



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR EL
NIVEL DE LIQUIDEZ EN LA EMPRESA
DISTRIBUIDORA NEGOCIOS IZA S.R.L.
CHICLAYO**

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

Autor(as):

Bach. Cigueñas Rimarachin Rosa Anali

<https://orcid.org/0000-0002-3244-8016>

Bach. Infantes Miñope Yaritza Katerine

<https://orcid.org/0000-0001-8857-4794>

Asesor:

Mg. Zevallos Aquino Rocio Liliana

<https://orcid.org/0000-0001-8017-1413>

**Línea de Investigación
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

Pimentel - Perú

2022

APROBACIÓN DEL JURADO

“GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR EL NIVEL DE LIQUIDEZ EN LA
EMPRESA DISTRIBUIDORA NEGOCIOS IZA S.R.L. CHICLAYO”

Cigueñas Rimarachin Rosa Anali
AUTOR(AS)

Infantes Miñopr Yaritza Katerine
AUTOR(AS)

Mg. Zevallos Aquino Rocio Liliana
ASESOR METODOLÓGICO

Dra. Cabrera Sanchez Mariluz Amalia
PRESIDENTE DE JURADO

Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco Antonio
SECRETARIO DEL JURADO

Mg. Hernandez Teran Saul
VOCAL DE JURADO

DEDICATORIA

El presente informe está dedicado a Dios y a mis padres, a Dios por darme la oportunidad de realizar este gran sueño, a mis padres por su apoyo incondicional.

A ti cariño mío **Jairo Joel**, por lidiar mis momentos de estrés, y apoyarme en todo para el logro de esta tan esperada meta, Te amo.

Cigueñas Rimarachin Rosa Anali

El presente informe de investigación va dedicado a aquellas personas que, con su sacrificio y amor, me permiten salir adelante, a mis padres quienes día a día me brindan su apoyo incondicional para nunca rendirme, a mis hermanos por brindarme siempre su apoyo y su cariño para así poder seguir con mi vida universitaria, y a toda mi familia por ser mi gran motivación para seguir adelante y pueda así cumplir uno de mis objetivos que es convertirme en una gran profesional.

Infantes Miñope Yaritza Katerine

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán por ser mi alma mater, y a mi Asesor Mg. Liliana Suarez por la orientación brindada durante el desarrollo de mi investigación.

Cigueñas Rimarachin Rosa Anali

En primer lugar, agradecer a Dios, ya que él siempre me protege y me brinda salud, inteligencia y sabiduría.

También quiero agradecer a nuestra docente la, **Mg. Suárez Santa Cruz Liliana del Carmen** Quien nos brinda la confianza íntegra para poder realizar esta investigación, agradecer mis padres que me cuidan y me brindan la fuerza y energía para seguir adelante, a mis familiares porque me brindan su apoyo incondicional para seguir estudiando y así poder lograr mis objetivos trazados, para un futuro mejor y para lograr ser el orgullo de ellos y de toda mi familia.

Infantes Miñope Yaritza Katerine

RESUMEN

Este estudio tuvo como finalidad elaborar un sistema de Gestión de cobranzas para mejorar el nivel de Liquidez en la empresa Negocios Iza SRL, la metodología utilizada fue descriptivo – propositivo con un diseño no experimental, la población fueron todos los trabajadores y la muestra fue el Contador y Administrador, se utilizó como técnica de recolección de datos la entrevista aplicado al personal de la muestra y el análisis documental aplicado a la actual gestión de cobranza y los estados financieros del año 2019 y 2020.

Al aplicar estas técnicas obtuvimos como resultados que la empresa carece de políticas de cobranza, el personal del área de créditos y cobranza es muy reducido generando esto la deficiencia de los cobros a los distintos clientes morosos, así como también trayendo como consecuencia problemas de liquidez tal como se determinó en el periodo 2020 una Liquidez general 0.97. Por lo que se concluye que verdaderamente la empresa carece de políticas y estrategias de cobranza, se realizó un diseño de políticas de cobros y pagos así también estrategias de cobros para los deudores morosos más de un año y la contratación de personal para fortalecer el área y dar cumplimiento a la propuesta.

Palabras claves: Gestión de Cobranza, Liquidez, morosidad

ABSTRACT

The purpose of this study was to develop a collection management system to improve the level of liquidity in the company Negocios Iza SRL, the methodology used was descriptive - purposeful with a non-experimental design, the population was all workers and the sample was the Accountant and Administrator, the data collection technique used was the interview applied to the sample personnel and the documentary analysis applied to the current collection management and the financial statements for 2019 and 2020.

By applying these techniques, we obtained the results that the company lacks collection policies, the personnel in the credit and collection area is very small, thus generating the deficiency of the collections to the different delinquent clients as well as bringing as a consequence liquidity problem such as A general liquidity 0.97 was determined in the 2020 period. Therefore, it is concluded that the company truly lacks collection policies and strategies, a collection and payment policies were designed as well as collection strategies for debtors in arrears for more than a year and the hiring of personnel to strengthen the area and comply with the proposal.

Keywords: Collection management, liquidity, delinquency

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Planteamiento del problema	10
1.2. Antecedentes de estudio	14
1.3. Abordaje teórico	18
1.3.1. Gestión de cobranzas.....	18
1.3.2. Liquidez.....	25
1.4. Formulación del problema	28
1.5. Justificación e importancia de estudio	28
1.6. Objetivos.....	29
1.7. Limitaciones	29
II. MATERIAL Y MÉTODO	30
2.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación	30
2.2. Escenarios de estudio.....	30
2.3. Caracterización de sujetos.....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
2.5. Procedimientos para la recolección de datos	32
2.6. Procedimientos para recolección de datos	33
2.7. Criterios éticos.....	33
2.8. Criterios de rigor científico	33
III. REPORTE DE RESULTADOS	34
3.1. Análisis y discusión de los resultados	34
3.1.1. Análisis de los resultados	34
3.1.2. Discusión de los resultados	70
3.2. Consideraciones finales	73
3.2.1. Conclusiones.....	73
3.2.2. Recomendaciones.....	74
REFERENCIAS	75
ANEXOS	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Entrevista aplicada al Administrador</i>	26
Tabla 2. <i>Entrevista aplicada al Contador</i>	27
Tabla 3. <i>Entrevista aplicada al Administrador</i>	28
Tabla 4. <i>Entrevista aplicada al Contador</i>	28
Tabla 5. <i>Entrevista aplicada al Administrador</i>	29
Tabla 6. <i>Entrevista aplicada al Contador</i>	30
Tabla 7. <i>Entrevista aplicada al Administrador</i>	30
Tabla 8. <i>Entrevista aplicada al Contador</i>	31
Tabla 9. <i>Entrevista aplicada al Administrador</i>	32
Tabla 10. <i>Entrevista aplicada al Contador</i>	32
Tabla 11. <i>Cartera de créditos otorgados año 2019</i>	34
Tabla 12. <i>Cartera de créditos otorgados año 2020</i>	35
Tabla 13. <i>Saldo de cuentas por cobrar al 31 de diciembre 2019</i>	37
Tabla 14. <i>Saldo de cuentas por cobrar al 31 de diciembre 2020</i>	38
Tabla 15. <i>Provisión de incobrabilidad del periodo 2019</i>	40
Tabla 16. <i>Provisión de incobrabilidad del periodo 2020</i>	40
Tabla 17. <i>Análisis de liquidez corriente año 2019 y 2020</i>	41
Tabla 18. <i>Análisis de prueba ácida año 2019 y 2020</i>	43
Tabla 19. <i>Análisis de capital de trabajo año 2019 y 2020</i>	44
Tabla 20. <i>Análisis de prueba defensiva año 2019 y 2020</i>	45
Tabla 21. <i>Análisis vertical del estado de situación financiera periodo 2019</i>	47
Tabla 22. <i>Análisis vertical del estado de situación financiera periodo 2020</i>	49
Tabla 23. <i>Análisis horizontal estado de situación financiera periodos 2020 y 2019</i>	51
Tabla 24. <i>Rotación de cuentas por cobrar periodo 2019</i>	53
Tabla 25. <i>Rotación de cuentas por cobrar periodo 2020</i>	53
Tabla 26. <i>Rotación de cuentas por pagar periodo 2019</i>	54
Tabla 27. <i>Rotación de cuentas por pagar periodo 2020</i>	54
Tabla 28. <i>Diseño de políticas para el otorgamiento del crédito</i>	59
Tabla 29. <i>Diseño de políticas para el control de la cartera crediticia</i>	60

Tabla 30. <i>Diseño de políticas para la recuperación de la deuda</i>	60
Tabla 31. <i>Diseño de políticas para la reprogramación de los créditos</i>	61
Tabla 32. <i>Diseño de políticas de pagos a proveedores</i>	63
Tabla 33. <i>Programación de charlas de capacitación</i>	67
Tabla 34. <i>Presupuesto del personal contratante</i>	69
Tabla 35. <i>Presupuesto de las capacitaciones</i>	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Composición de la liquidez corriente año 2019 y 2020</i>	42
Figura 2. <i>Composición de la prueba ácida año 2019 y 2020</i>	43
Figura 3. <i>Composición del capital de trabajo año 2019 y 2020</i>	44
Figura 4. <i>Composición de la prueba defensiva año 2019 y 2020</i>	45
Figura 5. <i>Composición de la rotación de cuentas por cobrar año 2019 y 2020</i>	53
Figura 6. <i>Composición de la rotación de cuentas por pagar año 2019 y 2020</i>	55

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Nivel Internacional

En Ecuador, “*La liquidez, el talón de Aquiles de las empresas ecuatorianas*” menciona que las compañías actualmente tienen problemas para sobrevivir ante la paralización de las actividades producto de la pandemia del Covid-19, se prevee que el 50% de estas entidades solo resistirán hasta máximo un mes y medio ya que su resguardo de activos liquidados no son tan sólidos, estas falencias están sufriendo debido a un mal asesoramiento del profesional o la falta de empeño por parte de los ejecutivos ya que no prevén los riesgos que pueden suceder a futuro. (Diario Gestión Digital, 09 de abril del 2020).

En Puerto Rico, los proyectos de las empresas se ven afectadas por la escasa liquidez en el sistema bancario debido a la restricción de créditos en América Latina, además un impacto negativo en las cotizaciones de la bolsa de valores de Argentina, México, San Paulo y Lima, también una caída de las tasas de interés y un debilitamiento del dólar frente a las monedas, todo esto lo que repercute que los proyectos empresariales se ven afectados en el fracaso al no cumplir con los objetivos propuestos. (Grupo Votorantim, 15 febrero 2019).

En Ecuador, Solís (2017) En el artículo: *Como influye las cuentas por cobrar con la liquidez empresarial*, señala que hoy en día la descapitalización y la disminución de las ganancias afecta mucho en la liquidez de las empresas, así también peor si la empresa no cuenta con una buena estructuración de sus cobros dicho sea mencionar una buena estructuración de políticas de cobranza, estas políticas ayudan mucho a las empresas a ser solventadas con efectivo debido a que no se presentara mucho incobrabilidad por parte de los clientes, se evitara problemas de liquidez, se cancelaran todas las deudas a corto plazo satisfaciendo a los proveedores y mejorando la infraestructura empresarial como buen pagador, entonces estos problemas como señala Solís son muy comunes hoy en día en las distintas empresas, peor ahora en los tiempos de pandemia muchas empresas sufren por el no retornar el efectivo en el más corto plazo.

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

Nivel Nacional

En el artículo de la ciudad de Lima. *Empresas con problemas de liquidez ¿A qué conflictos se enfrentan en las cuentas por cobrar?*” hace mención que el 40% de las entidades presentan dificultades de efectivo debido a una consecuencia de la pandemia lo que condujo a que muchas de ellas no poseen solvencia económica, por otro lado esto conlleva a que las compañías no puedan adquirir demasiada mercadería debido a que no poseen de efectivo, endeudarse demasiado perjudicando el retiro de los colaboradores, bajos ingresos, endeudamientos prematuros, baja solvencia económica y financiera, baja de activos fijos que por ende conlleva a un fracaso empresarial. Por otro lado, muchas compañías se han visto beneficiados de los programas de incentivos o inyecciones de liquidez tal es el caso de Reactiva Perú, Fondo Mype, estos programas ayudan a mejorar la liquidez de las empresas pero no lo son muy significativas debido a que hoy en día los parámetros tributarios y requisitos sustanciales de la administración tributaria perjudica en la obtención de dichos fondos, dicho sea mencionar los diferentes requisitos estipulados en decretos. (Diario Conexión Esan, 22 de abril del 2020).

En Lima, menciona en su artículo. *Los riesgos más comunes de liquidez en las organizaciones peruanas*, indica que muchos empresarios por el mal

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

En Lima, en la revista indica que la mala gestión de cobranza ocasiona problemas muy serios en las finanzas de las empresas debido a que el efectivo es como una inyección en las compañías para que puedan seguir operando, la escasez de este recurso económico trae consigo quiebras de empresas o endeudamientos no esperados con los bancos, frente a estos supuestos decimos que verdaderamente una empresas debe contar con liquidez (efectivo) para la realización de sus operaciones, hoy en día muchas compañías se ven obligadas a implementar cobranzas, diferentes medios para cobrar las deudas ya sea por cartas notariales, correos, comunicados, comunicación presenciales, contratos, entre otros medios administrativos que sirven para realizar y evidenciar cobros en futuras revisiones por parte de sunat al castigar estas cuentas incobrables asumiendo como gasto para la empresa vinculado a la disminución el IR, según (Diario Gestión, 29 de agosto del 2017).

A Nivel Regional

En Lambayeque, el Centro de Gestión Tributaria detalla que la empresa Agroindustrial Pomalca adeuda más de medio millón, ellos han iniciado un proceso de gestión de cobranza que consiste en comunicar la incautación de las cuentas bancarias de la empresa morosa con el fin de ir amortizando la deuda, Pomalca alaga el tema de la baja de los precios en el azúcar en el mercado es el motivo que

no les ayuda generar liquidez para la cancelación de dichas deudas. (Diario el Correo, 23 de agosto del 2019).

En Lambayeque, Díaz y Ramos (2018) nos mencionan que la empresa Fénix de Aceros SAC de la ciudad de Trujillo presentaba deficiencias en cuanto a la liquidez ya que no manejan un flujo de caja para proyectarse y mucho menos utilizaban gestiones de cobranzas a sus clientes morosos, esas deficiencias han contraído el alto índice de morosidad en cuanto a los impuestos con la Administración Tributaria lo que ocasiono el embargo de activos de la empresa.

A Nivel Institucional

En lo relacionado la empresa Negocios Iza S.R.L., situada en la jurisdicción de territorio peruano - ciudad de Chiclayo, tributando en el Régimen General, posee en el mercado aproximadamente 16 años de experiencia en el rubro de transporte de carga por carretera, cumpliendo estrictamente las necesidades de todos sus clientes por la calidad y resguardo de servicio que brinda.

Actualmente la empresa tiene un problema de gran preocupación para asumir sus deudas, teniendo en cuenta que solo se dedica la empresa a prestar el servicio antes mencionado que por ende es la única fuente de ingreso, así mismo se ha identificado que su gestión de cobranza es de manera ineficiente lo que repercute de manera directa a la liquidez de la compañía, así también esto le perjudica a la empresa en la cancelación de sus impuestos, atraso de los pagos de las cuotas de leasing, atraso de las cancelaciones de las remuneraciones a los empleados, cuya obligación es de carácter mensual.

Es muy importante mencionar que la empresa efectúa el servicio muchas veces al crédito, llegada la fecha de cobro los clientes aluden de no tener efectivo para cancelar las mismas deudas o en otras circunstancias no se los logra ubicar para su respectivo cobro, esta dificultad que posee la empresa Negocios Iza S.R.L. si no se logra mejorar estas debilidades la empresa está enfocada a un endeudamiento que a futuro podría ocasionar la quiebra de la empresa de transportes.

Entonces frente a este problema, nosotras como investigadoras de la presente indagación se pretende mitigar la problemática diseñando una estrategia de Cobranza que permitirá incrementar los índices de liquidez de la Distribuidora Negocios IZA SRL.

1.2. Antecedentes de estudio

A Nivel Internacional

Leytón y Sotomayor (2017) en su estudio realizado en Ecuador, quedando como título, *Diseño de un modelo de Gestión aplicado en el área de créditos y cobranzas de la empresa Plásticos Industriales*, cuya finalidad fue diseñar una gestión de cobranzas en el área de cobros y créditos, se enfocaron en una investigación aplicada, la cantidad de población es de 475 clientes, la muestra se halló por fórmula haciendo un total de 213 clientes, se hizo uso de la encuesta y cuyo instrumento guía de encuesta, dentro de los resultados posee una cartera vencida de 25 millones con un vencimiento de 30 y 120 días, concluyen que incide positivamente el diseño en cuanto a la liquidez de la compañía en 0.62 de correlación.

Con el autor Arratia (2016) en su estudio que realizó en la Paz, *Análisis de la gestión del riesgo de liquidez en el sistema Bancario Boliviana*, tuvo como fin analizar la liquidez y que riesgos trae al sistema bancario, fue de tipo analítica-explicativa, se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, la población y muestra fue toda la cartera de créditos, dentro de los resultados presenta una liquidez muy baja que hace a 0.63 por lo que se concluyó que existe un 84% de confianza la propuesta de gestión en cuanto a la incidencia de la liquidez y recursos financieros.

En Ecuador, Macías (2017) su estudio realizó, *Control de la Administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa GLOBALOLIMP S.A*, tuvo como fin evaluar el control relacionado a las cobranzas, fue descriptivo con enfoque cualitativo, la población y muestra 02 personas del área contable, se usó la entrevista, tuvo como resultado de 695,850 mil de cobranza a clientes morosos por lo que se concluye actualmente la empresa está operando

con recursos negativos lo que podemos inferir que la compañía se ha tenido que solicitar financiamientos ya sea a entidades bancarias o a los socios internos de la junta de accionistas, esto ocasiona que el flujo de caja no está respaldando para el pago de las obligaciones.

Con el autor Carrera (2017) en su estudio que se realizó en el país de Ecuador, *Análisis de la Gestión de cobranza en la empresa Induplasma S.A*”, tuvo como propósito realizar un análisis minucioso sobre la cobranza a los distintos clientes, la indagación fue descriptiva, técnica fue encuesta y como instrumento guía de encuesta, la población y muestra fue 7 colaboradores, dentro de los resultados se halló que tiene como política dar créditos a un plazo de 3 meses generando liquidez a 0.98, esto se concluye que existe un grado de vinculación entre la gestión de cobranza y la liquidez.

A Nivel Nacional

Con los autores Silva, Vidal y Tasayco (2017) en su estudio realizado en la ciudad de Lima, *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa diseño de Papeles Murales SAC*, como finalidad describir como la cobranza repercute en la liquidez de la empresa de papeles, fue analítica, se usó la encuesta, la población y muestra fue todos los trabajadores, dentro de los resultados se evidencio que otorgan de crédito de 45 a 70 días generando endeudamiento, se concluyó que poseen una inadecuada aplicación de políticas ya que se muestra en el alto índice de morosidad.

En Cajamarca, Ayala (2019) en su estudio realizado, *Gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca SAC*, la finalidad del estudio es realizar un análisis de los activos incobrables y así proponer políticas de cobranza, fue enmarcada de tipo descriptiva-aplicada, la población y muestra fue 5 personas del área de cobranzas, se hizo uso de la encuesta/cuestionario, dentro de los respuestas que se obtuvo fue que posee una liquidez de 1.05 por lo que económicamente en este año la clínica se encuentra muy bien para afrontar sus deudas en cambio en el año anterior de 0.39 de recursos líquidos por lo que se finaliza que verdaderamente si es viable el trabajo teniendo una directa relación en cuanto a la liquidez.

En Lima, Ruiz (2018) en su estudio, *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Trade Fega S.A*, tuvo como finalidad proponer un sistema de cobro, fue un trabajo de tipo cuantitativa, 4 personas del área contable fue la muestra, se utilizó el análisis documental, dentro de los resultados posee una cartera de clientes morosos muy vencido valorado de 965,550 soles, esta cartera de morosos la empresa ha castigado en su mayoría las cuentas muy incobrables aceptando como gasto reflejando en el estado de resultados, este gasto contablemente perjudica mucho a la rentabilidad de la empresa que por lo que se concluye que no se tiene un eficiente control de la cobranza de los distintos clientes ocasionando ello un descuido de parte del área de créditos que por ende repercute en la economía de la empresa Fega SA.

En Lima, Arce (2017) en su estudio, *Implicancias en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser SAC*, tuvo como finalidad analizar la repercusión de la morosidad en la liquidez, el trabajo fue descriptivo, se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, la población y muestra fue 10 colaboradores, dentro de los resultados se evidencia que las ventas al crédito se convierten en efectivo de manera muy lenta por lo que se concluye implementar una gestión de cobranza para salvaguardar la liquidez.

