



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE**

**CONTABILIDAD**

**TESIS**

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA**

**LIQUIDEZ DE LA EMPRESA NEGOCIOS SEMPER**

**E.I.R.L.-LAMBAYEQUE, 2019**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE**

**CONTADOR PUBLICO**

Autor:

**Bach. Castillo Córdova Gladis Yanet**

**<https://orcid.org/0000-0002-2820-9768>**

Asesor:

**Dra. Cabrera Sánchez Mariluz Amalia**

**<https://orcid.org/0000-0001-6046-2504>**

Línea de Investigación:

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Chiclayo**

**2021**

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA  
LIQUIDEZ DE LA EMPRESA NEGOCIOS SEMPER  
E.I.R.L.-LAMBAYEQUE, 2019**

-----  
ASESOR

-----  
Presidente del jurado de tesis

-----  
Secretario del jurado de tesis

-----  
Vocal del jurado de tesis

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios todo poderoso por darme la Vida, el entendimiento, y hacer de Mí un ser de triunfo y Perseverancia.

A mis queridos padres por la paciencia y apoyo incondicional que hacen de mí un hombre fuerte y decidido.

A los maestros que nos brindaron sus enseñanzas, a la universidad por acogerme y ser parte de su familia estudiantil. A nuestro asesor, por ser soporte en este trabajo, dándome la fortaleza necesaria para lograr esta meta.

## **AGRADECIMIENTO**

En especial a Dios por bendecirme para lograr esta meta, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la Universidad Señor de Sipán, por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación; en especial a mi asesor, por su gran apoyo y motivación para la elaboración y culminación de esta tesis; por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.

A todas las personas que son parte de mi vida profesional; agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

## RESUMEN

La presente investigación sobre Estrategias de cobranza para mejorar la liquidez de la empresa negocios Semper E.I.R.L., Lambayeque que tuvo por objetivo proponer estrategias de cobranza para mejorar la liquidez. La investigación se desarrolló haciendo el diagnóstico y análisis de dos variables: las estrategias de cobranza y la liquidez y sobre esta base se han propuesto las estrategias de cobranza en la Empresa Negocios Semper E.I.R.L.-Lambayeque, 2019. La investigación es de tipo Descriptiva y con un diseño No Experimental Transversal. De los resultados se puede constatar que la empresa Negocios Semper E.I.R.L., se dedica al rubro de compra y venta de productos agrícolas tales como: ( Arroz en cascara y pilado, Maíz amarillo duro nacional, azúcar etc.) y como actividad secundaria al transporte de carga terrestre a nivel nacional, teniendo como clientes importantes empresas de la región y a nivel nacional, pero una de sus limitaciones es que no cuenta con política ni estrategias de crédito y cobranza formal y por lo cual ha tenido problemas de liquidez para cumplir con sus compromisos a corto plazo y no contar con estrategias de cobranzas, tienen problemas de liquidez y limitaciones para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Las evaluaciones y análisis de las cuentas por pagar, cuentas por cobrar, vencimiento de pagos de crédito, ha impactado en la liquidez de la empresa.

**Palabras Claves:** Estrategias de cobranza, liquidez, créditos

## **ABSTRACT**

The present research on collection strategies to improve the liquidity of the business company Semper E.I.R.L., Lambayeque, whose objective was to propose collection strategies to improve liquidity. The research was carried out by diagnosing and analyzing two variables: collection strategies and liquidity, and on this basis collection strategies have been proposed in the Semper EIRL-Lambayeque Business Enterprise, 2019. The research is of a descriptive nature and with a Non-Experimental Transversal design. From the results it can be seen that the company Negocios Semper EIRL, is dedicated to the field of land freight transportation at the national level, having as important clients companies from the region and nationally, but one of its limitations is that it does not have a policy or credit and formal collection strategies and for which it has had liquidity problems to fulfill its short-term commitments and does not have collection strategies; it has liquidity problems and limitations to fulfill its short-term obligations. The evaluations and analysis of accounts payable, accounts receivable, maturity of credit payments, has impacted on the liquidity of the company.

Keywords: Collection strategies, liquidity, credits

## INDICE

APROBACION DE INVESTIGACION .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
INDICE .....	ix
INDICE DE TABLAS .....	viii
INDICE DE FIGURAS .....	ix
INTRODUCCIÓN .....	10
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	14
1.1. Realidad Problemática .....	14
1.2. Trabajos Previos .....	24
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	36
1.4. Formulación del Problema. ....	50
1.5. Justificación e importancia del estudio. ....	50
1.6. Objetivos .....	51
CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS .....	53
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	53
2.2. Población y muestra.....	54
2.3. Hipótesis. ....	54
2.4. Variables .....	54
2.5. Operacionalización.....	54
2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	58
2.7. Procedimientos para la recolección de datos .....	59
2.8. Análisis estadístico para la recolección de datos .....	60
2.9. Aspectos éticos .....	60
CAPÍTULO III: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	62
3.1. Resultados de Tablas y Gráficos.....	62
3.2. Discusión de resultados .....	73
CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN .....	80
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	91
4.1. CONCLUSIONES .....	91
4.2. RECOMENDACIONES .....	92
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	93
ANEXOS .....	102

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable Independiente .....	55
Tabla 2 Operacionalización de variable Dependiente.....	57
Tabla 3 Entrevista dirigida al contador, administrador y gerente .....	62
Tabla 4 Razón Circulante.....	65
Tabla 5 Razón Rápida .....	65
Tabla 6 Capital de trabajo .....	66
Tabla 7 Cuentas por cobrar a capital de trabajo.....	67
Tabla 8 Días en ventas en cuentas por cobrar .....	67
Tabla 9 Entrevista dirigida al contador, administrador y gerente .....	71
Tabla 10 Presupuesto de Remuneraciones .....	83

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Análisis Vertical del Activo 2018.....	68
Figura 2 Análisis Vertical del Activo 2019.....	69
Figura 3 Análisis Vertical del Pasivo y Patrimonio 2018 .....	69
Figura 4 Análisis Vertical del Pasivo y Patrimonio 2019 .....	70
Figura 5 Estructura Orgánica .....	82

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación sobre estrategias de cobranza para mejorar la liquidez de la Empresa Negocios Semper E.I.R.L.-Lambayeque, 2019 se ha desarrollado sobre el análisis de dos variables: estrategias de cobranzas y la liquidez de la empresa. Se determinó que la empresa no cuenta con políticas, ni estrategias de crédito, así como tampoco realiza la cobranza empleando personal calificado, por lo cual ha tenido problemas de liquidez para cumplir con sus compromisos a corto plazo.

La palabra estrategia se ha empleado en diversos sectores; cuyo concepto paso del ámbito militar al empresarial; empezando a denominar como una serie de pasos o pautas que una compañía o empresa debe seguir para obtener mayores beneficios. Las estrategias constituyen interacciones con su entorno, despliega sus recursos y esfuerzos para lograr objetivos; es el curso de acción deseado y determinado de forma anticipada, con la finalidad de asegurar el logro de los objetivos de la empresa. Fernández (2013),

La estrategia como la búsqueda deliberada de un plan de acción en una empresa para crear y mantener ventajas competitivas (Flores, J. 2013), en los sistemas de cobranza constituyen en acciones, procedimientos, caminos organizados para realizar la cobranza, permitiendo a los clientes cumplir sus obligaciones de pago de acuerdo a programas establecidos de mutuo acuerdo y con la posibilidad de volver a prestar; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. Morales y Morales (2014)

En ese sentido las empresas deben establecer estrategias de cobranzas para generar y mantener la convertibilidad a efectivo de sus cuentas por cobrar, pueden conducirla a problemas financieros y, en casos extremos a la quiebra La empresa debe establecer estrategias y políticas enfocadas a las cobranzas para tener sostenibilidad en el tiempo. La cobranza es el proceso que se establece para recuperar el efectivo que se percibe de las ventas a crédito.

El efectivo que tiene la empresa y se usa a corto plazo se le llama liquidez. En una empresa, la liquidez se mide por su capacidad para satisfacer obligaciones a corto plazo conforme se venzan.

La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera global de la empresa, la facilidad con la que paga sus facturas. Las dos medidas básicas de la liquidez son la razón del circulante y la razón rápida (prueba del ácido). Es capacidad de convertir activos en efectivo, o de obtener efectivo para cumplir con las obligaciones a corto plazo, el corto plazo se considera como un periodo de hasta un año". (Subramanyam & Halsey, 2015)

Desde esta perspectiva, la Empresa Negocios Semper E.I.R.L., por la falta de estrategias de cobranza conllevan a la incapacidad de cumplir con las obligaciones a corto plazo. La falta de liquidez impide descuentos favorables, u oportunidades lucrativas. Los problemas de liquidez más extremos reflejan la incapacidad de una compañía de cubrir las obligaciones en corto plazo. Esto puede provocar la venta forzada de inversiones y otros activos a precios reducidos y, en su forma más grave la insolvencia y la quiebra.

El trabajo de investigación consta de las siguientes partes:

Capítulo I: El Problema de investigación, trata sobre la realidad problemática, formulación del problema, se detalla el marco teórico, aquí se observan los antecedentes a la investigación desarrollada por diversos autores, así como el desarrollo de la teoría, hipótesis y objetivos.

Capítulo II: El Marco Metodológico, es uno de los procesos de la investigación que permite descubrir y además analizar el tema estudiado, describiendo el tipo y diseño de investigación, métodos, población y muestra poblacional, técnicas e instrumentos de investigación

Capítulo III: Análisis e interpretación de los resultados, es el proceso donde se interpreta y analiza las técnicas e instrumentos aplicados en la investigación.

Capítulo IV: Se describe la propuesta de investigación sobre estrategias de cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Negocios Semper E.I.R.L

Capítulo V: Por último, las conclusiones y las recomendaciones

**CAPÍTULO I:  
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.**

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.**

### **1.1. Realidad Problemática.**

#### **A Nivel Internacional**

Orellana y Rosero (2017) señalan que los negocios se van desarrollando y buscando la forma de incrementar su participación en el mercado, sin embargo, hoy en día muchos negocios a nivel mundial se han obligado a cerrar sus operaciones por falta de liquidez u oportunidad de negocios, por tal motivo se busca determinar estrategias para incrementar la posición económica y financiera de los negocios, motivadas por la deficiente política de administración financiera, provocando que los negocios muestre una limitada situación en sus niveles de liquidez, solvencia y autonomía.

Las empresas, tiene problemas de liquidez y que en muchos casos le impide cumplir con sus obligaciones a corto plazo, por es necesario buscar estrategias diversas para lograr mejorar la liquidez y por ende la rentabilidad.

Según el autor (Acosta, 2015) “En la actualidad en un mercado globalizado, las empresas se ven obligadas a buscar alternativas y estrategias diversas, como financieras y operativas para ser competitivas y lograr las metas planteadas por todos los miembros de una organización. Existen herramientas importantes que en conjunto ayudan a establecer estrategias con el objetivo de tomar decisiones acertadas orientadas a desarrollar ventajas competitivas y obtener liquidez y una mejor rentabilidad”. Un negocio, generalmente es competitivo, cuyo objetivo principal consiste en obtener alternativas, donde ocupe gran potencial en el mercado.

Las empresas de servicios o entidades financieras, siempre están en la búsqueda de diversas estrategias o estableciendo mecanismos para autofinanciarse, disminuir los indicadores de morosidad y escoger alternativas que le permita incrementar su rentabilidad y mantener su posicionamiento en el mercado.

Guerrero y Romero (2017) señalan que, en las empresas, el problema de las limitaciones del crecimiento de la rentabilidad del negocio es por falta de aplicación en estrategias acordes. Pronostica que a corto plazo se generaría la pérdida de mercadería, a mediano plazo afectaría al capital debido a que la mercadería ya no existirá afectando el ingreso económico y a largo plazo ya no será competitiva y cerrará su operación. Por lo tanto, considera que si se desempeñan estrategias financieras adecuadas podría mejorar la rentabilidad, argumentando un control estricto en los inventarios físicos, adicionalmente aplicaremos políticas contables en donde nos regiremos a las Normas establecidas por la entidad de control.

Las empresas de hoy en día para lograr obtener una mayor ganancia en el tema de finanzas recurren a estrategias, políticas, métodos, procesos y medios que les permitan identificar ciertos puntos débiles específicos del porque sus ingresos son bajos, uno de estos lineamientos a seguir para mejorar son las estrategias de cobranza y como se otorgan los productos que ofrece cada entidad privada así se tomaran adecuadas decisiones que permitan el crecimiento empresarial de estas mismas.

En México Carrasco H. (2014) Al estudiar la problemática del exceso de liquidez en México señala que: Se dice que las reformas requieren de tiempo para producir resultados, algunos más rápidos que otros. Así, pareciera que, por un lado, el contexto internacional le favorece a México por la llegada de grandes montos de inversión resultado de la política monetaria expansiva en Estados Unidos y, por otro lado, en el contexto nacional, las grandes expectativas que están generando los cambios internos que las reformas harían posible. Ambos, refuerzan una dirección conducente a mejorar la economía significativamente. Sin embargo, la incertidumbre siempre debe hacerle sombra a un economista porque es precisamente la causante de los cambios de dirección de una

trayectoria previamente establecida. Esto se menciona porque la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) por conducto de su Director en Washington, Inés Bustillo y el Fondo Monetario Internacional (FMI) mantienen una expectativa optimista asegurando que México va en una "excelente dirección" que apunta a un fuerte crecimiento económico en el 2015 tras la puesta en vigor de las reformas estructurales. Esto contrasta un poco con la declaración del gobierno federal al asegurar que los beneficios de las reformas se manifestarán hasta 2018. Contrasta aún más con el análisis que se realizó en el programa Es la hora de opinar con Leo Zuckermann, donde los economistas Raúl Feliz, Luis Foncerrada y Gerardo Esquivel manifestaron preocupación por la situación de endeudamiento de la economía mexicana.

Morán (2013, p. 2), señala que en pequeñas y medianas empresas dedicadas a la comercialización de artículos para fiesta y bazar, la falta de procesos estructurados, la carencia de métodos financieros y administrativos para generar liquidez y el poco uso de herramientas financieras para medir las gestiones adoptadas, pueden ocasionar que las empresas en algún momento de su vida jurídica presenten problemas de liquidez para cumplir con las estrategias propuestas en determinado período.

El poco conocimiento en la otorgación del crédito y las cobranzas por parte del empresario hace complicado trabajar bajo esa modalidad. Hoy en día ubicar, evaluar, escoger y seleccionar una decisión de crédito es una acción temeraria y poco confiable ya que el mercado no responde a dicho efecto, es decir hoy se vende, pero no se cobra.

Mediavilla (2015), añade que en Grafitext Cía. Ltda, su problema primordial es la falta de liquidez, por lo que, urge que se aplique un análisis muy profundo sobre las estrategias que son necesarias utilizar, en el sector: crediticio, políticas de crédito y manejo de cartera y cobranza, etc.

Concluye, manifestado que a través de la investigación va a mejorar dichos problemas de la organización, estableciendo operaciones y tácticas que originen el menor plazo de crédito a usuarios morosos.

Ruiz (2013), da a conocer que dentro de la empresa existen clases de peligro, estos son dos: Contingencia económica, que perjudica al producto de utilización y el Contingencia financiera, que resulta del bosquejo al sistema de patrimonio.

Persiste, que, en el ámbito de las instituciones crediticias, se suma como dilema los conjuntos de riesgos adicionales que son los propios de su actividad. Fundamenta además, que el problema principal es la falta de un sistema de cobranza que determine los pagos en el ámbito comercial, y permita además, diferenciar los clientes que pagan de los que no lo hacen y quedan con deuda.

Considera que la meta principal se centra en buscar soluciones para auxiliar al área de cobranzas a elaborar un modo de gestión de cobro, que objete el pago rápido y oportuno de las deudas.

ET (2019), su artículo publicado “las pequeñas y medianas empresas (pymes) en la actualidad se enfrentan a tres principales problemas como es el financiamiento, planificación y flujos de caja” señalo que en Ecuador las pymes, son fundamentales e importantes ya que conforman el rubro empresarial más grande los cuales generan el mayor porcentaje de empleo y promueven el crecimiento económico del país. Estas pymes afrontan diversos problemas principalmente la falta de liquidez, no teniendo suficiente efectivo para cumplir con los gastos administrativos y operativos llevando a la quiebra a muchas de estas empresas, una de las causa a la que se debe es la demora de las grandes y pequeñas empresas en cancelar sus facturas por lo general se toman entre un plazo de 70 o 90 días después de realizar su compra, el financiamiento

también es otro obstáculo que tienen las pymes debido a las tasas de interés elevadas.

Indicó también que los elevados costos productivos afectan la subsistencia de las empresas y el margen de ventas que originan es muy poco. sugiere que para un mejor desarrollo en sus actividades de los pequeños y medianos negocios deben hacer uso de libros contables, así no estén obligados, y sobre todo poseer estrategias de cobranza.

### **A Nivel Nacional**

Caballón y Quispe (2015, p.32) señalan que el problema histórico de las empresas es la falta de financiamiento, escasa competitividad, informalidad y ausencia de garantías. Hoy en día las empresas enfrentan un desafío en su desarrollo, debido entre otros casos a su informalidad, deficiencia en la gestión administrativa, ausencia de esfuerzos de capacitación y adiestramiento, infraestructura sin mantenimiento adecuado, y déficit de liquidez, aspectos que limitan su expansión. Una de las problemáticas de las empresas que actualmente operan en el Perú, es que no cuenta con financiamiento, por ello no tienen esperanzas de surgir y llegar a un nivel superior, en lo que respecta a la calidad de sus trabajos y la tecnología utilizada.

Esta situación hace que se presenten las alternativas estratégicas de gestión financiera para que la empresa pueda financiar sus propias actividades. Y estas alternativas estratégicas conllevaran a una planeación financiera a través de la cual se proyectaran y se fijaran las bases de las actividades financieras con el objetivo de minimizar el riesgo, aprovechar las oportunidades y los recursos escasos, para el desarrollo de sus actividades sobre la base de un análisis costo beneficio.

Atoche (2015, p. 11), señala la importancia que tienen los procedimientos y estrategias en una empresa de sea esta de servicios o bienes; muchas de estas

cuentan con buenos y diferentes clientes, pero sus ingresos no lo reflejan debido a que los créditos que proporcionan no son cobrados en los plazos establecidos ocasionando falta de liquidez para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Esta situación es frecuente en muchas empresas que no han previsto el cobro oportuno de sus créditos otorgados por los servicios brindados, ocasionando diversos problemas a corto plazo, como: falta de liquidez, incumplimiento de obligaciones tributarios y con entidades reguladoras, pago a terceros, entre otros.

Escudero J. (2013) al estudiar los problemas de liquidez en los negocios indica lo siguiente: Se acabaron las lamentaciones. Tienes un problema de liquidez. Pues a trabajar para ver cómo revertir la situación y generarla. La primera decisión que se suele tomar tarde y mal es una huida hacia delante: tenemos un problema de liquidez, es decir, tenemos un agujero por el que se nos está escapando el dinero y pretendemos tapanlo pidiendo más dinero, que, paradójicamente, no tenemos y no nos lo quieren dar.

Es curioso que la mayoría de los problemas de falta de liquidez no suelen ser puntuales, sino que el problema y eso se ve cuando empezamos a hurgar un poco en la herida viene de lejos y ha estado oculto mientras ha habido liquidez en el mercado, porque necesitaba dinero y lo pedía al banco, pero ahora la situación ha cambiado: no hay dinero en el mercado y no sé cómo voy a financiar mi agujero. Es la tónica general. “Sólo tomamos medidas cuando el problema ya está. Tardamos mucho en actuar. El origen del problema es que nos cuesta tomar decisiones porque no queremos asumir que lo estamos haciendo mal”, subraya José María Casero, de Alkanza Asesores.

El autor nos explica sobre el problema de liquidez que abarca a las empresas, ya que solo actuamos cuando el problema ya está, por lo tanto, tómanos

decisiones por lo que no queremos asumir que lo que estamos haciendo está mal. Los empresarios se confían al creer que venderán más que el mes anterior, ya que se han acostumbrado en que vengan a comprar en vez de salir a vender y en lugar de pedir financiación les ofrecían; pero esto asume la falta de rentabilidad ya que no se preguntan si venderán todo lo que se proponen.

Carlos, (2013, p. 1) señala que las ventas y las cobranzas son los dos pulmones que oxigenan y dan vida a una empresa, convirtiéndose así en el elemento clave del funcionamiento de éstas. Las políticas de cobranza es un instrumento que se basa en una organización para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. En la actualidad aún existen empresas que no cuentan con una Política de Cobranza y mucho menos un Contrato de Servicios que avale el financiamiento de los clientes, es ahí en donde los créditos mal otorgados y los problemas de cobranza empiezan a afectar a la situación económica y financiera las empresas.

