Lima.</p> <p>Analizar los niveles de liquidez en la empresa SVEI E.I.R.L.-Lima.</p> <p>Diseñar los procedimientos de cobranza para incrementar la liquidez en la empresa SVEI E.I.R.L.-Lima.</p> |
| <p align="center">INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</p> <p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO O CON EL ITEM "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p> | |
| <p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p> | <p>El instrumento consta de 9 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p> |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESTRATEGIAS DE COBRANZAS

| N.º | DIMENSIONES / Item's | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSION 1: Importancia de las estrategias de cobranzas | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | ¿Cómo viene llevando a cabo la empresa sus cobranzas habituales? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Por qué una adecuada política de cobranzas no permitirá que se genere demasiada morosidad? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Cómo realizan las provisiones de sus cobranzas? | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 2: Tipos de estrategias de cobranzas | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 4 | ¿Por qué considera que la adecuada planificación de sus ventas no les generará demasiadas cuentas incobrables? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Cómo se encuentra en la actualidad el nivel de ventas de la empresa? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Cuáles son las principales metas de la empresa en materia de ventas al crédito? | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 3: Función de las estrategias de cobranzas | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 7 | ¿Qué función vienen cumpliendo las estrategias de cobranzas para promover la recuperación de su cartera morosa? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿En base a qué criterios consideran que las estrategias de cobranzas son de vital importancia para evitar castigos contables de la morosidad? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Cuáles son las etapas que se deben seguir a nivel contable para provisionar y castigar una deuda incobrable? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

10 de mayo del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: MENDO OTERO RICARDO FRANCISCO ANTONIO MENDO OTERO.

DNI: 16589291

Especialidad del evaluador: Auditoría.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Matricula N° 1066

DNI: 16589291

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

| | | |
|---|--|---------------------------------------|
| NOMBRE DEL JUEZ | | MENDO OTERO RICARDO FRANCISCO ANTONIO |
| | PROFESION | CONTADOR PUBLICO |
| | ESPECIALIDAD | AUDITORIA |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | 40 AÑOS DE EXPERIENCIA |
| | CARGO | GERENTE |
| TITULO DE LA INVESTIGACIÓN | | |
| "Estrategias de cobranza para incrementar la liquidez de la empresa SVEI E.I.R.L.-LIMA" | | |
| DATOS DE LOS TESISISTAS | | |
| NOMBRES | Torres Céspedes Renzo Marcelo ID ORCID: 0000-0001-5717-3779 Vidarte Llontop Dennis Paul ID ORCID: 0000-0002-8688-9060 | |
| ESPECIALIDAD | Contabilidad | |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Guía de Entrevista | |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | <u>GENERAL</u> Proponer estrategias de cobranza para incrementar la liquidez de la empresa SVEI E.I.R.L – Lima. | |

| | |
|---|---|
| | <p><u>ESPECIFICOS</u></p> <p>Evaluar las estrategias de cobranza aplicadas en la empresa SVEI E.I.R.L.-Lima.</p> <p>Analizar los niveles de liquidez en la empresa SVEI E.I.R.L.-Lima.</p> <p>Diseñar los procedimientos de cobranza para incrementar la liquidez en la empresa SVEI E.I.R.L.-Lima.</p> |
| <p align="center">INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</p> <p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO O CON EL ITEM "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p> | |
| <p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p> | <p>El instrumento consta de 9 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p> |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LIQUIDEZ

| N.º | DIMENSIONES / Item's | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSION 1: Importancia de la liquidez | | | | | | | |
| 1 | ¿Por qué considera que la liquidez es importante para la operatividad de la empresa? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Cuáles son las principales estrategias que se necesitan para obtener una adecuada liquidez en la empresa? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Cuál es la relación que existe entre las ventas y la liquidez de la empresa? | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 2: Indicadores de Liquidez | | | | | | | |
| 4 | ¿Cuáles son los aspectos más relevantes para evaluar la liquidez de la empresa? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Qué tipo de indicadores de gestión vienen aplicando para evaluar la liquidez de la empresa? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Qué tareas vienen desarrollando para optimizar los índices de liquidez de la empresa? | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 3: Tipos de Liquidez | | | | | | | |
| 7 | ¿Por qué razones considera que la liquidez total de la empresa generará mayores resultados para la empresa? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Por qué razones considera que el capital de trabajo depende en gran medida de que se paguen las obligaciones corrientes de la empresa? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 9 | ¿Por qué razones podría señalar que la prueba defensiva es la ratio más sensible para evaluar la liquidez de la Empresa? | X | | X | | X | | |
|---|--|---|--|---|--|---|--|--|