En Lima, Mariños, Culqui y Quispe (2019) en su estudio, *Evaluación de los créditos y cobranzas y propuesta de alternativas que mejoran la liquidez en la empresa Agencias Viajes Tour SAC*, tuvo como finalidad analizar la morosidad de la empresa, tuvo un enfoque cuantitativo, se hizo uso de la entrevista, la población y muestra fue el contador y la administradora, dentro de los resultados la empresa presenta una alta cartera de clientes morosos, bajo retorno del efectivo, problemas con los terceros en cuanto a sus pagos, caja mínima o negativa para seguir operando, personal descontento por el no pago de sus remuneraciones en fechas oportunas, por lo que se concluye implementar procedimientos de cobranzas.

Nivel Local

En Pimentel, Liviapoma (2018) en su estudio, *Impacto de las cuentas por cobrar en el estado de flujo de efectivo en la compañía Distribuciones Elera SRL*,

tuvo como finalidad proponer un flujo de caja, fue explicativa, se hizo uso de la entrevista, la población y muestra fue 03 colaboradores del área contable en donde se encontraron como resultados que tarda en cobrar 63.42 días, esto quiere decir que tardan más de 2 meses en cobrar, el flujo de caja presentaba saldos no muy satisfactorios para los dueños, no se sabe en que se invirtió el efectivo, se concluye implementar estrategias de cobro y a la vez políticas a fin de mejorar la liquidez.

En Chiclayo, Santa Cruz (2017) en su estudio, *Incidencia de la aplicación del Spot en la liquidez de la empresa de Transportes de Carga pesada Vemar SAC*, tuvo como finalidad describir como el sistema del SPOT influye en la liquidez, fue analítica-descriptiva, la técnica fue encuesta y como instrumento guía de encuesta, la población y muestra fue 15 conductores y 3 personal administrativo, dentro de los efectos tenemos todo el margen de utilidad recae en la cuenta de detracciones generando endeudamiento, el cobro del total facturado no se llega a recaudar en caja debido a que un porcentaje va directamente como un pago para los impuestos, esto no le permite a la empresa generar una liquidez eficiente por lo que se llegó a concluir que el sistema de Spot afecta de manera directa en la situación económica y financiera.

En Pimentel, Senador (2018) en su tesis, *Modelo de Gestión de cobranzas para mejorar la liquidez en una Cooperativa de Ahorro y Crédito-Lambayeque*, la finalidad es proponer un modelo de cuentas por cobrar, fue cuantitativa y diseño experimental, se hizo uso de la entrevista, la población y muestra fue la cartera de créditos que asciende a 86, dentro de los resultados se determinó una cartera de morosidad de 898,550 mil generando ello el incremento del activo de la empresa pero interpretando financieramente es un gran problema el incremento de cuentas por cobrar debido a que excesiva morosidad ocasiona el incremento de los pasivos corriente, frente a esto se concluye que a través de las evidencias en los resultados si es viable esta investigación en cuanto a la liquidez implementando una gestión de cobranza.

En Chiclayo, Arias y Lluen (2018) en su estudio, *Gestión de cuentas por cobrar en la liquidez en Inversiones Khalid SAC*, el estudio estuvo enfocado en realizar un modelo de gestión de cobranza, es descriptiva, se hizo la utilización de

la entrevista, la población y muestra fue 4 personas, dentro de los resultados es que en el año 2017 posee una cartera morosa de S/ 100,378.00, los pagos ascienden a S/ 215,850.00 claramente esto se evidencia y se afirma que los pasivos son altos que los activos por lo que se interpreta problemas de liquidez, esto se concluyen implementar políticas de cobranza que les permita mejorar su índice de liquidez.

En Chiclayo, Otero (2018) en su trabajo, *Estrategias de cobranza para optimizar la liquidez en la empresa Sub Café*, tuvo como finalidad proponer estrategias de cobranzas, descriptiva la indagación, se aplicó encuesta/cuestionario, la población y muestra fue 03 trabajadores del área contable, los resultados fue que presenta 125,896 soles en cobranza y 989,789.00 de deudas por lo que se concluye no tienen implementado niveles óptimos de cobros, personal de trabajo muy reducido implicando ello el incumplimiento de las funciones de cobranzas.

1.3. Abordaje teórico

1.3.1. Gestión de cobranzas

Definición

Según Ventura (2011) tipifica que la gestión de cobranza no es más que una actividad de índole administrativo cuya finalidad es generar dinero o efectivo para el bienestar de la economía de la empresa.

Así también citando a Huamán (2009) en su libro menciona que es un proceso de manera sistemática que ayuda a la empresa a generar liquidez para poder cumplir sus compromisos con sus proveedores o terceros, menciona también, que realizando o diseñando una buena política de cobranza la empresa económicamente se mejora.

Y por último citando el ultimo autor Masabel (2011) define que es la actividad de gestionar y buscar la manera efectiva de realizar los cobros a los distintos clientes con morosidad ya vencida, así también tiene como objetivo el inyectar o reactivar la relación de existe entre el cliente y la empresa.

Importancia de las Cobranzas

Con el autor Millones (2012) en su libro de principios de las finanzas menciona que las cobranzas hoy en día es de suma importancia porque no solo permite el funcionamiento de la empresa si no también la continuidad de sus operaciones haciendo énfasis en los pagos oportunos con sus proveedores para que puedan seguir brindándole en este caso de estudio el combustible para seguir operando, entonces decimos que si verdaderamente es muy importante porque repercute en la liquidez y porque no decir también persiguiendo la rentabilidad del negocio.

Políticas de crédito

Citando a Belaunde (2016) sostiene que muchas de las entidades poseen diferente índole de políticas de créditos esto es la diferencia entre las grandes empresas, pequeñas y micro empresas, entonces estas políticas varían debido a su dimensión, estas políticas no son más como reglas y funciones ya estipuladas por el área competente que en muchas veces estas funciones lo otorga la Gerencia General para el debido cumplimiento de las sub áreas a fin de cumplir eficientemente.

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

Así también con el autor De la Cruz (2011) en uno de sus libros de finanzas relevantes a las cobranzas menciona que las políticas de los créditos independientemente la magnitud de la empresa siempre debe tener en cuenta lo siguientes aspectos.

- Limite del cobro
- El tipo de crédito

- El descuento y sus tramos aplicados
- La periodicidad de cobro
- Penalidades al incumplir las políticas
- Contratos y avales de cobranza
- Evidencias y papales de trabajo (factura)

Entonces estas políticas tal y como menciona de la Cruz son muy importantes en la implementación de la misma porque van a ayudar a la empresa recuperar en tiempos oportunos el efectivo, mantendrá una buena relación entre el comprador y vendedor, el cumplimiento de los objetivos por parte de Gerencia, entre otros aspectos.

Análisis del crédito

Citando a Bermúdez (2009) en su libro "*Credit Anaysis*" sostiene que realizar un análisis de los créditos no es más que realizar informes muy estructurados a fin de determinar su respectiva aprobación o como también la negación de crédito, estos informes suceden muy común en el sector bancario pero llevándolo al sector privado empresarial estos informes se convierten en revisiones muy minuciosas a los clientes en cómo están en el sector crediticio, posee activos a fin de que el servicio prestado pueda ser cobrado en bienes no dinerarios, clima empresarial entre sus proveedores, clientes principales, cantidad de deudas tanto a corto como a largo plazo.

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

Informe Comercial

Es uno de los documentos del análisis crediticio que también es conocido como informe de riesgo que principalmente busca brindar información sobre una persona o empresa desde el punto financiero en donde también nos brinda información como está la empresa financieramente, si posee solvencia, la palanca financiera, el número de trabajadores que posee, como es su facturación haciendo énfasis desde el punto de vista de sus ingresos, sus pagos con sus proveedores que le proporcionan la Mercadería, denuncias o reclamaciones administrativas, estas son lo principal que contiene un informe comercial para poder otorgar un crédito dicho sea mencionar un servicio al crédito.

Este tipo de informe es muy importante y sirve mucho a los interesados a reconocer los riesgos que pueden adquirir al brindar el crédito, las consecuencias que puede ocasionar vinculados a la imagen de la institución y la liquidez de la misma.

Estos informes comerciales son utilizados mayormente por las áreas competentes en este caso la Gerencia y el área de control de créditos, también porque no decir el área de contabilidad para el respectivo asesoramiento financiero y las repercusiones que ocasionan al proyectarse, también suelen ser usados por los bancos y las personas prestamistas de efectivo.

Informe Crediticio

Es otro de los documentos del análisis crediticio que no es más que una declaración de la cantidad e importe del crédito a otorgar, así como también el historial de los pagos dicho sea mencionar la cantidad de los préstamos y el estado de sus créditos.

Este informe crediticio contiene información personal y cuentas de crédito, en lo que detallamos que la información personal hace énfasis al nombre del que posee el crédito en este caso el cliente de la empresa Negocios Iza, sus direcciones del cliente (domicilio fiscal y legal), contacto para su respectiva comunicación y en cuanto a las cuentas de crédito contiene la línea crediticia pasadas y actuales, el límite del crédito en este caso el límite que para brindar el servicio al crédito y si el

caso no lo amerita sería la diferencia el efectivo y el resto al crédito así dando cumplimiento al informe, así también la fecha del crédito y el nombre evidenciado mediante una carta o contrato para el compromiso de la misma.

Este tipo de crédito es muy importante porque nos ayuda a brindar información para poder tomar la decisión correcta en el otorgamiento o no del crédito, cumpliendo con ello las políticas crediticias.

Previsión de cuentas de clientes

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

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

Así también esta previsión trae como beneficios los siguientes aspectos:

- Planificación de actividades
- buen posicionamiento en el mercado empresarial
- optimización de recursos
- proyección de ingresos y egresos
- Gestión de capital humano
- estructuración de ingresos

Así también citando a Perales (2012) menciona que en la previsión de cuentas de clientes hace énfasis en las ventas al crédito y en plazos de la cobranza, en donde definimos y damos un alcance sobre estos indicadores.

Ventas al crédito

Se considera una venta al crédito cuando el servicio en este caso del transporte de carga se realiza sin ser retribuido dinerariamente, en otras palabras, se pacta un acuerdo entre el cliente y el proveedor a una fecha establecida para la respectiva cancelación, también es definido desde otro punto de vista que es la operación en vender cuyo pago es diferido, la palabra diferido hace énfasis a la cancelación y cobro de futuro.

Estas ventas al crédito son respaldadas mediante documentos aceptados contablemente y tributariamente por la administración tributaria dicho sea mencionar:

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

Si bien es cierto estas ventas al crédito generan en la actividad privada empresarial descontentos debido a la carencia del efectivo para poder realizar los pagos con sus proveedores, entonces frente a ello se realiza contratos a fin de plasmar los acuerdos y respaldar ante cualquier inconveniente o negación de la deuda que se pudiera originarse.

Así también tenemos como segundo indicador el plazo de cobranza, este no es más que la fecha pactada entre el adquiriente y el proveedor con el fin de cancelar la deuda pactada por dicho servicio al crédito.

Plazo de cobranza

Lewllwn y Johnson (2015) en cual estos autores definen que el plazo es la cantidad de días o meses en cual se recupera el servicio que es retribuido en efectivo, entonces decimos que es el ciclo de recuperación mediante un proceso ya de tipo organizado y medible para realizar la respectiva cobranza.

Así mismo también cabe mencionar que desde una perspectiva del cliente influye mucho este plazo de cobranza debido a que en el transcurso del tiempo pactado suceden problemas e imprevistos que muchas veces ocasionan grandes índices de morosidades perjudicando ello la organización.

Así mismo mencionamos los siguientes plazos de cobranzas que existen actualmente:

- Corto plazo
- Mediano plazo
- Largo plazo

Estos plazos de cobranzas son tomadas las decisiones mediante junta de accionistas con el fin de no perjudicar la economía de la entidad, aunque muchas veces las decisiones toman sin prever el futuro que traería consigo esa decisión es por ello recomendable el tipo de crédito que se quiere brindar dependerá de los plazos de cobranza.

Así también frente a estas definiciones de los distintos autores citados en líneas arriba podemos afirmar que la Gestión de cobranzas es una de los pilares muy importantes en las empresas actuales debido a que si en el efectivo una empresa no puede operar, sin el dinero los trabajadores y colaboradores abandonan los cargos a fin de buscar otros trabajos esto tal como se evidencia hoy en día y mucho más en tiempos de pandemia el nivel de cobranza cada vez se ha ido concretizando y endeudándose con distintas compañías repercutiéndose en ello los bajos índices de liquidez tanto a corto como a la largo plazo.

1.3.2. Liquidez

Definición

Es la capacidad de efectivo o de recursos más líquidos que posee una compañía para el cumplimiento oportuno de sus obligaciones tanto a corto como a largo plazo, esto repercute en los activos que posee la empresa en especial al efectivo. (Garayoa 2013, pág.56).

Así también Valdivia (2011) en su libro de finanzas menciona que la liquidez son los recursos líquidos y corrientes que posee una empresa a fin de cancelar sus deudas a corto plazo (dentro de un año) generando ello el buen trato comercial entre el deudor y acreedor.

Por otro lado, con Gonzales (2013) hace hincapié que la liquidez en términos contables es el superávit del activo corriente bajo los estándares del pasivo corriente, dándonos entender que si una empresa cuenta con activo corriente mucho mayor que el pasivo corriente la empresa en cuanto a la liquidez se encuentra en óptimas condiciones.

Importancia

Este indicador financiero es de suma importancia en las empresas y más aún en estos tiempos de pandemia es muy importante medir la liquidez de la compañía debido a que permitirá darnos a conocer como esta económicamente la compañía y poder tomar cartas en el asunto dicho sea a tomar las decisiones correctivas.

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

Indicadores de liquidez

Los indicadores en este caso de liquidez son los ratios que permitirán en mi investigación demostrar la liquidez que posee la empresa entre los estados financieros de los años 2019 y 2020 a fin de tomar la decisión de la propuesta y poner en práctica dicha propuesta a fin de medir la viabilidad de la investigación, entonces para estos indicadores detallamos 04 indicadores según el autor (Sánchez 2008, pág.114).

- Liquidez corriente

Es el primer indicador que mide los recursos que tiene la empresa para poder cumplir con sus compromisos mercantiles, está representado de la siguiente formula en la cual detallamos:

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

- Prueba ácida

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

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

- **Prueba defensiva**

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

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

- **Capital de trabajo**

Como último ratio financiero de la liquidez, este mide el efectivo más líquido que tiene la empresa para seguir operando después de haber cancelado todas sus deudas, en otras palabras es el saldo después de cancelar nuestras deudas en el transcurso del ejercicio contable, está representado de la siguiente formula en la cual detallamos.

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

Análisis Financiero

Según Sánchez (2013) en su libro de finanzas nos menciona que realizar análisis financiero es una herramienta que permite conocer cómo ha evolucionado la empresa de un periodo a otro analizando cada partida compuesta por los estados financieros con la finalidad de tomar las decisiones correctas. Para ello tenemos:

Análisis Vertical: es un método financiero que nos brinda información de manera porcentual sobre la composición de cada partida de los estados financieros.

Análisis Horizontal: es otro método financiero que nos brinda información sobre las variaciones que han sufrido cada partida de los estados financieros de un periodo a otro.

Con la aplicación de este análisis financiero nos permitirá analizar sobre la variación que ha tenido las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar de la empresa en estudio con la finalidad de profundizar el resultado de la liquidez.

Rotación de cuentas por cobrar: Este es otro método de análisis financiero ya que esto nos proporciona información sobre cuánto tiempo la empresa demora en convertir sus cuentas por cobrar en efectivo.

Rotación de cuentas por pagar: Así también esta herramienta financiera nos brinda información en cuanto tiempo la empresa tarda en cancelar sus obligaciones con sus proveedores.

Por otro lado, mencionando ello los Estados Financieros que utilizaremos son los siguientes:

- Estado de Situación Financiera periodo 2019 y 2020 para calcular la liquidez
- Estado de Resultados Integrales periodo 2019 y 2020 para calcular el nivel de gastos.

1.4. Formulación del problema

¿En qué medida la Gestión de Cobranza mejorará el nivel de liquidez en la Distribuidora Negocios Iza S.R.L. Chiclayo?

1.5. Justificación e importancia de estudio

La investigación se justifica porque existe la necesidad de realizar la presente investigación a la empresa Negocios Iza S.R.L debido a que posee la problemática la falta de liquidez, endeudamientos excesivos con proveedores y con la Administración Tributaria, atraso de los pagos de cuotas de leasing, entre otras falencias, así mismo el desarrollo de la propuesta permitirá a la empresa tomar la decisión de aplicar o no la propuesta que

contiene la investigación, esto conlleva a mejorar la problemática que acontece la empresa y también sirve como un modelo para otras empresas que estén pasando por la misma problemática.

Así también es importante mencionar que esta investigación sirve como un modelo para futuros tesis cuyas investigaciones estén relacionadas a las variables en estudio.

1.6. Objetivos

Objetivo General

Elaborar un sistema de Gestión de cobranzas para mejorar el nivel de liquidez en la empresa Distribuidora Negocios IZA S.R.L. Chiclayo.

Objetivos Específicos

- Evaluar la Gestión de Cobranza de la empresa Distribuidora Negocios Iza S.R.L.
- Analizar el nivel de liquidez de la empresa Distribuidora Negocios Iza S.R.L.
- Diseñar políticas de Gestión de cobranza para mejorar el nivel de liquidez de la empresa Distribuidora Negocios IZA S.R.L

1.7. Limitaciones

No se tuvo ninguna limitación en el desarrollo de la presente investigación, se recolecto y se procesó la información sin ningún obstáculo.

II. MATERIAL Y MÉTODO

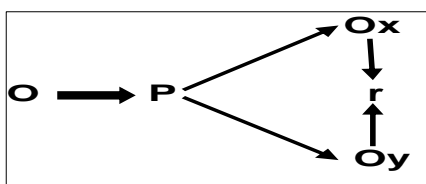
2.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación

Tipo

La investigación fue de tipo cuantitativo ya que solo se utilizó como técnica de recolección de datos la entrevista y análisis documental por lo que se obtuvo respuestas significativas para después analizarlas, según Hernández (2014) en su libro de metodología de investigación menciona que una investigación cuantitativa se basa por la recopilación de información numéricos.

Diseño

Hernández (2014) menciona que una investigación de no experimental se caracteriza por no manipular ninguna variable de estudio, por lo que corroboramos que el diseño de la investigación fue no experimental porque no se realizó ninguna manipulación de las dos variables, por lo tanto, solo se observó el comportamiento y se realizó la propuesta de mejora. Fue diseñado de la siguiente manera:



O: Observación

P: Problema

Ox: Gestión de Cobranza

Oy: Liquidez

r: Propuesta

2.2. Escenarios de estudio

La investigación tuvo un alcance descriptivo-propositivo ya que se describió las variables y se propuso estrategias de Gestión de cobranza con el fin de erradicar dicha problemática y así de esa manera se mejore los índices de la liquidez. Hernández (2014) manifiesta que una investigación descriptiva

se enmarca por describir las variables y propositiva por aportar un medio de solución al fenómeno.

Variables y Operacionalización

Variable Independiente: Gestión de Cobranza

Es un proceso de manera formal y administrativa en lo cual se tramita el cobro de una deuda cuyo objetivo es la reactivación o mejoramiento de las finanzas de las empresas para que puedan seguir operando (Ettinger y Goliet 2000).

Variable dependiente: Liquidez

Es la capacidad que posee una empresa para poder satisfacer a sus pasivos en un determinado periodo, en otras palabras, la liquidez es el efectivo que posee una empresa para pagar sus deudas. (Garayoa 2013).

Operacionalización: (VER ANEXO N°1)

2.3. Caracterización de sujetos

Los sujetos de la investigación fueron dos trabajadores de la empresa Negocios Iza SRL, mencionando ello el Contador y Administrador, estas dos personas fue la muestra seleccionada de manera intencional porque se ajusta a las necesidades de la investigación, así también, estas son quienes nos proporcionaron información relevante a nuestra variable Gestión de Cobranza producto de la aplicación de la entrevista.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Entrevista: Es una de las técnicas que tiene como finalidad recolectar información sobre un fenómeno estudiado, nuestra entrevista fue basada en 12 preguntas abiertas que se aplicó al Contador y al Administrador de la empresa Negocios Iza SRL.

Análisis Documental: También se utilizó como segunda técnica a fin de obtener información sobre la variable liquidez, dicho sea, mencionar que nuestro análisis se enmarcó en analizar los estados financieros de la empresa Negocios Iza SRL del periodo 2019 y 2020 y realizar el respectivo análisis relacionado a la morosidad que representa.