Las políticas y estrategias de cobranzas constituyen dos elementos básicos que permiten orientar y guiar el proceso de cobranza en una entidad financiera y con ello garantizar la liquidez de la misma y lograr cumplir las metas a corto plazo.

Castañeda y Tamayo (2013, p.84) La morosidad siempre es un riesgo para la liquidez y que toda empresa tiene que enfrentar, lo cual amerita el planteamiento de métodos, estrategias y procedimientos adecuados de cobranza y un control permanente de la recuperación de las cuentas por cobrar; atacando de esta forma el incremento de la morosidad, a fin de que no impida el logro de objetivos

trazados en una organización, así tenemos que: El impacto que tiene la morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos, se ha demostrado que el incremento de la morosidad afecta las perspectivas de la intención estratégica en sus indicadores ocasionando pérdida de liquidez, incobrabilidad, refinanciamientos y constantes castigos, por ende la disminución de la rentabilidad.

La morosidad es un factor que influye en el logro de los objetivos de las empresas, afecta la liquidez y otros aspectos fundamentales que se han planificado, por eso se resalta la necesidad de establecer estrategias y métodos de cobranza.

Marcelo (2017), Nos dice en su artículo periodístico denominado “Más del 60% de emprendedores tienen dificultades por falta de liquidez y apoyo del Estado”, manifiesta que tanto pequeñas y medianas empresas tienen una participación considerable en el PBI, puesto que dan labores a individuos, que necesitan sustentar gastos. Al igual que en otros países, en el Perú la mayoría de pymes están desarrollando estrategias necesarias para conseguir liquidez, es por ello que estas compañías trabajan en equipo.

La mayoría de ellas no cuentan un buen plan y control en el departamento administrativo y financiero, en su estructura organizacional, no implementan herramientas financieras, no cuentan con una asesoría externa para las áreas, lo cual genera deficiencias, a esto se les suma la falta de conocimiento sobre el sistema financiero y los diversos problemas tributarios con la Sunat, todo ello conlleva a la disminución de la liquidez que es una de las principales causas de cierres de negocios o empresa.

Llerena, (2017, p. 6), La mayoría de molinos de la provincia de Pacasmayo son empresas familiares que fueron heredados de padres a hijos, por lo cual el

negocio se ha dado siempre en un ambiente familiar, sin mucha capacitación y en muchos casos sin estudios previos de los administradores u operarios encargados por esto es que surge perdidas, gastos innecesarios en el área logística, cuello de botella, capacidad ociosa a nivel general en todas sus operaciones.

Las empresas de la industria molinera en el país, se rigen por una administración empírica, los temas como MOF, control de inventarios entre otros, no se establece su administración contable. La gestión empresarial no se da de forma organizada hay diversos puntos que se están dejando de lado como: el orden en los sacos de arroz, producción total, el control del trabajo de los colaboradores, análisis de liquidez. Por este motivo es necesario que se practique un eficiente control de gestión empresarial utilizando diversas herramientas como el Balance Scorecard, análisis FODA, aplicación de ratis de liquidez como parte de una buena planeación de estratégica.

### **A Nivel Local**

La empresa Negocios Semper E.I.R.L. con RUC: 20438217097 se encuentra ubicada en la Carretera Panamericana Norte Km. 777 de la ciudad de Lambayeque, departamento de Lambayeque, Perú, encuentra inscrita en el Registro de la micro y pequeña empresa, su principal giro de negocios es compra y venta de productos agrícolas tales como: Arroz en cascara y pilado, Maíz amarillo duro nacional, azúcar ,etc. y como actividad secundaria el transporte de carga terrestre, teniendo como principales clientes a las siguientes empresas: Induamerica Internacional SAC, Servicios Generales Pachitea EIRL, Inversiones DENDU SAC, Representaciones Clorinda SAC, Atlanta y Asociados SAC, Municipalidad Distrital de Oyotun, Municipalidad Distrital de Querecotillo, Comercializadora CHEKO SAC, con los que trabaja con ventas al crédito cuyo plazo es a 30 días,

La empresa no evalúa a sus clientes debido a que no cuenta con personal capacitado y ni un área específica para que realice el seguimiento correspondiente, por lo que dichos créditos los concede confiando en el consumidor y su condición que presenta.

Las cuentas por cobrar del periodo 2018 ascendieron al importe de S/.1,565,979.00 las cuales sufrieron un incremento del S/.831,021.00 para el año 2019, lo cual se encuentra reflejados en los estados financieros de los periodos mencionados, ello debido a que los clientes no cancelan a tiempo las facturas; se visualiza también un porcentaje importante de deuda a proveedores, otro punto que se visualiza es el endeudamiento proveniente de préstamos con empresas y con instituciones financieras, cabe recalcar que otra deficiencia es el pago tardío de sus impuestos por ende genera intereses

Además, tiene un efecto de contrapartida, pues si los clientes no pagan, la empresa no tiene efectivo para pagar sus deudas.

Esto indica que la empresa no realiza una exhaustiva evaluación de riesgos, en su afán de obtener mayor rotación en su giro de negocio, y brinda créditos, sin medir la capacidad de pago de sus clientes, y analizar si estos están en la disposición de responder con responsabilidad el mencionado compromiso. En la actualidad no viene llevando a cabo un sistema de control de las actividades, es decir no inspecciona la labor de la aplicación de créditos y cobranzas. Estas complicaciones se ven acrecentados por la ausencia de políticas de cobranzas que los trabajadores necesitan saber para que realicen la ejecución de dichas políticas.

En tal sentido, resulta de mucha importancia, analizar esta temática y hacer los ajustes necesarios a fin de dinamizar la actividad económica de la empresa sin

ser tan contemplativo con nuestros clientes, sino incentivando a su pronta cancelación de deuda que permita a la entidad asumir los suyos también.

## **1.2. Trabajos Previos**

Se han evaluado trabajos de investigación en relación al presente trabajo en materia de investigación, se tomó como referencia lo siguiente:

### **A nivel Internacional**

Santamaria (2019) en su tesis denominada “Propuesta de estrategia competitiva para PYMES del sector de transporte pesado Caso: Transporte Santamaría Cía. Ltda”. Tesis de Maestría en Administración de Empresas. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. Investigación de tipo descriptiva – analítica. El objetivo fue: realizar un análisis del sector de transporte pesado desde varias perspectivas, utilizando la herramienta de las cinco fuerzas de Porteral. Concluyeron:

A través del análisis de los diferentes sectores económicos del país, se pudo establecer que los más representativos son los de manufactura, comercio y construcción, mismos que en su cadena de valor necesitan una empresa de transporte de carga para poder entregar sus productos a sus clientes, es ahí donde ingresa el sector de transporte, el mismo que fue analizado en esta tesis.

Con la utilización de los diferentes métodos de recolección de información fue posible identificar las diferentes estrategias que las empresas de transporte actualmente

se encuentran realizando.

Como resultado del análisis de la matriz MPC, se pudo determinar que la empresa

Transporte Santamaría, lleva una ligera ventaja sobre las dos empresas analizadas de la

competencia, considerando que los factores críticos de éxito más considerados por los clientes son los que la empresa cumple y en la que tiene mayor puntaje.

Reinoso y Villamar (2018), en su tesis “Estudio de factores determinantes en la comercialización de arroz en el cantón Santa Lucía”, tesis para obtener el grado de Ingeniero Comercial en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la presente investigación tiene como objetivo general Describir los factores que inciden en la comercialización de arroz en el cantón Santa Lucía., cuya población y muestra fue personal de la empresa cantón Santa Lucia., utilizando el método de investigación mixto cualitativo y cuantitativo, tipo descriptiva, utilizando técnicas de estudio recolección de datos la encuesta y la entrevista.

Las autoras llegaron a la conclusión De las encuestas realizadas a los agricultores del cantón se obtuvo que la producción sí ha incrementado en los últimos 3 años, la producción que obtiene generalmente la venden a las piladoras y distribuidores; denotan inconformidades por los precios bajos del producto por lo que se ven obligados a vender a un precio inferior al precio oficial, factores como precios bajos y contrabando son los que generan dicho problema al momento de querer vender su producción; la producción es arroz tipo grano largo debido a que éste es el más preferido por los consumidores, la producción la realizan en terreno propio que va de 3-5 hectáreas, son pequeños productores.

En las entrevistas, las personas coinciden al expresar que la situación actual del sector

es preocupante, a causa de los precios bajos y el contrabando en las fronteras

La investigación les permitió observar la situación actual del sector en la localidad estudiada; con ello se logró clasificar en detalle el proceso de comercialización a fin de

entender la cadena de valor e interpretar los elementos más relevantes que intervienen en la determinación del precio. A través de la observación se ha logrado demostrar que los factores incidentes en la comercialización del arroz son los márgenes que distribuyen horizontalmente el precio y el riesgo que obliga a absorber desproporcionadamente los costos a cada actor en la cadena. Se comprueba que, de forma derivada, la distribución de los precios y márgenes se sostienen con otros elementos (requisitos de la UNA, intermediarios, obstáculos de calidad, etc.), por lo que, a pesar de no ser una meta del estudio, se plantea la propuesta de integrar tanto el crédito propio como la preferencia temporal, desde el inicio de la cadena a fin de estabilizar la economía de todos

Romero (2017). "Diseño de estrategias para mejorar la rentabilidad y liquidez de la Empresa Produarroz S.A." Universidad de Guayaquil, Ecuador. se planteó como objetivo general mejorar la rentabilidad y liquidez de la empresa Produarroz S.A", La metodología utilizada fue de tipo descriptiva y explicativa. Para efecto de esta investigación la técnica aplicada fue la entrevista que se la realizó al gerente general, por medio de un cuestionario utilizado como instrumento, tomando como población y muestra a 9 colaboradores, esta investigación manejó dos técnicas: encuesta y entrevista

El autor concluyo: La empresa Produarroz S.A dedicada a la producción y comercialización de arroz en el Cantón Yaguachi y pueblos aledaños, carece de un proceso administrativo adecuado para el desarrollo del periodo económico, por tal motivo no tiene establecido un punto de partida claro en la ejecución de ciertos propósitos, no lleva con un manual de procedimientos, no tiene un control financiero, no cuenta con una logística de abastecimiento.

La empresa debería aplicar en el año 2017 las estrategias planteadas en el presente trabajo para la aplicación de las mismas, ya que los resultados aseguran la viabilidad tanto en el mejoramiento en la rentabilidad y liquidez de PRODUARROZ S.A., contemplando no solo el incremento de las ventas si no también un progreso en el efectivo y de la cartera.

Sánchez y Villavicencio (2013) en su tesis sobre “Diseño de una estrategia para mejorar la rentabilidad de la empresa Businesswise S.A.” Tesis para optar por el título de Economista. Universidad Central del Ecuador. Ecuador. planteó como objetivo general diseñar una estrategia para mejorar la rentabilidad de la empresa Businesswise S.A. Concluyó:

Businesswise S.A. cuenta con ventajas tecnológicas para afrontar la competencia, y captar clientes, pero estas no están aprovechadas al máximo por desconocimiento de las expectativas del cliente tanto externo como interno, esto sumado al escaso control de los procesos causa pérdidas en los ingresos y en consecuencia que la rentabilidad no cumpla con las expectativas de los accionistas. A pesar de ser una gran empresa, el no tener definido la Misión, Visión y Valores Corporativos, provoca que la dirección de la institución se distorsione y se desperdicien recursos y esfuerzos, poniendo en riesgo su futuro. Estos tres aspectos son el punto de partida que motivan a la renovación y transformación institucional.

Rivero (2014), en su estudio Propuesta de Estrategia Financiera para el Departamento de Crédito y Cobranzas para el Mejoramiento de la Gestión de Cobranzas, tuvo como meta disponer tácticas financieras en el departamento de créditos y cobranzas; se fundamenta en un proyecto de campo, donde la información se recoge de los departamentos de la empresa. La investigación es de tipo descriptiva y su diseño es no experimental. Se estudiaron los procesos para el seguimiento de créditos a los clientes, detectando imperfecciones de gestión; se estableció que: Venezolana del Vidrio, C.A., en el área de Créditos

y Cobranzas no cuenta con un reporte de antigüedad, la cartera de cliente no se encuentra actualizada.

Peraza (2013), en su investigación titulado Plan estratégico para la optimización del control interno del departamento de crédito y cobranza en la Empresa Molinos Carabobo S.A., manifiesta que tiene por objetivo preparar un plan de tácticas para optimizar el control interno. Para poder obtener la información, se fomentó una investigación de campo. También, se reconocieron aspectos delicados que incurren en la administración de créditos y cobranzas. Finalmente se diseñó, un plan estratégico.

### **A Nivel Nacional**

Coronado (2018), en su tesis sobre “Plan estratégico para la empresa Molinerías grupo RAM S.A.C. para el período 2017 – 2019”. Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias Empresariales, tuvo como objetivo principal Desarrollar un plan estratégico para la empresa Molinerías Grupo RAM S.A.C. con un horizonte de tiempo de tres años (2017 – 2019). su tipo de investigación fue descriptiva, concluyo desde el punto de vista de gestión que la empresa exhibe muchas problemáticas propias de las empresas en crecimiento, falta de institucionalización, ausencia de información para medir resultados, no poseían hasta este momento un proceso de planificación estratégica. Sin embargo, con la implementación de las iniciativas planteadas se puede lograr mejoras sustentables. Presenta una deficiente estructura organizacional que no va de acuerdo a las necesidades estratégicas de la empresa.

De la revisión y análisis de los procesos operativos podemos manifestar que existen procesos que debemos mejorar, con la finalidad de realizar los objetivos de la empresa.

Asimismo, de las entrevistas con sus principales clientes, obtuvo también opiniones respecto a la calidad del servicio. En este sentido incorporaron iniciativas orientadas a una reingeniería de procesos de producción, al

reforzamiento del personal de control de calidad y a la utilización de herramientas de calidad, seguridad e inocuidad.

Molinería Grupo RAM S.A.C. debe modificar su estructura organizacional a fin de lograr efectividad organizacional.

Loyola (2016), en su tesis sobre “Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de las Empresas Comercializadoras de Agroquímicos en el Distrito de Trujillo”, se concluye: La gestión de cuentas por cobrar muestra una incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos representada en este caso por la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. debido a su carente política de créditos, la cual es flexible dado que en la evaluación de los posibles clientes se deja llevar en muchas ocasiones por el prestigio y antigüedad que éstos poseen en el mercado y no se les hace un seguimiento más riguroso como verificar el cumplimiento de obligaciones contraídas con otras empresas.

Carecer de un departamento de créditos y cobranzas con una adecuada política de créditos establecida ha repercutido en la liquidez de la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. pues los procedimientos seguidos para el otorgamiento de crédito son flexibles y tienen una limitada evaluación del cliente. De igual modo la deficiente política de cobranza ha desencadenado en un pobre desempeño de esta labor y como se vio con ayuda de los ratios financieras podemos ver que en conjunto todas estas situaciones desencadenan en una gestión deficiente tanto en el otorgamiento de crédito como en términos de cobranza lo cual finalmente repercute en la liquidez de la empresa.

Sánchez (2015) , en su tesis sobre “Políticas de cobranzas y su efecto en el reconocimiento y medición de ingresos según la NIC 18 Ingresos ordinarios en la empresa de transportes y servicios generales Joselito SAC, distrito de Trujillo

año 2013”, se concluye: En la empresa de transporte y servicios generales JOSELITO SAC, no ha existido hasta el año 2012 una política de cobranza estructurada y eficiente razón por la cual en el 2013 se estableció una política de cobranza más ordenada, con el cual se logró facturar guías de remisión transportista en un tiempo más rápido que en el 2012, consiguiendo asegurar los beneficios económicos por la prestación de servicio al crédito.

La política de cobranza para el año 2013 logro tener un mayor control en el reconocimiento y medición de los ingresos, pues al tomar como referencia la NIC 18 ordena y supervisa los beneficios económicos futuros que la gerencia espera para una mejor toma de decisiones, logrando así que dichos beneficios retornen en un menor tiempo. (p. 95).

Con la implementación de la política de cobranzas se puede evaluar mejor la cartera de cuentas por cobrar, pues se separó en 5 bloques, según el tiempo vencido del crédito concedido, con lo cual se logra identificar a los clientes que necesitan más atención para la recuperación de los ingresos futuros estimados por la prestación de servicios, evitando que el cliente caiga en la morosidad.

Medina (2018), en su tesis sobre “Diseño de Políticas de Crédito y Cobranzas para una Comercializadora de Arroz.”. Tesis para optar el título de Contador Público. Universidad Peruana Unión, tuvo como objetivo la propuesta de diseñar políticas de créditos y cobranza, para minimizar los riesgos y mejorar su rentabilidad. Se realizó una metodología de investigación de corte cualitativa con un diseño de caso teniendo como objeto de estudio al área de créditos y cobranza en la empresa Comercializadora Hermanos Muñoz S.A.C. Los instrumentos aplicados para la recolección de datos fueron ficha de observación, guía de entrevista y guía de análisis documental. Concluyeron:

Debido a las deficiencias encontradas al realizar el diagnóstico en la empresa Comercializadora Hermanos Muñoz S.A.C se realizó la propuesta de un diseño de políticas de créditos y cobranza con el fin de minimizar los riesgos crediticios y facilitar una cobranza exitosa.

La elaboración de la propuesta del diseño de políticas de créditos y cobranza para la empresa Comercializadora Hermanos Muñoz S.A.C están estructuradas de acuerdo a sus objetivos y al enfoque organizacional de la como también a los procedimientos que realiza el área estructurado por cuatro etapas que son análisis y evaluación del crédito, otorgamiento del crédito, recuperación de la cartera, cartera con morosidad y cobro judicial.

De acuerdo a la investigación en cuanto al análisis de las ventas a créditos se puede afirmar que son muy efectivas ya que ofrece un producto muy reconocido e infaltable que es el arroz tiene oportunidades de crecer en el mercado generando un buen potencial de ingresos, pero para eso tendrá que someterse a la implementación de un diseño de políticas de créditos y cobranza para encaminar una gestión saludable.

Rodríguez E. y Rodríguez (2014) "La Implementación de Políticas de Cobranza para sincerar el saldo contable de la Empresa Estación Valle Chicama S.A.C. 2014". Los autores citados desarrollaron un estudio descriptivo con diseño transversal, con el fin de demostrar que implementando políticas de cobranza influirán en el sinceramiento del saldo contable de la empresa, el desarrollo del estudio se hizo de acuerdo a la metodología de investigación científica, y en la recaudación de datos se aplicaron técnicas e instrumentos como entrevista, guía de observación, cuestionario, análisis documental; permitiendo adquirir información notable, concluyendo que por medio de la implementación de Políticas de Cobranza lograron sincerar el saldo contable en un 30% mientras que el otro 70% se ira logrando en el intervalo del tiempo. Recomendando realizar la evaluación crediticia a sus clientes, emitir contratos por Línea de crédito, donde se estipule plazos para el cobro de las deudas y un % de interés aplicado al saldo deudor por morosidad

Castro P. (2013) en su tesis titulada “El Sistema de Deduciones del IGV y su impacto en la liquidez de la empresa de transportes de carga pesada Factoría Comercial y Transportes S.A.C. de Trujillo presentada a la Universidad Privada Antenor Orrego - Facultad de Ciencias Económicas - Escuela profesional de contabilidad, quien llegó a las siguientes conclusiones:

El Sistema de Pago de Obligaciones Tributarias con el Gobierno Central – SPOT como medida de recaudación administrativa, atenta contra el Principio de Reserva de Ley, ya que no debería ser una norma de rango de ley formulada por la Administración Tributaria ni mucho menos ser las Resoluciones de Superintendencia las cuales amplíen los alcances de la norma; asimismo atenta al principio de equidad ya que no es equitativo. Porque afecta a toda clase de empresas que comercializan bienes o prestan servicios afectos al sistema; sin tomar en cuenta su tamaño y su capacidad contributiva, y el principio de no confiscatoriedad ya que las empresas sujetas al sistema no pueden disponer libremente de sus fondos deducidos.

Se basa en la disminución de liquidez de la empresa, para poder reinventar el capital de trabajo, donde se ve el incremento de los gastos financieros como consecuencia la necesidad de financiamiento. En el presente, se ve que por cada mes termina un saldo a favor en la cuenta de deducciones, por el cual será uso para la próxima declaración mensual o pagos de deudas tributarias.