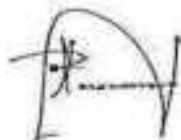
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

10 de mayo del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: MENDO OTERO RICARDO FRANCISCO ANTONIO MENDO OTERO

DNI: 16589291



Especialidad del evaluador: Auditoría.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Matrícula N° 1066

DNI: 16589291

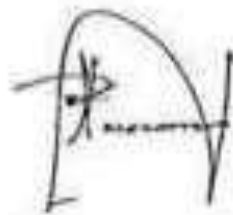
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mg. Ricardo Francisco Antonio Mendo Otero, Magister en DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (GUÍA DE ENTREVISTA) elaborada por: Renzo Marcelo Torres Céspedes y Dennis Paul Vidarte Llantop, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA SVEI E.I.R.L.-LIMA"

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 mayo del 2021



Antonio Mendo Otero

DNI: 16589291

Matricula N° 1066

Validación por la Mg. Jessica Fernández Salazar

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Chiclayo, 14 de mayo del 2021

Señor:

JESSICA FERNANDEZ SALAZAR

Chiclayo

Me dirijo a usted para expresarle un afectuoso saludo y a la vez manifestarle que las suscritas somos estudiantes de la escuela académico profesional de contabilidad de la universidad señor de Sipán, en la asignatura de proyecto de tesis, y estamos trabajando la investigación denominada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA AUMENTAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA SVEI R.I.R.L.-LIMA"

Conociendo su experiencia profesional y méritos me permitió solicitar su valiosa colaboración en la revisión de operacionalización de variables que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la revisión de operacionalización de variables, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo de investigación.

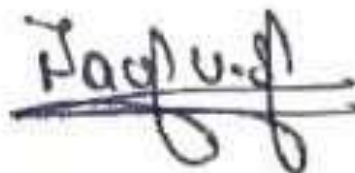
Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Renzo Marcelo Torres Céspedes
DNI N° 73130879

Atentamente



Dennis Paul Vidarte Llontop
DNI N° 73579820

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

| | | |
|---|--|--|
| NOMBRE DEL JUEZ | | JESSICA FERNANDEZ SALAZAR |
| | PROFESIÓN | CONTADOR PUBLICO |
| | ESPECIALIDAD | ESCUELA DE CONTABILIDAD |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | 12 AÑOS |
| | CARGO | DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN |
| TITULO DE LA INVESTIGACIÓN | | |
| *Estrategias de cobranza para incrementar la liquidez de la empresa SVEI E.I.R.L.-LIMA* | | |
| DATOS DE LOS TESISISTAS | | |
| NOMBRES | Torres Cespedes Renzo Marcelo ID ORCID: 0000-0001-5717-3779 Vidarte Llontop Dennis Paul ID ORCID: 0000-0002-8688-9060 | |
| ESPECIALIDAD | Contabilidad | |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Guía de Entrevista | |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | <u>GENERAL</u> Proponer estrategias de cobranza para incrementar la liquidez de la empresa SVEI E.I.R.L – Lima. | |

| | |
|---|---|
| | <p>ESPECIFICOS</p> <p>Evaluar las estrategias de cobranza aplicadas en la empresa SVEI E.I.R.L.-Lima.</p> <p>Analizar los niveles de liquidez en la empresa SVEI E.I.R.L.-Lima.</p> <p>Diseñar los procedimientos de cobranza para incrementar la liquidez en la empresa SVEI E.I.R.L.-Lima.</p> |
| <p align="center">INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</p> <p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO O CON EL ITEM "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p> | |
| <p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p> | <p>El instrumento consta de 9 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p> |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESTRATEGIAS DE COBRANZAS

| N.º | DIMENSIONES / items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Importancia de las estrategias de cobranzas | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | ¿Cómo viene llevando a cabo la empresa sus cobranzas habituales? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Por qué una adecuada política de cobranzas no permitirá que se genere demasiada morosidad? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Cómo realizan las provisiones de sus cobranzas? | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: Tipos de estrategias de cobranzas | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 4 | ¿Por qué considera que la adecuada planificación de sus ventas no les generará demasiadas cuentas incobrables? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Cómo se encuentra en la actualidad el nivel de ventas de la empresa? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Cuáles son las principales metas de la empresa en materia de ventas al crédito? | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3: Función de las estrategias de cobranzas | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 7 | ¿Qué función vienen cumpliendo las estrategias de cobranzas para promover la recuperación de su cartera morosa? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿En base a qué criterios consideran que las estrategias de cobranzas son de vital importancia para evitar castigos contables de la morosidad? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Cuáles son las etapas que se deben seguir a nivel contable para provisionar y castigar una deuda incobrable? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los items planteados son suficientes para medir la dimensión.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