Instrumentos

Guía de Entrevista: Con este instrumento permitió llevar a cabo la entrevista a las dos personas que se seleccionó en la muestra de la empresa Negocios IZA SRL.

Guía de Análisis documental: Este instrumento permitió realizar el respectivo análisis documental entendiéndose que se analizó los Estados Financieros de la empresa en estudio y la relación de clientes morosos.

Validez

Corroborando con el autor Díaz (2012) menciona que la validez no es más que la revisión detallada de un instrumento a investigar, frente a esta definición decimos que este instrumento (entrevista) fue revisado y validado por tres expertos en la rama de la investigación entendiéndose que debe tener el Grado de Magister, con esta validación se busca que el desarrollo de la investigación sea de manera fehaciente y válido.

2.5. Procedimientos para la recolección de datos

Los procedimientos que utilizamos para la recolección de información fueron los siguientes:

- Se coordinó con el Contador de la empresa a través de una llamada telefónica con la finalidad de acordar un día específico para realizar la aplicación de la entrevista, esta fue realizada el día viernes 30 de abril del 2021 en las instalaciones de su estudio contable.
- Así también se realizó la coordinación con el Administrador, esta reunión se realizó en las instalaciones de la empresa Negocios Iza SRL, se aplicó la entrevista con la finalidad de recolectar información sobre la actual Gestión de Cobranza.

- Y por último se solicitó al Contador información documental, tales como los estados financieros de los periodos 2019 y 2020, detalle de los cobros, lista de clientes morosos, entre otros documentos, esta información nos proporcionó a través de un correo electrónico.

2.6. Procedimientos para recolección de datos

Los datos producto de los resultados se procesaron con algunas herramientas como Word y Excel y que estos nos permitieron presentar en cuadros, figuras, tablas de la liquidez y estados financieros con sus respectivas interpretaciones para tomar decisiones en bienestar de la organización.

2.7. Criterios éticos

Los criterios éticos que se tomaron en cuenta para la investigación son los determinados, que a continuación se detallan:

- a) Consentimiento:** La presente investigación contó con el respaldo del Gerente ya que con el permiso se procedió a investigar y solicitar información.
- b) Confidencialidad:** Los datos que se obtuvieron no fueron manipulados ningún importe en beneficio de los tesisistas, así mismo se trabajó y se procesó los resultados en beneficio de la empresa.
- c) Respeto:** Porque se analizaron las diferentes investigaciones citadas en trabajos previos y realidad problemática sin criticar los diferentes puntos de vista de los autores.

2.8. Criterios de rigor científico

Como criterios de rigor científico tenemos la credibilidad, relevancia y validez. En cuanto a la Credibilidad porque nuestra investigación está a base de la verdad ya que no se modificó ningún dato, la relevancia porque se llegó a cumplir los objetivos validando nuestra hipótesis en beneficio de la empresa y validez ya que los instrumentos fueron validados por expertos que ayudaron

a revisar y plasmar sus puntos de vista con el fin de que la investigación sea beneficiosa y rica en información.

III. REPORTE DE RESULTADOS

El presente informe de investigación tiene como finalidad diseñar un sistema de Gestión de Cobranza con la finalidad de mejorar los índices de la liquidez de la empresa Negocios Iza SRL, para ello se planteó tres objetivos específicos fueron evaluar la actual gestión de cobranza; analizar la liquidez de los periodos 2019 y 2020 y diseñar políticas de gestión de cobranza, para dar respuesta a cada uno de estos objetivos se utilizó técnicas de recolección de datos que fueron la entrevista y análisis documental. La entrevista fue aplicada a dos personas que laboran en la empresa, así como también el requerimiento de los estados financieros y los informes de cobros que forman parte del análisis documental. Frente a ello se muestra los siguientes resultados a través de dimensiones e indicadores.

3.1. Análisis y discusión de los resultados

3.1.1. Análisis de los resultados

A). Evaluación de la Gestión de Cobranza de la empresa Distribuidora Negocios Iza SRL.

Para el desarrollo del primer objetivo específico se aplicó nuestra técnica de recolección de datos (entrevista) en cual fue aplicado al Contador y Administrador de la empresa, para ello detallamos los siguientes resultados.

Dimensión N°1: Políticas del crédito

Indicador N°1: Duración del crédito

Tabla 1

Entrevista aplicada al Administrador

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Tiene como política realizar una evaluación minuciosa a fin de obtener información si los clientes poseen deudas con otras entidades? Explique	Actualmente no contamos con políticas referidas a realizar evaluaciones a los distintos clientes debido a la carencia de personal administrativo que existe en la empresa, por otro lado, mencionar que el Gerente (dueño de la empresa) posee la confianza suficiente de sus diversos clientes dicho sea mencionar que son clientes perdurables que trabajan por muchos años con la empresa en estudio.
¿Cada que tiempo ustedes recuperan los créditos otorgados?	Mayormente los clientes cancelan cada 30 días o a veces hasta dos meses, en muchas ocasiones yo como Administrador realizo llamadas para que cancelen los clientes y como respuesta muchos de ellos aluden en no tener efectivo para su cancelación y que esperemos una fecha en que ellos nos estipulan que muchas veces no se cumple.
¿Cree usted que este tipo de duración de los créditos está perjudicando la liquidez de la empresa? Explique	Si perjudica mucho debido a que todos los meses se cancelan los impuestos, las remuneraciones, los proveedores de lubricantes, combustible, entre otros aspectos y es ello en que la empresa presenta actualmente la problemática de una liquidez muy baja debido al endeudamiento que posee.
¿Qué estrategias utilizan para realizar la cobranza de los clientes morosos?	Actualmente no tenemos ninguna estrategia para realizar las cobranzas, como lo indique el Gerente no aplica normas en cual se detallan las políticas y sanciones para los clientes que no cancelen en los plazos establecidos, solo se realiza llamadas telefónicas y escritos por correos para sus respectivos cobros.

Tabla 2

Entrevista aplicada al Contador

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Tiene como política realizar una evaluación minuciosa a fin de obtener información si los clientes poseen deudas con otras entidades? Explique	La contabilidad se lleva de manera externa, actualmente la empresa no cuenta con políticas como realizar evaluaciones a sus diversos clientes (empresas), evaluar el tope del crédito que se le puede brindar, entre otros, todo este no se tiene implementado en la empresa.
¿Cada que tiempo ustedes recuperan los créditos otorgados?	Mayormente se recupera la cartera crediticia a no mayor de 3 meses debido a que existen muchas de las ventas (servicio) que se realiza al crédito perjudicando ello la liquidez de la empresa.
¿Cree usted que este tipo de duración de los créditos está perjudicando la liquidez de la empresa? Explique	Claro que si perjudica mucho a la liquidez de la empresa debido a que los costos y gastos incurridos en la prestación del servicio no se recuperan en su debido tiempo generando ello pasivos con proveedores y trabajadores.
¿Qué estrategias utilizan para realizar la cobranza de los clientes morosos?	La contabilidad se lleva de manera externa (estudio contable), yo como Contador cada fin de mes solicito un reporte al Administrador de la empresa en donde me proporciona información referida a la cobranza a los clientes, pagos a los proveedores, pagos, adelantos al personal, prestamos, leasing que se realizan debidamente sustentados a fin de proporcionar información fiel en la contabilidad mas no tengo conocimiento si poseen o no estrategias de cobranzas, eso es un tema interno de la empresa.

Análisis e interpretación

De acuerdo al resultado de los entrevistados de nuestro primer indicador interpretamos que la empresa Negocios Iza SRL carece de políticas y estrategias de cobranza en donde se enmarquen para su respectivo cobro mucho menos cuentan con personal suficiente para realizar la gestión de cobranza, si bien es cierto actualmente sus cobros están durando un promedio de tres meses generando ello un problema de carácter económico para la empresa en estudio,

por otro lado, mencionar también que el contador no brinda un asesoramiento en cómo obtener efectivo en tan corto tiempo para solventar los pasivos, más el personal contable pone atención en el cumplimiento de las obligaciones tributarias que tiene la empresa dejando de lado el aspecto económico que es vital en toda organización para la continuidad de las actividades comerciales. Triangulando este resultado citamos a la autora *Ayala (2019)* en donde su investigación determinó que la entidad no contaba con políticas de cobranza por lo que la morosidad llegó a hasta 2 millones de soles perjudicando la salud económica de la empresa, esto fue debido al descuido de los socios y del Gerente General.

Indicador N°2: Límites de créditos

Tabla 3

Entrevista aplicada al Administrador

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Existe un límite para brindar créditos a los clientes? ¿Se cumple? Explique	No se tiene ningún límite de créditos, solo se realiza el servicio de transporte, en algunos clientes cancelan $\frac{1}{4}$ de costo total del servicio y la diferencia al crédito como también existen otros clientes que se brinda el servicio y el 100% del costo se brinda al crédito a plazo de un mes o dos meses.

Tabla 4

Entrevista aplicada al Contador

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Existe un límite para brindar créditos a los clientes? ¿Se cumple? Explique	Como lo indique la contabilidad se lleva de manera externa, yo cada fin de mes solicito al administrador los detalles de los cobros y pagos conjuntamente con los saldos más no tengo conocimiento si existe límites para brindar un servicio al crédito.

Análisis e interpretación

De acuerdo al resultado de los entrevistados de nuestro segundo indicador interpretamos que la empresa Negocios Iza SRL no tiene un límite de ventas al crédito que otorgan a sus clientes por lo que mayormente las ventas que se realizan algunos clientes cancelan una parte del costo como otros clientes que fraccionan su deuda a un plazo de 3 meses. Triangulando este resultado citamos al autor *Otero (2018)* en donde su investigación determinó que la entidad no contaba con políticas de cobranza por lo que repercutía la inexistencia de los límites crediticios que generaba como consecuencia que se sobre endeudara.

Dimensión N°2: Análisis del crédito

Indicador N°3: Informes de créditos

Tabla 5

Entrevista aplicada al Administrador

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Se elabora un contrato o promesa para las ventas al crédito? ¿Qué respaldo posee este contrato?	Si se elabora un contrato interno en donde se especifica la deuda y los plazos para su respectiva cancelación en donde firman los Gerentes de ambas empresas, este contrato no tiene ningún respaldo por un Abogado mucho menos por un notario solo es de manera interna que muchas veces no se cumple este contrato por parte de los clientes.
¿Al incumplir estos contratos que medidas optan?	Actualmente no se opta por ninguna medida, solamente se realiza la llamada o se envía un correo en donde se especifica la deuda total vencida para su respectivo cobro.

Tabla 6

Entrevista aplicada al Contador

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Se elabora un contrato o promesa para las ventas al crédito? ¿Qué respaldo posee este contrato?	El administrador se encarga de realizar los contratos crediticios para tema de control interno de la empresa mas no tiene un respaldo ante un notario en donde se enmarque las sanciones al incumplir dichos escritos.
¿Al incumplir estos contratos que medidas optan?	Actualmente no se toman ninguna medida penal debido a que la mayoría de los clientes son empresas cuyos dueños son amistades y clientes perdurables del dueño de la empresa Negocios Iza SRL.

Análisis e interpretación

De acuerdo al resultado de los entrevistados de nuestro tercer indicador interpretamos que la empresa Negocios Iza SRL no realizan un contrato o documento que avalen el crédito otorgado, tan cómo nos indicó el Administrador solo se realiza un canje de letras para sus respectivas cancelaciones de los clientes. Triangulando este resultado citamos a los autores *Arias y Lluen (2018)* en donde su investigación determinó que la entidad realiza canjes en letras de sus cuentas incobrables como también realizaba un contrato, pero este documento no estaba respaldado por un notario o un abogado.

Indicador N°4: Ventas al crédito

Tabla 7

Entrevista aplicada al Administrador

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Qué herramientas o medios utilizan para realizar el cobro a sus clientes?	Muchas veces utilizamos las llamadas telefónicas, los correos o en algunas oportunidades cuando no se les puede ubicar a los clientes se le envía una carta al domicilio fiscal de la empresa manifestándole sobre su deuda y el plazo que tiene que realizar la cancelación.

¿Existe un personal adecuado que se encargue de mantener actualizado los registros de cuentas por cobrar?	Actualmente no se cuenta con un encargado de cobranza o un jefe para ese puesto, yo como administrador tengo un practicante al cargo que no nos abastecemos para realizar esas funciones de cobranzas.
---	--

Tabla 8

Entrevista aplicada al Contador

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Qué herramientas o medios utilizan para realizar el cobro a sus clientes?	Según la información del administrador sólo envía correos y llamadas solicitando que cancelen sus deudas, muchas veces no se logra cumplir con los objetivos trazados.
¿Existe un personal adecuado que se encargue de mantener actualizado los registros de cuentas por cobrar?	Sí, eso se encarga el administrador de la empresa en que diariamente se encarga de llevar un control de los cobros y pagos que se realiza en el transcurso de las operaciones que se realizan, así también es la persona en lo que cada fin de mes me brinda toda esa información para su respectivo registro contable.

Análisis e interpretación

De acuerdo al resultado de los entrevistados de nuestro cuarto indicador interpretamos que la empresa Negocios Iza SRL realiza la gestión de cobranza mediante llamadas telefónicas, correos u en otros casos se envía una carta al domicilio fiscal de la empresa mas no se tiene otros medios de cobranza, así también es importante mencionar que solo existe una sola persona quien se encarga de realizar esta actual gestión de cobranza siendo ello el Administrador, se tiene a cargo un practicante de administración pero esto no lo es suficiente para realizar las funciones de manera eficiente. Triangulando este resultado citamos al autor *Ruiz (2018)* en donde su investigación determinó que el área de cobranza contaba con tres personales para dar cumplimiento de los cobros por lo que se determinó que era muy reducido para cumplir con todos los movimientos que realizaba la empresa generando ello la ineficiencia y el no cumplimiento de las funciones.

Dimensión N°3: Provisión de cuentas de clientes

Indicador N°5: Provisión de cuentas de clientes

Tabla 9

Entrevista aplicada al Administrador

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Qué procedimientos realizan con respecto a las cuentas incobrables?	Al agotarse todos los medios suficientes para realizar la cobranza el Gerente conversa con el contador externo de la empresa para tomar las medidas correctivas debidas que ya es un tema contable.
¿Considera que una propuesta de estrategias de cobranza ayudaría a mejorar la liquidez de la empresa?	Claro que sería de mucha ayuda para la empresa debido a que se recupera la cartera morosa y se podrá cancelar las deudas que tiene actualmente la empresa.

Tabla 10

Entrevista aplicada al Contador

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Qué procedimientos realizan con respecto a las cuentas incobrables?	Después de haber agotado todos los medios que existen para realizar la cobranza a los distintos clientes se procede a realizar la provisión de incobrabilidad afectando ello en resultados de la empresa conjuntamente a la rentabilidad, esta provisión se realiza conforme a lo dispuesto en las normas tributarias para que el gasto pueda ser deducido para efectos del impuesto a la renta y así evitar reparos tributarios en futuras fiscalizaciones por parte de Sunat.
¿Usted como Contador brinda asesoramiento especializado en cuanto a la Gestión de Cobranza?	En muchas oportunidades he conversado con el Gerente General de la empresa sobre el problema que acontece la empresa, dicho sea, mencionar que esta problemática no es de ahora. En las reuniones que tuve con el Gerente le propuse la idea de un financiamiento a largo plazo con la finalidad de generar efectivo y poder cancelar las deudas con nuestros proveedores lo cual resulto no tan eficiente como se había planeado.

¿Considera que una propuesta de estrategias de cobranza ayudaría a mejorar la liquidez de la empresa?	Claro muchas veces las estrategias de cobranza si ayudan a reducir la morosidad por lo que les recomiendo que implementen buenas estrategias como descuentos por pronto pago, condiciones al momento de brindar el servicio al crédito y los contratos respaldados por un abogado con el fin de que los clientes puedan cumplir con lo pactado y así poder ir poco a poco recuperándose en cuanto a la liquidez de la compañía.
---	---

Análisis e interpretación

De acuerdo al resultado de los entrevistados de nuestro quinto indicador interpretamos que la empresa Negocios Iza SRL al agotarse los medios de cobranza el contador realiza la provisión de las cobranzas mayores a dos años con el fin de utilizar ese importe como gasto deducible beneficiando a la empresa en pagar menos impuesto a la renta anual, todo este procedimiento lo realiza el Contador en cumplimiento de la normatividad tributaria. Por otro lado, mencionar que ambos entrevistados nos indicaron que una propuesta de estrategias de cobranza sería de mucha ayuda para la compañía en estudio debido que así se mejoraría la liquidez de actualmente está generando un dolor de cabeza para los socios. Triangulando este resultado citamos al autor *Santa Cruz (2017)* en donde su investigación determinó que la propuesta de una gestión de cobranza ayudo verdaderamente a mejorar los índices de liquidez de 0.98 a 1.35 generándole ello una reestructuración de las políticas de cobranza.

Resultado del Análisis documental de la Gestión de Cobranza

Dimensión N°1: Políticas del crédito

Indicador N°1: Duración del crédito

Tabla 11

Cartera de créditos otorgados año 2019

NUMERO DE ORDEN	FECHA VENCIMIENTO	NUMERO DE FACTURA	IMPORTE CREDITO	DIAS DE DURACION DEL CREDITO				
				>0 - 30 DIAS	>31 - 60 DIAS	>61 - 90 DIAS	>91 - 180 DIAS	> 181 DIAS
1	15/01/2019	E001-1799	25,000.00			25,000.00		
2	22/01/2019	E001-1801	8,333.00		8,000.00	333.00		
3	02/02/2019	E001-1805	4,578.00	2,000.00			2,578.00	
4	12/02/2019	E001-1811	10,500.00		5,000.00		5,500.00	
5	11/03/2019	E001-1816	4,960.00		2,000.00	2,000.00	960.00	
6	15/03/2019	E001-1819	2,500.00	2,500.00				
7	22/03/2019	E001-1821	6,800.00		3,000.00	3,000.00	800.00	
8	08/04/2019	E001-1825	12,800.00	2,500.00	2,500.00	2,500.00	2,500.00	2,800.00
9	18/04/2019	E001-1829	3,489.00	3,489.00				
10	02/05/2019	E001-1831	4,750.00	2,500.00		2,250.00		
11	15/05/2019	E001-1834	2,500.00	2,500.00				
12	19/06/2019	E001-1835	6,200.00			3,000.00		3,200.00
13	25/06/2019	E001-1838	9,800.00		4,000.00		5,800.00	
14	01/07/2019	E001-1841	9,100.00		3,000.00	2,500.00	3,600.00	
15	06/07/2019	E001-1845	10,500.00					
16	27/07/2019	E001-1852	23,700.00		3,100.00	3,100.00		
17	20/09/2019	E001-1865	23,589.00					
18	30/09/2019	E001-1868	13,000.00					
19	06/10/2019	E001-1872	14,780.00		5,000.00			
20	01/11/2019	E001-1876	10,600.00					
21	10/11/2019	E001-1879	34,120.00					
22	12/11/2019	E001-1880	14,000.00				2,500.00	
23	13/11/2019	E001-1881	11,500.00	2,000.00				
24	16/11/2019	E001-1885	18,600.00					
25	16/11/2019	E001-1886	28,400.00	4,000.00	4,400.00			
26	21/11/2019	E001-1896	36,890.00					
27	28/11/2019	E001-1898	12,300.00	3,800.00				
28	02/12/2019	E001-1899	65,800.00					
29	02/12/2019	E001-1905	45,569.00					
30	06/12/2019	E001-1909	10,000.00					
31	10/12/2019	E001-1911	23,459.00					
32	10/12/2019	E001-1912	12,500.00					
33	18/12/2019	E001-1916	10,150.00					
34	21/12/2019	E001-1921	21,257.00					
35	21/12/2019	E001-1922	7,500.00					
36	23/12/2019	E001-1926	10,000.00					
37	25/12/2019	E001-1928	8,960.00					
38	28/12/2019	E001-1931	22,400.00					
TOTALES			600,884.00	25,289.00	40,000.00	43,683.00	24,238.00	6,000.00

Tabla 12

Cartera de créditos otorgados año 2020

NUMERO DE ORDEN	FECHA VENCIMIENTO	NUMERO DE FACTURA	IMPORTE CREDITO	DIAS DE DURACION DEL CREDITO				
				>0 - 30 DIAS	>31 - 60 DIAS	>61 - 90 DIAS	>91 - 180 DIAS	> 181 DIAS
1	07/01/2020	E001-1933	25,000.00		15,000.00	10,000.00		
2	18/01/2020	E001-1935	23,450.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	7,450.00
3	21/01/2020	E001-1937	8,500.00			3,500.00	3,500.00	1,500.00
4	12/02/2020	E001-1938	12,700.00	5,000.00	5,000.00	2,700.00		
5	25/02/2020	E001-1941	9,500.00		2,000.00	2,000.00	2,000.00	3,500.00
6	01/03/2020	E001-1945	7,500.00			2,500.00	2,500.00	2,500.00
7	10/03/2020	E001-1946	11,480.00	1,200.00	5,000.00	2,320.00		
8	12/03/2020	E001-1949	9,750.00		9,750.00			
9	15/03/2020	E001-1953	70,980.00			15,000.00	5,000.00	5,000.00
10	18/04/2020	E001-1959	125,600.00					
11	30/04/2020	E001-1966	18,520.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	4,000.00
12	01/08/2020	E001-1975	14,780.00					
13	05/09/2020	E001-1978	9,000.00		1,500.00	1,000.00		
14	15/09/2020	E001-1981	11,400.00					
15	20/09/2020	E001-1985	11,800.00		2,000.00	2,000.00	2,000.00	
16	05/10/2020	E001-1988	10,400.00		3,500.00			
17	10/10/2020	E001-1990	4,780.00					
18	15/10/2020	E001-1993	7,300.00		5,000.00			
19	22/10/2020	E001-1997	8,900.00					
20	29/10/2020	E001-1998	15,600.00					
21	05/11/2020	E001-2002	10,390.00	2,500.00				
22	06/11/2020	E001-2004	13,560.00					
23	10/11/2020	E001-2005	25,800.00					
24	15/11/2020	E001-2008	63,000.00					
25	22/11/2020	E001-2011	21,450.00					
26	25/11/2020	E001-2015	14,890.00					
27	01/12/2020	E001-2018	7,110.00	1,500.00				
28	10/12/2020	E001-2020	7,800.00					
29	18/12/2020	E001-2022	9,520.00					
30	18/12/2020	E001-2025	12,000.00					
31	23/12/2020	E001-2026	5,769.00	1,200.00				
32	25/12/2020	E001-2027	69,000.00					
33	29/12/2020	E001-2029	8,000.00					
34	29/12/2020	E001-2031	8,750.00					
35	30/12/2020	E001-2032	12,500.00					
TOTAL			706,479.00	16,900.00	54,250.00	46,520.00	20,500.00	23,950.00

Análisis de la duración de los créditos

Como evidenciamos en la tabla 11 la empresa Negocios Iza SRL otorgó créditos a sus clientes en el año 2019 por el importe de 600,884.00 soles siendo estos recuperables de manera prolongada tan cómo se evidencia que dentro de 30 días la empresa recupera 25,289.00 soles; dentro de 90 días la empresa recupera 40,000.00 soles y así sucesivamente logrando recuperar en todo el año 139,210.00 soles del monto total del crédito que representa del 100% del crédito otorgado la empresa recupera 23.17%, este resultado es debido a que la empresa otorga los créditos sin garantías y la mala políticas de cobranza.