Castro (2018), en su exploración titulada “El sistema de deducciones del impuesto a la venta de arroz pillado y su influencia en la gestión financiera corriente de la Empresa Wantriv S.A.C., año 2017 El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de analizar y evaluar el sistema de deducciones del Impuesto a la venta de arroz pilado en la situación financiera de la Empresa WANTRIV S.A.C periodo 2017, para lo cual se

recolecto información contable obtenida del Estado de Situación Financiera y del Estado de Resultados de la empresa en estudio.

El tipo de investigación realizada fue descriptiva y se utilizó el método deductivo – explicativo y entre los resultados más importantes se destaca la disminución de la liquidez de la empresa ya que los fondos de detracciones es dinero inmovilizado que sólo puede ser utilizado para pago de la deuda tributaria por Impuesto a la Venta de arroz pilado y en ningún caso se podrá utilizar los fondos para el pago de obligaciones de terceros.

La empresa WANTRIV SAC debe establecer políticas de cobranza, que le permita contar con liquidez para cubrir los gastos de acuerdo a su giro de negocio; lo que permitirá disponer de efectivo en sus cuentas corrientes, sin considerar lo depositado en el Banco de la Nación. La política de cobranza podría ser cada venta realizada con pago a contra entrega.

La autora señala que la empresa debe llevar un control del fondo del sistema de detracciones, generado por el impuesto a la venta del arroz pilado, depositado en el Banco de la Nación; el mismo que permitirá que el contribuyente pueda disponer del saldo para cubrir obligaciones económicas de la empresa, en la fecha de liberación del fondo según lo establece la ley.

### **A nivel local**

Milian y Vilela (2016) en su investigación sobre “El control interno del área de compras y su influencia en la liquidez de la empresa agronegocios Andrea S.R.L. Lambayeque - 2015.”. Universidad Señor de Sipán. Tiene como objetivo determinar la influencia del control en el área de compras, y se justifica porque permitirá un eficiente control en

el área de compras por lo tanto resultados rentables. El tipo de investigación es descriptiva, propositiva y diseño no experimental las cuales se aplicó los instrumentos a una población y muestra de once personas, para ello hemos aplicado las técnicas de análisis de documentos, observación, entrevista y el análisis documental. Concluyeron:

Que no se lleva un adecuado control en el área de compra por que no se ha establecido procesos administrativos, políticas de control. Se concluye además que el control interno del área de compras si influye en la liquidez de la empresa Agronegocios Andrea SRL. Por lo cual es indispensable que la empresa adopte la propuesta planteada para una mejor efectividad de su control y así obtener un mejor resultado empresarial.

Gonzales (2020) en su investigación sobre el “Análisis de Liquidez de la empresa Transportes y servicios del Carmen S.R.L., Chiclayo,2018” Universidad Señor de Sipán.

, tuvo como objetivo determinar la variación del nivel de la liquidez de Transportes y Servicios del Carmen S.R.L., Chiclayo, 2017-2018. La pesquisa fue de tipo Aplicada Cuantitativa y el diseño de la investigación es no experimental - Transversal, en la recopilación de información se utilizó guía de entrevista a la muestra conformada por dos personas (gerente general y contador), además también se realizó análisis de Estados financieros; los datos obtenidos se procesaron mediante tablas y gráficos.

De acuerdo a los resultados de la presente investigación se determinó que la empresa Transportes y Servicios del Carmen S.R.L no utilizan ratios que le permita anticiparse a los posibles problemas que pueda tener la empresa y además en el año 2018 ha presentado una disminución en sus ratios de liquidez que deberán corregirse, pero a pesar de ello aún cuenta con la capacidad suficiente para el cumplimiento de sus pasivos actuales de corto plazo.

Burga y Silva (2015), en su investigación sobre “Sistema de Deduciones y su efecto en la Liquidez de la Empresa de Transporte Guevara, Pomalca - 2015. Universidad Señor de Sipán. Tuvo como finalidad determinar en qué medida el sistema de deducciones afecta la liquidez de la empresa de Transporte

Guevara. La investigación es de tipo descriptivo de relación causal, el diseño que se utilizó fue no experimental –transversal, la población fijada para esta investigación fueron todas las empresas de transporte de Pomalca y seleccionándose como muestra a la Empresa de Transporte Guevara, los instrumentos de investigación con los que trabajaron fueron las entrevistas y guía documental las cuales permitieron recopilar la información necesarios para cumplir con los objetivos planteado; las técnicas de recopilación de datos fueron la Ficha documental y guía de entrevista. Concluyeron que el Sistema de Deduciones tiene una influencia muy relevante en el manejo del efectivo dentro de la empresa, debido a que los fondos obtenidos por las deducciones son fondos los cuales van dirigidos a cuentas corrientes las cuales están restringidas y de las que solo se puede hacer uso para el pago de obligaciones tributarias resultantes de su actividad comercial.

Se pudo determinar que la aplicación del sistema de deducciones afecta en la situación financiera dentro de la empresa, debido a que en el análisis de sus estados financieros algunas partidas tienen una variación significativa, las partidas las cuales han variado son las de Efectivo y Equivalente de Efectivo y la partida de Cuentas por Cobrar teniendo un porcentaje de variación de -48.03% y 100% respectivamente, lo cual demuestra que el sistema de deducciones influye en la estructura de la situación económico-financiera de una empresa.

Carrasco & Farro (2014) de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Perú, en su trabajo de investigación de tesis sobre “Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios VANINA E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012”, cuyo objetivo general es evaluar el control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. con el fin de proponer mejoras en la eficiencia y gestión en el área. Concluye que en las empresas es necesario que se lleve de manera eficaz controles internos dentro del área

cuentas por cobrar, aplicando métodos de evaluación, políticas de créditos, controles preventivos que nos ayuden a hacer más efectiva la recuperación de los créditos otorgados a los clientes permitiéndonos evitar las pérdidas que afectan la liquidez de la empresa.

Por consiguiente, el control interno implica efectividad y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables con los objetivos de salvaguardar los bienes de la institución, promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa.

El control interno si influye de manera significativa en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., ubicada en la ciudad de Chiclayo. Así es, que a través de una entrevista y cuestionarios al gerente y empleados de la empresa, y con la evaluación de los cinco componentes del control interno se determinó que el que no se tiene bien definidos otros procedimientos de seguimientos de cuentas por cobrar, y todo esto debido a que el personal no tiene bien clara sus responsabilidades y funciones para hacer que se cumplan con un nivel más óptimo.

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

#### **1.3.1. Estrategias de Cobranza**

##### **DEFINICIÓN ESTRATEGIA**

Fernández (2013), en su libro sobre “Conceptos de Estrategia Empresarial”, define la estrategia” señala que la palabra estrategia está relacionada al aspecto militar definiéndose como el arte o forma de dirigir operaciones militares, haciendo referencia de planes de acción elaborados para lograr la victoria en un conflicto teniendo en cuenta diferentes situaciones o variables

que se pueden encontrar. “El arte de la guerra”, libro escrito por Sun Tzu, muchos ejemplos de estrategias militares. Luego con el transcurrir del tiempo, el concepto de estrategia fue relacionado al ámbito empresarial, utilizando el término estrategia empresarial para hablar sobre una serie de pasos o pautas que una compañía o empresa debe seguir para obtener mayores beneficios. Desde ese punto de vista, para Fernández (2013), define estrategia, como

“Forma en la que la empresa o institución, en interacción con su entorno, despliega sus principales recursos y esfuerzos para alcanzar sus objetivos” O también “Un curso de acción conscientemente deseado y determinado de forma anticipada, con la finalidad de asegurar el logro de los objetivos de la empresa”.

Por tanto, la estrategia es la búsqueda deliberada de un plan de acción que una organización realiza para crear y mantener ventajas competitivas, entendiendo por ventaja competitiva a una característica diferencial que una compañía tiene respecto a otras compañías competidoras que le confiere la capacidad para alcanzar unos rendimientos superiores a ellas, de manera sostenible en el tiempo.

Flores, J. (2013) “Finanzas Aplicadas a la Gestión Empresarial”, señala que “La estrategia no es más que una decisión sobre las metas, objetivos y acciones de la organización para prosperar en su entorno. La toma de éstas se produce tras un análisis del entorno de la organización, sus mercados y sus competidores”. La estrategia es la determinación de las metas y objetivos básicos a largo plazo, y la adopción de cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para llevar a cabo estas metas.

Matamala y Muñoz (2013) manifiestan que estrategia es el resultado del proceso de decidir sobre los objetivos de la organización, sobre los cambios en éstos, sobre los recursos usados para alcanzarlos, y sobre las políticas que han de regular la adquisición y la disposición de estos recursos”. La estrategia es la

configuración misma de los objetivos y la definición de los planes para alcanzarlos.

En términos generales, estrategia empresarial es la combinación de ideas experimentadas profesionalmente para ser puestas en acción tras el propósito de alcanzar buenos resultados. Son herramientas de gestión cuidadosamente elaborados para superar deficiencias u obstáculos que necesariamente tiene que afrontar toda organización dependiendo de la naturaleza o giro de sus actividades. Son las mismas empresas quienes por buscar cada vez más mejores resultados competitivos van a propiciar la aparición de nuevas dificultades y éstas a su vez exigirán nuevas estrategias; de esta forma permitiendo cada vez más la interrelación de la competitividad, las dificultades y las estrategias.

**Fred (2013)**, en su libro “Administración estratégica”, nos menciona: “Las estrategias son un medio, por el cual se realiza un objetivo a largo plazo ya trazado. La estrategia es una acción, que requiere de determinaciones de las personas encargadas. Las estrategias de una organización siempre están orientadas hacia un futuro.

### **DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA**

La cobranza es el transcurso sensato de presentar al girado un instrumento o documentos para que los pague o acepte como el pagare, letras de cambio, documentos de embarque u otro título de valor (Del Valle, 2014).

Para Castillo, (2013) El concepto de estrategia es objeto de muchas definiciones lo que indica que no existe una definición universalmente aceptada. Así de acuerdo con diferentes autores, aparecen definiciones tales como: - Conjunto de relaciones entre el medio ambiente interno y externo de la empresa - Un conjunto de objetivos y políticas para lograr objetivos amplios - La dialéctica de la empresa con su entorno - Una forma de conquistar el mercado - La

declaración de la forma en que los objetivos serán alcanzarse, subordinándose a los mismos y en la medida en que ayuden a alcanzarse - La mejor forma de insertar la organización a su entorno

Rodríguez, (2015) indica que los recursos para cobrar son las siguientes:  
Estrategia - Tecnología - Organización - Gestión - Habilidades de Negociación  
- Métricas

Deben considerar el número de cuentas a trabajar, los patrimonios disponibles, la manera más segura de priorizar las cuentas para extender la recuperación y al mismo lapso minimizar los recursos y acciones citadas para cobrar e inspeccionar los costos. - Segmentar la cartera - Determinar qué acción emprender y cuando para cada segmento.

Ettinger y Goliet (2013), es elemental para el éxito de cualquier empresa que vende al crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de inversión.

Aguilar y Camargo (2014); “Manifestó que toda entidad financiera debe procurar evaluar minuciosamente la capacidad de pago de sus clientes, pues de ello depende el monto, la calidad de sus operaciones financieras. Otorgar un crédito va de la mano con la seguridad que se tenga de poder obtener la recuperación del mismo, y con ello, minimizar el riesgo de endeudamiento de los clientes”. Las áreas de Crédito y Cobranzas son justamente las áreas más sensibles por su contacto directo con los clientes, al inicio para su evaluación crediticia y en el proceso, con el cobro de sus cuotas. Por lo cual, la organización debe procurar implementar y desarrollar capacidades de anticipación y reconocimiento de clientes potencialmente morosos. En ese sentido, al ser éstas áreas las encargadas de llevar a cabo las actividades básicas de toda institución financiera como lo es la aprobación de créditos y su posterior cobranza, se debe asegurar la solvencia del prestatario, controlar y dar

seguimiento a su línea de crédito a fin de que se realicen los pagos en tiempo y forma, es decir, en la fecha establecida y el monto pactado.

Para el apoyo de dichas actividades, es indispensable contar con un sistema de información accesible y de fácil entendimiento y manejo para los trabajadores, pues de su actualización de datos depende la subsecuente toma de decisiones, no solo a nivel de créditos y cobranzas, sino también para el análisis de la situación financiera de la empresa (p.241)

## **GESTIÓN DE COBRANZAS.**

### **Cobranza**

De acuerdo a Ettinguer y Golieb (2014) “la cobranza es un servicio importante que permite el mantenimiento de los clientes al igual que da la posibilidad de volver a prestar; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes.”

La ineficiencia de una empresa según Morales y Morales (2014) “en la convertibilidad a efectivo de sus cuentas por cobrar pueden conducirla a problemas financieros y, en casos extremos a la quiebra” La empresa debe establecer o definir estrategias y políticas enfocadas a las cobranzas que es lo que le permitirá sostenibilidad en el tiempo.

Gómez Vieites & Suarez Rey (2013) “La operación de la cobranza transforma una cuenta o un documento a cobrar en un activo líquido y trae como resultado el ingreso de dinero”. La cobranza es el proceso que se establece para recuperar el efectivo que se percibe de las ventas a crédito.

### **Objetivo de la Cobranza**

El objetivo es fortalecer los procesos de cobro de los créditos concedidos a terceras personas, obteniendo de las relaciones interpersonales con los clientes en la recuperación de la cartera aun en tiempos difíciles, mejorando la liquidez de la empresa.

### **Política de Cobro.**

Bañuelos Rizos (2014) afirma que “Una política de cobranza es el conjunto de procedimientos que una empresa utiliza para recuperar su cartera vencida”.

Las políticas de cobro son procedimientos que se establecen en las empresas para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes, cumpliendo una función complementaria y reguladora del flujo de efectivo en el área financiera, específicamente en el área de tesorería de toda empresa. Señalaremos las siguientes:

- 1) Las facultades para autorizar propuestas con los clientes atrasados.
- 2) Determinar la eficiencia de la política para el manejo de las cuentas por cobrar.
- 3) Cumplir siempre con el planteamiento o acuerdos con los clientes.
- 4) Verificar que los soportes de las cuentas por cobrar se encuentren en orden
- 5) Comprobar físicamente la existencia de cheques, letras y documentos por cobrar e investigar cualquier irregularidad.
- 6) Establecer condiciones de venta en cuanto al crédito otorgado, en los plazos, porcentajes de descuento y fechas de pago.
- 7) Observar si los movimientos en las cuentas por cobrar se registran adecuadamente.

### **Las fases de la cobranza.**

Según Morales y Morales (2014), "la cobranza tiene cuatro fases, que mencionamos a continuación:

- 1) Prevención: Son acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora del portafolio.

- 2) Cobranza: Acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde la empresa intenta de mantener las relaciones comerciales con el cliente.
- 3) Recuperación: Acciones encaminadas a recobrar adeudos de clientes que ya se encuentran en estado de morosidad.
- 4) Extinción: Acciones encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes [70].”

Por lo tanto, desde el momento en que los clientes solicitan un crédito en una empresa se debería indicar claramente las políticas de pagos, a fin de crear en los clientes una cultura de pago, que genere una baja cartera vencida. El proceso de gestión de cobranza es interactivo y continuo, con la finalidad de tener acercamiento con el cliente, y brindar soluciones ante situaciones imprevistas en un crédito.

De acuerdo a Ettinguer y Golieb (2014), “el cliente debe percibir la gestión de cobranzas como algo continuo y no esporádico, de allí que resulte muy importante el seguimiento oportuno y rápido de las acciones de cobranza por los diversos participantes de la gestión: call center, personal departamento de cobranzas y gestores de campo”. Por lo que el cliente debe sentir que se lo está controlando constantemente. Es fundamental realizar acciones dirigidas a todas las personas que participaron en el crédito, incluyendo cónyuges, garantes, familiares o amigos que ofrecieron referencias

### **Etapas de un sistema de cobranzas.**

Para Morales y Morales (2014) “las primeras etapas en la gestión de cobranzas, tiene un costo relativamente bajo y tratan al cliente con gentileza para conservar su buena predisposición, teniendo un total contraste con las últimas etapas, las acciones que se emprenden en cierto modo son más incisivas, pueden ser más rápidas, cuyo objetivo es poner al deudor en calificaciones drásticas que ameritan acciones inmediatas y legales”

Es posible dividir un sistema general de cobranzas en cuatro etapas (Figura 5), describiendo en cada etapa el esfuerzo que se hace con el cliente para que cumpla con sus responsabilidades adquiridas al momento que se le otorgó el crédito, es así que pueden establecerse: Etapa de rutina impersonal, etapa de exhortaciones impersonales, etapa de exhortaciones personales y etapa de acción drástica o legal.

### **Procedimiento para la elaboración de la cobranza**

Álvarez Torres (2014) “En la medida en que una organización sea capaz de automatizar procesos, mejorará la fluidez del método o procedimiento, incrementando casi de inmediato el nivel de productividad personal y organizacional”.

Los procedimientos de cobranza que se realizan son a través de:

- 1) Recordatorio o llamada telefónica: El personal de cobranza se encarga de contactarse con el cliente y exigir el pago que esta por vencer o se encuentra vencido.
- 2) Cobranza Personal (directa): El personal de créditos y cobranzas utiliza las visitas cuando el valor vencido es alto y el cliente es importante, para que no pueda perderse la cercanía con el cliente.
- 3) El estado de cuenta: Se envía a cada cliente el estado de cuenta donde se incluyen las facturas vencidas y los abonos a la cuenta en el mes.
- 4) Mails: Es un procedimiento de cobro a través de correos electrónicos, recordando los pagos de las facturas pendientes de cobro.

La realización de cada procedimiento de cobro, deben ser controlados por personas especializadas en la labor de la cobranza, utilizando algunas habilidades o estrategias para la recuperación de la cartera. Para esto debe disponer el personal de cobranza contacto con el personal de ventas para

informar el estado de los clientes para los pagos correspondientes y tener en cuenta las políticas de crédito y cobranza de la empresa.

### **Documentos utilizados en la cobranza**

Los documentos utilizados en el área de crédito y cobranza deberán registrarse bajo una política, aplicado a los requerimientos de la empresa, tales como:

- 1) Pagaré: Es un instrumento negociable, lo cual es una promesa, dirigida de una persona a otra, comprometiéndose a pagar en una fecha fija cierta cantidad de dinero en unión a intereses a una tasa específica.
- 2) Letra de Cambio: Está regulada por el código de comercio. Es un documento formal que gira una persona a otra que se hace cargo del pago, en la fecha que se indica que se pague cierta cantidad de dinero a quien indique el referido documento.
- 3) Cheques: En la ley de cheques, es un documento de pago inmediato, contra un banco para que este pague determinada cantidad de dinero a favor de un tercero.

### **1.3.2. La liquidez**

#### **DEFINICIÓN:**

Núñez & Lawrence (2013), indica que la liquidez de una empresa se mide por su capacidad para satisfacer obligaciones a corto plazo conforme se vencan. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera global de la empresa, la facilidad con la que paga sus facturas. Las dos medidas básicas de la liquidez son la razón del circulante y la razón rápida (prueba del ácido).

Otra definición, según Wild, Subramanyam & Halsey (2015) define “la liquidez, como la capacidad de convertir activos en efectivo, o de obtener efectivo para cumplir con las obligaciones a corto plazo, el corto plazo se considera como un periodo de hasta un año”.

Además, Rubio (2017) indica que liquidez es el grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes, es la medida de su liquidez a corto plazo. La liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos en líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo.

### **IMPORTANCIA:**

Según Wild , Subramanyam & Halsey (2015) se aprecia, mejor si se piensa en las repercusiones que conllevan la incapacidad de una empresa de cumplir con las obligaciones a corto plazo. La liquidez es cuestión de grado. La falta de liquidez impide que una compañía aproveche descuentos favorables, u oportunidades lucrativas. Los problemas de liquidez más extremos reflejan la incapacidad de una compañía de cubrir las obligaciones en corto plazo. Esto puede provocar la venta forzada de inversiones y otros activos a precios reducidos y, en su forma más grave la insolvencia y la quiebra.

También Moreno (2013), la buena relación de los activos circulantes con los pasivos circulantes, así como la liquidez de sus inversiones circulantes, son de importancia vital, y su vigilancia y planeación requieren mucha atención. El capital de trabajo debe ser dinámico, transformarse constantemente de efectivo a materias prima, productor terminado, cuentas por cobrar y nuevamente efectivo.

### **CAPITAL DE TRABAJO:**

Según el autor Wild , Subramanyam & Halsey (2015) es una medida de la liquidez, se define como el excedente del activo circulante con respecto al pasivo circulante. Es importante como una medida de los activos líquidos que constituyen una especie de seguridad para los acreedores. También es importante en la medida de la reserva líquida disponible para hacer frente a las

contingencias y las incertidumbres que rodean al equilibrio entre entradas y salidas de efectivos de una compañía.