14 de mayo del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: Jessica Fernández Salazar



Mg. CPC. Jessica K. Fernández Salazar

Especialidad del evaluador: Docente de la Universidad Señor de Sipán.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MATRICULA N° 1770

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

| | | |
|---|--|--|
| NOMBRE DEL JUEZ | | JESSICA FERNANDEZ SALAZAR |
| | PROFESIÓN | CONTADOR PUBLICO |
| | ESPECIALIDAD | ESCUELA DE CONTABILIDAD |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | 12 AÑOS |
| | CARGO | DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN |
| TITULO DE LA INVESTIGACIÓN | | |
| "Estrategias de cobranza para incrementar la liquidez de la empresa SVEI E.I.R.L.-LIMA" | | |
| DATOS DE LOS TESISISTAS | | |
| NOMBRES | Torres Cespedes Renzo Marcelo ID ORCID: 0000-0001-5717-3779 Vidarte Llontop Dennis Paul ID ORCID: 0000-0002-8688-9060 | |
| ESPECIALIDAD | Contabilidad | |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Guía de Entrevista | |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | GENERAL Proponer estrategias de cobranza para incrementar la liquidez de la empresa SVEI E.I.R.L – Lima. | |

| | |
|---|---|
| | <p><u>ESPECIFICOS</u></p> <p>Evaluar las estrategias de cobranza aplicadas en la empresa SVEI E.I.R.L.-Lima.</p> <p>Analizar los niveles de liquidez en la empresa SVEI E.I.R.L.-Lima.</p> <p>Diseñar los procedimientos de cobranza para incrementar la liquidez en la empresa SVEI E.I.R.L.-Lima.</p> |
| <p align="center">INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</p> <p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO O CON EL ITEM "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p> | |
| <p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p> | <p>El instrumento consta de 9 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p> |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LIQUIDEZ

| N.º | DIMENSIONES / items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Importancia de la liquidez | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | ¿Por qué considera que la liquidez es importante para la operatividad de la empresa? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Cuáles son las principales estrategias que se necesitan para obtener una adecuada liquidez en la empresa? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Cuál es la relación que existe entre las ventas y la liquidez de la empresa? | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: Indicadores de Liquidez | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 4 | ¿Cuáles son los aspectos más relevantes para evaluar la liquidez de la empresa? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Qué tipo de indicadores de gestión vienen aplicando para evaluar la liquidez de la empresa? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Qué tareas vienen desarrollando para optimizar los índices de liquidez de la empresa? | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3: Tipos de Liquidez | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 7 | ¿Por qué razones considera que la liquidez total de la empresa generará mayores resultados para la empresa? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Por qué razones considera que el capital de trabajo depende en gran medida de que se paguen las obligaciones corrientes de la empresa? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 9 | ¿Por qué razones podría señalar que la prueba defensiva es la ratio más sensible para evaluar la liquidez de la Empresa? | X | | X | | X | | |
|---|--|---|--|---|--|---|--|--|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los items planteados son suficientes para medir la dimensión.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Jessica Fernández Salazar

14 de mayo del 2021

Especialidad del evaluador: Docente de la Universidad Señor de Sipán.



 Mg. CPC. Jessica K. Fernández Salazar

¹ Pertinencia: El item corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El item es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del item, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los items planteados son suficientes para medir la dimensión.

MATRICULA N° 1770

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mg.CPP. Jessica Fernández Salazar Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (GUÍA DE ENTREVISTA) elaborada por: Renzo Marcelo Torres Cespedes y Dennis Paul Vidarte Llontop, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA SVEI E.I.R.L.-LIMA"

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, 14 de mayo del 2021


Mg. CPC. Jessica K. Fernández Salazar

JUEZ-EXPERTO

MATRICULA N° 1770

Validación por el Mg. Edgar Chapoñan Ramírez

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Chiclayo, 13 de mayo del 2021

Señor:

EDGAR CHAPOÑAN RAMIREZ

Chiclayo

Me dirijo a usted para expresarle un afectuoso saludo y a la vez manifestarle que las suscritas somos estudiantes de la escuela académico profesional de contabilidad de la universidad señor de Sipán, en la asignatura de proyecto de tesis, y estamos trabajando la investigación denominada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA AUMENTAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA SVEI R.I.R.L.-LIMA"

Conociendo su experiencia profesional y méritos me permitió solicitar su valiosa colaboración en la revisión de operacionalización de variables que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la revisión de operacionalización de variables, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo de investigación.

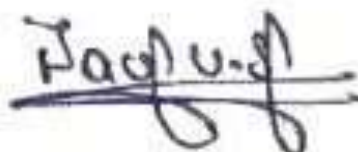
Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Renzo Marcelo Torres Cespedes
DNI N° 73130879

Atentamente



Dennis Paul Vidarte Llontop
DNI N° 73579820

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

| | | |
|---|--|----------------------------|
| NOMBRE DEL JUEZ | | EDGAR CHAPONAN RAMIREZ |
| | PROFESIÓN | CONTADOR PUBLICO COLEGIADO |
| | ESPECIALIDAD | TRIBUTACION |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | 7 AÑOS |
| | CARGO | |
| TITULO DE LA INVESTIGACIÓN | | |
| "Estrategias de cobranza para incrementar la liquidez de la empresa SVEI E.I.R.L.-LIMA" | | |
| DATOS DE LOS TESISISTAS | | |
| NOMBRES | Torres Cespedes Renzo Marcelo ID ORCID: 0000-0001-5717-3779 Vidarte Llontop Dennis Paul ID ORCID: 0000-0002-8688-9060 | |
| ESPECIALIDAD | Contabilidad | |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Guía de Entrevista | |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | <u>GENERAL</u> Proponer estrategias de cobranza para incrementar la liquidez de la empresa SVEI E.I.R.L – Lima. | |

| | |
|---|---|
| | <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <p>Evaluar las estrategias de cobranza aplicadas en la empresa SVEI E.I.R.L.-Lima.</p> <p>Analizar los niveles de liquidez en la empresa SVEI E.I.R.L.-Lima.</p> <p>Diseñar los procedimientos de cobranza para incrementar la liquidez en la empresa SVEI E.I.R.L.-Lima.</p> |
| <p align="center">INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</p> <p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO O CON EL ITEM "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p> | |
| <p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p> | <p>El instrumento consta de 9 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p> |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESTRATEGIAS DE COBRANZAS

| N.º | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Importancia de las estrategias de cobranzas | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | ¿Cómo viene llevando a cabo la empresa sus cobranzas habituales? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Por qué una adecuada política de cobranzas no permitirá que se genere demasiada morosidad? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Cómo realizan las provisiones de sus cobranzas? | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: Tipos de estrategias de cobranzas | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 4 | ¿Por qué considera que la adecuada planificación de sus ventas no les generará demasiadas cuentas incobrables? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Cómo se encuentra en la actualidad el nivel de ventas de la empresa? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Cuáles son las principales metas de la empresa en materia de ventas al crédito? | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3: Función de las estrategias de cobranzas | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 7 | ¿Qué función vienen cumpliendo las estrategias de cobranzas para promover la recuperación de su cartera morosa? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿En base a qué criterios consideran que las estrategias de cobranzas son de vital importancia para evitar castigos contables de la morosidad? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Cuáles son las etapas que se deben seguir a nivel contable para provisionar y castigar una deuda incobrable? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los items planteados son suficientes para medir la dimensión.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez evaluador: EDGAR CHAPOÑAN RAMIREZ

13 de mayo del 2021

DNI: 43068346

Especialidad del evaluador: Tributación.



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 43068346

DNI: 43068346

¹ **Pertinencia:** El item corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El item es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del item, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los items planteados son suficientes para medir la dimensión.

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

| | | |
|---|--|----------------------------|
| NOMBRE DEL JUEZ | | EDGAR CHAPONAN RAMIREZ |
| | PROFESIÓN | CONTADOR PUBLICO COLEGIADO |
| | ESPECIALIDAD | TRIBUTACION |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | 7 AÑOS |
| | CARGO | |
| TITULO DE LA INVESTIGACIÓN | | |
| "Estrategias de cobranza para incrementar la liquidez de la empresa SVEI E.I.R.L.-LIMA" | | |
| DATOS DE LOS TESISISTAS | | |
| NOMBRES | Torres Cespedes Renzo Marcelo ID ORCID: 0000-0001-5717-3779 Vidarte Llontop Dennis Paul ID ORCID: 0000-0002-8688-9060 | |
| ESPECIALIDAD | Contabilidad | |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Guía de Entrevista | |
| OBJETIVOS | GENERAL | |

| | |
|--|--|
| DE LA INVESTIGACION | Proponer estrategias de cobranza para incrementar la liquidez de la empresa SVEI E.I.R.L – Lima. |
| | <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <p>Evaluar las estrategias de cobranza aplicadas en la empresa SVEI E.I.R.L.-Lima.</p> <p>Analizar los niveles de liquidez en la empresa SVEI E.I.R.L.-Lima.</p> <p>Diseñar los procedimientos de cobranza para incrementar la liquidez en la empresa SVEI E.I.R.L.-Lima.</p> |
| <p>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</p> <p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO O CON EL ITEM "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p> | |
| DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | El instrumento consta de 9 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LIQUIDEZ

| N.º | DIMENSIONES / items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Importancia de la liquidez | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | ¿Por qué considera que la liquidez es importante para la operatividad de la empresa? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Cuáles son las principales estrategias que se necesitan para obtener una adecuada liquidez en la empresa? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Cuál es la relación que existe entre las ventas y la liquidez de la empresa? | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: Indicadores de Liquidez | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 4 | ¿Cuáles son los aspectos más relevantes para evaluar la liquidez de la empresa? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Qué tipo de indicadores de gestión vienen aplicando para evaluar la liquidez de la empresa? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Qué tareas vienen desarrollando para optimizar los índices de liquidez de la empresa? | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3: Tipos de Liquidez | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 7 | ¿Por qué razones considera que la liquidez total de la empresa generará mayores resultados para la empresa? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|---|--|
| 8 | ¿Por qué razones considera que el capital de trabajo depende en gran medida de que se paguen las obligaciones corrientes de la empresa? | X | | X | | X | |
| 9 | ¿Por qué razones podría señalar que la prueba defensiva es la ratio más sensible para evaluar la liquidez de la Empresa? | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

13 de mayo del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: EDGAR CHAPOÑAN RAMIREZ

DNI: 43068346



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 43068346

Especialidad del evaluador: Tributación.

DNI: 43068346

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Edgar Chapañan Ramírez, Magister en ADMINISTRACION Y MARKETING Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (GUÍA DE ENTREVISTA) elaborada por: Renzo Marcelo Torres Céspedes y Dennis Paul Vidarte Llontop, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA SVEI E.I.R.L.-LIMA"

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, 13 de mayo del 2021



Mg. Chapañan Ramírez Edgard
DNI N° 43068348

JUEZ-EXPERTO

ANEXO 4: CARTA DE AUTORIZACION



RUC 20549330704

"Año de la Universalización de la Salud"

Yo, Segundo Teódulo Vidarte Bravo, identificado con DNI N° 16722727, en calidad de Gerente General de la empresa Servicios Vidarte E Ingeniero E.I.R.L con RUC 20549330704.

AUTORIZO:

A los jóvenes Torres Cespedes Renzo Marcelo y Vidarte Liontop Dennis Paul, estudiantes de la Carrera de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipan, a utilizar información confidencial de la empresa para el desarrollo de su tesis titulado "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA SVEI E.I.R.L-LIMA"

Como condiciones contractuales, los estudiantes están obligados a no divulgar ni usar para fines personales la información contable que con objeto de la relación al trabajo les ha sido suministrada, no proporcionar a terceras personas verbalmente o por escritos actividades o cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la investigación de tesis. Los estudiantes asumen que toda información y el resultado de la investigación de tesis serán de uso exclusivamente académico.

Se expide la presente autorización a solicitud del interesado para fines pertinentes.

Lima, 23 de diciembre del 2020


SEGUNDO VIDARTE BRUNO
GERENTE GENERAL

ANEXO 5: 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° 1263-FACEM-USS-2020, del (los) estudiantes (s), **TORRES CESPEDES RENZO MARCELO & VIDARTE LLONTOP DENNIS PAUL**, Titulada **ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA SVEI E.I.R.L. – LIMA**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 17% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud 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° 2212019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 16 de Diciembre de 2022



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
Dpto N° 42068346

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

ANEXO 6: REPORTE DE TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA IN
CREMENTAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRE
SA SVEI E.I.R.L. - LIMA**

AUTOR

Renzo Marcelo Torres Cespedes

RECUENTO DE PALABRAS

18026 Words

RECUENTO DE CARACTERES

98096 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

79 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.1MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 10, 2022 12:03 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 10, 2022 12:04 PM GMT-5

● 17% de similitud general

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

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

● Excluir del Reporte de Similitud

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

ANEXO 7: FORMATO T1



FORMATO N.º T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 01 de diciembre de 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:

Vidarte Llontop Dennis Paul, con DNI 73871832 y Torres Cespedes Renzo Marcelo, con DNI 73130879.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: **ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA SVEI E.I.R.L., LIMA** presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de CONTADOR PUBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mí (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

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

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

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N.º 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 |
|-------------------------------|----------------------------------|-------|
| Vidarte Llontop Dennis Paul | 73871832 | |
| Torres Cespedes Renzo Marcelo | 73130879 | |