Así mismo siguiendo con el análisis en la Tabla 12 la empresa ha otorgado crédito en el año 2020 por el importe de 706,479.00 soles recuperando esto de manera prolongada en 30 días recupero 16,900.00 soles; dentro de 90 días recuperó 54,250.00, etc representando ello que del 100% del crédito otorgado la empresa recupera 22.95%.

Evidenciamos que en el año 2020 la recuperación de los créditos ha disminuido en 0.22% debido a que muchos de nuestros clientes se han visto afectados a consecuencia de la pandemia del Covid-19 repercutiendo en nosotros el incremento de las cuentas incobrables y generándonos endeudamientos con nuestros proveedores.

Indicador N°2: Límites de créditos

Al solicitar la documentación sobre los límites de los créditos el Administrador nos indicó que no tienen como política establecida los límites de crédito que se puede otorgar, esta información lo corroboramos de acuerdo a la respuesta del entrevistado (ver tabla N°4).

Dimensión N°2: Análisis del crédito

Indicador N°3: Informe de créditos

Tal como nos indicaron los entrevistados que ellos solamente otorgan los créditos con un contrato interno en donde firman ambas partes mas no se tiene un respaldo de un notario u abogado que avale dicha transacción (ver tabla N°6)

Indicador N°4: Ventas al crédito

Tabla 13

Saldo de cuentas por cobrar al 31 de diciembre 2019

PERIODO	DESCRIPCION	MONEDA	SALDO ACTUALIZADO
Abril 2018	Cuentas por cobrar comerciales terceros	SOLES	65,743.00
Mayo 2018	Cuentas por cobrar comerciales terceros	SOLES	19,400.00
Septiembre 2018	Cuentas por cobrar comerciales terceros	SOLES	25,350.00
Noviembre 2018	Cuentas por cobrar comerciales terceros	SOLES	41,100.00
Diciembre 2018	Cuentas por cobrar comerciales terceros	SOLES	52,600.00
Julio 2019	Cuentas por cobrar comerciales terceros	SOLES	28,000.00
Septiembre 2019	Cuentas por cobrar comerciales terceros	SOLES	36,589.00
Octubre 2019	Cuentas por cobrar comerciales terceros	SOLES	9,780.00
Noviembre 2019	Cuentas por cobrar comerciales terceros	SOLES	149,710.00
Diciembre 2019	Cuentas por cobrar comerciales terceros	SOLES	237,595.00
TOTAL POR COBRAR AL 31/12/2019			665,867.00

Tabla 14*Saldo de cuentas por cobrar al 31 de diciembre 2020*

PERIODO	DESCRIPCION	MONEDA	SALDO ACTUALIZADO
Noviembre 2019	Cuentas por cobrar comerciales terceros	SOLES	8,500.00
Diciembre 2019	Cuentas por cobrar comerciales terceros	SOLES	73,359.00
Marzo 2020	Cuentas por cobrar comerciales terceros	SOLES	45,980.00
Abril 2020	Cuentas por cobrar comerciales terceros	SOLES	134,120.00
Agosto 2020	Cuentas por cobrar comerciales terceros	SOLES	14,780.00
Septiembre 2020	Cuentas por cobrar comerciales terceros	SOLES	23,700.00
Octubre 2020	Cuentas por cobrar comerciales terceros	SOLES	38,480.00
Noviembre 2020	Cuentas por cobrar comerciales terceros	SOLES	146,590.00
Diciembre 2020	Cuentas por cobrar comerciales terceros	SOLES	137,749.00
TOTAL POR COBRAR AL 31/12/2020			623,258.00

Análisis

Al solicitar los reportes de las ventas al crédito el Contador solo nos proporcionó los detalles al finalizar el año en donde se muestra que en el año 2019 la empresa Negocios Iza SRL al finalizar ejercicio tiene por cobrar 665,867.00 soles mientras en el año 2020 disminuye a 623,258.00 soles, es una disminución muy mínima que se produjo, esto trajo como consecuencia problemas muy serios para poder cancelar las deudas con los proveedores.

Por otro lado, también analizamos que en el periodo 2020 existen cuantías incobrables desde el año 2019 para ser más específicos desde noviembre al igual del reporte del año 2019 existen cuentas por cobrar desde abril del 2018, analizando ello que existen clientes que no cancelan sus deudas por más de un año perjudicando la situación económica y financiera de Negocios Iza SRL

Dimensión N°3: Provisión de cuenta de clientes

Indicador N°5: Provisión de cuentas de clientes

Al solicitar las provisiones incobrables que realiza el Contador evidenciamos que en el año 2019 provisiono 58,456.00 soles mientras en el año 2020 provisiono 43,396.00 soles repercutiendo directamente a la determinación de la utilidad en beneficio de los socios. Mostramos las provisiones que se realizó.

Tabla N°15

Provisión de incobrabilidad del periodo 2019

Cuenta Asociada	Denominación	Debe	Haber
684101	Estimación de cuentas de cobranza dudosa	58,456.00	
192101	Cuentas por cobrar comerciales terceros		58,456.00
<i>Por la provisión de las cuentas incobrables</i>			
192101	Cuentas por cobrar comerciales terceros	58,456.00	
121201	Cuentas por cobrar comerciales terceros		58,456.00
<i>Por el castigo de las cuentas incobrables</i>			

Tabla N°16

Provisión de incobrabilidad del periodo 2020

Cuenta Asociada	Denominación	Debe	Haber
684101	Estimación de cuentas de cobranza dudosa	43,396.00	
192101	Cuentas por cobrar comerciales terceros		43,396.00
<i>Por la provisión de las cuentas incobrables</i>			
192101	Cuentas por cobrar comerciales terceros	43,396.00	
121201	Cuentas por cobrar comerciales terceros		43,396.00
<i>Por el castigo de las cuentas incobrables</i>			

Análisis de las cuentas incobrables

Esta provisión de incobrabilidad fue originada debido a que ya se habían agotado los medios de cobranza, los deudores no se les lograba ubicar por lo que se provisiono para utilizar el importe moroso en deducibilidad en beneficio de los socios. También esto lo interpretamos que estas provisiones perjudican mucho a la empresa debido a que genera la no adquisición de efectivo para cancelar deudas a sus proveedores.

Después de aplicar nuestra técnica de entrevista y la realización del análisis documental determinamos que verdaderamente la empresa Negocios Iza SRL su gestión de cobranza es deficiente debido a la falta de implementación de políticas, carencia de personal y la falta de interés por parte de los dueños de la entidad, dicho sea mencionar que más muestran interés en el aspecto tributario ya sea en cumplimiento de sus obligaciones tributarias dejando de lado el aspecto más importante que es la salud económica y financiera de la empresa. Con estos resultados damos respuesta a nuestro primer objetivo específico.

B). Análisis del nivel de liquidez de la empresa Distribuidora Negocios Iza SRL.

Para dar respuesta a este segundo objetivo se tuvo que solicitar los estados financieros de los periodos 2019 y 2020 (**VER ANEXO N°6**) y aplicar los ratios de liquidez así como también el análisis financiero. A continuación, mostramos los siguientes resultados a través de dimensiones e indicadores.

Dimensión N°1: Indicadores de Liquidez

Indicador N°1: Liquidez Corriente

Tabla N°17

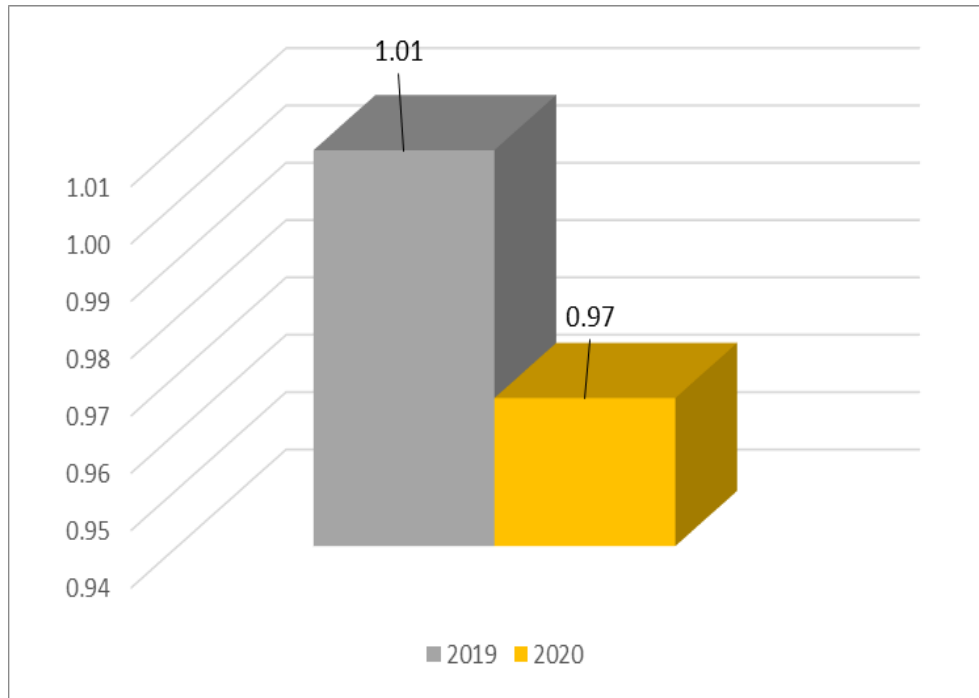
Análisis de liquidez corriente año 2019 y 2020

LIQUIDEZ CORRIENTE	2019	2020
Activo Corriente	1,116,383.00	867,513.00
Pasivo Corriente	1,106,383.00	898,224.00
TOTAL	1.01	0.97

Se realiza la siguiente figura para una mejor interpretación.

Figura 1

Composición de la liquidez corriente año 2019 y 2020



Análisis

La empresa Negocios Iza SRL en el año 2019 obtuvo 1.01 de liquidez corriente mientras en el año 2020 disminuyó a 0.97 siendo estos resultados deficientes ya que se evidencia que en ambos años la empresa tiene problemas para afrontar sus obligaciones, estas disminuciones fueron originadas por el incremento de las cuentas por pagar a corto plazo, para ser más exactos el incremento de la cuenta 42 ya que la entidad al poseer una cartera crediticia muy alta trae como consecuencia el incremento del endeudamiento de los pasivos generando una debilidad en cuanto a su liquidez.

Indicador N°2: Prueba ácida

Tabla N°18

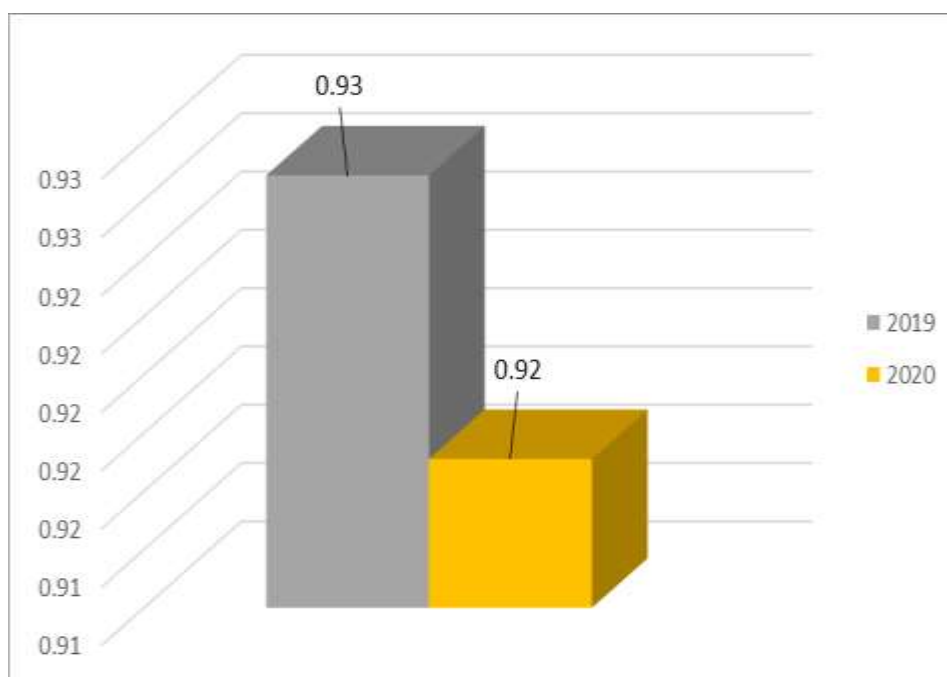
Análisis de prueba ácida año 2019 y 2020

PRUEBA ÁCIDA	2019	2020
Activo Corriente – Inventario	1,025,433.00	823,765.00
Pasivo Corriente	1,106,383.00	898,224.00
TOTAL	0.93	0.92

Se realiza la siguiente figura para una mejor interpretación.

Figura 2

Composición de la prueba ácida año 2019 y 2020



Análisis

Mostrando las razones calculadas evidenciamos que la empresa Negocios Iza SRL presenta problemas de liquidez muy serios ya que en ambos años el ratio es inferior a 1, el mismo está generando graves problemas para cumplir adecuadamente sus pasivos corrientes, es importante mencionar que estos índices es debido al incremento de la cartera crediticia producida en el periodo 2020 producto de la pandemia del Covid-19.

Indicador N°3: Capital de trabajo

Tabla 19

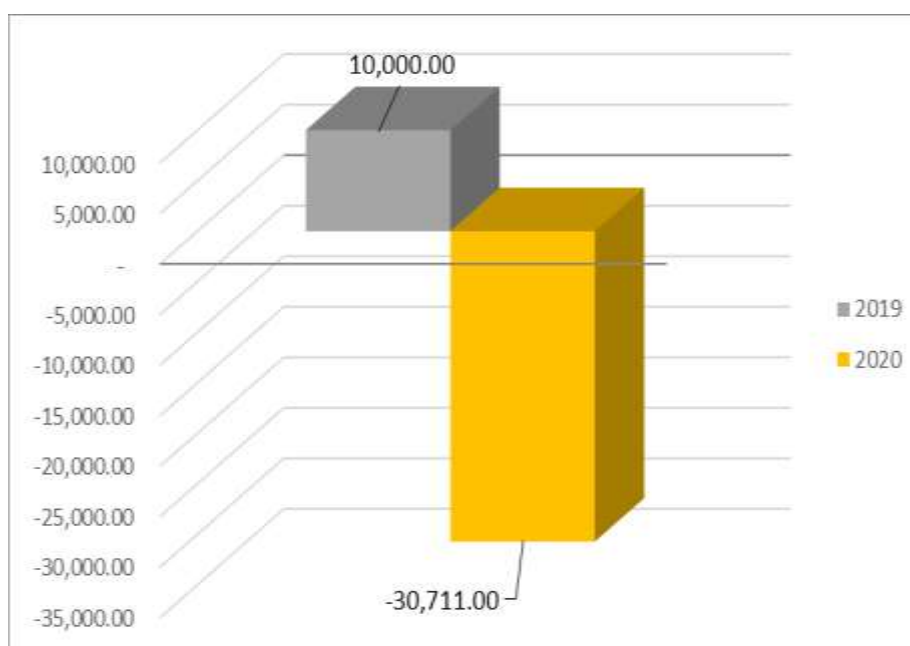
Análisis de capital de trabajo año 2019 y 2020

CAPITAL DE TRABAJO	2019	2020
Activo Corriente - Pasivo Corriente	10,000.00	-30,711.00
TOTAL	10,000.00	-30,711.00

Se realiza la siguiente figura para una mejor interpretación.

Figura 3

Composición del capital de trabajo año 2019 y 2020



Análisis

La empresa Negocios Iza SRL en el año 2019 después de cubrir todos sus pasivos corrientes obtiene 10,000.00 soles para seguir invirtiendo en la compra de mercadería o solventar gastos mientras para el año 2020 la empresa no logra obtener capital de trabajo debido a que sus pasivos son más altos que sus activos corrientes generando ello un problema de carácter económico.

Indicador N°4: Prueba defensiva

Tabla 20

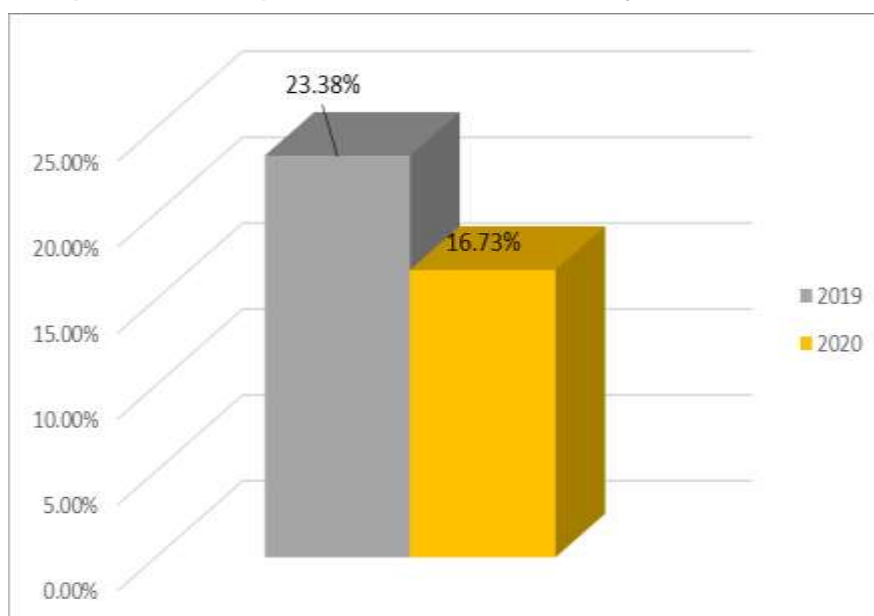
Análisis de prueba defensiva año 2019 y 2020

PRUEBA DEFENSIVA	2019	2020
Caja + Valores negociables	258,650.00	150,246.00
Pasivo Corriente * 100	1,106,383.00	898,224.00
TOTAL	23.38%	16.73%

Se realiza la siguiente figura para una mejor interpretación.