El autor Ochoa & Saldivar (2012) representa el exceso de los activos circulantes sobre los pasivos circulantes. Un capital neto en trabajo es deficiente cuando los segundos exceden los primeros.

### **RATIOS DE LIQUIDEZ:**

Según autor Moreno (2013) se refieren al monto y composición del pasivo circulante, así como su relación con el activo circulante que es la fuente de recursos con que presumiblemente cuenta la empresa para hacer frente a las obligaciones contraídas.

#### **a) Razón del circulante:**

Es una de las razones financieras citadas más comúnmente, mide la capacidad de la empresa para cumplir sus deudas a corto plazo. Se expresa así:

Razón del circulante =  $\text{Activos circulantes} / \text{Pasivos circulantes}$

#### **b) Razón Rápida:**

Es similar a la razón del circulante, excepto que excluye al inventario, el cual es, por lo general, el activo circulante menos líquido. La liquidez generalmente baja del inventario es resultado de dos factores principales:

**Muchos tipos de inventarios** no se pueden vender con facilidad porque son artículos terminados parcialmente, artículos para un propósito en especial.

**Por lo común, un inventario** se vende al crédito, es decir se vuelve una cuenta por cobrar antes de convertirse en efectivo. Se calcula así:

Razón rápida =  $\text{Activos circulantes} - \text{Inventario} / \text{Pasivos circulantes}$

**c) Cuentas por cobrar a capital de trabajo:**

Es una razón que mide la dependencia del capital de trabajo respecto a las cuentas por cobrar.

Cuentas por cobrar a capital de trabajo =  $\text{Cuentas por cobrar netas} / \text{Capital de Trabajo}$

Según, Subramanyam & Halsey (2015) considera los siguientes ratios:

**d) Ratios de las cuentas por cobrar**

Indica la frecuencia, en promedio con que las cuentas por cobrar cumplen un ciclo, es decir, la frecuencia con que se recibe y cobran.

Rotación de las cuentas por cobrar =  $\text{Ventas netas a crédito} / \text{Promedio de cuentas por cobrar}$

**e) Días en ventas en cuentas por cobrar**

Miden el número de días que se necesitan en promedio para cobrar las cuentas con base en el saldo a final de año de las cuentas por cobrar.

Días en ventas en cuenta por cobrar =  $\text{Cuentas por cobrar} / \text{Ventas} / 360$

**FACTORES QUE INCIDEN EN LA LIQUIDEZ:**

Según el autor Moreno (2013), existen varios factores que determinan la liquidez en las empresas, entre los cuales se encuentran el giro de la compañía, las condiciones económicas, las características de los mercados financieros, el tipo

de administración del capital de trabajo, requerimientos de saldos compensatorios, entre otros.

- a) Alto endeudamiento: El sobreendeudamiento es una de las causas por la que las empresas pueden estar en peligro. Solicitar préstamos por cantidades superiores a las que puede respaldar la empresa o destinar el dinero a un uso diferente al que fue previsto inicialmente, es una falla que cometen las compañías y les puede costar caro.
  
- b) Deficiencia organizacional, administrativa, financiera y empresarial: No tener un orden, ni una estructuración sobre el funcionamiento de la empresa en aspectos fundamentales como el administrativo y financiero, pueden poner en serios a cualquier empresa, así ésta tenga buenos niveles de venta. El no administrar bien los recursos genera caos y debilidades frente a la competencia.
  
- c) Problemas en la empresa: Las diferencias y discusiones de los miembros de la empresa generan conflictos que no dejan evolucionar a las empresas. Numerosos estudios señalan que la mayoría de fallas en empresas familiares se presentan en la tercera generación, cuando los jóvenes tienen conocimiento porque han estudiado fuera del país, pero no tienen la experiencia. Esto crea una falencia que puede llevar las empresas a desaparecer.
  
- d) Fenómenos naturales: Inundaciones, terremotos, entre otros desastres naturales pueden causar un enorme daño a una empresa, especialmente, cuando no se cuenta con un seguro, ahorros o un plan para afrontar esas situaciones.
  
- e) Baja rotación de cartera: Cuando los clientes no pagan, las compañías pueden entrar en una falta de liquidez que los pone en la cuerda floja. Es

primordial que las empresas evalúen la calidad de la cartera para evitar problemas a futuro.

Otros factores tales como adquisición o venta de activos fijos, las estrategias de la empresa en el área de ventas, cuentas por cobrar, inventarios, producción y compras; la eficiencia administrativa para implementar estrategias; la estrategia financiera, el plazo de ventas, el tiempo de conversión de los cuentas por cobrar y el plazo de liquidación de las cuentas por pagar, con lo cual se observa que el giro de la empresa influye en la cantidad de liquidez necesaria.

### **ANALISIS DE LIQUIDEZ**

Miden la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, el dinero en efectivo de que dispone, para cancelar las deudas. Expresan no solamente el manejo de las finanzas totales de la empresa, si no la habilidad gerencial para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes. Facilitan examinar la situación financiera de la compañía frente a otras, en este caso los ratios se limitan al análisis del activo y pasivo corriente.

#### **a) Ratio de liquidez o razón corriente**

El ratio de liquidez general lo obtenemos dividiendo el activo corriente entre el pasivo corriente. El activo corriente incluye básicamente las cuentas de caja, bancos, cuentas y letras por cobrar, valores de fácil negociación e inventarios. Este ratio es la principal medida de liquidez, muestra que proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas.

#### **b) Ratio prueba acida**

Es aquel indicador que al descartar del activo corriente cuentas que no son fácilmente realizables, proporciona una medida más exigente de la

capacidad de pago de una empresa en el corto plazo. Es algo más severa que la anterior y es calculada restando el inventario del activo corriente y dividiendo esta diferencia entre el pasivo corriente. Los inventarios son excluidos del análisis porque son los activos menos líquidos y los más sujetos a pérdidas en caso de quiebra.

#### **1.4. Formulación del Problema.**

¿Cuál es el efecto de las Estrategias de cobranza para mejorar la liquidez de la Empresa Negocios Semper E.I.R.L. Lambayeque el año 2019?

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

El presente estudio de investigación tiene como finalidad brindar una justificación en base a:

##### **J. APLICADA**

Esta investigación determinara que el estudio realizado en referencia a estrategias de cobranza mejorara su situación económica-financiera de La empresa Negocios Semper E.I.R.L., ya que esto conllevara a que sus procesos de cobranza y de otorgar créditos sean más eficientes y permita el correcto funcionamiento de sus actividades diarias operativas.

##### **J. TEORICA**

La finalidad de la investigación en estudio es aplicar estrategias de cobranzas para mejorar la liquidez en la empresa, debido a que la gestión de cuentas por cobrar es deficiente en la Empresa Negocios Semper E.I.R.L, contando con estas políticas y procesos la empresa reflejara en los estados financieros que efectivamente puede cubrir todos sus pasivos que generen en un ejercicio fiscal. Por lo tanto, este proyecto se justifica, porque está orientado a exponer y fortalecer los aspectos teóricos y bases del conocimiento y procesos del tema.

Así mismo evaluar sus controles que mantiene la empresa sobre sus cuentas por cobrar para la verificación de la misma o aplicar modelos correctivos.

## **J. METODOLOGICA**

Esta materia en estudio pretende verificar que, con la información recolectada mediante encuestas, entrevistas, ratios financieras y con la aplicación de estrategias de cobranzas, permitan la mejora de toda entidad privada en su situación económica-financiera cumpliendo con los procedimientos presentados por el autor, y así poder disminuir el índice de todo lo negativo correspondiente a la liquidez de las empresas en Chiclayo.

### **1.6. Objetivos.**

#### **Objetivo General:**

Proponer estrategias de cobranza para mejorar la liquidez de la Empresa Negocios Semper E.I.R.L.-Lambayeque, 2019

#### **Objetivos Específicos:**

- Diagnosticar las estrategias de cobranza que utiliza la empresa Negocios Semper EIRL
- Evaluar la liquidez en la empresa Negocios Semper EIRL
- Describir las estrategias cobranza para mejorar la liquidez de la Empresa Negocios Semper E.I.R.L.-Lambayeque, 2019

# **CAPÍTULO II: MATERIALES Y METODOS**

## CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

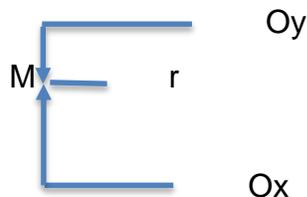
#### 2.1.1. Tipo de investigación:

La presente investigación es Descriptiva, por cuanto después de un análisis, se describirá la real situación económica financiera de la empresa.

**Descriptiva:** Porque se trabaja sobre la realidad de los hechos y sus características esenciales, es la interpretación correcta. Este tipo de investigación comprende la descripción, registro, análisis e interpretación del fenómeno del estudio, ya que su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

#### 2.1.2. Diseño de la investigación:

Es de tipo no experimental y presenta un diseño transversal, debido a que no se manipulan las variables de manera intencional, más bien, se hace un estudio de las mismas sin que el tiempo sea relevante para nuestro trabajo. El esquema es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O = Observación de cada variable

X,Y = Variables

R = Relación de las variables estudiadas

## **2.2. Población y muestra.**

Para el caso del presente estudio, la población estuvo constituida por los 10 trabajadores de la empresa, así como también los documentos de área contable.

En ese sentido, la muestra seleccionada la conformaron los estados financieros de la empresas y tres colaboradores: el gerente, administrador y contador, a los cuales se les aplico el instrumento seleccionado para recabar la información necesaria del estudio.

## **2.3. Hipótesis.**

Si se Aplica las estrategias de cobranza, mejorará la liquidez de la Empresa Negocios Semper E.I.R.L.-Lambayeque, 2019

## **2.4. Variables**

### **Variable Independiente**

Estrategias de cobranza

### **Variable dependiente**

Liquidez

## **2.5. Operacionalización de variables**

**Tabla 1** Operacionalización de variable Independiente

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS			
INDEPENDIENTE : ESTRATEGIAS DE COBRANZA	Conjunto de reglas, normas y procedimientos que guían las acciones en el departamento de créditos y cobranzas, todos bajo un enfoque del cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa	Créditos	Análisis de créditos	¿Quiénes son los responsables de determinar el monto de la línea de crédito a otorgar?	Entrevistas/Guía de entrevista			
				¿En que se diferencian los documentos solicitados a una persona natural con los requeridos a una persona jurídica?				
			Condiciones del crédito	¿Se solicita un pagaré y la firma de un aval o entrega de alguna garantía?				
				¿El cliente tiene conocimiento y firma la aceptación de políticas de crédito?				
				¿Cuáles son las condiciones que establecen para el incremento de líneas de crédito el cliente?				
				¿Cuánto son los días máximo de crédito otorgados a los clientes?				
		Cobranzas	Cartas	¿Si un crédito especial amerita más de 30 días, el vendedor a quien solicita autorización?				
				¿Si existen retrasos de pago, que medidas toma la Gerencia?				
							¿Cuál es el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas?	
							¿La empresa envía una carta en buenos términos recordando al cliente su obligación de pago por vencimiento?	

			¿Si el cliente no hace efectivo el pago bajo que términos se envía una segunda carta?
		Llamadas telefónicas	¿En qué circunstancias se realizan las llamadas telefónicas de cobranza?
			¿Quién es el responsable de realizar llamadas al cliente exigiendo el pago inmediato?
			¿Bajo qué circunstancias la empresa, prorroga el periodo de cancelación de la deuda?
		Renegociación	¿Qué factores toman en cuenta para el análisis de la situación de cada cuenta incobrable?
			¿Qué tipo de modificaciones en la forma de pago se realizan entre deudor y acreedor cuando la deuda ya ha vencido?
			¿Dentro de Las nuevas condiciones de pago, por cuantos días son ampliados los plazos iniciales?
		Renovar	¿Terminado y cancelado un crédito, con que nuevas condiciones se le plantea al cliente un nuevo crédito?
		Procedimiento legal	¿Se tiene en cuenta si los gastos adicionales de cobro ofrecen un rendimiento suficiente?

**Tabla 2 Operacionalización de variable Dependiente**

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
DEPENDIENTE : LIQUIDEZ	Es la capacidad de la empresa de hacer frente a sus obligaciones de corto plazo, para obtener dinero en efectivo. Es la proximidad de un activo a su conversión en dinero	Ciclo de efectivo	Ciclo operativo	¿Qué tipo de relación existe entre la duración del ciclo operativo y del periodo de cuentas por pagar?	Entrevistas/Guía de entrevista Análisis Documental/Guía de análisis documental Observación / guía de observación
			Verificación	¿Con que frecuencia Constatan las cuentas o los inventarios por cobrar?	
			Evaluación	¿Cómo realizan la evaluación en los días promedios de pago?	
		Riesgos	Elección	¿Cuáles son los factores críticos para la elección de un cliente viable (sujeto de crédito)?	
			Voluntad de pago	¿Cómo evalúan la capacidad y voluntad de pago del cliente con relación a sus ingresos / egreso?	
			Gestión	¿Cómo realizan la evaluación y análisis de las etapas de gestión e indicadores de la cartera?	
		Planeación estratégica	Toma de decisiones	¿Para la toma de decisiones que información confiable utilizan para garantizar la sostenibilidad de la empresa?	
			Procesar información	¿Utilizan instrumentos de planeación estratégica, análisis competitivo de las cinco fuerzas estratégicas, análisis FODA, evaluación del ciclo de vida de los productos, entre otros?	
			Dirección	¿Con que periodicidad La dirección revisa, evalúa y analiza la planeación estratégica o a la actualización de ésta?	

## **2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

### **2.6.1. Métodos**

Se utilizaron los siguientes métodos:

#### **1. Método Analítico:**

Este método permitió hacer un análisis sistemático de la situación de la empresa en su conjunto. Se analizó las actividades, proceso y resultados para identificar los problemas principales.

#### **2. Método Descriptivo:**

Permite describir los hechos tal como son, apoyándose en los instrumentos y técnicas que recogieron la información y datos de la empresa

### **2.6.2. Técnicas**

En la investigación presente se usaron las siguientes técnicas

**1. Técnica de la observación:** se uso está técnica para observar los hechos, procesos y actividades, registrándolos de manera ordenada y determinando en que su situación actual.

**2. Técnica del análisis documental:** permitió revisar documentación científica y técnica sobre el tema de investigación para lo cual se utilizó fichas correspondientes.

**3. Técnica de la Entrevista:** se aplicó como instrumentos la guía de entrevista, recurriendo como informantes a los trabajadores de la empresa.

### **2.6.3. Instrumentos**

Los instrumentos a emplear en nuestra investigación son:

- 1. Guía de observación:** Mediante este instrumento se visualizó el entorno de cómo se encuentra la empresa.
  
- 2. Guía de entrevista:** La guía de entrevista es un instrumento que se utilizó para realizar una conversación con especialistas o personas que conocen el tema de investigación; las preguntas son una guía para establecer el dialogo.
  
- 3. Ficha documental - Aplicación de Ratios:** a través de los ratios nos permitió determinar los porcentajes de rentabilidad de la empresa

### **2.7. Procedimientos para la recolección de datos**

La investigación se realizó en dos etapas:

#### **Trabajo de campo:**

Se desarrolló a través de acciones concretas:

- a) Visita de coordinación para el desarrollo de la investigación.
- b) Visita de observación para hacer un reconocimiento de las actividades, procesos y funcionamiento de los servicios.
- c) Aplicación de instrumentos de investigación con las instancias respectivas.
- d) Recopilación de datos, información y documentación contable, administrativa y de gestión sobre la empresa.

#### **Trabajo de gabinete**

- a) Procesamiento resultado de aplicación de instrumentos de investigación.

- b) Sistematización de los resultados de observación.
- c) Evaluación, comparación y valoración de datos, información y documentación respectiva.
- d) Elaboración informe final.

## **2.8. Análisis estadístico para la recolección de datos**

Para el procesamiento de datos se usó softwares Microsoft Excel, se hizo el análisis e interpretación de resultado construyendo tablas y figuras sobre la estructura de los costos en la empresa

## **2.9. Aspectos éticos**

La presente investigación será asumida con responsabilidad y seriedad por parte de la investigadora, para que de esta manera el resultado del trabajo sea confiable y durante el tiempo de duración del trabajo se ha realizado de acuerdo con los valores éticos que caracterizan a un profesional.

**CAPÍTULO III:  
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE  
RESULTADOS**

## CAPÍTULO III: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 3.1. Resultados de Tablas y Gráficos

#### Objetivo Especifico N° 1 Diagnosticar las estrategias de cobranza que utiliza la empresa

#### Negocios Semper EIRL

Este objetivo se ejecutó a través de 1a aplicación de una entrevista dirigida al gerente, contador y administrador de la empresa.

**Tabla 3** *Entrevista dirigida al contador, administrador y gerente*

ITEMS	GERENTE	ADMINISTRADOR	CONTADOR
¿Quiénes son los responsables de determinar el monto de la línea de crédito a otorgar?	EL GERENTE	SOLO ES EL GERENTE	LO REALIZA SOLO EL GERENTE
¿En que se diferencian los documentos solicitados a una persona natural con los requeridos a una persona jurídica?	PN. DNI PJ. DNI + VIGENCIA DE PODER	A LA PERSONA NATURAL SE LE SOLICITA DNI Y A LA JURIDICA DNI MAS VIGENCIA DE PODER	LA DIFERENCIA ES QUE A LA PERSONA JURIDICA SE LE PIDE VIGENCIA DE PODER
¿Se solicita un pagaré y la firma de un aval o entrega de alguna garantía?	NO NINGUNA PAGARE	SOLICITAMO GARANTIA O NO , NO LES PEDIMOS NINGUN DOCUMENTO	NO SE LES PIDE NINGUNA AVAL O GARANTIAS.
¿El cliente tiene conocimiento y firma la aceptación de políticas de crédito?	NO,	NO	NO
¿Cuáles son las condiciones que establecen para el incremento de líneas de crédito el cliente?	EL CUMPLIMIENTO PUNTUAL DE SUS PAGOS	QUE SEA CUMPLIDO EN SUS OBLIGACIONES	LA PUNTUALIDAD EN SUS PAGOS
¿Cuánto son los días máximo de crédito otorgados a los clientes?	30 DIAS	30 DIAS	30 DIAS
¿Si un crédito especial amerita más de 30 días, el vendedor a quien solicita autorización?	AL GERENTE	GERENTE	GERENTE
¿Si existen retrasos de pago, que medidas toma la Gerencia?	LE EXIGE GARANTIA	SE LE SOLICITA GARANTIA	SE LE PIDE GARANTIAS

<b>ITEMS</b>	<b>GERENTE</b>	<b>ADMINISTRADOR</b>	<b>CONTADOR</b>
¿Cuál es el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas?	LAS LLAMADAS A LOS CLIENTES	LLAMADAS A LOS CLIENTES	LLAMADAS TELEFONICAS
¿La empresa envía una carta en buenos términos recordando al cliente su obligación de pago por vencimiento?	EN ALGUNAS OCASIONES	EN OCASIONES	SI POR CORREO ELECTRONICO
¿Si el cliente no hace efectivo el pago bajo que términos se envía una segunda carta?	CARTA NOTARIAL	CARTA NOTARIAL	CARTA NOTARIAL
¿En qué circunstancias se realizan las llamadas telefónicas de cobranza?	PASANDO 2 DIAS DE ATRASO	PASANDO 2 DIAS DE ATRASO	A LOS 2 DIAS DE RETRASO
¿Quién es el responsable de realizar llamadas al cliente exigiendo el pago inmediato?	LA SECRETARIA ES LA RESPONSABLE	LA SECRETARIA REALIZA LAS LLAMADAS	LA SECRETARIA
¿Bajo qué circunstancias la empresa, prorroga el periodo de cancelación de la deuda?	CUANDO EXISTEN MOTIVOS DE FUERZA MAYOR.	EN CASOS DE FUERZA MAYOR.	ESE TIPO DE DECISIONES LO TOMA LA GERENCIA.
¿Qué factores toman en cuenta para el análisis de la situación de cada cuenta incobrable?	NO SE REALIZA DICHA EVALUACION.	NO SE REALIZA DICHA EVALUACION	NO SE REALIZA DICHA EVALUACION
¿Qué tipo de modificaciones en la forma de pago se realizan entre deudor y acreedor cuando la deuda ya ha vencido?	AMPLIANDOLE LOS DIAS	AMPLIANDOLE LOS DIAS	AMPLIACION DE PLAZO DE CANCELACION.
¿Dentro de Las nuevas condiciones de pago, por cuantos días son ampliados los plazos iniciales?	15 DIAS	15 DIAS	15 DIAS
¿Terminado y cancelado un crédito, con que nuevas condiciones se le plantea al cliente un nuevo crédito?	CON LA FIRMA DE LETRAS	LETRAS	FIRMA DE LETRAS
¿Se tiene en cuenta si los gastos adicionales de cobro ofrecen un rendimiento suficiente?	NO, NO SE HA TENIDO EN CUENTA	NO LO TOMAMOS EN CUENTA	NO SE HA CONSIDERADO.

**Fuente:** Guía de entrevista

## **Análisis de la entrevista dirigida al gerente, administrador y contador de la empresa Negocios Semper EIRL.**

De lo manifestado en las entrevistas realizada al gerente, administrador y contador de la empresa podemos deducir que el importe de la línea de crédito que es otorgado a los clientes es solo responsabilidad del gerente , los documentos que se les solicita en el caso de ser persona natural es solo el DNI y tratándose de una persona jurídica se le pide además la vigencia poder , sin necesidad de aval o algún tipo de garantía ya que esto solo es requerido cuando exista retrasos en los pagos , además no se les da a conocer las políticas de crédito ya que no se cuenta con ello, para realizar el incremento en líneas de crédito es necesario que el cliente haya sido puntual con sus pagos de un crédito anterior, a esto se le adiciona una nueva condición que es la firma de letras, los plazos de crédito otorgados por lo general son de 30 días, en el caso que este amerite una extensión se tiene que contar con la aprobación del gerente, para realizar el proceso de cobranza el primer paso es realizar llamadas telefónicas a los usuarios las cuales son ejecutadas por la secretarias pasado los 2 días de atraso , con el fin de hacerles recordar que sus facturas han vencido, solo en algunas ocasiones en lugar de llamadas se les envía cartas por correo electrónico, si el cliente no realizara el pago se procede al envío de carta notarial, los plazos de cobros son prorrogados cuando existen motivos de fuerza mayor. A pesar de que deberían realizar el análisis de las cuentas incobrables este no sé ejecuta, cuando se realiza renegociaciones con los deudores las modificaciones que usualmente se realiza es la ampliación de los plazos de pago por quince días más. No se analizan los gastos de cobro y su impacto en el rendimiento.

## **Objetivo Especifico N° 2 Evaluar la liquidez en la empresa Negocios Semper EIRL**

Para el desarrollo de este objetivo se aplicó los ratios de liquidez y un análisis vertical del estado de situación financiera de los periodos 2018-2019, asimismo una entrevista dirigida a la muestra seleccionada todo ello nos brindó información sobre la liquidez de la compañía Negocios Semper EIRL, además se pudo hallar los riesgos actuales que afronta la entidad.

### **Ratios De Liquidez**

**Tabla 4 Razón Circulante**

RATIO	2019	2018
Activos circulantes / Pasivos circulantes	5,743,389.00	4,775,902.00
	5,781,995.00	3,555,500.00
Resultado	0.99	1.34

*Nota: Expresado en nuevos soles*

Esta razón nos indica que para el periodo 2019 y 2018 por cada unidad de deuda de pasivo corriente la empresa cuenta con S/.0.99 y S/.1.34 respectivamente, la cual señala, que la empresa ha bajado sus niveles de liquidez y cuenta en la actualidad cuenta con S/.0.99 para cubrir oportunamente sus compromisos de corto plazo, por un periodo menor a un año.

**Tabla 5 Razón Rápida**

RATIO	2019	2018
Activos circulantes – Inventario / Pasivos circulantes	<u>3,063,008</u> 5,781,995.00	<u>1,690,309.00</u> 3,555,500.00
Resultado	0.52	0.47

*Nota: Expresado en nuevos soles*

Al hallar la razón rápida, encontramos que la empresa para el año 2019 y 2018 cuenta solo con 0.52 y 0.47 céntimos respectivamente para cubrir cada sol de deuda exigible menor a un año.

En el presente caso la empresa tanto en el año 2018 como en el 2019 no llega a niveles aceptables de liquidez, esto quiere decir que no cuenta con capacidad inmediata para hacer frente a sus pasivos corrientes, no liquidando sus obligaciones y obteniendo aún más gastos por incremento de interés y plazos de vencimiento próximo, para ello es importante contar con políticas de cuentas por cobrar que permitan generar liquidez, ya que la empresa disminuyó su capacidad de pago con respecto al periodo anterior.

#### **Tabla 6** *Capital de trabajo*

RATIO	2019	2018
Activo corriente-Pasivo corriente	5,743,389.00 -5,781,995.00	4,775,902.00 – 3,555,500.00
Resultado	-38,566.00	1,220,402

*Nota: Expresado en nuevos soles*

De acuerdo con esta ratio para el periodo 2018 se tiene un capital de trabajo bruto de 4,775,902.00; el cual es adecuado para realizar sus operaciones rutinarias. En cuanto al capital de trabajo neto, es positivo; lo que indica que es mayor que las deudas de corto plazo y que tranquilamente puede pagarlas y tener un exceso de 1,220,000.00 para funcionar.

Para el periodo 2019 el capital de trabajo es negativo, porque su activo corriente es inferior a su pasivo corriente, lo que quiere decir que la empresa corre un gran riesgo de tener iliquidez. Aunque esto no quiere decir que la empresa no pueda operar, pero se debe

considerar tomar medidas para mejorar esta situación, tales como revisar las políticas de recaudo de cartera.

**Tabla 7** *Cuentas por cobrar a capital de trabajo*

RATIO	2019	2018
Cuentas por cobrar netas / Capital de Trabajo	<u>2,397,000.00</u>	<u>1,565,979.00</u>
bruto	5,743,389.00	4,775,902.00
Resultado	0.42	0.32

Para el año 2018 el capital de trabajo bruto dependió en un 32% de las cuentas por cobrar, a diferencia del año 2019 cuyo resultado fue de 42% sufriendo una variación del 10%.

**Tabla 8** *Días en ventas en cuentas por cobrar*

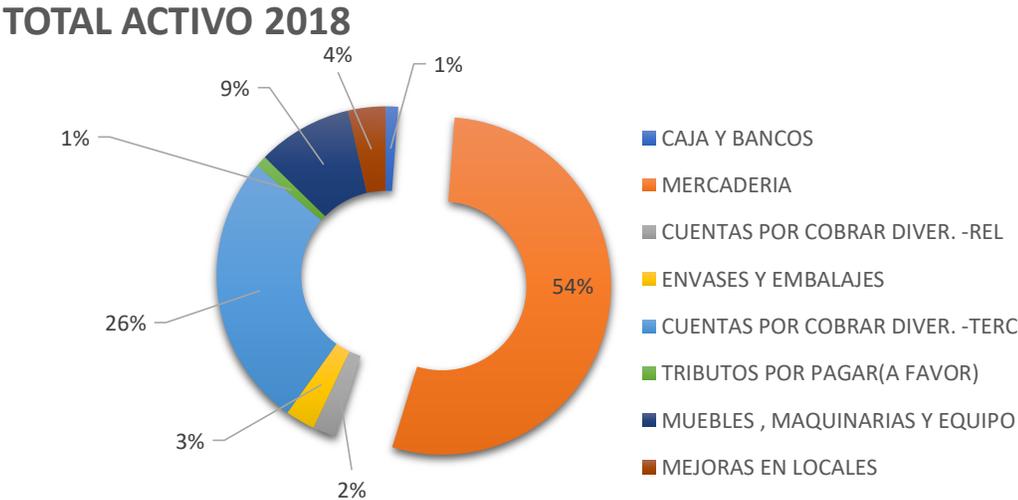
RATIO	2019	2018
Cuentas por cobrar / Ventas /360	<u>2,397,000.00</u>	<u>1,565,979.00</u>
	3,203,962.00/ 360	2,065,027.00/360
Resultado	269	273

*Nota: Expresado en días*

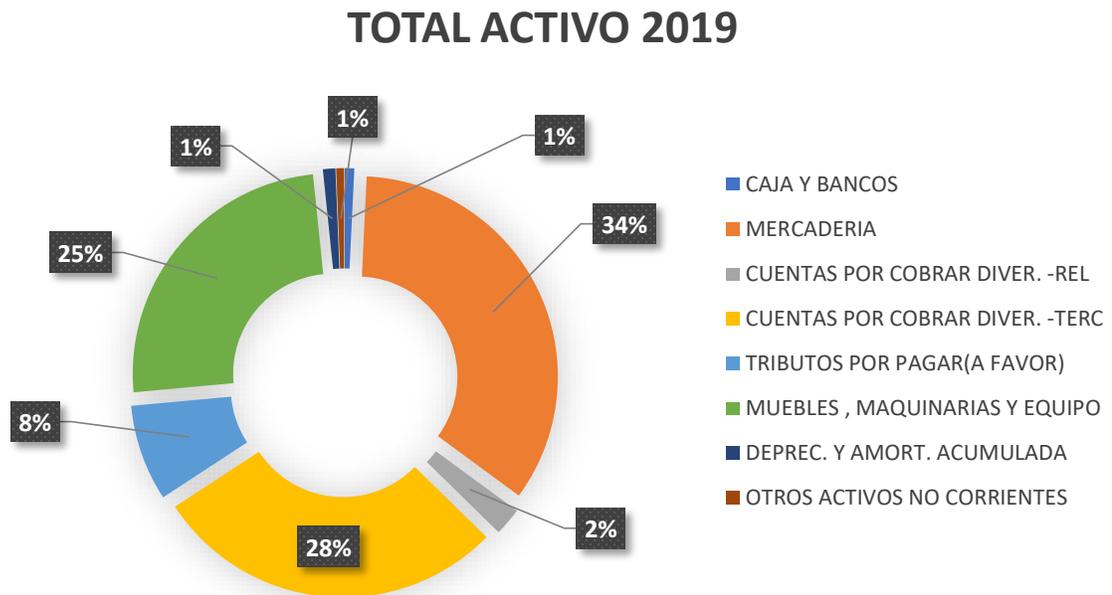
Para el año 2018 el número de días que se necesitaron para convertir en efectivo las cuentas por cobrar fue de 273, los cual disminuyeron en 4 días ya que en el periodo 2019 la cantidad de días fue 269, todo ello con base en el saldo a final de año de las cuentas por cobrar de su respectivo periodo.

**Análisis Vertical a el estado de situación financiera periodos 2018-2019**

**Figura 1** Análisis Vertical del Activo 2018

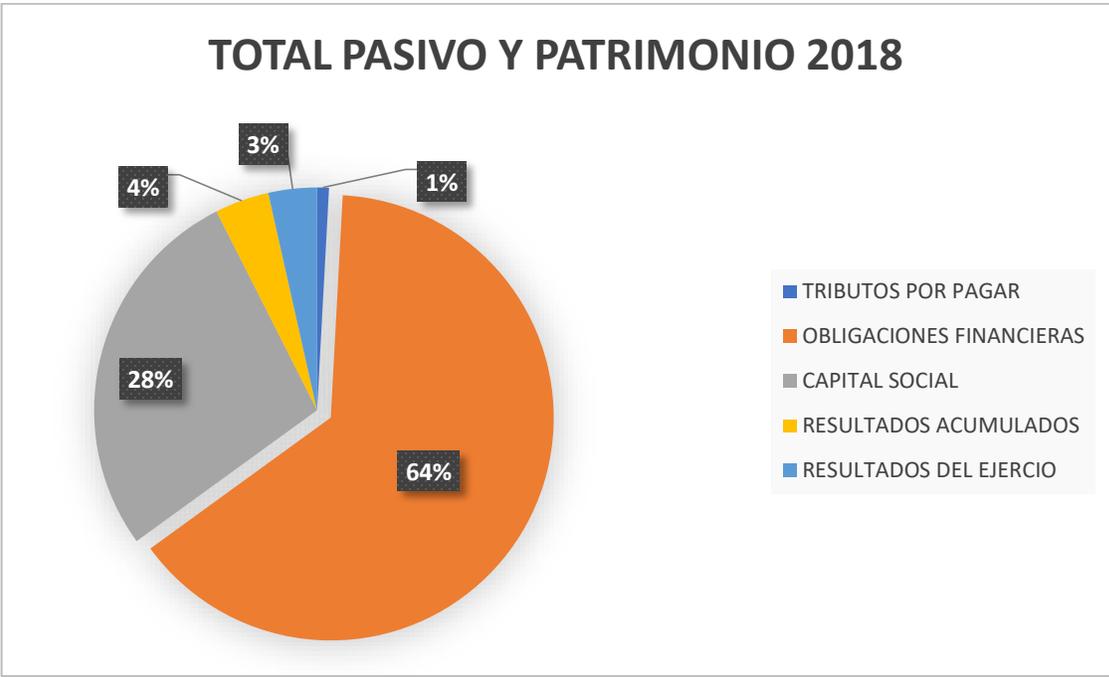


**Figura 2** Análisis Vertical del Activo 2019

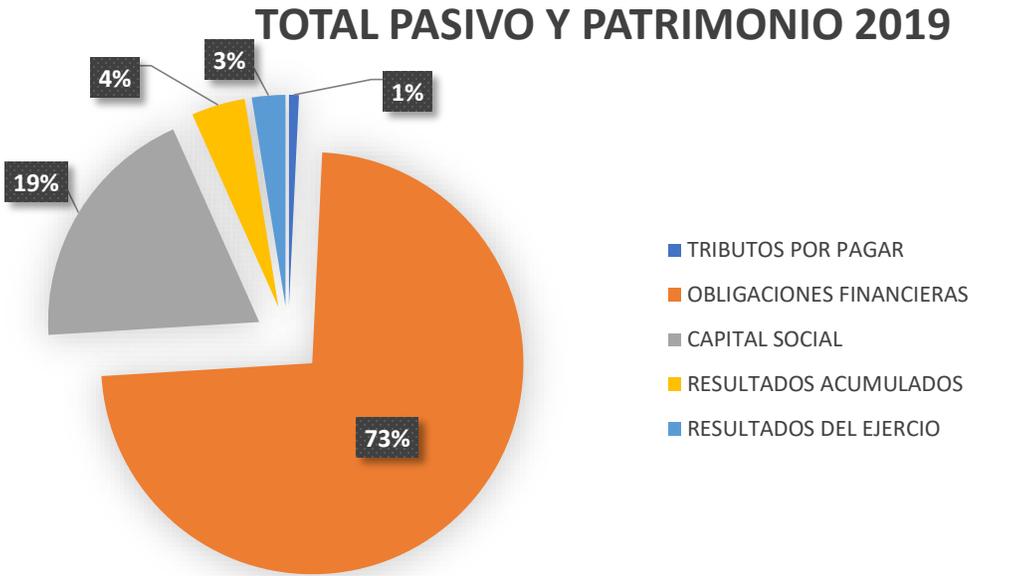


En la figura 1 y figurado 2 podemos observar los porcentajes alcanzados por cada cuenta del activo de la empresa Negocios Semper EIRL correspondientes a los periodos 2018-2019, donde podemos deducir que la variación más relevante ha sido en la partida de muebles, maquinarias y equipos representando en el 2018 el 9.12% del total activo y en el 2019 el 24.83% , es decir a incrementado en un 15.71%, lo que significa que en el último año ha habido adquisición de nuevos activos fijos con el fin de incrementar sus operaciones. Podemos reconocer también que la empresa no aplica estrategias de cobranza ya que tanto en el 2018 como el periodo 2019 la partida de caja y bancos constituyen solo el 1% del total de activos mientras que las cuentas por cobrar relacionadas y a terceros abarcan el 28.63% y 30.69% respectivamente.

**Figura 3** Análisis Vertical del Pasivo y Patrimonio 2018



**Figura 4** Análisis Vertical del Pasivo y Patrimonio 2019



En la figura 3 y figura cuatro se señalan los porcentajes alcanzados por las partidas del pasivo y patrimonio de la empresa Negocios Semper EIRL de los periodos 2018-2019 podemos

observar que en año 2018 las obligaciones financieras representaron el 64% del total pasivo patrimonio mientras que en el 2019 ascendieron a un 73% sufriendo una variación del 9% como consecuencia de un nuevo préstamo adquirido por la empresa con la finalidad de adquirir nueva maquinaria y seguir operando. La variación del 8 % observada en los porcentajes de ambos periodos en el capital social se da simplemente por el aumento del total pasivo y patrimonio derivado de la adquisición del nuevo préstamo ya que no se ha en ningún momento se ha realizado incrementos del capital

**Tabla 9** *Entrevista dirigida al contador, administrador y gerente*

ITEMS	GERENTE	ADMINISTRADOR	CONTADOR
¿Qué tipo de relación existe entre la duración del ciclo operativo y del periodo de cuentas por pagar?	INVERSION- RENTABILIDAD.	LA GRAN PARTE DEL CICLO OPERATIVO ES FINANCIADO POR PROVEEDORES A MAYOR DURACION DE ESTE MAYOR NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	RELACION INVERSION- RENTABILIDAD, MIENTRAS MAS LARGO SEA EL CICLO HABRA MAYOR INVERSION Y ESTE SERA MENOS RENTABLE
¿Con que frecuencia Constatan las cuentas o los inventarios por cobrar?	BUENO, DE ESO SE ENCARGA EL ADMINISTRADOR Y CONTADOR	CADA 2 MESES	2 A 3 MESES
¿Cómo realizan la evaluación en los días promedios de pago?	NO SE REALIZAN.	NO SE REALIZAN.	NO SE REALIZA NINGUNA EVALUACION
¿Cuáles son los factores críticos para la elección de un cliente viable (sujeto de crédito)?	SE OTORGAN CREDITOS A CONOCIDOS SIN CONSIDERAR	SE ENTREGAN CREDITOS A CONOCIDOS, NO SE	PARA LA EMPRESA ES SUJETO DE CREDITO TAN SOLO POR LA RELACION AMICAL QUE MANTIENEN

	FACTORES CRITICOS	TIENEN ENCUESTAS OTROS FACTORES	
¿Cómo evalúan la capacidad y voluntad de pago del cliente con relación a sus ingresos / egreso?	NO REALIZAMOS DICHA EVALUACION.	NO SE REALIZA	NO EXISTE EVALUACION
¿Cómo realizan la evaluación y análisis de las etapas de gestión e indicadores de la cartera?	NINGUNA	NINGUNA	NO EXISTE EVALUACION
¿Para la toma de decisiones que información confiable utilizan para garantizar la sostenibilidad de la empresa?	NINGUN TIPO DE INFORMACION,	NINGUNA.	NINGUNA
¿Utilizan instrumentos de planeación estratégica, análisis competitivo de las cinco fuerzas estratégicas, análisis FODA, evaluación del ciclo de vida de los productos, entre otros?	NO UTILIZAMOS ESOS INSTRUMENTOS.	NO LOS UTILIZAMOS.	LA EMPRESA NO UTILIZA INSTRUMENTOS
¿Con que periodicidad La dirección revisa, evalúa y analiza la planeación estratégica o a la actualización de ésta?	NINGUNA	NINGUNA	NO SE CUENTA CON PLANEACION

---

*Fuente: Guía de entrevista*

### **Análisis de la entrevista dirigida al gerente, administrador y contador de la empresa Negocios Semper EIRL.**

De lo manifestado en las entrevistas se puede determinar que la relación existente entre el ciclo operativo y el periodo de cuentas por pagar es de inversión-rentabilidad debido a que cuanto mayor sea la duración de este la inversión es más alta, por lo cual la rentabilidad y liquidez es menor debido al incremento de las deudas con los proveedores que son las principales fuentes de financiamiento, las cuentas cobrar son constatadas cada 2 meses esta acción es realizada por el administrador y contador, la empresa no realiza ningún tipo de evaluación en los días promedio de pago, para la entidad es sujeto de crédito el cliente con

los que mantiene una relación amical, no consideran otros factores así mismo no analizan ni evalúan la voluntad y capacidad de pago de los clientes con relación a sus ingresos/ egresos, la evaluación de las etapas de gestión e indicadores de cartera no son realizados así como tampoco consideran información confiable para la toma de decisiones relacionados a la sostenibilidad de la empresa, la planeación estratégica , análisis FODA entre otras herramientas no son utilizadas a pesar de su gran relevancia.

### **Objetivo Especifico N° 3 Describir las estrategias cobranza para mejorar la liquidez de la Empresa Negocios Semper E.I.R.L.-Lambayeque, 2019**

Este objetivo se desarrolló en el Capítulo IV Propuesta de Investigación donde se describió las estrategias de cobranza las cuales permitirán mejorar la liquidez en la corporación objeto de estudio.

### **3.2. Discusión de resultados**

La presente investigación sobre estrategias de cobranza para mejorar la liquidez de la Empresa Negocios Semper E.I.R.L.-Lambayeque, 2019 se ha desarrollado sobre el análisis de dos variables: estrategias de cobranzas y la liquidez de la empresa.

Del diagnóstico y análisis que se han hecho a cada una de las variables se han obtenido los siguientes resultados que describen las condiciones que se encuentra la empresa de Negocios Semper EIRL.

Negocios Semper E.I.R.L., se dedica al rubro de compra y venta de productos agrícolas tales como: (Arroz en cascara y pilado, Maíz amarillo duro nacional, azúcar

etc.) y como actividad secundaria al transporte de carga terrestre a nivel nacional, teniendo como clientes importantes empresas de la región y a nivel nacional, pero una de sus limitaciones es que no cuenta con políticas de crédito por lo cual ha tenido problemas de liquidez para cumplir con sus compromisos a corto plazo.

Como producto del análisis de los documentos financieros de la empresa se ha detectado que las cuentas por cobrar por créditos otorgados, se han incrementado, los clientes no han cancelado a tiempo sus deudas, además se muestra un porcentaje importante que no se han cancelado a las instituciones financieras con las que se tienen préstamos.

Se puede constatar que la empresa no hace una rigurosa evaluación de los riesgos, así como tampoco realiza un exhaustivo análisis y evaluación financiera de sus clientes, previo al otorgamiento del crédito, entrega de bienes o prestación de servicios. En consecuencia, no cuentan con políticas y estrategias de cobranza que logre un control de las actividades del sistema de crédito y recaudación, inspección, evaluación y análisis de estos.

Los detalles de la situación de las estrategias de cobranzas de la empresa la Empresa Negocios Semper E.I.R.L, son un poco sombríos y con carencias:

La empresa no cuenta con un comité o departamento de créditos y cobranza que apruebe las líneas de créditos, siendo esta responsabilidad única del gerente,

Al no contar con políticas ni estrategias de crédito y cobranzas, la documentación que se solicita es de información básica y con ello se incurre en la falta de análisis e incrementa el riesgo ya que no exigen pagares, avala o alguna garantía. Los clientes en ningún momento firman un documento donde aceptan las condiciones en que se dan el crédito. La condición para el incremento en la línea de crédito es haber cumplido con puntualidad el pago de un crédito anterior a esto se le requiere además

la firma de letras, el plazo de duración de un crédito no debe ser mayor de 30 días, pero se exceden de esta cantidad de días solo con la aprobación del gerente.

Cuando existen los primeros indicios de impago de los créditos otorgados, se realizan las llamadas telefónicas correspondientes, esta actividad es realizada por la secretaria de la empresa, solo en ocasiones se envían cartas por correo electrónico, en caso que no cumpla, se procede al envío de carta notarial exigiendo el pago inmediato; solo en casos que existe razones de fuerza mayor por no poder pagar, se realiza prorrogas del tiempo para que pueda cancelar la deuda.

Cuando los pagos de los créditos han vencido, se debería hacer un nuevo análisis de la situación de cada cuenta que no se cobra, pero la empresa no lo realiza. En una nueva negociación, el cliente y la empresa introducen nuevas modificaciones así se establecen nuevas condiciones y se amplían los plazos iniciales. No se analizan los gastos de cobro y su impacto en el rendimiento. Una vez que el crédito es cancelado se le plantea un nuevo crédito con similares condiciones.

Los resultados obtenidos con relación a las estrategias de cobranzas realizadas por la empresa de Negocios Semper EIRL, tiene relación con los resultados obtenidos por Loyola (2016), en su tesis sobre “Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de las Empresas Comercializadoras de Agroquímicos en el Distrito de Trujillo”, quien señalan que carecer de un departamento de créditos y cobranzas con una adecuada política de créditos establecida repercute en la liquidez de las empresas, pues los procedimientos seguidos para el otorgamiento de crédito son flexibles y tienen una limitada evaluación del cliente. De igual modo la deficiente política de cobranza ha desencadenado en un pobre desempeño de esta labor, reflejado en los ratios financieras. Podemos ver que en conjunto todas estas situaciones conllevando a una gestión deficiente tanto en el otorgamiento de crédito como en términos de cobranza lo cual finalmente repercute en la liquidez de la empresa.

Con relación a la liquidez, la empresa, al no contar con estrategias de cobranzas, tiene limitaciones para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, por lo que se tuvo que recurrir a préstamos para el pago a proveedores, adquisición de recursos en pequeñas cantidades por las emergencias, obligaciones tributarias, entre otros. En ese sentido, los detalles de la situación de la liquidez se presentan a continuación

Tanto el gerente como administrador y contador manifiestan que la relación entre la duración del ciclo operativo y el tiempo de cuentas por pagar es la de inversión-rentabilidad, cada dos meses verifican o constatan los inventarios o cuenta por cobrar, lo cual es realizado por el administrador y contador.

A pesar que la empresa debería realizar un análisis o evaluación en los días promedios pagos próximo a vencer, pero no lo ejecuta.

Al no contar con análisis, evaluación de riesgos, no logran identificar los factores críticos al seleccionar un cliente viable o sujeto de crédito; de manera similar, no analizan ni evalúan la voluntad y capacidad de pago de los clientes con relación a sus ingresos/ egresos.

A nivel de la cartera de crédito, no realizan un análisis de las etapas de gestión e indicadores de cartera, por ello las decisiones que se toman no usan información confiable que garantice el desarrollo y sostenibilidad de la empresa; no utiliza los instrumentos de la planificación estratégica; por ende, la dirección no realiza una evaluación y análisis periódico de todo el proceso de crédito, cobranza y falta de liquidez.

Con la aplicación de las ratios financieras se pudo conocer que para el año 2019 la liquidez de la empresa se ha visto disminuida alcanzando en este año 0.99 céntimos por cada sol de deuda adquirida lo que indica que la empresa no puede cubrir sus deudas a corto plazo a diferencia del año 2018 cuyo ratio arrojó el resultado de 1.34 céntimos teniendo un excedente del 0.34 por cada sol de deuda.

Para el periodo 2019 el capital de trabajo neto es negativo, porque su activo corriente es inferior a su pasivo corriente debido al nuevo préstamo adquirido, lo que quiere decir que la empresa corre un gran riesgo de tener iliquidez. Aunque esto no quiere decir que la empresa no pueda realizar sus operaciones, pero se debe considerar tomar medidas para superar esta situación, entre las principales revisar las políticas de recaudo de cartera, ya que en el año 2019 los días que demora en convertirse una cuenta por cobrar en efectivo es de 269, cifra demasiado alta a pesar de ser menor al del año anterior.

A través del análisis vertical practicado a los periodos 2018-2019 podemos observar que las cuentas caja y bancos no ha sufrido variación de un año a otro manteniéndose en el 1% como resultado de no contar con políticas de cobranza que permitan convertir en el menor tiempo posible las cuentas por cobrar en efectivo, todo ello conlleva a la empresa a adquirir un nuevo préstamo para cubrir sus deudas a proveedores generando gastos por intereses.

Estos resultados sobre liquidez tienen relación con la investigación de Romero (2017). “Diseño de estrategias para mejorar la rentabilidad y liquidez de la Empresa Produarroz S.A.”, señala que las empresas productoras y comercializadoras de arroz, carecen por lo general de proceso administrativo adecuados para el desarrollo del periodo económico, por tal motivo no tiene establecido un punto de partida claro en la ejecución de ciertos propósitos, no lleva un manual de procedimientos, tampoco cuentan con un control financiero.

Manifiesta además que estas empresas deberían aplicar diversas estrategias entre ellas las de cobranzas, ya que los resultados aseguran la viabilidad tanto en el mejoramiento de la rentabilidad como de la liquidez, contemplando no solo el incremento de las ventas si no también un progreso en el efectivo y de la cartera.

# **CAPÍTULO IV**

## **PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**



## **CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Tema:**

Estrategias de cobranza para mejorar la liquidez de la Empresa Negocios SEMPER E.I.R.L.- Lambayeque

### **4.1. Introducción**

Se propone a la Empresa Negocios SEMPER E.I.R.L.- Lambayeque estrategias de cobranzas que permita tener liquidez permanente en sus acciones empresariales y de esta manera poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo y así disminuir los efectos negativos y mejorar la eficiencia de la empresa.

Del análisis realizado se desprende que la empresa no tiene definido estrategias de cobranza para los créditos otorgados, por lo cual le ha ocasionado falta de liquidez para cumplir sus obligaciones con los proveedores, lo que se ve reflejado en las ratios de liquidez aplicados.

Se considera oportuno proponer estrategias de cobranzas que garantice la recuperación de los créditos otorgados y poder desarrollar a la empresa realizar sus actividades de acuerdo a procedimientos claros al momento de otorgar créditos, y en el proceso de recuperar los créditos mediante estrategias efectivas.

### **4.2. Justificación**

Los resultados de la investigación nos muestran que la empresa no cuenta con estrategias de cobranza que incluya políticas de cobranza, procedimientos, criterios de administración, entre otras que garantice la recuperación de los créditos y que afecta la liquidez de la empresa.

Por eso es necesario proponer e implementar estrategias de cobranza para que hacer más eficiente el proceso de recuperación de los créditos, mantener un control de las finanzas en la entrega y cobro de los créditos

### **4.3. Objetivos**

#### **4.3.1. Objetivos Generales**

Aplicar estrategias de cobranza de acuerdo a las necesidades de la empresa para minimizar riesgos crediticios y mejorar la liquidez de la Empresa Negocios SEMPER E.I.R.L.- Lambayeque

#### **4.3.2. Objetivos Específicos**

- a) Describir las estrategias de cobranzas que permita mejorar la liquidez de la empresa
- b) Establecer las políticas y mecanismos para la implementación de las estrategias descritas.

### **4.4. Aspectos Estratégicos**

#### **4.4.1. Misión**

Crear valor agregado a través de una eficiente gestión de cobranzas y recuperaciones reduciendo el riesgo crediticio y garantizando liquidez para el pago de las obligaciones de los clientes de la empresa

#### **4.4.2. Visión**

Ser efectivos en la cobranza de los créditos al aplicar estrategias de cobranza que permite el flujo de efectivo para cumplir sus obligaciones a corto plazo.

#### **4.4.3. Valores**

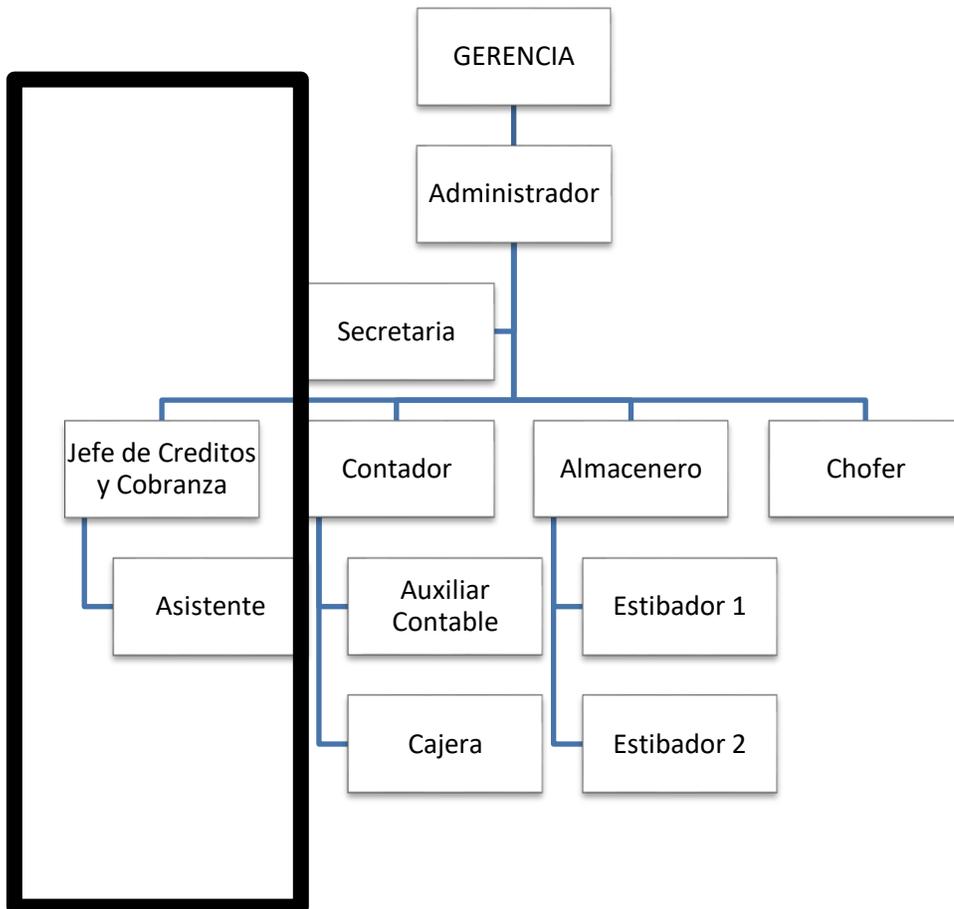
- a) Honestidad: A través de la realización del trabajo diario ejecutado con absoluta transparencia.
- b) Responsabilidad: A través del trabajo en equipo y coordinado de los diferentes departamentos (gerencia, ventas, crédito y cobranza), que en conjunto buscan tomar y ejercer las mejores decisiones para el cliente.

- c) Lealtad: Comprende el manejo eficiente de la información, en el trabajo constante y respetuoso de todos los miembros de la empresa responsable de cada una de sus funciones.

#### 4.5. Estructura orgánica del área de cobranza

La estructura orgánica propuesta al área de cobranza de la empresa va de acuerdo a sus actividades y funciones específicas y la estructura orgánica general, dónde se definen los roles y funciones específico.

**Figura 5** Estructura Orgánica



Se procedió a la elaboración del presupuesto de las remuneraciones para establecer el total de sueldos, beneficios y aportes que serán cancelados en un año correspondientes al área de cobranza y crédito.

**Tabla 10** *Presupuesto de Remuneraciones*

	<b>SUELDOS</b>	<b>GRATIFICACIONES</b>	<b>VACACIONES</b>	<b>ESSALUD</b>
Jefe de Créditos y Cobranza	17,000.00	1,635.00	750.00	1,530.00
Asistente	11,860.00	1,090.00	500.00	1,067.40
<b>TOTAL, ANUAL</b>	<b>28,860.00</b>	<b>2,725.00</b>	<b>1,250.00</b>	<b>2,597.40</b>

**Nota:** Expresado en nuevos soles

#### **4.6. Reglas de conducta**

- a) Desempeñara su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad
- b) Respetaran las leyes y divulgarán lo que corresponda de acuerdo con la ley y la profesión.
- c) Respetarán y contribuirán a los objetivos legítimos y éticos de la organización
- d) No participarán en ninguna actividad o relación que pueda perjudicar o aparente perjudicar a la empresa.
- e) Aportarán con ideas innovadoras, apoyando al desarrollo de la empresa.
- f) Fomentar el trato adecuado entre colaboradores, clientes y proveedores.
- g) Serán prudentes en el uso y protección de la información adquirida en el transcurso de su trabajo.

- h) No utilizaran información para lucro personal o que de alguna manera fuera contraria a ley o en detrimento objetivos legítimos y éticos de la organización.
- i) Los empleados serán puntuales a la entrada y salida de su trabajo.

#### **4.7. Estrategias**

##### **1) Cobro y Recuperación**

Realizar actividades eficientes para la recuperación del crédito a través de la recuperación del dinero por la facturación de los productos y servicios.

El cobro y recaudo del dinero por facturación de productos y servicios brindados es un factor de gran importancia ya que en ocasiones se convierte en la actividad determinante para garantizar el flujo de dinero de la empresa, contar con el capital necesario para continuar con las actividades de la misma y respaldar las obligaciones contraídas.

La intención es recuperar la facturación por servicios en el menor tiempo posible, es decir, lograr una rotación de cartera exitosa y con ello recuperar el flujo de efectivo y tener liquidez

Para ello es necesario hacer una base de datos listado de las facturas por vencer o están vencidas.

##### **2) Proceso de cobranza por cobrador**

Es importante hacer recordar a los clientes sobre sus obligaciones para cancelar el crédito contraída con la empresa, establecer compromiso y fecha de cancelación de la misma en el tiempo inmediato

La cobranza se realiza como primera medida enfocada hacia la recuperación de cartera, recordando al cliente la suma adeudada a la empresa y el cumplimiento del compromiso establecido a la menor brevedad posible.

La meta es lograr la cancelación de la facturación por el servicio brindado que se comprometió el cliente en una fecha determinada

Las acciones a realizar son:

- a) Consultar y analizar los listados de facturas por vencer o vencidas
- b) Distinguir las facturas canceladas
- c) Establecer comunicación presencial o telefónica con el cliente.
- d) Elaborar circular o carta de cobro.
- e) Recordar al cliente monto, fecha en que debió pagar y día de mora.
- f) Entregar al cliente documento de cobro.
- g) Revisar con el cliente el saldo adeudado.
- h) Solicitar cancelación del compromiso.
- i) Hacer firmar al cliente copia del documento de cobro.
- j) Fijar compromiso y fecha de pago.

### **3) Acción de cobranza**

La acción de cobranza como tal debe realizar en forma rápida y reportar inmediatamente.

Las acciones que se deben realizar son:

- a) Distribuir facturación de manera adecuada y de forma oportuna.
- b) Ofrecer un servicio adecuado a la clientela.
- c) Realizar los respectivos recaudos diariamente y depositarlos en el banco respectivo según como se requiera.

- d) Informar al departamento de contabilidad de manera inmediata de cualquier problema que se pueda presentar mientras realiza sus labores y que pueda afectar la conformidad del servicio.
- e) Realizar el seguimiento de los clientes de acuerdo a la cartera, llamando al cliente y visitando para el cobro respectivo.
- f) Recuperación, negociación de deudas vencidas.
- g) Mantener actualizadas las carpetas de los clientes.
- h) Recibir pagos de clientes que cancelan en oficina
- i) Coordinar con Contabilidad de la baja de cliente

La cobranza inicial se realiza a los clientes cuyas facturaciones que no requiere de una acción de cobranza coactiva sino de una llamada telefónica de cortesía

La cobranza intermedia es realizada a los clientes cuya facturación requiere de acciones como envío de cartas y llamadas recordatorias de sus compromisos asumidos.

La cobranza de alto riesgo requiere de acciones de valoración de la facturación para definir el procedimiento que se debe asumir para la recuperación y cobro de la factura; carta notarial, llamadas y visitas permanentes e incluso acciones legales.

#### **4) Identificación del riesgo**

El riesgo crediticio es una posibilidad permanente que un cliente no cumpla a tiempo con las obligaciones o compromisos asumidos con la empresa en un tiempo determinado

Es fundamental analizar y evaluar al cliente de manera rápida para detectar al potencial cliente y poder hacer un seguimiento adecuado.

Las acciones a realizar son:

- a) Si un adecuado seguimiento y administración del crédito.
- b) Que no cuenta con suficientes garantías.
- c) Que no correspondan al mercado objetivo de la empresa

En el proceso de evaluación de riesgo se considera la liquidez que debe tener la empresa que se le brinda el servicio y en el incumplimiento de no poder efectuar el pago dentro del periodo predeterminado o efectuado con posterioridad a la fecha en que estaba programada de acuerdo al contrato.

#### **5) Evaluación de cartera de créditos**

La evaluación se debe realizar cada tres (3) meses para garantizar eficiencia en la cobranza de las facturaciones por los servicios prestados.

Se evaluará las facturaciones que tienen más de 30 días sin pagar, así como se evaluará la capacidad de pago de los clientes que tienen facturas sin pago permanente para decidir su exclusión como clientes de la empresa

Se actualizará y se verificará que el deudor y deudores solidarios mantengan las condiciones particulares que presentaron al momento de otorgar el crédito, la vigencia de los documentos aportados, la información registrada en la solicitud de crédito y la información comercial financiera provenientes de otras fuentes.

#### **6) Estrategias permanentes a realizar**

Son estrategias que se deben hacer de manera permanente y son: .

- a) Intermediación del área de crédito y cobranzas.
- b) Reportes de vencimientos.

- c) Visita a domicilio.
- d) Entrevista personal.
- e) Reporte de reclamos de los clientes.
- f) Liquidación.
- g) Reportes diarios.
- h) Envío de correspondencia de los deudores.
- i) Reportes semanales.
- j) Programación de rutas.
- k) Reportes mensuales.
- l) Negociación.
- m) Reportes para medir el desempeño de los sectores específicos de la cartera.
- n) Aumentar el retorno.
- o) Recuperar los montos adecuados con rapidez.
- p) Mejorar la disciplina en el proceso de la toma de decisiones.
- q) Utilizar eficazmente la data para tomar de decisiones de cobros acertados.
- r) Entender y responder a las razones por las que un cliente se ha convertido en moroso.

## **7) Políticas estratégicas para optimizar la cobranza**

### **a) Políticas del flujo de efectivo**

- Depositar diariamente el dinero que ingresa a la empresa.
- Establecer un fondo fijo de caja chica para los pagos menores.
- Realizar arqueos sorpresivos a la caja principal y a la caja chica.
- Establecer firmas conjuntas para movilizar las cuentas bancarias.
- Efectuar mensualmente las conciliaciones bancarias

### **b) Políticas empresariales**

- Se deberá contar con un plan de negocio actualizado para la implementación de alternativas comerciales que permitan generar los ingresos presupuestados.
- El propósito de la inversión se clasificará en función de reducción de costos, mejoramiento y expansión de productos y servicios existente, expansión de nuevos productos o servicios e incremento de ingresos.
- Los ingresos se presupuestarán de manera conservadora y los incrementos estarán debidamente justificados.
- Los estados financieros proyectados, flujo de caja y punto de equilibrio son parte integrante del presupuesto.

**c) Políticas de Crédito**

- Identificación personal.
- Verificación en el buró de crédito.
- El plazo que otorga el comercial es de 6, 9, 12, 15 meses.
- Existe un descuento por pronto pago en la última letra.
- La solicitud del crédito deberá se llenada en su totalidad, y se anexará en un archivo del cliente.
- Verificación que la documentación este completa.
- Para el otorgamiento del crédito deberá elaborarse un pagaré con todas sus generalidades y deberá ser firmado por ambas partes

**d) Políticas de cobranzas**

- El comercial deberá asignar un cobrador para realizar la gestión de cobro de acuerdo a la ubicación geográfica del domicilio de los clientes.
- Esta área deberá controlar periódicamente las cuotas vencidas, mediante la verificación de informes.
- Se realizará llamadas telefónicas.

- Notificaciones por escrito.
- Controlar periódicamente las cuentas vencidas.
- En el caso de alta morosidad con el cliente y no se llega a ningún acuerdo, se recuperarán el bien con la verificación y autorización del jefe de créditos y cobros, que se ha realizado las gestiones respectivas.

## **CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. CONCLUSIONES**

La empresa Negocios Semper E.I.R.L., se dedica al rubro de compra y venta de productos agrícolas tales como: ( Arroz en cascara y pilado, Maíz amarillo duro nacional, azúcar, etc.) y como actividad secundaria al transporte de carga terrestre a nivel nacional, teniendo como clientes importantes empresas de la región y a nivel nacional, pero una de sus limitaciones es que no cuenta con una política de crédito ni cobranza formal y por lo cual ha tenido problemas de liquidez para cumplir con sus compromisos a corto plazo.

Las estrategias de cobranzas que utiliza la empresa no han logrado o garantizado una fluidez en la liquidez de la empresa por lo cual no le ha permitido tener un proceso normal de desarrollo y sostenibilidad. La empresa no cuenta con políticas estratégicas para el sistema de crédito y cobranzas. Las decisiones están centralizadas en la gerencia de la empresa; las acciones estratégicas no han logrado disminuir los riesgos de liquidez; los procedimientos para cobrar están centradas en cartas y llamadas telefónicas y su impacto no ha sido considerable para incrementar y mantener la liquidez; la evaluación y análisis de los clientes, procesos de pago, créditos vencidos, gastos en el proceso de cobro tiene un impacto negativo en el rendimiento y liquidez de la empresa

Con relación a la liquidez, la empresa, al no contar con estrategias de cobranzas, tiene limitaciones para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, como pago a proveedores en efectivo, adquisición de recursos en pequeñas cantidades por las emergencias, obligaciones tributarias, entre otros. Las evaluaciones y análisis de las cuentas por pagar, cuentas por cobrar, vencimiento de pagos de crédito, ha impactado en la liquidez de la empresa. Por eso al no contar con análisis, evaluación de riesgos, no logran identificar

los factores críticos de riesgos al seleccionar un cliente viable o sujeto de crédito de manera similar, no analizan ni evalúan la voluntad y capacidad de pago de los clientes con relación a los ingresos / ingresos que realiza. Esto limita el contar con información confiable que garantice el desarrollo y sostenibilidad de la empresa.

#### **4.2. RECOMENDACIONES**

Establecer una base de datos de los clientes con datos actualizados, información veraz y correcta y referencias precisas para poder conocer inmediatamente; así como clasificar a los clientes puntuales, morosos, cuentas por cobrar y cuentas próximas a ser vencidas y su incidencia en al liquidez y rentabilidad

Se debe establecer procedimientos y acciones para el control de cobranzas usando los tecnología de información y comunicación para reforzar la comunicación directa y efectiva con los clientes, garantizando una comunicación efectiva en el pago puntual de sus obligaciones

Se recomienda que las estrategias de cobranzas deben estar adaptadas a las condiciones y realidad de la empresa, así como garantizar la fidelidad de los clientes incidiendo en la liquidez, rentabilidad y bienestar social mutuo

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Acosta, J. (2015). Diseño de estrategias financieras para mejorar la rentabilidad de la Empresa EXPLOCEN C.A. Escuela Politécnica del Ejército. Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.espe.edu.ec:8080/bitstream/21000/2978/1/T-ESPE-030888.pdf>

Aguilar, G. y Camargo G. (2014). Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras (IMF) en el Perú. Disponible en: <http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/rmcred08.pdf>

Atoche, L. (2016) "Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito Salaverry, Año 2015. Universidad César Vallejo. Trujillo. Perú

Burga, C. y Sánchez, W. (2015), en su tesis titulada "*Sistema de detracciones y su efecto en la liquidez de la empresa de transporte Guevara, Pomalca -2015*" Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público/Universidad Señor de Sipán/Pimentel-Perú/Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3622/BURGA%20SILVA%20CHRISTIAN%20SEGUNDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carlos. V. (2013). ¿Que son las políticas de cobranza de una empresa? El blog de crédito y cobranzas en las Pymes. Disponible en: <https://creditoycobranza.wordpress.com/2013/08/07/las-politicas-decredito-y-cobranza/>

Carrasco, H. (2014). Exceso de liquidez e incremento de deuda mexicana. Disponible en: <http://www.sdponoticias.com/columnas/2014/09/19/exceso-deliquidez-e-incremento-de-deuda-mexicana>

Castillo, F. (2034). Asociación de Egresados y Graduados de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de Asociación de Egresados y Graduados de la Pontificia Universidad Católica del Perú

Castro, J. (2018), en su tesis titulada “El sistema de detracciones del impuesto a la ventas de arroz pilado y su influencia en la gestión financiera corriente del a empresa Wantriv S.A.C., año 2017” /Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público/Universidad Ricardo Palma/Lima-Perú/  
<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1664/tesis%20final%2027%20de%20marzo%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Coronado, M. (2018), en su tesis titulada “*Plan estratégico para la empresa molineras Grupo RAM S.A.C. para el periodo 2017-2019*” /Tesis para optar el grado de Maestría en Ciencias empresariales /Universidad San Ignacio de Loyola /Lima-Perú/Recuperado de: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3126>

Del Valle, E. (2014). Crédito y Cobranzas. Universidad Nacional Autónoma de México: Facultad de Contaduría y Administración. México

ET (2019), Las pequeñas y medianas empresas (pymes) en la actualidad se enfrentan a tres principales problemas como es el financiamiento, planificación y en sus flujos de caja” /artículo periodístico El Telégrafo – Noticias de Ecuador y del mundo/Recuperado de:  
<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/pymes-enfrentan-problemas-onu>

Ettinger y Goliet (2013). La cobranza y sus estrategias. Primera Edición, España: Ediciones Gestión.

Fernández, L. (2013). Conceptos de Estrategia Empresarial. Escuela de organización Industrial. España

Flores, J. (2013). Finanzas Aplicadas a la Gestión Empresarial. Perú: Lima. Copyright

Fred, D. (2013) Conceptos de Administración Estratégica. México: Pearson Educación

Gonzales, J. (2020), en su trabajo de investigación titulado “*Análisis de la liquidez de transportes y servicios del Carmen S.R.L. - Chiclayo 2018*”/Tesis para optar el Grado de Bachiller en Contabilidad /Universidad Señor de Sipan/Pimentel-Perú/Recuperado de:  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7042/Gonzales%20Coronel%2c%20Jhoana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guerrero, J. y Romero, A. (2017) “Estrategias financieras para mejorar la rentabilidad del negocio en las empresas de Guayaquil”. Universidad de Guayaquil. Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23504/1/Gramat%20Estrategias%20financieras%20para%20mejorar%20la%20rentabilidad%20del%20negocio%20MetalMet%20en%20Guayaquil%20%284.pdf>

Llerena, L. (2017) “Planificación Operativa y su Incidencia en la Gestión contable – financiera del molino Pacasmayo E.I.R.L. año 2016. Obtenido de [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9914/lIlerenareyes\\_luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9914/lIlerenareyes_luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Marcelo (2017), En su artículo periodístico Gestión 2017, “Más del 60%de emprendedores tienen dificultades por falta de liquidez y apoyo del Estado”, Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/60-emprendedores-dificultades-falta-liquidez-apoyo-143039>

Mediavilla, A. (2015). Estrategias de cobranza para el mejoramiento de la liquidez de GRAFITEXT CÍA. LTDA Universidad de las Américas. Ecuador.

Medina, D. (2018), en su tesis titulada “*Diseño de políticas de cobranza para una comercializadora de arroz*” /Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público/Universidad Peruana Unión/ Tarapoto-Perú/Recuperado de: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1556/Deisi\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1556/Deisi_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Milian, J. Y Vilela, F. (2016), en su tesis titulada “*El control interno del área de compras y su influencia en la liquidez de la empresa Agronegocios Andrea S.R.L. Lambayeque -2015*” /Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público/Universidad Señor de Sipán/Pimentel-Perú/Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3865/MILIAN%20FLORES%20JEINER%20WILI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morán, A. (2013). Métodos y herramientas para mejorar la liquidez en pymes dedicadas a la comercialización de artículos para fiestas y del hogar. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador

Orellana, J. y Rosero, A. (2017) “Estrategias financieras para mejorar la rentabilidad del negocio MetalMet en Guayaquil” Universidad de Guayaquil. Ecuador

Peraza, R. (2013), Plan estratégico para la optimización del control interno del departamento de crédito y cobranza en la Empresa Molinos Carabobo S.A. Universidad José Antonio Páez. Venezuela

Reinoso, B. y Villamar, D. (2018), en su tesis titulada “*Estudio de factores determinantes en la comercialización de arroz en el cantón Santa Lucía*”/Tesis para optar el Título Ingeniero Comercial /Universidad Católica de Santiago de Guayaquil/Guayaquil-Ecuador/Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11650>

Rivero, A. (2014), Propuesta de Estrategia Financiera para el Departamento de Crédito y Cobranzas para el Mejoramiento de la Gestión de Cobranzas. Venezuela.

Rodríguez, C. (2015). Mejores Prácticas de Cobranzas: Lecciones aprendidas en 15 países y 50 instituciones. Lima, Perú: 3er Congreso Nacional de Crédito y Cobranzas

Rodríguez, W. y Rodríguez, J. (2014). Implementación de Políticas de Cobranza para sincerar el saldo contable de la Empresa Estación Valle Chicama S.A.C. 2014. Universidad Privada Antenor Orrego. Disponible en: Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/992/1/RODRIGUEZ\\_ERIKA\\_IMPLEMENTACION\\_COBRANZA\\_SALDO%20CONTABLE.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/992/1/RODRIGUEZ_ERIKA_IMPLEMENTACION_COBRANZA_SALDO%20CONTABLE.pdf)

Romero, N. (2017), en su tesis titulada “*Diseño de estrategias para mejorar la rentabilidad de la empresa Produarroz S.A.*” /Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público Autorizado /Universidad de Guayaquil / Guayaquil - Ecuador-Perú/Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16462/1/TESIS%20FINAL%2012%20DE%20FEBRERO..pdf>

Ruiz, H. (2013). Diseño de un modelo matemático para optimizar la gestión de un sistema de cobranza en una empresa comercial. Escuela Superior Politécnica del Litoral de Guayaquil, Ecuador.

Sánchez, W. y Villavicencio, A. (2013) “Diseño de una estrategia para mejorar la rentabilidad de la empresa Businesswise S.A.” Universidad Central del Ecuador. Ecuador. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2565/1/T-UCE-0005-424.pdf>

Santamaria, L. (2019), en su tesis titulada “*Propuesta de estrategia competitiva para Pymes de sector de transporte pesado Caso: Transporte Santamaria Cía. Ltda*” /Tesis para optar el grado de Magister en Administración de Empresas /Universidad Andina Simón Bolívar /Quito-Ecuador/Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10644/7026>

## ANEXOS



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0071-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 10 de marzo de 2021.

#### VISTO:

El Oficio N°0075-2021/FACEM-DC-USS de fecha 09/03/2021, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Contabilidad y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 10/03/2021, sobre la rectificación de Títulos de Proyectos de Tesis, de los estudiantes del Curso de actualización, Grupo XI, a cargo de la MSc. Ana María Guerrero Millones, y;

#### CONSIDERANDO:

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

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

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

#### SE RESUELVE

**ARTICULO UNO: APROBAR** los proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso de actualización, Grupo XI, a cargo de la MSc. Ana María Guerrero Millones, de la Escuela Profesional de Contabilidad, según se indica en cuadro adjunto.

**ARTICULO DOS: DEJAR SIN EFECTO**, la Resolución N°0007-FACEM-USS-2021, de fecha 21/01/2021.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dña. MARILUZ AMALIA CABRERA SANCHEZ  
Decanaje  
Facultad de Ciencias Empresariales  
Universidad Señor de Sipán



Mg. Liset Sugelly Silva Gonzales  
Secretaria Académica (e)  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

#### ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

#### CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

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

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0071-FACEM-USS-2021**

N°	AUTOR		TÍTULO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACIÓN
	APELLIDOS	NOMBRES		
1	CASTILLO CORDOVA	GLADIS YANET	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA NEGOCIOS SEMPER E.I.R.L.- LAMBAYEQUE, 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	CUZCO LEON	ENNA NOEMI	PLANEAMIENTO INSTITUCIONAL Y SU ARTICULACIÓN CON LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL EN EL PLIEGO 205 SENCICO EN EL AÑO FISCAL 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	GALLARDO ALVA	JOSE HUMBERTO	"PRESUPUESTO PARTICIPATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL GASTO PUBLICO, EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BOLIVAR, 2018"	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	LOZANO BAUTISTA	ROSA YANETH	SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO EN EL ÁREA LOGISTICA EN LA EMPRESA LA FERIA DEL CONSTRUCTOR SAC FERREÑAFE 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	VILLAR CUEVA	DAVID ELKIN	"EL ARRENDAMIENTO FINANCIERO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DINA TRACTOR S.R.L. TRUJILLO, 2019"	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

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



## **NEGOCIOS SEMPER E.I.R.L.**

COMPRA Y VENTA DE GRANOS Y AFINES  
AL POR MAYOR Y MENOR  
R.U.C. N° 20438217097

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU "

Lambayeque, 02 de Enero del 2021.

Señores.  
Universidad Señor de SIPAN  
Pimentel.-

**Asunto:** Constancia de Autorización

**FLOR VIOLETA HERNANDEZ SUAREZ**, identificada con D.N.I. N° 16775508 en mi calidad de representante legal de la empresa **NEGOCIOS SEMPER E.I.R.L.**, identificada con R.U.C. N° 20438217097, con domicilio en carretera Panamericana KM 777 - Lambayeque.

Por medio de la presente me permito informar a Usted que la Srta. **CASTILLO CORDOVA GLADIS YANET**, identificada con D.N.I. N° 41199297, egresada de la carrera de contabilidad ha sido autorizada para que pueda emplear el nombre de mi empresa en su título de investigación así mismo autorizo a que se le brinde toda la información necesaria para llevar a cabo su tesis titulada **ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA NEGOCIOS SEMPER E.I.R.L. LAMBAYEQUE, 2019**, siendo requisito indispensable para optar el título profesional de Contador.

Sin otro particular quedo ante Ustedes.

Atentamente;

NEGOCIOS SEMPER E.I.R.L.

  
Flor V. Hernández Suárez  
GERENTE

CARRETERA PANAMERICANA NORTE KM 777 - LAMBAYEQUE

CELULAR: 941824060

**Dirigida al Gerente, Administrador y Contador de la empresa Negocios Semper EIRL.**

**Objetivo Especifico N° 1** Diagnosticar las estrategias de cobranza que utiliza la empresa

Negocios Semper EIRL

1.- ¿Quiénes son los responsables de determinar el monto de la línea de crédito a otorgar?

-----  
-----

2.- ¿En que se diferencian los documentos solicitados a una persona natural con los requeridos a una persona jurídica?

-----  
-----

3.- ¿Se solicita un pagaré y la firma de un aval o entrega de alguna garantía?

-----  
-----

4.- ¿El cliente tiene conocimiento y firma la aceptación de políticas de crédito?

-----  
-----

5.- ¿Cuáles son las condiciones que establecen para el incremento de líneas de crédito el cliente?

-----  
-----

6.- ¿Cuánto son los días máximo de crédito otorgados a los clientes?

-----  
-----

7.- ¿Si un crédito especial amerita más de 30 días, el vendedor a quien solicita autorización?

-----  
-----

8.- ¿Si existen retrasos de pago, que medidas toma la Gerencia?

-----  
-----

9.- ¿Cuál es el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas?

-----  
-----

10.- ¿La empresa envía una carta en buenos términos recordando al cliente su obligación de pago por vencimiento?

-----  
-----

11.- ¿Si el cliente no hace efectivo el pago bajo que términos se envía una segunda carta?

-----  
-----

12.- ¿En qué circunstancias se realizan las llamadas telefónicas de cobranza?

-----  
-----

13.- ¿Quién es el responsable de realizar llamadas al cliente exigiendo el pago inmediato?

-----  
-----

14.- ¿Bajo qué circunstancias la empresa, prorroga el periodo de cancelación de la deuda?

-----  
-----

15.- ¿Qué factores toman en cuenta para el análisis de la situación de cada cuenta incobrable?

-----  
-----

16.- ¿Qué tipo de modificaciones en la forma de pago se realizan entre deudor y acreedor cuando la deuda ya ha vencido?

-----  
-----

17.- ¿Dentro de Las nuevas condiciones de pago, por cuantos días son ampliados los plazos iniciales?

-----  
-----

18.- ¿Terminado y cancelado un crédito, con que nuevas condiciones se le plantea al cliente un nuevo crédito?

-----  
-----

19.- ¿Se tiene en cuenta si los gastos adicionales de cobro ofrecen un rendimiento suficiente?

**Dirigida al Gerente, Administrador y Contador de la empresa Negocios Semper EIRL.**

**Objetivo Especifico N° 2** Evaluar la liquidez en la empresa Negocios Semper EIRL

1.- ¿Qué tipo de relación existe entre la duración del ciclo operativo y del periodo de cuentas por pagar?

---

---

2.- ¿Con que frecuencia Constatan las cuentas o los inventarios por cobrar?

---

---

3.- ¿Cómo realizan la evaluación en los días promedios de pago?

---

---

4.- ¿Cuáles son los factores críticos para la elección de un cliente viable (sujeto de crédito)?

---

---

5.- ¿Cómo evalúan la capacidad y voluntad de pago del cliente con relación a sus ingresos / egreso?

-----  
-----

6.- ¿Cómo realizan la evaluación y análisis de las etapas de gestión e indicadores de la cartera?

-----  
-----

7.- ¿Para la toma de decisiones que información confiable utilizan para garantizar la sostenibilidad de la empresa?

-----  
-----

8.- ¿Utilizan instrumentos de planeación estratégica, análisis competitivo de las cinco fuerzas estratégicas, análisis FODA, evaluación del ciclo de vida de los productos, entre otros?

-----  
-----

9.- ¿Con que periodicidad La dirección revisa, evalúa y analiza la planeación estratégica o a la actualización de ésta?

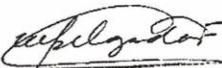
-----

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, **María Virginia Delgado Frías**, Magister en Contabilidad, Docente de la Escuela Profesional de contabilidad del IESTP República Federal de Alemania, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA) elaborada por: Gladis Yanet Castillo Córdova, estudiante de la Escuela de Profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **“ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA NEGOCIOS SEMPER E.I.R.L., LAMBAYEQUE, 2019”**

**CERTIFICADO:** Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 08 de marzo del 2021

  
**VIRGINIA DELGADO FRÍAS**  
Contador Público Colegiado  
Mat 1456

Mg. María Virginia Delgado Frías  
DNI N° 17624728

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Maria Virginia Delgado Frias
	<b>PROFESIÓN</b>	Mg Contador Público
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Contabilidad
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	30
	<b>CARGO</b>	Docente IESTP "República Federal DEA"
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA NEGOCIOS SEMPER E.I.R.L.-LAMBAYEQUE, 2019		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	CASTILLO CORDOVA GLADIS YANET	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Entrevista	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b>	
	Proponer estrategias de cobranza para mejorar la liquidez de la Empresa Negocios Semper E.I.R.L.- Lambayeque, 2019	
	<b>ESPECÍFICOS</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diagnosticar las estrategias de cobranza que utiliza la empresa Negocios Semper EIRL</li> <li>▪ Evaluar la liquidez en la empresa Negocios Semper EIRL</li> <li>▪ Describir las estrategias cobranza para mejorar la liquidez de la Empresa Negocios Semper E.I.R.L.- Lambayeque, 2019</li> </ul>	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 28 reactivos 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 con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>ESTRATEGIAS DE COBRANZA</b>	
1. ¿Quiénes son los responsables de determinar el monto de la línea de crédito a otorgar ?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿ En que se diferencian los documentos solicitados a una persona natural con los requeridos a una persona jurídica?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Se solicita un pagaré y la firma de un aval o entrega de alguna garantía?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿El cliente tiene conocimiento y firma la aceptación de políticas de crédito?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Cuáles son las condiciones que establecen para el incremento de líneas de crédito el cliente?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

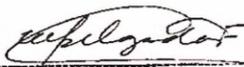
<p><b>6.</b> ¿Cuánto son los días máximo de crédito otorgados a los clientes?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>7.</b> ¿Si un crédito especial amerita más de 30 días, el vendedor a quien solicita autorización?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>8.</b> ¿Si existen retrasos de pago, que medidas toma la Gerencia?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>9.</b> ¿Cuál es el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>10.</b> ¿La empresa envía una carta en buenos términos recordando al cliente su obligación de pago por vencimiento?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>11.</b> ¿Si el cliente no hace efectivo el pago bajo que términos se envía una segunda carta?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>12.</b> ¿En qué circunstancias se realizan las llamadas telefónicas de cobranza?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>13.</b> ¿Quién es el responsable de realizar llamadas al cliente exigiendo el pago inmediato?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p><b>14.</b> ¿Bajo qué circunstancias la empresa, se proroga el periodo de cancelación de la deuda?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p><b>15.</b> ¿Qué factores toman en cuenta para el análisis nuevamente la situación de cada cuenta incobrable?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p><b>16.</b> ¿Qué tipo de modificaciones en la forma de pago se realizan entre deudor y acreedor cuando la deuda ya ha vencido?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p><b>17.</b> ¿Dentro de Las nuevas condiciones de pago, por cuantos días son ampliados los plazos iniciales?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p><b>18.</b> ¿Terminado y cancelado un crédito, con que nuevas condiciones se le plantea al cliente un nuevo crédito?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p><b>19.</b> ¿Se tiene en cuenta si los gastos adicionales de cobro ofrecen un rendimiento suficiente?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p><b>LIQUIDEZ</b></p>	
<p><b>20.</b> ¿Qué tipo de relación existe entre la duración del ciclo operativo y del periodo de cuentas por pagar?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p><b>21.</b> ¿Con que frecuencia Constan las cuentas o</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

los inventarios por cobrar?	
<b>22.</b> ¿Cómo realizan la evaluación en los días promedios de pago?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>23.</b> ¿Cuáles son los factores críticos para la elección de un cliente viable (sujeto de crédito)?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>24.</b> ¿Cómo evalúan la capacidad y voluntad de pago del cliente con relación a sus ingresos / egreso?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>25.</b> ¿Cómo realizan la evaluación y análisis de las etapas de gestión e indicadores de la cartera?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>26.</b> ¿Para la toma de decisiones que información confiable utilizan para garantizar la sostenibilidad de la empresa?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>27.</b> ¿Utilizan instrumentos de planeación estratégica, análisis competitivo de las cinco fuerzas estratégicas, análisis FODA, evaluación del	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

ciclo de vida de los productos, entre otros?	
<b>28.</b> ¿Con que periodicidad La dirección revisa, evalúa y analiza la planeación estratégica o a la actualización de ésta?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA <u>28</u> N° TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>3. OBSERVACIONES</b>	

  
**VIRGINIA DELGADO FRÍAS**  
 Contador Público Colegiado  
 Mat 1456

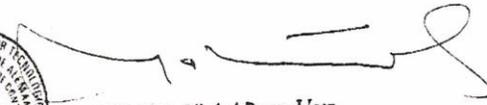
## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Gladys Elizabeth Becerra López, Dra. en Educación , Jefa del área de contabilidad del IESTP República Federal de Alemania, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA) elaborada por: Gladis Yanet Castillo Córdova, estudiante de la Escuela de Profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **"ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA NEGOCIOS SEMPER E.I.R.L., LAMBAYEQUE, 2019"**

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

Chiclayo, 08 de marzo del 2021



  
Dra. CPCC. Gladys Elizabeth Becerra López  
ÁREA ACADÉMICA DE CONTABILIDAD  
JEFA

Dra. Gladys Elizabeth Becerra López  
DNI N° 16417226

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Gladis Elisabeth Becerra López
	<b>PROFESIÓN</b>	Contadora Pública
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Doctora en Educación
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	Más de 25 años
	<b>CARGO</b>	Jefa del Programa de Contab. ZESTP "REA"
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA NEGOCIOS SEMPER E.I.R.L.-LAMBAYEQUE, 2019		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	CASTILLO CORDOVA GLADIS YANET	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Entrevista	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	Proponer estrategias de cobranza para mejorar la liquidez de la Empresa Negocios Semper E.I.R.L.- Lambayeque, 2019
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diagnosticar las estrategias de cobranza que utiliza la empresa Negocios Semper EIRL</li> <li>▪ Evaluar la liquidez en la empresa Negocios Semper EIRL</li> <li>▪ Describir las estrategias cobranza para mejorar la liquidez de la Empresa Negocios Semper E.I.R.L.- Lambayeque, 2019</li> </ul>
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 28 reactivos 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 con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>ESTRATEGIAS DE COBRANZA</b>	
1. ¿Quiénes son los responsables de determinar el monto de la línea de crédito a otorgar ?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿ En que se diferencian los documentos solicitados a una persona natural con los requeridos a una persona jurídica?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Se solicita un pagaré y la firma de un aval o entrega de alguna garantía?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿El cliente tiene conocimiento y firma la aceptación de políticas de crédito?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Cuáles son las condiciones que establecen para el incremento de líneas de crédito el cliente?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

<b>6.</b> ¿Cuánto son los días máximo de crédito otorgados a los clientes?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>7.</b> ¿Si un crédito especial amerita más de 30 días, el vendedor a quien solicita autorización?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>8.</b> ¿Si existen retrasos de pago, que medidas toma la Gerencia?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>9.</b> ¿Cuál es el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>10.</b> ¿La empresa envía una carta en buenos términos recordando al cliente su obligación de pago por vencimiento?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>11.</b> ¿Si el cliente no hace efectivo el pago bajo que términos se envía una segunda carta?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>12.</b> ¿En qué circunstancias se realizan las llamadas telefónicas de cobranza?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>13.</b> ¿Quién es el responsable de realizar llamadas al cliente exigiendo el pago inmediato?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

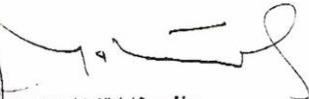
<p><b>14.</b> ¿Bajo qué circunstancias la empresa, se prorroga el periodo de cancelación de la deuda?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>15.</b> ¿Qué factores toman en cuenta para el análisis nuevamente la situación de cada cuenta incobrable?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>16.</b> ¿Qué tipo de modificaciones en la forma de pago se realizan entre deudor y acreedor cuando la deuda ya ha vencido?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>17.</b> ¿Dentro de Las nuevas condiciones de pago, por cuantos días son ampliados los plazos iniciales?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>18.</b> ¿Terminado y cancelado un crédito, con que nuevas condiciones se le plantea al cliente un nuevo crédito?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>19.</b> ¿Se tiene en cuenta si los gastos adicionales de cobro ofrecen un rendimiento suficiente?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>LIQUIDEZ</b></p>	
<p><b>20.</b> ¿Qué tipo de relación existe entre la duración del ciclo operativo y del periodo de cuentas por pagar?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>21.</b> ¿Con que frecuencia Constatan las cuentas o</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

los inventarios por cobrar?	
<b>22.</b> ¿Cómo realizan la evaluación en los días promedios de pago?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>23.</b> ¿Cuáles son los factores críticos para la elección de un cliente viable (sujeto de crédito)?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>24.</b> ¿Cómo evalúan la capacidad y voluntad de pago del cliente con relación a sus ingresos / egreso?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>25.</b> ¿Cómo realizan la evaluación y análisis de las etapas de gestión e indicadores de la cartera?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>26.</b> ¿Para la toma de decisiones que información confiable utilizan para garantizar la sostenibilidad de la empresa?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>27.</b> ¿Utilizan instrumentos de planeación estratégica, análisis competitivo de las cinco fuerzas estratégicas, análisis FODA, evaluación del	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

ciclo de vida de los productos, entre otros?	
<b>28.</b> ¿Con que periodicidad La dirección revisa, evalúa y analiza la planeación estratégica o a la actualización de ésta?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA <u>28</u> N° TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>3. OBSERVACIONES</b>	



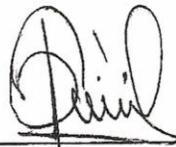
  
 Dra. CPCC Gladys Elizabeth Becerra Lopez  
 ÁREA ACADÉMICA DE CONTABILIDAD  
 JEFA  
 JUEZ - EXPERTO

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, **Juan Seclen Guzmán**, Magister en Educación, Docente de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA) elaborada por: Gladis Yanet Castillo Córdova, estudiante de la Escuela de Profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **“ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA NEGOCIOS SEMPER E.I.R.L., LAMBAYEQUE, 2019”**

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

Chiclayo, 08 de marzo del 2021



Mg. Juan seclen Guzmán  
DNI N° 16454119

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>Juan Scedin Guzman</i>
	<b>PROFESIÓN</b>	<i>Contador Publico</i>
	<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>Mg. en Educacion</i>
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	<i>40</i>
	<b>CARGO</b>	<i>Docente</i>
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA NEGOCIOS SEMPER E.I.R.L.-LAMBAYEQUE, 2019		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	CASTILLO CORDOVA GLADIS YANET	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Entrevista	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Proponer estrategias de cobranza para mejorar la liquidez de la Empresa Negocios Semper E.I.R.L.- Lambayeque, 2019	
	<b><u>ESPECIFICOS</u></b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diagnosticar las estrategias de cobranza que utiliza la empresa Negocios Semper EIRL</li> <li>▪ Evaluar la liquidez en la empresa Negocios Semper EIRL</li> <li>▪ Describir las estrategias cobranza para mejorar la liquidez de la Empresa Negocios Semper E.I.R.L.- Lambayeque, 2019</li> </ul>	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 28 reactivos 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 con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>ESTRATEGIAS DE COBRANZA</b>	
1. ¿Quiénes son los responsables de determinar el monto de la línea de crédito a otorgar ?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿ En que se diferencian los documentos solicitados a una persona natural con los requeridos a una persona jurídica?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Se solicita un pagaré y la firma de un aval o entrega de alguna garantía?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿El cliente tiene conocimiento y firma la aceptación de políticas de crédito?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Cuáles son las condiciones que establecen para el incremento de líneas de crédito el cliente?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

<p><b>6.</b> ¿Cuánto son los días máximo de crédito otorgados a los clientes?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>7.</b> ¿Si un crédito especial amerita más de 30 días, el vendedor a quien solicita autorización?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>8.</b> ¿Si existen retrasos de pago, que medidas toma la Gerencia?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>9.</b> ¿Cuál es el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>10.</b> ¿La empresa envía una carta en buenos términos recordando al cliente su obligación de pago por vencimiento?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>11.</b> ¿Si el cliente no hace efectivo el pago bajo que términos se envía una segunda carta?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>12.</b> ¿En qué circunstancias se realizan las llamadas telefónicas de cobranza?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>13.</b> ¿Quién es el responsable de realizar llamadas al cliente exigiendo el pago inmediato?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p><b>14.</b> ¿Bajo qué circunstancias la empresa, se proroga el periodo de cancelación de la deuda?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p><b>15.</b> ¿Qué factores toman en cuenta para el análisis nuevamente la situación de cada cuenta incobrable?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p><b>16.</b> ¿Qué tipo de modificaciones en la forma de pago se realizan entre deudor y acreedor cuando la deuda ya ha vencido?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p><b>17.</b> ¿Dentro de Las nuevas condiciones de pago, por cuantos días son ampliados los plazos iniciales?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p><b>18.</b> ¿Terminado y cancelado un crédito, con que nuevas condiciones se le plantea al cliente un nuevo crédito?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p><b>19.</b> ¿Se tiene en cuenta si los gastos adicionales de cobro ofrecen un rendimiento suficiente?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p><b>LIQUIDEZ</b></p>	
<p><b>20.</b> ¿Qué tipo de relación existe entre la duración del ciclo operativo y del periodo de cuentas por pagar?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p><b>21.</b> ¿Con que frecuencia Constan las cuentas o</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

los inventarios por cobrar?	
<b>22.</b> ¿Cómo realizan la evaluación en los días promedios de pago?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>23.</b> ¿Cuáles son los factores críticos para la elección de un cliente viable (sujeto de crédito)?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>24.</b> ¿Cómo evalúan la capacidad y voluntad de pago del cliente con relación a sus ingresos / egreso?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>25.</b> ¿Cómo realizan la evaluación y análisis de las etapas de gestión e indicadores de la cartera?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>26.</b> ¿Para la toma de decisiones que información confiable utilizan para garantizar la sostenibilidad de la empresa?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>27.</b> ¿Utilizan instrumentos de planeación estratégica, análisis competitivo de las cinco fuerzas estratégicas, análisis FODA, evaluación del	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

ciclo de vida de los productos, entre otros?	
<b>28.</b> ¿Con que periodicidad La dirección revisa, evalúa y analiza la planeación estratégica o a la actualización de ésta?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA <u>28</u> N° TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>3. OBSERVACIONES</b>	



JUEZ - EXPERTO

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO: ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA  
NEGOCIOS SEMPER E.I.R.L. -LAMBAYEQUE 2019.**

**AUTOR: Gladis Yanet Castillo Córdova**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	E INDICADORES	METODOLOGIA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente	Estrategias de Cobranza	
¿Cuál es el efecto de las Estrategias de cobranza para mejorar la liquidez de la empresa negocios Semper EIRL, Lambayeque en el año 2019?	Proponer Estrategias de cobranza para mejorar la liquidez de la empresa negocios Semper EIRL – Lambayeque 2019	Si se aplica las Estrategias de cobranza, mejorara la liquidez de la Empresa Negocios Semper EIRL – Lambayeque 2019	Dimensiones	Indicadores	<p>Muestra De una población de 10 se seleccionó a 3 trabajadores como muestra.</p> <p>Técnica El instrumento utilizado para el análisis fue una entrevista de 28 preguntas.</p>
			Análisis de créditos	¿Quiénes son los responsables de determinar el monto de la línea de crédito a otorgar?	
				¿En qué se diferencian los documentos solicitados a una persona natural con los requeridos a una persona jurídica?	
			Condiciones del crédito	¿Se solicita un pagaré y la firma de un aval o entrega de alguna garantía?	
¿El cliente tiene conocimiento y firma la aceptación de políticas de crédito?					
				¿Cuáles son las condiciones que establecen para el incremento de líneas de crédito el cliente?	
				¿Cuánto son los días máximo de	

		<p>crédito otorgados a los clientes?</p> <p>¿Si un crédito especial amerita más de 30 días, el vendedor a quien solicita autorización?</p> <p>¿Si existen retrasos de pago, que medidas toma la Gerencia?</p>
	Cartas	<p>¿Cuál es el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas?</p> <p>¿La empresa envía una carta en buenos términos recordando al cliente su obligación de pago por vencimiento?</p> <p>¿Si el cliente no hace efectivo el pago bajo que términos se envía una segunda carta?</p>
	Llamadas telefónicas	<p>¿En qué circunstancias se realizan las llamadas telefónicas de cobranza?</p> <p>¿Quién es el responsable de realizar llamadas al cliente exigiendo el pago inmediato?</p> <p>¿Bajo qué circunstancias la empresa, prorroga el periodo de</p>

			cancelación de la deuda?
		Renegociación	¿Qué factores toman en cuenta para el análisis de la situación de cada cuenta incobrable?
			¿Qué tipo de modificaciones en la forma de pago se realizan entre deudor y acreedor cuando la deuda ya ha vencido?
			¿Dentro de Las nuevas condiciones de pago, por cuantos días son ampliados los plazos iniciales?
		Renovar	¿Terminado y cancelado un crédito, con que nuevas condiciones se le plantea al cliente un nuevo crédito?
		Procedimiento legal	¿Se tiene en cuenta si los gastos adicionales de cobro ofrecen un rendimiento suficiente?

Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especifico	Variable Dependient	LIQUIDEZ	METODOLOGIA
¿Cómo diagnosticar las estrategias de cobranza que utiliza la empresa Negocios Semper EIRL?	1. Diagnosticar las estrategias de cobranza que utiliza la empresa Negocios Semper EIRL.	Es de gran importancia diagnosticar las estrategias de cobranza que utiliza la empresa.	Dimensiones	Indicadores	Entrevistas/Guía de entrevista Análisis Documental/Guía de análisis documental Observación / guía de observación
			Ciclo operativo	¿Qué tipo de relación existe entre la duración del ciclo operativo y del periodo de cuentas por pagar?	
			Verificación	¿Con qué frecuencia constatan las cuentas o los inventarios por cobrar?	
			Evaluación	¿Cómo realizan la evaluación en los días promedios de pago?	
¿Cómo evaluar la liquidez de la empresa Negocios Semper EIRL.?	2. Evaluar la liquidez de la empresa Negocios Semper EIRL	La liquidez de la empresa Negocios Semper EIRL	Elección	¿Cuáles son los factores críticos para la elección de un cliente viable (sujeto de crédito)?	
			Voluntad de pago	¿Cómo evalúan la capacidad y voluntad de pago del cliente con relación a sus ingresos / egreso?	
			Gestión	¿Cómo realizan la evaluación y análisis de las etapas de gestión e indicadores de la cartera?	
¿Cómo describir las estrategias de cobranza para mejorar la liquidez de la empresa Negocios Semper EIRL?	3. Describir las estrategias de cobranza para mejorar la liquidez de la empresa Negocios Semper EIRL	Proponer estrategias de cobranza para mejorar la liquidez de la empresa.	Toma de decisiones	¿Para la toma de decisiones que información confiable utilizan para garantizar la sostenibilidad de la empresa?	
			Procesar información	¿Utilizan instrumentos de planeación estratégica, análisis competitivo de las cinco fuerzas estratégicas, análisis FODA, evaluación del ciclo de vida de los productos, entre otros?	
			Dirección	¿Con qué periodicidad la dirección revisa, evalúa y analiza la planeación estratégica o a la actualización de ésta?	

**FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)  
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 20 de abril del 2021

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. -

EL suscrito:  
Gladis Yanet Castillo Córdova, con DNI 41199297

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: **ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA NEGOCIOS SEMPER E.I.R.L. ,LAMBAYEQUE, 2019**, presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de CONTADOR PUBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

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

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

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 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
Gladis Yanet Castillo Córdova	41199297	

# CASTILLO-GLADYS-CONTABILIDAD-XI-TALLER

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

24%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE  
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1

[core.ac.uk](http://core.ac.uk)

Fuente de Internet

5%

---

2

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

Fuente de Internet

3%

---

**ACTA DE ORIGINALIDAD**

Yo, **ANA MARÍA GUERRERO MILLONES** docente de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Académico Profesional de CONTABILIDAD de la Universidad SEÑOR DE SIPÁN, revisor (a) de la tesis titulada: "**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA NEGOCIOS SEMPER E.I.R.L.-LAMBAYEQUE, 2019**", del bachiller **CASTILLO CÓRDOVA GLADYS YANET**, constato que la investigación tiene un índice de similitud del **24%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 15 de marzo del 2021



.....  
**MSc. ANA MARÍA GUERRERO**  
**MILLONES DNI: 17535600**