Figura 4

Composición de la prueba defensiva año 2019 y 2020



Análisis

La empresa Negocios Iza SRL en el año 2019 obtiene 23.38% de prueba defensiva mientras para el año 2020 obtuvo 16.73%, esto lo interpretamos que la empresa con la utilización de su efectivo no puede cumplir con sus obligaciones ya que el pasivo es muy superior que el efectivo, así mismo mencionar que el incremento de las cuentas por cobrar ha repercutido en una mínima recaudación de efectivo en caja de la empresa generando esto una debilidad en cuanto a sus recursos económicos líquidos a corto plazo.

Dimensión N°2: Análisis financiero

Se realiza un análisis financiero con una metodología de análisis vertical y horizontal de los dos estados financieros básicos de los años 2019 y 2020 a fin de obtener información relevante sobre las variaciones que han sufrido los activos y pasivos principalmente las cuentas por cobrar y cuentas por pagar a corto plazo del año 2019 y 2020.

Por otro lado, es importante mencionar que esta información analizada posteriormente sirve para profundizar y evidenciar la problemática que está aconteciendo la entidad, así como las consecuencias que está generando en los reportes financieros. Si bien es cierto, el incremento de las cuentas por cobrar está generando serios problemas en cuanto a la liquidez de la compañía Negocios Iza SRL perjudicando ello el incremento del nivel de endeudamiento.

A continuación, se muestra los siguientes análisis horizontales y verticales a través de indicadores.

Indicador N°5: Análisis vertical

Tabla 21

Análisis vertical del estado de situación financiera periodo 2019

NEGOCIOS IZA S.R.L
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
DESDE EL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
(Expresado en Soles)

ACTIVO		%
Activo corriente		
Efectivo y equivalente de efectivo	258,650.00	8.55%
Cuentas por cobrar comerciales terceros	665,867.00	22.00%
Cuentas por cobrar al personal	10,756.00	0.36%
Servicios contratados por anticipado	40,600.00	1.34%
Materiales auxiliares	38,500.00	1.27%
Suministros	52,450.00	1.73%
Activo diferido	49,560.00	1.64%
Total activo corriente	1,116,383.00	36.89%
Activo no corriente		
Inmueble Maquinaria y Equipo	2,895,478.00	95.67%
Depreciación acumulada	-985,475.00	-32.56%
Total activo no corriente	1,910,003.00	63.11%
TOTAL ACTIVO	3,026,386.00	100.00%
PASIVO		
Pasivo corriente		
Tributos y aportes por pagar	95,369.00	3.15%
Remuneraciones por pagar	75,462.00	2.49%
Cuentas por pagar comerciales terceros	785,552.00	25.96%
Cuentas por pagar accionistas	150,000.00	4.96%
Total pasivo corriente	1,106,383.00	36.56%
Pasivo no corriente		
Obligaciones Financieras	562,185.00	18.58%
Otras cuentas por pagar	38,360.00	1.27%
Total pasivo no corriente	600,545.00	19.84%
TOTAL PASIVO	1,706,928.00	56.40%
Patrimonio		
Capital social	550,000.00	18.17%
Resultados Acumulados	664,258.00	21.95%
Resultado del ejercicio	105,200.00	3.48%
Total patrimonio	1,319,458.00	43.60%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	3,026,386.00	100.00%

Fuente: Área Contable

Análisis

La empresa Negocios Iza SRL según el estado de situación financiera del periodo 2019 el activo corriente está representado por el 36.89% del total activo siendo las partidas más representativas las cuentas por cobrar y el efectivo ocupando en 22% y 8.55% respectivamente, también tenemos el activo no corriente representándose en 63.11% de activos fijos, realizando un análisis de estos índices porcentuales se evidencia que la empresa posee una alta cartera crediticia que está compuesta por créditos desde el periodo abril 2018 hasta diciembre del 2019 trayendo como consecuencias problemas en cuanto a la recaudación del efectivo liquido (caja), esta problemática es suscitada debido a la falta de implementación de planes o estrategias de gestión de cobranzas.

En cuanto al pasivo corriente está representado por 36.56% del total pasivo y patrimonio siendo las partidas más representativas las cuentas por pagar en 25.96% y cuentas por pagar accionistas en 4.96%, realizando un análisis minucioso se determinó que la empresa Negocios Iza SRL sus deudas con sus proveedores es muy elevada debido esto a la falta de efectivo que presenta la empresa para hacer frente a estos endeudamientos así mismo mencionar que desde muchos años atrás la empresa trabaja con un proveedor principal quien le abastece el combustible a la flota de camiones por lo que esta factura cada fin de mes y se cancela en partes proporcionales por lo que esta forma parte del nivel de endeudamiento que presenta al finalizar el ejercicio contable.

En cuanto al pasivo no corriente está representado en 19.84% siendo las partidas más representativas las obligaciones financieras en 18.58% y 1.27% de otras cuentas por pagar, analizando ello vemos que la entidad en el periodo 2017 ha obtenido un financiamiento para adquirir 2 camiones con tolva refrigerada, esta inversión se hizo previo al asesoramiento del Contador con el fin de mejorar sus ingresos y así poder cumplir con la demanda de nuestros clientes.

Y por último en cuanto al patrimonio está representado en 43.60% siendo las partidas más representativas el capital social y los resultados acumulados en 18.17% y 21.95% respectivamente, analizando ello evidenciamos que año tras año la empresa viene obteniendo utilidades positivas en beneficio de los socios.

Tabla 22*Análisis vertical del estado de situación financiera periodo 2020*

NEGOCIOS IZA S.R.L
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
DESDE EL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
(Expresado en Soles)

ACTIVO		%
Activo corriente		
Efectivo y equivalente de efectivo	150,246.00	5.39%
Cuentas por cobrar comerciales terceros	623,258.00	22.38%
Cuentas por cobrar al personal	4,896.00	0.18%
Servicios contratados por anticipado	19,410.00	0.70%
Materiales auxiliares	17,452.00	0.63%
Suministros	26,296.00	0.94%
Activo diferido	25,955.00	0.93%
Total activo corriente	867,513.00	31.15%
Activo no corriente		
Inmueble Maquinaria y Equipo	3,022,489.00	108.53%
Depreciación acumulada	-1,104,956.00	-39.67%
Total activo no corriente	1,917,533.00	68.85%
TOTAL ACTIVO	2,785,046.00	100.00%
PASIVO		
Pasivo corriente		
Tributos y aportes por pagar	88,235.00	3.17%
Remuneraciones por pagar	54,569.00	1.96%
Cuentas por pagar comerciales terceros	755,420.00	27.12%
Total pasivo corriente	898,224.00	32.25%
Pasivo no corriente		
Obligaciones financieras	437,580.00	15.71%
Otras cuentas por pagar	39,988.00	1.44%
Total pasivo no corriente	477,568.00	17.15%
TOTAL PASIVO	1,375,792.00	49.40%
Patrimonio		
Capital social	550,000.00	19.75%
Resultados Acumulados	769,458.00	27.63%
Resultado del ejercicio	89,796.00	3.22%
Total patrimonio	1,409,254.00	50.60%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	2,785,046.00	100.00%

Fuente: Área Contable

Análisis

La empresa Negocios Iza SRL según el estado de situación financiera del periodo 2020 el activo corriente está representado por el 31.15% del total activo siendo las partidas más representativas las cuentas por cobrar y el efectivo ocupando en 22.38% y 5.39% respectivamente, también tenemos el activo no corriente representándose en 68.85% de activos fijos, realizando un análisis de estos índices porcentuales se evidencia que la empresa su cartera de cuentas por cobrar ha incrementado en 0.38% en comparación con el año anterior, este incremento es debido a la propagación del Covid-19 que muchos de los clientes no han cancelado sus cuotas de las letras y otros han reprogramado sus deudas generando esto un incremento de la misma.

En cuanto al pasivo corriente está representado por 32.25% del total pasivo y patrimonio siendo las partidas más representativas las cuentas por pagar en 27.12% y los tributos por pagar en 3.17%, realizando un análisis minucioso se determinó que la empresa Negocios Iza SRL su nivel de endeudamiento frente a sus proveedores ha incrementado en 1.16% en comparación al del año anterior, así mismo la deuda por tributos no se han venido cancelando por lo contrario se han fraccionado tales deudas como IGV ya que la empresa en el periodo 2020 ha laborado normalmente ya que su actividad de transporte de carga ha estado permitida por las normas legales pertinentes.

En cuanto al pasivo no corriente está representado en 17.15% siendo las partidas más representativas las obligaciones financieras en 15.71% y 1.44% de otras cuentas por pagar, tal como se describió en el análisis anterior la entidad había realizado un financiamiento para adquirir activos fijos (2 camiones) por lo que hasta la actualidad la empresa aún se encuentra cancelando sus cuotas, es importante mencionar que este financiamiento a largo plazo la empresa cumple con cancelar de manera estricta a fin de seguir realizando más financiamientos a futuro.

Y por último en cuanto al patrimonio está representado en 50.60% siendo las partidas más representativas el capital social y los resultados acumulados en 19.75% y 27.63% respectivamente, analizando ello evidenciamos que la

empresa rentablemente se encuentra en buenas condiciones ya que cada periodo está generando buenos índices de beneficios para los socios.

Indicador N°6: Análisis horizontal

Tabla 23

Análisis horizontal estado de situación financiera periodos 2020 y 2019

NEGOCIOS IZA S.R.L ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DESDE EL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020-2019 (Expresado en Soles)				
ACTIVO	2020	2019	Aumento o disminución	%
Activo corriente				
Efectivo y equivalente de efectivo	150,246.00	258,650.00	-108,404.00	-41.91%
Cuentas por cobrar				
Comerciales	623,258.00	665,867.00	-42,609.00	-6.40%
Cuentas por cobrar al personal	4,896.00	10,756.00	-5,860.00	-54.48%
Servicios contratados por anticipado	19,410.00	40,600.00	-21,190.00	-52.19%
Materiales auxiliares	17,452.00	38,500.00	-	-
Suministros	26,296.00	52,450.00	-26,154.00	-49.86%
Activo diferido	25,955.00	49,560.00	-23,605.00	-47.63%
Total activo corriente	867,513.00	1,116,383.00	-227,822.00	-252.48%
Activo no corriente				
Inmueble Maquinaria y Equipo	3,022,489.00	2,895,478.00	127,011.00	4.39%
Depreciación acumulada	-1,104,956.00	-985,475.00	-119,481.00	12.12%
Total activo no corriente	1,917,533.00	1,910,003.00	7,530.00	16.51%
TOTAL ACTIVO	2,785,046.00	3,026,386.00	220,292.00	-235.97%
PASIVO				
Pasivo corriente				
Tributos y aportes por pagar	88,235.00	95,369.00	-7,134.00	-7.48%
Remuneraciones por pagar	54,569.00	75,462.00	-20,893.00	-27.69%
Cuentas por pagar Comerciales	755,420.00	785,552.00	-30,132.00	-3.84%
Cuentas por pagar accionistas	-	150,000.00	-150,000.00	0%
Total pasivo corriente	898,224.00	1,106,383.00	-58,159.00	-39.00%
Pasivo no corriente				
Obligaciones financieros	437,580.00	562,185.00	-124,605.00	-22.16%
Otras cuentas por pagar	39,988.00	38,360.00	1,628.00	4.24%
Total pasivo no corriente	477,568.00	600,545.00	-122,977.00	-17.92%
TOTAL PASIVO	1,375,792.00	1,706,928.00	-181,136.00	-56.92%
Patrimonio				
Capital social	550,000.00	550,000.00	-	-
Resultados Acumulados	769,458.00	664,258.00	105,200.00	15.84%
Resultado del ejercicio	89,796.00	105,200.00	-15,404.00	-14.64%
Total patrimonio	1,409,254.00	1,319,458.00	89,796.00	1.19%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	2,785,046.00	3,026,386.00	-91,340.00	-55.73%

Análisis

Realizando un análisis horizontal del estado de situación financiera de los periodos 2019 y 2020 en cuanto al activo corriente los rubros que han sufrido variaciones negativas han sido el efectivo con una disminución de -108,404.00, así también el rubro de cuentas por cobrar disminuyo en -42,609.00 generando ello una mínima recuperación de efectivo, estas variaciones se han producido debido a la pandemia del Covid-19 muchos de nuestros clientes se han visto afectados en cuanto a lo económico por lo que se apersonaron a las instalaciones de las oficinas de Negocios Iza SRL a reprogramar sus créditos generando esto problemas en cuanto a la recaudación de efectivo (caja) así mismo evidenciamos que el activo diferido se ha visto disminuido en -23,605.00 debido a la disminución de los intereses del préstamo bancarios y el agotamiento del crédito del impuesto a la renta e ITAN.

En cuanto al pasivo corriente el rubro que ha sufrido disminuciones en beneficio para la empresa son las cuentas por pagar en -30,132.00 soles las remuneraciones con los trabajadores también disminuyo el endeudamiento -20,893.00 y por último la cancelación total del préstamo de 150,000.00 por parte de los accionistas, estas disminuciones a corto plazo que se originaron del año 2019 al 2020 han sido producto de las cancelaciones que se han realizado en los periodos junio y octubre a nuestro proveedor potencial de combustible así como las cancelaciones a nuestros trabajadores de la planillas de diciembre del 2019.

En cuanto al pasivo no corriente se evidencia que el rubro que más ha sufrido disminución es los financiamientos que tiene la empresa reflejando una disminución de 124,605.00, estas constituyen el pago de las distintas cuotas del financiamiento que se realizó para la compra de activos fijos.

Y por último en cuanto al patrimonio el resultado del ejercicio ha disminuido en -15,404.00 en comparación del ejercicio 2019, este resultado se produjo debido a que en el periodo 2020 la empresa ha sufrido una disminución en cuantos, a sus ingresos a pesar de laborar en pandemia, pero los ingresos no fueron iguales al del año anterior, así mismo los resultados acumulados incrementaron en 105,200.00.

En este punto analizaremos la rotación de cuentas por cobrar y pagar con el fin de diagnosticar cuanto demora la empresa en convertir en efectivo sus activos, tal y como detallamos en las siguientes tablas:

Indicador N°7: Rotación de cuentas por cobrar

Tabla 24

Rotación de cuentas por cobrar periodo 2019

ROTACIÓN DE CTAS POR COBRAR		2019
Cuentas por cobrar		665,867.00
Ventas / 365 días	4,892,078.00 / 365	49.68 días

Tabla 25

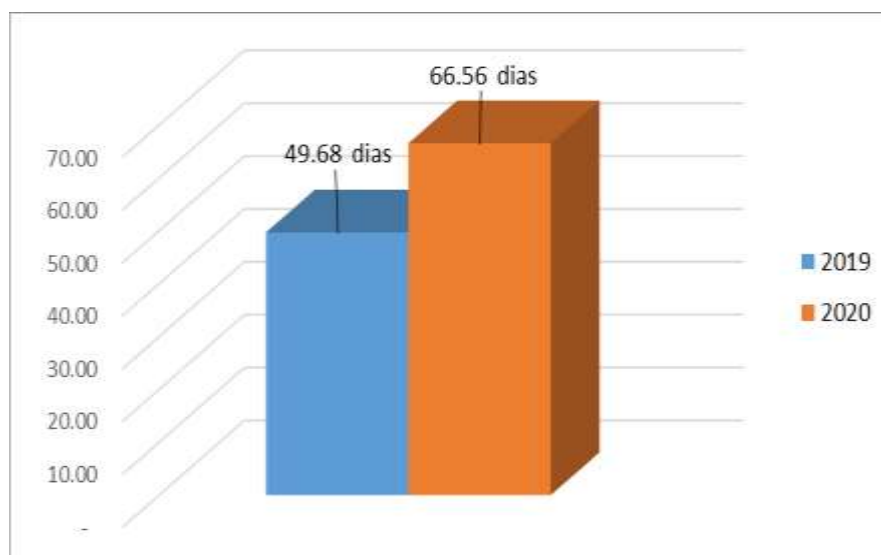
Rotación de cuentas por cobrar periodo 2020

ROTACIÓN DE CTAS POR COBRAR		2020
Cuentas por cobrar		623,258.00
Ventas / 365 días	3,417,898.00 / 365 días	66.56 días

Se realiza la siguiente figura para una mejor interpretación.

Figura 5

Composición de la rotación de cuentas por cobrar año 2019 y 2020



Análisis

Mencionamos que la empresa Negocios IZA SRL la rotación promedio de las cuentas por cobrar para el año 2019 es de 50 días mientras para el año 2020 incrementa a 67 días, este incremento es debido a que la mayoría de nuestras ventas que se han realizado en el año 2020 han sido al crédito generando ello un alto nivel de días de recuperarlo en efectivo líquido, así mismo mencionar que estas ventas al crédito han sido estipuladas a un plazo determinado pero por razones económicas los clientes reprogramaron dichos créditos generando esto una gran debilidad en cuanto a la situación económica de la empresa Negocios Iza SRL.

Indicador N°8: Rotación de cuentas por pagar

Tabla 26

Rotación de cuentas por pagar periodo 2019

ROTACIÓN DE CTAS POR PAGAR	2019	
Cuentas por pagar	785,552.00	
Compras / 365 días	3,759,942.00 / 365	76.26 días

Tabla 27

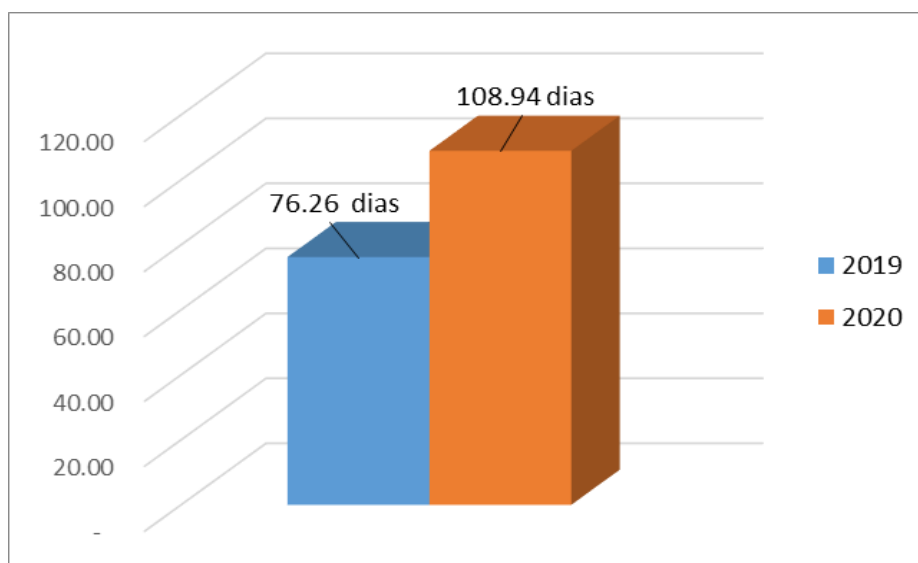
Rotación de cuentas por pagar periodo 2020

ROTACIÓN DE CTAS POR PAGAR	2020	
Cuentas por pagar	755,420.00	108.94 días
Compras / 365 días	2,530,930.00 / 365 días	

Se realiza la siguiente figura para una mejor interpretación.

Figura 6

Composición de la rotación de cuentas por pagar año 2019 y 2020



Análisis

Mencionamos que la empresa Negocios IZA SRL la rotación promedio de las cuentas por pagar para el año 2019 es de 76 días mientras para el año 2020 incrementa a 109 días, lo que podemos interpretar es que la mayoría de las compras que se realizaron en el periodo 2020 han sido al crédito generado esto debido a la consecuencia por la falta de estrategias de cobranzas, así mismo mencionar que a más alto días de rotación de cancelación más riesgo presenta la empresa en cuanto a su nivel de endeudamiento.

De acuerdo los resultados detallados líneas arriba referente a la liquidez determinamos que verdaderamente la empresa Negocios Iza SRL presenta problemas de liquidez ya que en ambos en el año 2019 y 2020 se viene produciendo esta debilidad generando ello un nivel de endeudamiento muy alto y que esto perjudica mucho la salud económica de la empresa, así mismo evidenciamos que la empresa está demorando más de 2 meses en cobrar sus ventas generándole ello problemas para pagar sus adquisiciones ya que actualmente está cancelando más de 3 meses, con este resultado damos respuesta a nuestro objetivo segundo referente a la liquidez.

C). Diseño de políticas de Gestión de Cobranza para mejorar el nivel de liquidez de la empresa Distribuidora Negocios Iza SRL.

Después de analizar y detallar líneas arriba las deficiencias que está aconteciendo la empresa, nosotras como tesistas nos vemos en la obligación de mejorar esta problemática a través de un diseño de políticas de cobranza que a continuación diseñamos.

DISEÑO DE POLITICAS DE COBRANZA PARA MEJORAR EL NIVEL DE LIQUIDEZ DE LA EMPRESA NEGOCIOS IZA SRL

1. Justificación

Tras la aplicación de nuestras técnicas de investigación (entrevista y análisis documental) se identificó la existencia de la problemática, mencionamos la carencia de liquidez por lo que nosotras como investigadoras justificamos esta propuesta proponiendo a Gerencia Políticas de Cobranza a fin de lograr disminuir el rubro de las cuentas por cobrar y así mismo generar efectivo a fin de cubrir las deudas que actualmente la empresa cuenta.

Así también justificamos esta propuesta debido a la carencia de personal que existe para el área de cobranza, la falta de políticas de cobranza, todo esto se propone en beneficio para la empresa Negocios Iza SRL con el objetivo de mejorar sus índices de liquidez y evitar endeudamientos mucho más altos que a futuro puede afectar directamente en la extinción de la empresa.

2. Objetivos

Objetivo General

Diseñar las Políticas de Cobranzas en la empresa Negocios IZA SRL

Objetivos Específicos

- Diseño de políticas de cobros y pagos
- Diseño de estrategias de cobranza a clientes morosos
- Contratación de personal para el área de cobranza
- Capacitación al personal

3. Generalidades

Razón Social: Negocios IZA S.R.L.

RUC: 20479703427

GIRO DEL NEGOCIO: Transporte de Carga por carretera

Alquiler y arrendamientos de otros tipos de maquinaria, equipos y bienes.

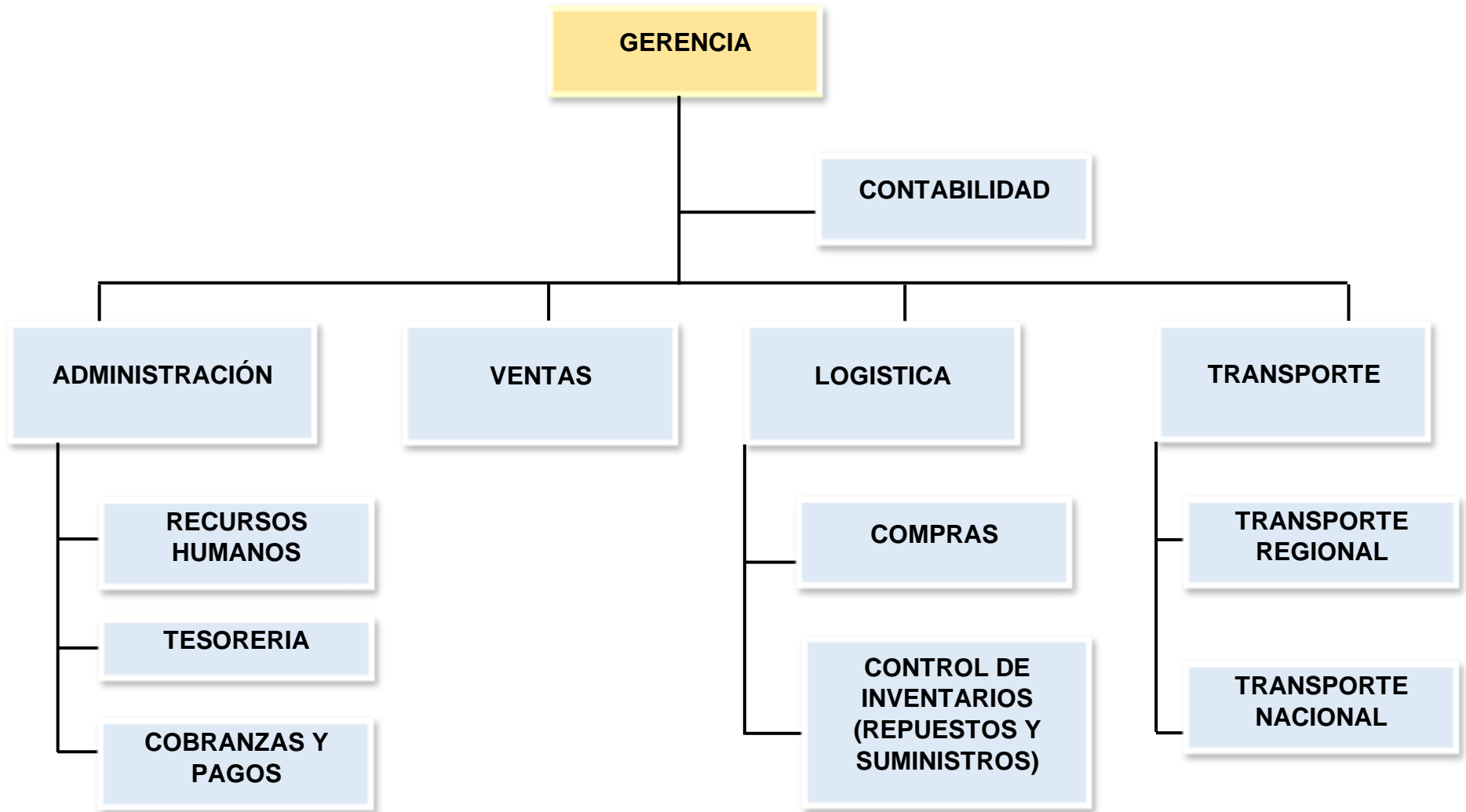
MISION

Nuestro principal compromiso es ofrecer un excelente servicio en transporte de diversas cargas, desde el punto de partida hasta el punto de destino, brindando un servicio en el menor tiempo posible, con el personal capacitado y con la mejor tecnología en comunicación.

VISION

Ser una empresa sólida, capaz de solucionar los problemas de transporte de nuestros clientes, para que su única preocupación sea de generar nuevas ventas.

Estructura Organizativa



4. Diseño de propuesta

Esta propuesta tiene como finalidad mejorar los índices de la liquidez de la empresa en estudio a través de la implementación de la siguiente propuesta, a continuación, se detalla dicho aporte.

Objetivo específico 1: Diseño de políticas de cobros y pagos

Estas políticas que se diseñan a continuación tienen como finalidad dar cumplimiento para llegar tener un buen control de las cuentas incobrables y así lograr que la empresa no carezca de liquidez, presentamos las siguientes políticas.

Tabla 28

Diseño de políticas para el otorgamiento del crédito

Diseño de políticas para el otorgamiento del crédito

- ✓ Registro de ingresos (últimos seis meses)
 - ✓ Referencias crediticias
 - ✓ Reporte Tributario
 - ✓ El vendedor debe exigir los requisitos y los documentos para el respectivo análisis del crédito.
 - ✓ El área de cobranza revisara la documentación presentada a fin de que sea completa y verídica.
 - ✓ Tope máximo de venta al crédito es del 30% total de factura
 - ✓ Programación de cuotas y fecha máxima 2 meses sin intereses
 - ✓ Después de los dos meses el cliente será sometido a sanciones tales como intereses establecidos en el contrato.
 - ✓ El personal de área de cobranza elevara el crédito a las áreas competentes para su respectiva aprobación (ver flujograma, Pág.61)
-

Tabla 29

Diseño de políticas para el control de la cartera crediticia

Diseño de políticas para el control de la cartera crediticia

- ✓ El departamento de cobranzas utilizará medios tecnológicos tales como internet, computadoras, teléfono, celulares con un plan básico de llamadas para controlar de manera oportuna la morosidad.
 - ✓ El cobrador tendrá que preparar un reporte de manera semanal a fin de controlar las cuotas que están por vencer.
 - ✓ El personal encargado deberá enviar un reporte al último día del mes al área de contabilidad sobre los cobros y sus respectivos saldos de cada cliente a fin de reflejar en la contabilidad saldos fehacientes.
-

Tabla 30

Diseño de políticas para la recuperación de la deuda

Diseño de políticas para la recuperación de la deuda

- ✓ El departamento de cobranzas tendrá la obligación de preparar y enviar a los distintos clientes notificaciones de cobranza 5 días antes de que venza su crédito.
 - ✓ Rendición de cuentas al área de Tesorería de los pagos recibidos
 - ✓ En cuanto al cronograma vencido, el encargado tendrá la obligación de enviar correos, llamadas a fin de verificar la causa del incumplimiento del pago.
 - ✓ En caso el cliente moroso no hace caso omiso en el cumplimiento, la persona de cobranza enviara por segunda vez una notificación indicándole la deuda con sus respectivos intereses actualizados.
 - ✓ Si el cliente persiste por tercera vez el incumplimiento se procederá a visitar de manera presencial al domicilio fiscal a fin de llegar un acuerdo.
-

-
- ✓ En caso hace caso omiso a las distintas notificaciones se procederá a realizar una visita con un abogado para empezar el proceso de embargo.
 - ✓ Por algunos casos el cliente después haber culminado todas las etapas de cobranza hace caso omiso o no cuenta con bienes de embargo se procede a reportar al sistema financiero con el fin de que no acceda a cualquier financiamiento por empresas externas.
-

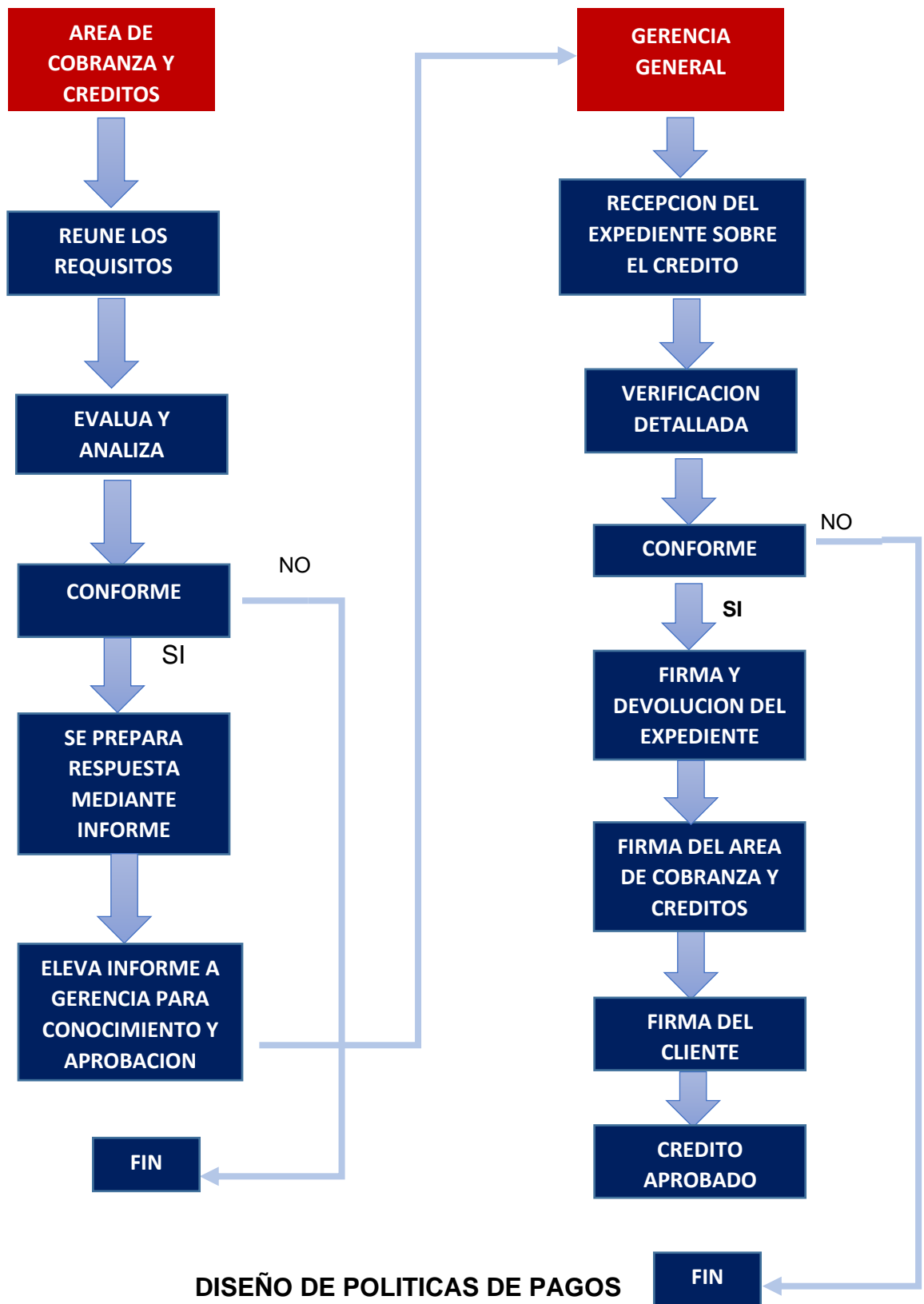
Tabla 31

Diseño de políticas para la reprogramación de los créditos

Diseño de políticas para la reprogramación de los créditos

- ✓ Documentos que sustenten el no cumplimiento de sus cuotas (certificados médicos, ingresos mínimos, baja liquidez, cierre de negocio, etc).
 - ✓ La tasa de interés por reprogramaciones de los créditos es de 2% mensual
 - ✓ El área de cobranza mantendrá un reporte de los clientes reprogramas y será informado a las áreas competentes (Gerencia, Contabilidad y Tesorería).
-

Flujograma del proceso operativo de evaluación y aprobación de un crédito de acuerdo a las políticas diseñadas anteriormente.



Así también se crea conveniente por parte de nosotras como autoras que la Empresa Negocios IZA SRL para que posee una buena liquidez se implementa políticas de compras y pagos a fin de controlar las deudas tanto a corto y a largo plazo y así evitar endeudamientos que perjudican la economía de la entidad.

Tabla 32

Diseño de políticas de pagos a proveedores

Diseño de políticas de pagos a proveedores
✓ La recepción de las facturas de compras debe ser revisada por la persona encargada del área de Tesorería a fin de tener el sustento de la operación.
✓ Los días de recepción de facturas de compras es de lunes a viernes de 8:00 am hasta las 6:00 pm y los sábados de 8:00 am hasta la 1:00 pm
✓ Las compras será un tope del 60% a 85% de las ventas a fin de obtener rentabilidad sobre el negocio.
✓ El pago a proveedores potenciales será del 70% en efectivo (emitida la factura) y la diferencia al crédito.
✓ El plazo de la compra al crédito será de 30 días contados a partir de la fecha de emisión de la factura.
✓ Las facturas pequeñas a proveedores eventuales serán canceladas de forma inmediata al 100%.
✓ El pago se efectuará previamente revisada y aprobada la factura de adquisición de lo contrario será cambiada dicho documento por uno correcto.
✓ Todas las adquisiciones mayores a 3,500.00 soles o 1,000 dólares serán debidamente canceladas mediante el sistema financiero.
✓ Las adquisiciones de combustibles a nuestro proveedor Grifo San Antonio SAC serán las cancelaciones vía transferencia bancaria cumpliendo con las políticas N°4 y 5.
✓ Todos los informes de pagos serán debidamente enviados al Gmail de los proveedores y a las áreas correspondiente de Negocios IZA SRL para su respectivo archivo.
✓ Cada fin de mes el área de pagos deberá enviar un reporte de todas las

cancelaciones del mes que se hicieron al área de Contabilidad y Gerencia.

Objetivo específico 2: Diseño de estrategias de cobranza a clientes morosos

ESTRATEGIA N°1: COBRANZA USANDO LA TECNOLOGIA

Esta estrategia se aplicará para todos los clientes que contengan deudas con la empresa Negocios Iza SRL mayor a 15 días de atraso de fecha de vencimiento

Llamadas telefónicas

- Se hace un listado de todos los clientes morosos mayor a 15 días de atraso
- Se realiza llamadas de diferentes fuentes de información a fin de obtener el contacto con el cliente.
- Se mantendrá actualizado los números telefónicas de los clientes
- Se informará de forma amable y corteza sobre la deuda que contiene con sus respectivos intereses actualizados.

Escritos

- Se logra indagar y ubicar el domicilio fiscal de las empresas morosas
- Se redacta un escrito de manera concisa, clara y amable con la finalidad que el cliente pueda entender y pueda tener una reacción favorable en cuanto a su deuda.
- Se logra localizar los correos de los clientes morosos a fin de informar de manera virtual sus deudas con sus respectivos intereses calculados a una fecha establecida.

ESTRATEGIA N°2: COBRANZA PRESENCIAL

Esta estrategia busca tener contacto de manera presencial con el cliente moroso a fin de conversar sobre los beneficios que estamos brindando por los descuentos por pronto pago, así como se evidenciara el comportamiento del cliente referente a su deuda.

- El trato debe ser amable con el cliente

- Tener como objetivo llegar a un acuerdo para que cancele sus deudas en un plazo determinado conjuntamente con la firma de un documento que sustente el compromiso.

ESTRATEGIA N°3: FACTORING

Esta estrategia busca tener liquidez de manera rápida con la finalidad de traspasar el cobro a un precio menor dándole el riesgo total del cobro a una empresa financiera (banco).

- Cumplir con los requisitos que exige la entidad que comprará la deuda
- Ficha RUC
- Copia Literal
- Vigencia poder (no mayor a 3 meses)
- Ultimo PDT anual y 3 últimos PDTs mensuales
- Tener ventas a un plazo de cobro máximo de 4 meses.

ESTRATEGIA N°4: SINCERAMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Esta estrategia es un beneficio de índole tributario que busca a que la empresa deduzca gastos que después de resultados negativos de las diferentes formas de cobranza logrando con esta estrategia a que la empresa cancele menos impuesto a la Renta anual deduciendo las cuentas incobrables.

- Provisión de la cuenta en cobranza dudosa.
- Se realiza el castigo de las cuentas por cobrar
- Se procede a deducir el gasto en la declaración anual del IR.

Objetivo específico 3: Contratación de personal para el área de cobranza

Este aporte se explica debido a que la entidad Negocios Iza SRL no cuenta con suficiente personal para el área de cobranzas, debido a que según la entrevista nos mencionó el Administrador que solamente en el área de cobranzas está conformada por 2 personas quienes son el Administrador y un practicante, ellos dos no se alcanzan para realizar una eficiente gestión de cobranzas, no dan seguimiento a diario las cuentas por cobrar, por esta razón se ha realizado una convocatoria del personal.

Tiene como siguientes requisitos:

- Estudios concluidos de la carrera de contabilidad o Administración (universidad)
- Excel a nivel intermedio
- Experiencia como mínimo 1 año en puestos de cobranzas
- Licencia de Conducir
- Residentes en la Ciudad de Chiclayo
- Trabajo presencial
- Sexo masculino o femenino
- Sueldo 1,200.00 mensuales

Las dos personas que se contrataran tendrán un gasto de 7,176.80 soles el cual será financiado por parte de la empresa (**VER TABLA 34**), con la incorporación de esto se busca a que la empresa recupere a tiempo temprano efectivo producto de la amplia cartera que posee en cuentas por cobrar.

Objetivo específico 4: Capacitación al personal

Esta última propuesta busca a que el personal de cobranza se encuentre actualizado y capacitado mediante charlas de cobranzas a fin de obtener resultados positivos y así poder generar liquidez en beneficio de la empresa. Estas Charlas deben ser dictadas por un Coach especializado en la materia.

Programación de charlas a dictarse al personal de cobranzas y créditos

Tabla 33

Programación de charlas de capacitación

FECHA DE CAPACITACION	TEMAS	AREAS	RESPONSABLE
1ra semana de cada mes	Medios para entrar en contacto con el cliente	Ventas, cobranzas y créditos	Coach contratado
1ra semana de cada mes	Atención al cliente	Ventas, cobranzas y créditos	Coach contratado
1ra semana de cada mes	Proceso operativo para mejorar el otorgamiento del crédito	Ventas, cobranzas y créditos	Coach contratado
1ra semana de cada mes	Riesgos de refinanciamientos de deudas	Ventas, cobranzas y créditos	Coach contratado
1ra semana de cada mes	Beneficios de condonación de intereses	Ventas, cobranzas y créditos	Coach contratado
1ra semana de cada mes	Riesgos de cuentas incobrables	Ventas, cobranzas y créditos	Coach contratado

5. Cronograma de la propuesta

DESCRIPCION	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta
Presentación de la propuesta	■															
Análisis de la propuesta		■	■	■												
Validación de la propuesta					■											
Organización de actividades generales						■										
Organización de actividades específicas							■	■								
Designación de funciones y políticas de acuerdo a la propuesta									■	■						
Análisis de posibles dificultades en la ejecución de la propuesta											■	■				
Propuesta en marcha													■			
Revisión periódica de la propuesta														■	■	■

6. Presupuesto de la propuesta

Tabla 34

Presupuesto del personal contratante

Detalle	Cantidad	Costo
Gestor de cobranzas	2	2,400.00
Laptop	2	2,800.00
Escritorio	2	800.00
Celulares básicos	2	600.00
Plan Básico	2	59.80
Impresora	1	250.00
Papel bond (2 millares)	2	70.00
Grapadora y perforador	2 c/u	42.00
Grapas y clips	1	20.00
Sello	2	30.00
Lapiceros	4	5.00
Otros	-	100.00
TOTAL		S/ 7,176.80

Tabla 35

Presupuesto de las capacitaciones

Detalle	Cantidad	Costo
Tema N°1	1	250.00
Tema N°2	1	250.00
Tema N°3	1	250.00
Tema N°4	1	250.00
Tema N°5	1	250.00
Tema N°6	1	250.00
Otros	-	100.00
TOTAL		S/ 1,600.00

La implementación de la propuesta en la empresa Negocios IZA SRL tendrá un costo total de 8,776.80 soles lo cual estará financiando al 100% por la empresa en estudio, con la aplicación de esta propuesta se busca a que la entidad consolide sus razones de liquidez, la salud económica-financiera y un crecimiento a nivel empresarial.

3.1.2. Discusión de los resultados

Teniendo en cuenta nuestro objetivo general: Elaborar un sistema de Gestión de cobranzas para mejorar el nivel de liquidez en la empresa Negocios Iza SRL y los resultados detallados líneas arriba demuestra que esta investigación si cumple con el objetivo establecido. Frente a ello en este punto procedemos a discutir nuestros resultados con otros tesisas a través de nuestros objetivos específicos

Con respecto al primer objetivo específico, evaluar la Gestión de Cobranza de la empresa Distribuidora Negocios Iza SRL y habiéndose aplicado nuestra técnica de entrevista al Contador y Administrador llegamos a demostrar que verdaderamente la Gestión de cobranza es deficiente debido a la carencia de personal que existe, la poca dedicación por parte del Gerente en el aspecto económico de la empresa, la falta de implementación de políticas de cobranza, corroborando con el autor *Senador (2018)* en su investigación realizada a una empresa del sector financiero de la ciudad de Chiclayo en donde encontró que la cooperativa cada mes incrementaba la cartera de morosidad por lo que realizo una indagación encontrándose la falta de estrategias de cobranza, la falta de descuentos por pronto pagos y el personal estresado producto de la reducción de personal, esto originaba problemas financieros para la cooperativa, así también corroboramos con *Otero (2018)* en su investigación que realizo a una empresa cafetera en donde evidenció que la empresa no contaba con suficiente personal implicando ello la no realización del 100% de las funciones, esto conlleva a que la empresa se endeudara con sus proveedores en 989,789.00 soles.

Así también mencionamos que el Administrador de la empresa en estudio solo realiza comunicaciones mediante correos electrónicos y llamadas telefónicas detallando el saldo de las deudas de los distintos clientes mas no optan por poner mano dura o reglas estrictas, según el autor *Liviapoma (2018)* en su investigación que realizo en donde obtuvo como resultado la carencia de políticas a fin de mejorar los índices de la liquidez así mismo la falta de implementar estrategias de cobros debido a que las partidas de cobranza demora en convertir en efectivo 63 días perjudicando ello las obligaciones con

terceros (proveedores). Estos resultados demuestran que poseer una buena gestión de cobranza ayuda a la entidad en generar efectivo en un tiempo reducido para afrontar sus deudas.

Con respecto al segundo objetivo específico, analizar el nivel de liquidez de la empresa Distribuidora Negocios Iza SRL, tras la aplicación de los indicadores de liquidez la empresa cuenta con liquidez corriente para el año 2019 de 1.01 mientras para el año 2020 es de 0.97 demostrando ello el problema que acontece la entidad para afrontar sus obligaciones a corto plazo debido a que el indicador es inferior a 1 así también en cuanto al capital de trabajo en el año 2019 la empresa cuenta con 10,000.00 soles para seguir operando mientras para el año 2020 genera un saldo negativo por lo que no logra cancelar la totalidad de sus deudas corrientes, según el autor *Ayala (2019)* en su estudio que realizó en una clínica de la ciudad de Cajamarca en donde llegó a determinar que la entidad posee una liquidez de 1.05 por lo que es muy mínimo el ratio por lo que Ayala implementó nuevas políticas de cobranza a los distintos clientes además de ello una rotación de personal a fin de mejorar la eficiencia y el mejoramiento de la liquidez, también con el autor *Ruiz (2018)* en su investigación que realizó en una empresa de la ciudad de Lima en donde obtuvo como resultados que la entidad posee una baja liquidez de 0.96 generándole problemas muy serios para cumplir con sus pasivos corrientes.

Así también evidenciamos la rotación de las cuentas por cobrar del periodo 2019 obteniendo como resultado que la empresa dura 50 días en convertir los ingresos al crédito en efectivo mientras en el año 2020 incrementa en 67 días generando ello el aumento de las cuentas por cobrar, en cuanto a las cuentas por pagar para el ejercicio 2019 la empresa Negocios Iza SRL demora en cancelar sus deudas 76 días mientras para el ejercicio 2020 la empresa demora 109 días, corroborando con los autores *Silva, Vidal y Tasayco (2017)* en su estudio que realizaron en una empresa de la ciudad de Lima en donde obtuvieron como resultados que la entidad la rotación de cuentas por cobrar para el año 2016 fue de 45 días mientras para el año 2017 aumentó en 70 días originando ello la escasa liquidez de la compañía, también citando al autor *Ramos (2019)* en su investigación en una empresa de servicio de la ciudad de Chiclayo en donde llegó a obtener que la rotación de cuentas por cobrar es muy

alta llegando ello a 65 días mientras las cuentas por pagar llegaba a 58 días originando ello la escasa liquidez que atraviesa la empresa. Estos resultados demuestran que poseer un buen nivel de liquidez ayuda a la empresa en no endeudarse con terceros y ayuda a cumplir los objetivos de manera correcta.

Y por último en cuanto al tercer objetivo específico: diseñar políticas de Gestión de Cobranzas para mejorar el nivel de liquidez de la empresa Distribuidora Negocios Iza SRL, una de las preguntas que se realizó al Contador de la empresa ¿Considera que una propuesta de estrategias de cobranza ayudaría a la empresa Negocios Iza SRL a mejorar su nivel de liquidez? Por lo que obtuvimos como respuestas que verdaderamente si, dicho sea mencionar que la empresa actualmente no cuenta con políticas de cobranzas, carece de personal para el área de cobranza debido a que dicha área se encuentra el Administrador de la entidad conjuntamente con un practicante que la mayoría de las veces no se alcanza para realizar las funciones de dar seguimiento a los clientes morosos, corroborando con *Valdivia (2019)* en su investigación que realizo en una empresa de transportes de la ciudad de Juliaca en donde obtuvo como resultado la falta de funciones para cada personal, la carencia de políticas de cobranzas por lo que se vio en la obligación de diseñar estrategias de cobranzas a fin de que la liquidez se mejore.

Es importante mencionar que el diseño políticas de cobranza que contiene el presente estudio ayuda mucho a la entidad en convertir sus cuentas por cobrar en efectivo de la mejor manera, corroborando con *Gonzales (2018)* en su investigación que realizo en una empresa comercial (venta de cemento) en la ciudad de Chiclayo en donde obtuvo como resultados que el personal era muy reducido para área originando ello mucho estrés de personal, también él nos menciona que las estrategias de cobranza que ellos tenían implementado no originaba solución al problema por lo que se tuvo que rediseñar nuevas estrategias a fin de mejorar estas deficiencias, y por ultimo corroborando con *Carranza (2018)* en su estudio realizado en una entidad de servicios de la ciudad de Lambayeque por lo que obtuvo como resultado que los ejecutivos no habían implementado estrategias de cobranza por ser una empresa nueva en el mercado empresarial por lo que el tesista se vio en la obligación de proponer

políticas y estrategias de cobranzas con el objetivo de que la entidad se mejore su situación económica.

3.2. Consideraciones finales

3.2.1. Conclusiones

En concordancia con los resultados obtenidos producto del análisis de la información obtenida, y el estricto diagnóstico de los estados financieros de la compañía Negocios Iza SRL, se concluye que:

- Para la elaboración de un sistema de Gestión de Cobranza a fin de mejorar los índices de la liquidez se recolectó información fehaciente de las actuales estrategias de cobranza que aplican y el nivel de liquidez que poseen la cual se obtuvo aplicando técnicas de recolección de datos como la entrevista y análisis documental que indicaron en los resultados que las estrategias de cobranzas que ellos aplican no es eficiente y que existe la necesidad de realizar mejoras para obtener resultados óptimos en cuanto al nivel de liquidez.
- En cuanto a la evaluación de la Gestión de Cobranza que aplica la entidad Negocios Iza SRL se concluye que es deficiente debido a que no aplican estrategias de cobros a sus distintos clientes morosos, carecen de implementación de políticas al momento de brindar un crédito o refinanciarlo, el personal del área es muy reducido conformado por el Administrador y un practicante originando ello descuido en cuanto a la cobranza a los distintos clientes e incremento de la morosidad que perjudica directamente la situación económica de la empresa.
- También en referente a la liquidez se logra concluir que la compañía no posee buenos índices debido a que en el año 2019 obtiene 1.01 de liquidez corriente mientras en el año 2020 posee 0.97 así también en cuanto a la prueba ácida para el año 2019 es de 0.93 mientras para el año 2020 es de 0.92 ocasionando estos índices que para ambos periodos la empresa presenta serios problemas debido a que su ratio es inferior a 1 así también estas razones perjudica a la empresa en que su nivel de endeudamiento incrementara (pasivos) producto de la falta estrategias de cobro para obtener

efectivo líquido para cancelar las deudas corrientes.

- Y por último se concluye que se ha diseñado políticas de Cobranzas en función a las debilidades que se ha encontrado, se ha diseñado políticas de cobros y pagos, estrategias de cobranzas para los clientes morosos, se ha diseñado una contratación de personal para reforzar el área y dar cumplimiento de la propuestas así como también la realización de capacitación a una exitosa realización de las funciones, esta propuesta tiene como finalidad consolidar las razones de la liquidez y mejoramiento de la situación económica de la empresa Negocios Iza SRL.

3.2.2. Recomendaciones

- Se recomienda a Gerencia capacitar constantemente al personal del área de créditos y cobranza sobre procesos y estrategias de recuperación de créditos con el fin de consolidar y reforzar sus conocimientos con la correcta administración y monitoreo de la cobranza.
- Se recomienda al área de créditos y cobranzas de la empresa Negocios Iza SRL mantener actualizado constantemente la base de datos de todos los clientes otorgados con créditos con el fin de evitar retrasos y proporcionar a las áreas correspondientes información verídica.
- Se recomienda a Gerencia realizar análisis en el aspecto económico de la empresa, así como también al Contador General brindar un asesoramiento especializado en cuanto a la mejora de la situación económica y financiera.
- También se recomienda al área de Gerencia de la empresa Negocios Iza poner en práctica la propuesta que contiene la presente investigación lo que influirá de manera positiva en el mejoramiento de la liquidez y la disminución de los días de cobranza, así como también de los pagos a los distintos proveedores.
- Y por último, se recomienda a los futuros investigadores de distintas Universidades a tener en cuenta el presente estudio por lo que servirá como modelo para realizar investigación referente a la problemática y a las empresas del sector transporte que estén pasando por la misma problemática en tener en cuenta el presente aporte.

REFERENCIAS

- Arce, L. (2017). *Implicancias en la Gestión de Cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser SAC*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional Autónoma.
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/376/1/Arce%20Huamani%2c%20Luz%20Angelica.pdf>
- Arratia, E. (2016). *Análisis de la Gestión del riesgo de liquidez en el sistema bancario boliviano*. [Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andres]. Repositorio Institucional UMSA.
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/8535/T-2203.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Belaunde, E. (2016). *Políticas de Créditos y cobros en Mypes*. Lima.
<http://www.pmcem.es/blog/post/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles>
- Brachfield, B. (2012). *Como implementar políticas de créditos y cobros*.
<https://www.empresaactual.com/la-politica-de-credito-en-la-empresa/>
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica de Salesiana]. Repositorio Institucional UPS.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Cfpb. (18 de Junio de 2018). *¿Qué es un informe de crédito?. Oficina para la Protección Financiera del Consumidor*.
<https://www.consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/que-es-un-informe-de-credito-es-309/#:~:text=Un%20informe%20de%20cr%C3%A9dito%20es,de%20sus%20cuentas%20de%20cr%C3%A9dito.&text=Los%20acreedores%20no%20est%C3%A1n%20obligados,compa%C3%B1%C3%ADas%20de%2>

- Corona, A., Bejarano, R., y Gonzales, E. (2017). *Definición de liquidez*. Lima.
<https://www.rankia.cl/blog/analisis-ipsa/4006400-que-liquidez-empresa-contabilidad-ejemplos>
- Corrales, G. (23 de Marzo de 2020). La importancia de la liquidez en tiempos del Covid-19. *Soluciones para profesionales La Republica Net*.
<https://www.larepublica.net/noticia/la-importancia-de-la-liquidez-en-tiempos-del-covid-19>
- Diario Correo. (23 de Agosto de 2019). Empresa Pomalca también adeuda más de medio millón de soles al Centro de Gestión Tributaria. *Diario el Correo*.
<https://diariocorreo.pe/edicion/lambayeque/empresa-pomalca-tambien-adeuda-mas-de-medio-millon-de-soles-al-centro-de-gestion-tributaria-906245/?ref=dcr>
- Diario La República. (25 de Mayo de 2019). Comuna de Jaén tiene deudas por cobrar de S/ 23 millones. *La República*.
<https://larepublica.pe/archivo/873243-comuna-de-jaen-tiene-deudas-por-cobrar-de-s-23-millones/>
- Diaz, L. y Ramos, V. (2018). *Incidencia de las políticas de cobranza en la liquidez de la empresa Fenix Aceros SA*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo Benedicto XVI]. Repositorio UNT.
https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/384/1/0561210712_0046110711_T_2018.pdf
- Digital, G. (09 de Abril de 2020). La Liquidez, el talón de Aquiles de las empresas ecuatorianas. *Gestión Digital*. <https://www.revistagestion.ec/economia-y-finanzas-analisis/la-liquidez-el-talon-de-aquiles-de-las-empresas-ecuatorianas>
- Conexión Esan. (22 de Abril de 2020). Empresas con problemas de liquidez ¿a qué conflictos se enfrentan? *Conexion Esan*.
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/04/problemas-liquidez-conflictos/>

- Ettinger, M. y Goliet, H. (2018). *Gestión de Cobranza en las pequeñas empresas*. Lima. <https://debitia.com.ar/gestion-de-cobranzas-2/>
- Fernández, J. (2012). *Como justificar una investigación*. Lima. <https://www.ejemplos.co/7-ejemplos-de-justificacion-de-trabajo-o-investigacion/>
- Garayoa, L. (2013). *Liquidez Financiera*. Lima. <https://emprendedoresynegocios.com/liquidez-financiera/>
- García, L. (2019). Riesgo de liquidez de empresas peruanas es elevado por menor que el de hace dos años. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/economia/riesgoliquidez-empresas-peruanas-elevado-menor-dos-anos-266536/>
- Diario de Gestión. (29 de Agosto de 2020). 7 Claves para potenciar la cobranza en su negocio. *Diario Gestión*, 08. <https://gestion.pe/tu-dinero/7-claves-potenciar-cobranza-negocio-equifax-142528-noticia/>
- Gómez, A. y Morales, M. (2018). Estado de Arte sobre problemáticas financieras de las pymes en Bogotá, Colombia y América Latina. *Económicas*. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/1767>
- Hurtado, J. (2017). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas, Venezuela: Instituto Universitario de Tecnología Caripito.
- Lawrence, B. y Gitman, L. (2013). *Razones de Liquidez*. *Revista 15(5-20)* Lima. <https://circulantis.com/blog/ratio-liquidez/>
- Leytón, Y. y Sotomayor, J. (2017). *Diseño de un modelo de gestión aplicado al departamento de crédito y cobranza de la compañía plásticos Industriales S.A. (PICA)*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20728/1/DISE%c3%91O%20DE%20UN%20MODELO%20DE%20GESTION%20APLICADO%20AL%20DPTO%20DE%20CREDITOS%20Y%20COBRANZ.%2010072017.pdf>

- Liviapoma, D. (2018). *Impacto de las cuentas por cobrar en el estado de flujo de efectivo de la empresa Distribuciones Elera SRL de la provincia de San Ignacio 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4542/Liviapoma%20Cortez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lluen, M. y Arias, J. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Inversiones Khalid SAC 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional USAT. http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2051/1/Janet%20Arias_Maria%20Lluen_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2018.pdf
- Macías, P. (2017). *Control en la Administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S.A. de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Repositorio Institucional ULVR. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1967/1/T-ULVR-1777.pdf>
- Martínez, D. (17 de Marzo de 2017). Que es un informe comercial y para qué sirve. *Empresa actual.com*. <https://www.empresaactual.com/2015-03-17-informe-comercial/#:~:text=Un%20informe%20comercial%20es%20un,el%20punto%20de%20vista%20financiero>.
- Montero, M. (17 de Noviembre de 2016). ¿Qué es la previsión de ventas? *Emprende Pyme*. <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-prevision-de-ventas.html>
- Perales, J. (15 de Agosto de 2012). La cobranza. *Definición ABC*. http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf
- Santa Cruz, F. (2017). *Incidencia de la aplicación del Spot en la liquidez de la empresa de Transportes de Carga pesada Vemar SAC*. [Tesis de

pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT. http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2014/1/TL_SantaCruzAgurtoFrank.pdf

Senador, K. (2018). *Modelo de Gestión de cobranzas para mejorar la liquidez de la cooperativa de Ahorro y Crédito Red Únicas de Lambayeque-2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan]. Repositorio Institucional USS. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4516/Senador%20Su%c3%a1rez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Silva, L. y Vidal, C. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa diseño de Papeles Murales SAC*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio Institucional Ulasamericas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/125>

Solis, T. (2017). Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Revista Ecolat 36(20-24). Vol.6. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html>

ANEXOS

ANEXO N°1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE COBRANZA

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Gestión de cobranza	Es un proceso de manera formal y administrativa en lo cual se tramita el cobro de una deuda cuyo objetivo es la reactivación o mejoramiento de las finanzas de las empresas para que puedan seguir operando (Ettinger y Goliet 2000).	Se realizará un análisis a través de las dimensiones e indicadores a fin de obtener resultados vinculados a la Gestión de cobranza de la empresa Negocios Iza SRL	Políticas del crédito	Duración del crédito	¿Tiene como política realizar una evaluación minuciosa a fin de obtener información si los clientes poseen deudas con otras entidades? Explique	Técnica Entrevista
					¿Cada que tiempo ustedes recuperan los créditos otorgados?	
			¿Cree usted que este tipo de duración de los créditos está perjudicando la liquidez de la empresa? Explique	Instrumento Guía de entrevista		
¿Qué estrategias utilizan para realizar la cobranza de los clientes morosos?	Técnica Análisis documental					
				Límite de créditos	de	¿Existe un límite para brindar créditos a los clientes? ¿Se cumple? Explique
			Análisis del crédito		¿Se elabora un contrato o promesa para las ventas al crédito? ¿Qué respaldo posee este contrato?	Instrumento Guía de análisis documental
				Informe de créditos	de	

Provisión de cuenta de clientes	Ventas crédito	al	¿Qué herramientas o medios utilizan para realizar el cobro a sus clientes? ¿Existe un personal adecuado que se encargue de mantener actualizado los registros de cuentas por cobrar?
	Provisión cuenta clientes	de de	¿Qué procedimientos realizan con respecto a las cuentas incobrables? ¿Usted cómo contador brinda asesoramiento especializado en cuanto a la Gestión de Cobranza? ¿Considera que una propuesta de estrategias de cobranza ayudaría a mejorar la liquidez de la empresa?

VARIABLE DEPENDIENTE: LIQUIDEZ

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumentos
Liquidez	Es la capacidad que posee una empresa para poder satisfacer a sus pasivos en un determinado periodo, en otras palabras, es el efectivo que posee una empresa para pagar sus deudas. (Garayoa 2013).	Se mide la liquidez a través de los indicadores, así también los estados financieros nos proporcionarán la información para dar respuesta a nuestra problemática y así tomar decisiones.	Indicadores de Liquidez	Liquidez Corriente	Activo Corriente / Pasivo corriente	
				Prueba Acida	Activo corriente - inventarios / Pasivo corriente	Técnica Análisis documental
				Prueba defensiva	Caja + Valores negociables / pasivo corriente	Instrumento Guía de análisis documental
				Capital de Trabajo	Activo corriente – pasivo corriente	
			Análisis financiero	Análisis vertical		
				Análisis horizontal	Estados Financieros	
				Rotación de cuentas por cobrar		
				Rotación de cuentas por pagar		

ANEXO N°2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

GUIA DE ENTREVISTA

Nombre del entrevistado: _____

Nombre de la Empresa: _____

Fecha: ___/___/___

La presente entrevista tiene como propósito recolectar información sobre la Gestión de Cobranza de la empresa Distribuidora Negocios IZA SRL, que consta de una serie de interrogantes, este instrumento tiene como interés recolectar datos que puedan aportar de manera sincera sus respuestas a fin de llevar a feliz término la presente investigación de tesis.

PREGUNTAS:

- 1) **¿Tiene como política realizar una evaluación minuciosa a fin de obtener información si los clientes poseen deudas con otras entidades? ¿Explique?**
- 2) **¿Cada que tiempo ustedes recuperan los créditos otorgados?**
- 3) **¿Cree usted que este tipo de duración de los créditos está perjudicando la liquidez de la empresa? Explique**
- 4) **¿Qué estrategias utilizan para realizar la cobranza de los clientes morosos?**
- 5) **¿Existe un límite para brindar créditos a los clientes? ¿Se cumple?**
- 6) **¿Se elabora un contrato o promesa para las ventas al crédito? ¿Qué respaldo posee este contrato?**
- 7) **¿Al incumplir estos contratos que medidas optan?**
- 8) **¿Qué herramientas o medios utilizan para realizar los cobros a sus clientes?**
- 9) **¿Existe un personal adecuado que se encargue de mantener actualizado los registros de cuentas por cobrar?**
- 10) **¿Qué procedimientos realizan con respecto a las cuentas incobrables?**
- 11) **¿Usted como contador brinda asesoramiento especializado en cuanto a la Gestión de Cobranza?**
- 12) **¿Considera que una propuesta de estrategias de cobranza ayudaría a mejorar la liquidez de la empresa?**

ANEXO N°3: GUIA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Documentos a solicitar	Contenido a evaluar
Detalle de los créditos	Tiempo de duración de los créditos así como los límites que se otorgan
Cuentas por cobrar al finalizar el año 2019 y 2020	Saldos al finalizar el ejercicio así como los clientes morosos
Provisiones incobrables	Saldo de provisiones a ser deducible
Estado de Situación Financiera, periodo 2019	Activo Corriente / Pasivo corriente Activo corriente -inventarios / Pasivo corriente
Estado de Situación Financiera, periodo 2020	Activo corriente -inventarios / Pasivo corriente Activo corriente Activo no corriente Pasivo Corriente Pasivo no corriente Patrimonio Cuentas por cobrar Efectivo y equivalente de efectivo Cuentas por pagar proveedores Obligaciones Financieras Rotación de cuentas por cobrar Rotación de cuentas por pagar

ANEXO N°4: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 25 de diciembre del 2020

Señor

Mg. CPC JUAN CARLOS PISFIL RODRIGUEZ

Ciudad.

Chiclayo

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Investigación I, estamos trabajando la Investigación: "GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR EL NIVEL DE LIQUIDEZ EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA NEGOCIOS IZA S.R.L. CHICLAYO".

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

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

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Cigueñas Rimarachin Rosa Anali

DNI N° 77422945



Infantes Miño Yaritza Katerine

DNI N° 73908342

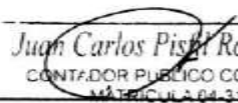
INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JUAN CARLOS PISFIL RODRIGUEZ
	PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO
	ESPECIALIDAD	GESTIÓN PÚBLICA / TRIBUTACIÓN
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	15 AÑOS
	CARGO	DOCENTE A TIEMPO PARCIAL
GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR EL NIVEL DE LIQUIDEZ EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA NEGOCIOS IZA S.R.L. CHICLAYO		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Cigueñas Rimarachin Rosa Anali ORDID: 0000-0002-3244-8016 Infantes Miñope Yaritza Katerine ORDID: 0000-0001-8857-4794	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Guía de entrevista	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Elaborar estrategias de Gestión de cobranzas para mejorar el nivel de liquidez en la empresa Distribuidora Negocios Iza S.R.L Chiclayo	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Evaluar la gestión de cobranzas que emplea la empresa Distribuidora Negocios Iza S.R.L. Analizar los niveles de liquidez de la Distribuidora Negocios Iza S.R.L. Especificar las estrategias de gestión de cobranzas adecuadas para mejorar el nivel de liquidez de la empresa Distribuidora Negocios Iza S.R.L.	
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Recoger información sobre la Gestión de Cobranzas de la empresa Distribuidora Negocios Iza S.R.L Chiclayo.	
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 TOTALMENTE EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 ítems y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido.	

GESTIÓN DE COBRANZAS	
¿Tiene como política realizar una evaluación minuciosa a fin de obtener información si los clientes poseen deudas con otras entidades? Explique	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Cada que tiempo ustedes recuperan los créditos otorgados?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Cree usted que este tipo de duración de los créditos está perjudicando la liquidez de la empresa? Explique	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Qué estrategias utilizan para realizar la cobranza de los clientes morosos? ¿Existe un límite para brindar créditos a los clientes? ¿Se cumple? Explique	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Se elabora un contrato o promesa para las ventas al crédito? ¿Qué respaldo posee este contrato?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Al incumplir estos contratos que medidas optan?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Qué estrategias utilizan para realizar la cobranza de los clientes morosos?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Qué herramientas o medios utilizan para realizar el cobro a sus clientes?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Existe un personal adecuado que se encargue de mantener actualizado los registros de cuentas por cobrar?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Qué procedimientos realizan con respecto a las cuentas incobrables?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

¿Usted cómo contador brinda asesoramiento especializado en cuanto a la Gestión de Cobranza?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Considera que una propuesta de estrategias de cobranza ayudaría a mejorar la liquidez de la empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>12</u> N° TD _____
COMENTARIO GENERALES	
OBSERVACIONES	


 Juan Carlos Pizarro Rodriguez
 CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
 MATRICULA 04-3172

NOMBRE:
 DNI 16689532

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mg CPC JUAN CARLOS PISFIL RODRIGUEZ, Magister en GESTIÓN PÚBLICA Y TRIBUTACIÓN, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (GUIA DE ENTREVISTA) elaborada por: Cigueñas Rimarachin Rosa Anali e Infantes Miñope Yaritza Katherine, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR EL NIVEL DE LIQUIDEZ EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA NEGOCIOS IZA S.R.L. CHICLAYO"

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, 25 de diciembre del 2020


Juan Carlos Pisfil Rodríguez
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MÉTRICULA 04-3172

NOMBRE:

DNI 16689534

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD**

Chiclayo 25 de diciembre del 2020

Señor

Mg. COLLANTES PALOMINO HUGO YVAN

Ciudad.

Chiclayo

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Investigación I, estamos trabajando la Investigación: "GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR EL NIVEL DE LIQUIDEZ EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA NEGOCIOS IZA S.R.L. CHICLAYO".

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

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

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Cigueñas Rimarachin Rosa Anali

DNI N° 77422945



Infantes Miño Yaritza Katerine

DNI N° 73908342

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		COLLANTES PALOMINO HUGO YVAN
	PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO
	ESPECIALIDAD	MAESTRO EN TRIBUTACION
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	20 AÑOS
	CARGO	DOCENTE A TIEMPO COMPLETO
GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR EL NIVEL DE LIQUIDEZ EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA NEGOCIOS IZA S.R.L. CHICLAYO		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Cigueñas Rimarachin Rosa Anali ORDID: 0000-0002-3244-8016	
	Infantes Miñope Yaritza Katerine ORDID: 0000-0001-8857-4794	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Guia de entrevista	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Elaborar estrategias de Gestión de cobranzas para mejorar el nivel de liquidez en la empresa Distribuidora Negocios Iza S.R.L Chiclayo	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Evaluar la gestión de cobranzas que emplea la empresa Distribuidora Negocios Iza S.R.L. Analizar los niveles de liquidez de la Distribuidora Negocios Iza S.R.L. Especificar las estrategias de gestión de cobranzas adecuadas para mejorar el nivel de liquidez de la empresa Distribuidora Negocios Iza S.R.L.	
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Recoger información sobre la Gestión de Cobranzas de la empresa Distribuidora Negocios Iza S.R.L Chiclayo.	
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 TOTALMENTE EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 ítems y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido.	

GESTIÓN DE COBRANZAS	
¿Tiene como política realizar una evaluación minuciosa a fin de obtener información si los clientes poseen deudas con otras entidades? Explique	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Cada que tiempo ustedes recuperan los créditos otorgados?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Cree usted que este tipo de duración de los créditos está perjudicando la liquidez de la empresa? Explique	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Qué estrategias utilizan para realizar la cobranza de los clientes morosos? ¿Existe un límite para brindar créditos a los clientes? ¿Se cumple? Explique	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Se elabora un contrato o promesa para las ventas al crédito? ¿Qué respaldo posee este contrato?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Al incumplir estos contratos que medidas optan?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Qué estrategias utilizan para realizar la cobranza de los clientes morosos?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Qué herramientas o medios utilizan para realizar el cobro a sus clientes?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Existe un personal adecuado que se encargue de mantener actualizado los registros de cuentas por cobrar?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Qué procedimientos realizan con respecto a las cuentas incobrables?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>¿Usted cómo contador brinda asesoramiento especializado en cuanto a la Gestión de Cobranza?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Considera que una propuesta de estrategias de cobranza ayudaría a mejorar la liquidez de la empresa?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>100%</u> N° TD _____</p>
<p>COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>OBSERVACIONES</p>	


Hugo Yván Collantes Palomino
 CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
 MATRICULA 04-1677

 JUEZ - EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mg HUGO YVAN COLLANTES PALOMINO, Magister en TRIBUTACION NACIONAL INTERNACIONAL, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (GUIA DE ENTREVISTA) elaborada por: Cigueñas Rimarachin Rosa Anali e Infantes Miñope Yaritza Katerine, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: “GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR EL NIVEL DE LIQUIDEZ EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA NEGOCIOS IZA S.R.L. CHICLAYO”

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, 25 de diciembre del 2020



Hugo Yván Collantes Palomino
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
MATRICULA 04-1677
Mg . CPC Hugo Yvan Collantes Palomino
DNI N° 16734957

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD**

Chiclayo 25 de diciembre del 2020

Señor

Mg. CPC HOILER LEONCIO ROBLES MARRUFO

Ciudad.

Chiclayo

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Investigación I, estamos trabajando la Investigación: "GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR EL NIVEL DE LIQUIDEZ EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA NEGOCIOS IZA S.R.L. CHICLAYO".

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

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

trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Cigueñas Rimarachin Rosa Anali

DNI N° 77422945



Infantes Miñope Yaritza Katerine

DNI N° 73908342

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		HOILER LEONCIO ROBLES MARRUFO
	PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO
	ESPECIALIDAD	FINANZAS Y AUDITORIA TRIBUTARIA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	23 AÑOS
	CARGO	ASESOR FINANCIERO / DOCENTE
GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR EL NIVEL DE LIQUIDEZ EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA NEGOCIOS IZA S.R.L. CHICLAYO		
DATOS DE LOS TESISTAS		
NOMBRES	Cigüeñas Rimarachin Rosa Anali ORDID: 0000-0002-3244-8016	
	Infantes Miñope Yaritza Katerine ORDID: 0000-0001-8857-4794	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Guía de entrevista	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Elaborar estrategias de Gestión de cobranzas para mejorar el nivel de liquidez en la empresa Distribuidora Negocios Iza S.R.L Chiclayo	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Evaluar la gestión de cobranzas que emplea la empresa Distribuidora Negocios Iza S.R.L. Analizar los niveles de liquidez de la Distribuidora Negocios Iza S.R.L. Especificar las estrategias de gestión de cobranzas adecuadas para mejorar el nivel de liquidez de la empresa Distribuidora Negocios Iza S.R.L.	
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Recoger información sobre la Gestión de Cobranzas de la empresa Distribuidora Negocios Iza S.R.L Chiclayo.	
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 TOTALMENTE EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 ítems y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido.	

GESTIÓN DE COBRANZAS	
¿Tiene como política realizar una evaluación minuciosa a fin de obtener información si los clientes poseen deudas con otras entidades? Explique	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Cada que tiempo ustedes recuperan los créditos otorgados?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Cree usted que este tipo de duración de los créditos está perjudicando la liquidez de la empresa? Explique	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Qué estrategias utilizan para realizar la cobranza de los clientes morosos? ¿Existe un límite para brindar créditos a los clientes? ¿Se cumple? Explique	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Se elabora un contrato o promesa para las ventas al crédito? ¿Qué respaldo posee este contrato?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Al incumplir estos contratos que medidas optan?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Qué estrategias utilizan para realizar la cobranza de los clientes morosos?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Qué herramientas o medios utilizan para realizar el cobro a sus clientes?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Existe un personal adecuado que se encargue de mantener actualizado los registros de cuentas por cobrar?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Qué procedimientos realizan con respecto a las cuentas incobrables?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

¿Usted cómo contador brinda asesoramiento especializado en cuanto a la Gestión de Cobranza?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Considera que una propuesta de estrategias de cobranza ayudaría a mejorar la liquidez de la empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> 12 </u> N° TD _____
COMENTARIO GENERALES	
OBSERVACIONES	



Hollar Leoncio Robles Marrufo
 CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
 MATRICULA 04-2277

 JUEZ - EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mg CPC HOILER LEONCIO ROBLES MARRUFO, Magister en FINANZAS Y AUDITORIA TRIBUTARIA, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Tecnológica del Perú, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (GUIA DE ENTREVISTA) elaborada por: Cigueñas Rimarachin Rosa Anali e Infantes Miñope Yaritza Katerine, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR EL NIVEL DE LIQUIDEZ EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA NEGOCIOS IZA S.R.L. CHICLAYO"

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

Chiclayo, 25 de diciembre del 2020


Hoiler Leoncio Robles Marrufo
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
MATRICULA. 04-2277

JUEZ - EXPERTO

ANEXO N°5: CARTA DE AUTORIZACION



NEGOCIOS IZA SRL
"Servicio de carga refrigerada"

"Año de la Universalización de la Salud"

Yo, Zapata García Izael, identificado con DNI N°16618259, en calidad de Gerente General de la empresa Negocios Iza SRL con RUC 20479703427.

AUTORIZO:

A las señoritas Infantes Miñope Yaritza Katherine con DNI N°73908342 y Cigueñas Rimarachin Anali con DNI N°77422945, estudiantes de la Carrera de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipan, a utilizar información confidencial de la empresa para el desarrollo de su tesis titulado "GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR EL NIVEL DE LIQUIDEZ EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA NEGOCIOS IZA S.R.L. CHICLAYO"

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

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

Chiclayo, 13 de diciembre del 2020


NEGOCIOS IZA SRL
E.S.
Izael Zapata García
GERENTE

ANEXO N°6: ESTADOS FINANCIEROS 2019 Y 2020

**NEGOCIOS IZA SRL
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
(EXPRESADO EN SOLES)**

ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y equivalente de efectivo	S/ 258,650.00	Tributos y aportes por pagar	S/ 95,369.00
Cuentas por cobrar comerciales terceros	S/ 665,867.00	Remuneraciones por pagar	S/ 75,462.00
Cuentas por cobrar al personal	S/ 10,756.00	Cuentas por pagar comerciales terceros	S/ 785,552.00
Servicios contratados por anticipado	S/ 40,600.00	Cuentas por pagar accionistas	S/ 150,000.00
Materiales auxiliares	S/ 38,500.00	TOTAL PASIVO CORRIENTE	S/1,106,383.00
Suministros	S/ 52,450.00		
Activo diferido	S/ 49,560.00	PASIVO NO CORRIENTE	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	S/ 1,116,383.00	Obligaciones Financieras	S/ 562,185.00
		Otras cuentas por pagar	S/ 38,360.00
ACTIVO NO CORRIENTE		TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	600,545.00
Inmueble Maquinaria y Equipo	S/ 2,895,478.00	TOTAL PASIVO	S/1,706,928.00
Depreciación acumulada	S/ -985,475.00		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	S/ 1,910,003.00	PATRIMONIO	
		Capital social	S/ 550,000.00
		Resultados Acumulados	S/ 664,258.00
		Utilidad del ejercicio	S/ 105,200.00
		TOTAL PATRIMONIO	S/1,319,458.00
TOTAL ACTIVO	S/ 3,026,386.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/3,026,386.00

NEGOCIOS IZA S.R.L
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
DESDE EL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
(Expresado en Soles)

Ventas Netas	4,892,078.00
(-) Costo de servicio	3,759,942.00
Utilidad Bruta	1,132,136.00
Gastos de operación	
(-) Gastos de Administración	870,684.00
Utilidad Operativa	261,452.00
Otros ingresos y/o gastos	
(-) Gastos financieros	32,739.00
(-) Otros gastos	79,556.00
(+) Ingresos financieros gravados	63.00
(+) Otros ingresos gravados	-
(+) Otros ingresos no gravados	-
Utilidad antes de impuestos	149,220.00
Impuesto a la Renta	44,020.00
Utilidad o pérdida del ejercicio	105,200.00

NEGOCIOS IZA SRL
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
(EXPRESADO EN SOLES)

ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y equivalente de efectivo	S/ 150,246.00	Tributos y aportes por pagar	S/ 88,235.00
Cuentas por cobrar comerciales terceros	S/ 623,258.00	Remuneaciones por pagar	S/ 54,569.00
Cuentas por cobrar al personal	S/ 4,896.00	Cuentas por pagar comerciales terceros	S/ 755,420.00
Servicios contratados por anticipado	S/ 19,410.00	TOTAL PASIVO CORRIENTE	S/ 898,224.00
Materiales auxiliares	S/ 17,452.00		
Suministros	S/ 26,296.00	PASIVO NO CORRIENTE	
Activo diferido	S/ 25,955.00	Obligaciones financieras	S/ 437,580.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	S/ 867,513.00	Otras cuentas por pagar	S/ 39,988.00
		TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	477,568.00
ACTIVO NO CORRIENTE		TOTAL PASIVO	
Inmueble Maquinaria y Equipo	S/ 3,022,489.00		S/1,375,792.00
Depreciación acumulada	S/ -1,104,956.00	PATRIMONIO	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	S/ 1,917,533.00	Capital social	S/ 550,000.00
		Resultados acumulados	S/ 769,458.00
		Utilidad del ejercicio	S/ 89,796.00
		TOTAL PATRIMONIO	S/1,409,254.00
TOTAL ACTIVO		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	
	S/ 2,785,046.00		S/2,785,046.00

NEGOCIOS IZA S.R.L
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
DESDE EL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
(Expresado en Soles)

Ventas Netas	3,417,898.00
(-) Costo del servicio	2,530,930.00
Utilidad Bruta	886,968.00
 Gastos de operación	
(-) Gastos de Administración	681,450.00
Utilidad Operativa	205,518.00
 Otros ingresos y/o gastos	
(-) Gastos financieros	22,460.00
(-) Otros gastos	56,185.00
(+) Ingresos financieros gravados	-
(+) Otros ingresos gravados	497.00
(+) Otros ingresos no gravados	-
Utilidad antes de impuestos	127,370.00
Impuesto a la Renta	37,574.00
Utilidad o pérdida del ejercicio	89,796.00

ANEXO N°7: REPORTE TURNITIN

Reporte de similitud

● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uss.edu.pe Internet	6%
2	hdl.handle.net Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	<1%
5	Universidad Peruana de Las Americas on 2021-12-17 Submitted works	<1%
6	kupdf.net Internet	<1%
7	ituncredito.weebly.com Internet	<1%
8	Universidad Alas Peruanas on 2021-06-10 Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

ANEXO N°8: FORMATO T1-VRI-USS



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

Pimentel, 02 de junio de 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:

CIGUEÑAS RIMARACHIN ROSA ANALI con DNI N° 77422945

INFANTES MIÑOPE YARITZA KATERINE con DNI N° 73908342

En mi (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR EL NIVEL DE LIQUIDEZ EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA NEGOCIOS IZA S.R.L. CHICLAYO, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de CONTADOR PUBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre 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
CIGUEÑAS RIMARACHIN ROSA ANALI	77422945	
INFANTES MIÑOPE YARITZA KATERINE	73908342	

ANEXO N°9: ACTA DE ORIGINALIDAD



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, CHAPOÑAN RAMIREZ EDGARD, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1263 – 2020/FACEM-USS, del (los) estudiantes (s), Cigüeñas Rimarachin Rosa Anali y Infantes Miñope Yaritza Katerine Titulada GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR EL NIVEL DE LIQUIDEZ EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA NEGOCIOS IZA S.R.L. CHICLAYO.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 18 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

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

Pimentel, 20 de Abril de 2022

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 43068346

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

ANEXO N°10: RESOLUCION DE APROBACION



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

Chiclayo, 03 de diciembre de 2020.

VISTO:

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

CONSIDERANDO:

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

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

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

SE RESUELVE

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

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

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

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Facultad de Ciencias Empresariales
Mg. Susana Mary Guerrero
SECRETARÍA ACADÉMICA (I)

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

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

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

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

 Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe