



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD**

**TESIS**

**GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA  
LIQUIDEZ DE LA EMPRESA EL AGUILA IMPORT  
S.R.L., CHICLAYO**

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

**Autoras:**

**Bach. Cruzado Cuzque Yulissa Yeraldine**

**<https://orcid.org/0000-0003-2110-1508>**

**Bach. Garcia Quintana Estelita**

**<https://orcid.org/0000-0002-4318-807X>**

**Asesor:**

**Dra. Suarez Santa Cruz Liliana Del Carmen**

**<https://orcid.org/0000-0003-2560-7768>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2022**

## Aprobación de Tesis

**TÍTULO:**

**GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA  
EL AGUILA IMPORT S.R.L., CHICLAYO**

---

Cruzado Cuzque Yulissa Yeraldine

**Autor**

---

Garcia Quintana Estelita

**Autor**

---

Mg. Zevallos Aquino Rocio Liliana

**Presidente de Jurado**

---

Mg. Portella Vejarano Huber Arnaldo

**Secretario de Jurado**

---

Mg. Cachay Sanchez Lupe del Carmen

**Vocal de Jurado**

---

Dra. Suarez Santa Cruz Liliana Del Carmen

**Asesor de Tesis**

## **Dedicatoria**

A Dios, por darme la oportunidad y ayudarme a no rendirme, por darme la fuerza de llegar a este momento tan especial, que me permitió enfrentar todos los obstáculos.

A mis padres, me enseñaron y acompañaron en todo momento, motivándome y brindándome su apoyo y amor incondicional, y su ejemplo de valores, humildad y superación.

***Yulissa Yeraldine Cruzado Cuzque***

Dedico este trabajo a Dios porque Él es guía de mi vida, me da la fortaleza para no decaer, por haberme permitido lograr mi objetivo y culminar con éxito este trabajo de investigación.

A mis padres por brindarme mi formación como profesional y personal con su apoyo incondicional, además, por creer en mi brindándome consejos de sabiduría, que los representan, por infundir perseverancia, y constantes valores que me formaron como ser humano con ética y a nuestros docentes por su aprendizaje y servicio que nos brinda.

***Estelita Garcia Quintana***

## **Agradecimiento**

A Dios por ayudarme siempre.

Agradezco a mis padres, hermanas, por haberme apoyado en toda mi carrera con sus consejos y apoyo incondicional.

A nuestros docentes, por habernos brindado enseñanzas y palabras de aliento para no rendirnos.

***Yulissa Yeraldine Cruzado Cuzque***

Primeramente agradezco a mi Dios por ayudarme a vencer todas las dificultades presentadas, brindandonos constancia y perseverancia para no renunciar en ningún momento.

Y a mi familia que me dieron la oportunidad de realizar mis estudios y depositaron su confianza, también agradezco a la docente Rosario Violeta Grijalva Salazar por la asesoría permanente, quien orientó en cada etapa de la elaboración de este trabajo, agradezco su apoyo.

***Estelita Garcia Quintana***

## Resumen

La investigación tuvo por objetivo elaborar una propuesta de gestión de cobranza para mejorar la liquidez de la empresa El Aguila Import S.R.L. La metodología fue de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo con un diseño no experimental. Los resultados mostraron los índices de liquidez en la empresa El Aguila Import S.R.L. siendo estos los siguientes: (i) el resultado de liquidez general muestra que en el año 2019 ha sido de 333%, y para el año 2020 de 268%, lo que significa que el nivel en que la empresa fue capaz de cubrir sus compromisos para el 2020 cumpliendo sus obligaciones de un periodo de corto plazo. Se concluye que en la propuesta de estrategias de gestión de cobranza se ha considerado estrategias que permitan corregir los factores de deficiencia sobre la gestión de cobranza por lo que se centró en: definir políticas de crédito, cobranza y descuento, también en la organización de la cobranza y comunicación con el cliente, en elaborar una tabla de calificación de clientes deudores, en hacer uso de herramientas para administrar los pagos de los clientes, en establecer los indicadores para la gestión de cobranza, y finalmente en generar un mayor involucramiento para la recuperación de las deudas que tienen con la empresa.

Palabras Clave: Gestión de cobranza, liquidez, deudas comerciales.

## **Abstrac**

The objective of the investigation was to develop a collection management proposal to improve the liquidity of the company El Aguila Import S.R.L. The methodology was of a descriptive quantitative approach with a non-experimental design. The results showed the liquidity indexes in the company El Aguila Import S.R.L. These being the following: (i) the general liquidity result shows that in 2019 it was 333%, and for 2020 it was 268%, which means that the level at which the company was able to cover its commitments by 2020 against your short-term debts. It is concluded that in the proposal of collection management strategies, strategies have been considered that allow correcting the deficiency factors on collection management, which is why it focused on: defining credit, collection and discount policies, also in the organization of the collection and communication with the client, in preparing a rating table of debtor clients, in making use of tools to manage client payments, in establishing the indicators for collection management, and finally in generating greater involvement for recovery of the debts they have with the company.

Keywords: Collection management, liquidity, commercial debts.

## Índice

|   |     |
|---|-----|
| Aprobación de Tesis .....   | ii  |
| Dedicatoria .....   | iii |
| Agradecimiento .....  | iv  |
| Resumen .....   | v   |
| Abstrac.....  | vi  |
| I. INTRODUCCIÓN .....   | 10  |
| 1.1. Realidad Problemática .....  | 11  |
| 1.2. Trabajos previos.....  | 14  |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema .....   | 17  |
| 1.3.1. Gestión de cobranza .....  | 17  |
| 1.3.1.1. Estrategias de cobranzas .....   | 18  |
| 1.3.1.2. Recursos de una cobranza .....   | 18  |
| 1.3.1.3. Formas o técnicas de cobranza.....   | 18  |
| 1.3.2. Liquidez.....  | 19  |
| 1.3.2.1. Indicadores de liquidez .....  | 19  |
| 1.4. Formulación del problema .....   | 20  |
| 1.5. Justificación e importancia del estudio .....                                  | 20  |
| 1.6. Objetivos .....  | 20  |
| 1.6.1. Objetivo general.....  | 20  |
| 1.6.2. Objetivos específicos .....  | 21  |
| II. MATERIAL Y MÉTODO .....   | 22  |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación.....  | 22  |
| 2.2. Población y muestra .....  | 22  |
| 2.3. Variables, operacionalización.....   | 23  |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ..... | 26  |
| 2.5. Procedimiento de análisis de datos.....  | 26  |
| 2.6. Criterios éticos.....  | 26  |
| 2.7. Criterios de rigor científico .....  | 27  |
| III. RESULTADOS .....   | 28  |
| 3.1. Tablas y figuras .....   | 28  |
| 3.2. Discusión de resultados.....   | 36  |
| 3.3. Aporte científico .....  | 38  |
| IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....  | 55  |

|                   |    |
|-------------------|----|
| REFERENCIAS ..... | 57 |
| ANEXOS.....       | 61 |

### Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 . Operacionalización de variables.....   | 24 |
| Tabla 2 . Diagnóstico de la gestión de cobranza.....   | 28 |
| Tabla 3 . Ratio de liquidez general .....  | 30 |
| Tabla 4 . Ratio de prueba ácida.....   | 31 |
| Tabla 5 . Ratio de capital de trabajo .....  | 32 |
| Tabla 6 . Ratio de prueba defensiva .....  | 33 |
| Tabla 7 . Ratio periodo promedio de cobranza .....   | 34 |
| Tabla 8 . Ratio de rotación de cuentas por cobrar .....  | 35 |
| Tabla 9 . Desarrollo de la matriz FODA .....   | 41 |
| Tabla 10 . Organización para cobranza y comunicación con el cliente en El Aguila Import S.R.L... | 45 |
| Tabla 11 . Escala de calificación para clientes deudores .....                                   | 46 |
| Tabla 12 .....   | 48 |
| Tabla 13 . Ratio de liquidez general antes y después.....  | 49 |
| Tabla 14 . Ratio de prueba acida antes y después .....   | 50 |
| Tabla 15 . Ratio capital de trabajo antes y después .....  | 51 |
| Tabla 16 . Ratio prueba defensiva antes y después .....  | 52 |
| Tabla 17 . Ratio periodo promedio de cobranza antes y después.....                               | 53 |
| Tabla 18 . Rotación de cuentas por cobrar antes y después .....                                  | 54 |



## Índice de figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 . Ratio de liquidez general.....                            | 30 |
| Figura 2 . Ratio de prueba ácida .....                               | 31 |
| Figura 3 . Ratio de capital de trabajo .....                         | 32 |
| Figura 4 . Ratio de prueba defensiva .....                           | 33 |
| Figura 5 . Ratio periodo promedio de cobranza.....                   | 34 |
| Figura 6 . Ratio de rotación de cuentas por cobrar.....              | 35 |
| Figura 7 . Ratio de liquidez general antes y después .....           | 49 |
| Figura 8 . Ratio de prueba acida antes y después .....               | 50 |
| Figura 9 . Ratio capital de trabajo antes y después.....             | 51 |
| Figura 10 . Ratio prueba defensiva antes y después .....             | 52 |
| Figura 11 . Ratio periodo promedio de cobranza antes y después ..... | 53 |
| Figura 12 . Rotación de cuentas por cobrar antes y después.....      | 54 |

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión de cobranza permite mantener a los clientes teniendo la posibilidad de volver ya que no contaría con ningún tipo de deuda con la empresa, de esta manera se iría formando de manera progresiva una cultura de pago por parte del cliente, así como la posibilidad de recibir información sobre las causas que generan el atraso con lo que se pueden plantear acciones de mejora y hacer una retroalimentación de los resultados. Para ello, el análisis de la liquidez es de gran importancia para toda empresa, ya que, se trata de un ratio financiero que orienta a la organización en la toma de decisiones en periodos determinados de cortos, mediano y largo plazo, calculando el nivel que tiene su capacidad de rendir sus obligaciones y deudas.

La importancia de la investigación estuvo en que ayudó a las investigadoras a un enriquecer el conocimiento que se ha tenido en la formación académica, así como después de esta, además, a través de los resultados se pudo brindar un aporte a la empresa para que pueda tomar algunas decisiones de gran importancia para mejorar su liquidez.

De esta manera, la investigación se dividió en cuatro capítulos, siendo el primero la "Introducción", donde se desarrolló la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación e importancia, la hipótesis, y los objetivos.

En el segundo capítulo, Material y método, se desarrolló el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, las variables y operacionalización, se describió las técnicas e instrumentos la validez y confiabilidad, de indicó el procedimiento de análisis de datos, y se describieron los criterios ético y de rigor científico.

El capítulo tres, los Resultados, se desarrolló cada uno de los objetivos presentados en tablas y figuras, así como la discusión de los resultados obtenidos.

Finalmente, el capítulo cuatro, donde se da las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

## **1.1. Realidad Problemática**

### **Internacional**

En España, muchas empresas del sector pymes suelen tener problemas respecto a la gestión de cobranza por falta de conocimiento sobre cómo asumir las dificultades que se presentan y que terminan afectando la liquidez de las mismas, para ello, cuando la situación se presenta con niveles altos de deuda es necesario contar con un área de cobranza, donde se tengan procedimientos claros, así como políticas de cobranza para clientes morosos o con exceso de deuda. (Brachfield, 12 de abril del 2018)

En México, en el caso de Alpha Omnium Prot y Seg, presentaron un alto nivel de deuda del 42% que afectaba la liquidez, por lo que decidieron implementar una gestión de cobranza que les permita lograr resultados favorables para el corto plazo, de lo que, en los últimos tres bimestres del año 2019, se han podido conseguir el rescate de la cartera en un 94%; y como resultado se ha podido solucionar los problemas que arrastraba por falta de liquidez como el incumplimientos de sus obligaciones que a la vez generó pérdidas irreparables, de esta manera a través de la gestión de cobranza se evitó tener una mala imagen, así como tener serios inconvenientes para sostenerse en el mercado. (López, 21 de abril del 2017)

En Costa Rica, se han realizado diversos estudios, como en la empresa Advance Learning Technology Center, la cual atravesaba problemas de liquidez al no haber previsto situaciones futuras que traerían consigo una reducción de liquidez afectando el cumplimiento de sus pedidos con sus clientes y proveedores, para ello la gestión de cobranza se convirtió en una herramienta de gran importancia para lograr tener liquidez en la empresa, además de permitir establecer los lineamientos, también determinar las acciones, que en el plan estratégico relacionan con los indicadores económicos (Ocampo, 05 de marzo del 2017).

### **Nacional**

En Perú, muchas empresas no realizan una gestión de cobranza, se trata del 70% y que en algún momento debido a ello presentan dificultades para el correcto funcionamiento de la organización por una falta de liquidez de la misma, es así que

la necesidad de mejorar la gestión de cobranza es necesario para disminuir los niveles de deuda y mejorar el liquidez de las empresas y así evitar consecuencias negativos en el negocio. (Delgado, 13 de setiembre del 2020)

En Perú la liquidez de muchas empresas y la gestión de cobranza, son factores claves que se deben tener en cuenta para su buen funcionamiento, sin embargo, se observa que en varios sectores la tarea de cobranza se ha vuelto una tarea difícil y en varios casos ya han vuelto insostenible la continuidad de la empresa. Una solución viable en una eficiente gestión de cobranza, misma que debe comenzar desde el día después que vence la factura al crédito, por esta razón las políticas de cobranza tienen que ser muy detalladas para que se sepa cómo actuar ante cualquier caso. (Cubas, 09 de setiembre 2020)

En Lima, muchas empresas, trabajan en la liquidez para asegurar la sostenibilidad de las mismas, asimismo se protegen con estrategias bien planteadas de gestión de cobranza, con políticas claras de lo que se tiene que realizar y planes de acción que permitan tener resultados eficientes de tal manera que no se perjudique el flujo de caja de la entidad. (Ramírez, 2020)

En Lima, bajo el contexto de la pandemia, la liquidez de muchas empresas se vio afectada por los elevados niveles de deuda que se ha generado, situación que impide que la empresa pueda continuar invirtiendo en el negocio, en muchos casos hasta se ha tenido que cerrar el negocio de manera temporal o definitiva, sin embargo, varios empresarios han sabido hacer una buena planificación de la gestión de cobranza con lo que han logrado tener un nivel de sostenibilidad brindando todas las facilidades posibles con la finalidad de que pueda recuperar los pagos vencidos. (Apolinario & Valdivia, 07 de julio del 2020)

### **Regional**

En José Leonardo Ortiz, sobre el caso de Girasoles School se conoció que tiene liquidez para realizar sus deudas y obligaciones a corto plazo haciendo uso del efectivo disponible, así como la disposición de los inventarios, de las cuentas por cobrar, sin embargo, se carece con la suficiencia de cumplir con sus pasivos corrientes haciendo uso del efectivo disponible, lo cual se da por contar con estrategias, así como con políticas que resultan ser deficientes, lo que causa que

la gestión de cobranza impida tener resultados óptimos, además, se determinó que los trabajadores no presentan en claro sus objetivos por lo tanto generan un deficiente desempeño (Herrera, 2017).

En Lambayeque, la Empresa Ladrillos Inka Forte SAC tuvo resultados inferiores de los aceptados para asegurar la situación económica y financiera de la empresa, de lo que se determinó que el indicador financiero de rotación de caja y bancos obtuvo un valor de 34, lo que quiere decir, que la organización tiene la liquidez para lograr cubrir solamente 34 días de ventas de todo el año; del mismo modo, se tuvo que el ratio liquidez fue de 4.06 lo que explica que por cada sol de deudas, así como de obligaciones de corto plazo, la empresa tiene 4 soles en disponible, con lo que debe responder con sus deudas y obligaciones; finalmente en el resultado de la prueba defensiva se tuvo 0.28, lo cual quiere decir que se tiene 28% de liquidez para no acogerse al flujo de venta. (Neyra, 2018)

En Chiclayo, se conoció que en Comercial Nuevo Amanecer no cuenta a un con normas establecidas en la gestión de cobranza que realiza la organización a sus clientes, tampoco cuenta con políticas establecidas para realizar sus cobranzas, situación que ha ido afectando la liquidez durante el año 2018 que bajó en 15% y en el 2019 que redujo en un 21%. (Segura, 2019)

### **Institucional**

La empresa El Aguila Import S.R.L. tiene como actividad principal la venta de accesorios para vehículos, y como subactividad, la venta de artículos de ferretería, de construcción y materiales de fontanería, aperturó sus actividades el 01 de junio del 2016, es una empresa importadora y exportadora, y pertenece al régimen Mype Tributario.

En este caso, en El Aguila Import S.R.L. las ventas al crédito se han convertido en el 2020 una fuente de ingreso fuerte, pero aún se presentan deficiencias, así como como el retraso en la facturación, del mismo modo, por no cumplir con las políticas y procedimientos de cobranza, asimismo, se aplica las políticas y procedimientos de cobranzas de forma empírica, así como el retraso de pagos a las Entidades Financiera, así como a proveedores que generan dificultades a la empresa, afectando la liquidez. La problemática proviene de las deficiencias en la

restitución de sus cuentas por cobrar. Por esta razón, en diferentes situaciones se encuentra con obstáculos para su desarrollo correcto, además de impedir lograr sus objetivos.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Internacional**

Quimi (2017) realizó una tesis que llevó por título "*Gestión financiera de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la Compañía Wurth Ecuador S.A.*", y que planteó como objetivo conocer el resultado de liquidez que tenía la gestión financiera de la organización estudiada, para lo que se realizó con la metodología de un estudio descriptivo y se contó con la participación del gerente financiero de la empresa para recopilar la data con la información. Los resultados del estudio mostraron que la liquidez de la empresa había bajado en 12% en el 2017 respecto al año 2016, situación que preocupó en gran medida a los líderes de la empresa. Concluye que el trabajo del gerente financiero resultó de gran relevancia para el diseño de estrategias de acción para recuperar las cuentas por cobrar, dando resultados favorables recuperando más del 80% de las deudas vencidas.

Solano y Gómez (2018) realizaron una tesis denominada "*Propuesta de un Manual de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez*", con la que se propuso realizar una propuesta de un manual de créditos y cobranza, teniendo como objetivo la mejora de la liquidez. El tipo de investigación fue descriptiva, dado que se mostró e identificó situaciones del objeto de estudio. Según los resultados obtenidos se tuvo en el 2016 un 0,94, 2017 un 0,89 posteriormente en el 2018 un 0,86. Lo que demostró que el nivel de dependencia de la empresa respecto a sus activos se ha reducido, lo que con la recuperación de cartera pudo sustentar la operación del negocio con sus propios fondos. Concluye que el manual de créditos y cobranza es necesario debido a que se ha elaborado conteniendo las herramientas necesarias para una cobranza efectiva y que esta se da como resultado una mayor liquidez.

Tamalá (2018) realizó una tesis titulada "*Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de Transportes Transcisa S.A.*", Cantón Salinas, Provincia De Santa Elena. Año 2017", donde tuvo como objetivo ejecutar un previo análisis de la

liquidez y las cuentas por cobrar de una empresa de transportes, para lo que la metodología desarrollada fue la de un estudio descriptivo en la que se conoció las características de cada variable estudiada. Como resultados se dio que las cuentas por cobrar son bajas, siendo estas del 5%, de esta manera se reconoce una influencia en la liquidez, lo que le permite realizar inversiones a favor de la empresa. Concluye que es necesario una buena gestión de las cuentas por cobrar para el desarrollo de la organización, esto debido a que al contar con una mayor liquidez le facilita realizar inversiones que permitan el crecimiento, así como el desarrollo empresarial.

### **Nacional**

Vásquez y Vega (2017) realizaron una tesis denominada *“Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C.”*, distrito de Huanchaco, año 2016”, la que tuvo como objetivo realizar un análisis de la influencia de las variables estudiadas, desarrollando la metodología de un estudio descriptivo correlacional en la que se tuvo como resultados que las cuentas por cobrar en el área de administración reflejan un nivel significativo de influencia con la liquidez de la empresa estudiada. Concluye que el saldo de cuentas por cobrar requiere de mejoras por medio de estrategias de gestión de cobranza, puesto que se tiene un nivel de deuda del 25% y que no se ha reducido durante el 2017, de esta manera al realizar las mejoras requeridas se obtendrá mayores resultados en la liquidez de disminuir la deuda de cuentas por cobrar.

Ruiz (2018) realizó una tesis denominada *“Gestión de Cuentas Por Cobrar y Su Influencia en la Liquidez de la Empresa Trade Fega s.a, Distrito Miraflores Año 2018”*, la que tuvo como objetivo realizar un análisis en las cuentas por cobrar de la gestión en relación a la influencia que tiene con la liquidez de la empresa. La metodología que se desarrolló en la investigación fue de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo. Los resultados mostraron que la gestión de cuentas por cobrar presenta deficiencias por una falta de planificación, dicha situación trajo inconvenientes en la liquidez de la empresa al no poder recuperar algunas deudas importantes de manera oportuna. Concluye que la gestión de cuentas por cobrar requiere de una planificación eficiente para que se realice con los resultados que se espera obtener, así la liquidez no se vería afectada.

Campodónico y Arévalo (2019) realizaron una tesis denominada “*Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C*”. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018”, misma que tuvo como objetivo realizar un análisis de las de las variables para conocer la incidencia entre ambas. De esta manera la metodología desarrollada fue de un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental. Los resultados muestran que las variables tienen incidencia una con otra, en este caso la gestión de cobranza si repercute en la liquidez, esto debido a que por el buen desarrollo de esta se ha logrado recuperar más del 90% de las deudas que estaban pendientes durante el 2018 y que se recuperaron en el 2019. Concluye que una eficiente gestión de cobranza requiere dedicación y planificación, ya que, cuando no se realiza de manera eficiente se carecería de resultados y la liquidez de la empresa puede verse afectada.

### **Local**

Fiestas (2018) realizó una tesis que llevó por título “*Evaluación del proceso de facturación para determinar el impacto en las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Transportes Pakatnamu SAC, 2017*”, en la que el objetivo fue realizar una evaluación sobre el impacto entre las variables de la investigación. Para lo que se desarrolló en un estudio con enfoque cuantitativo en la que se analizó cada una de las variables de manera detallada con la participación de quienes dirigen la empresa y el área de contabilidad de donde se obtuvo la información del estudio. De esta manera, a través del análisis documental, se ha obtenido como resultados que existe un impacto alto entre el proceso de facturación respecto a las cuentas por cobrar, así como con la liquidez. Se concluye que el sistema de facturación tienen un impacto favorable en las cuentas por cobrar al realizarse de manera eficiente, de esta manera se presenta un impacto favorable en el ratio de liquidez.

Gonzales (2019) realizó una tesis que llevó por título “*Estrategias de cobranza para mejorar la gestión financiera de la empresa Gamarra S.A.C., Jaén*”, en la que se tuvo por objetivo el diseño de unas estrategias de cobranza que permitan a la empresa estudiada lograr una mejoría en la gestión financiera, para lo que se desarrolló un estudio descriptivo así como propositivo. Se hallaron resultados encontrados mostraron que la gestión financiera presenta deficiencias por factores como la carencia de conocimiento de los que dirigen la empresa, también la falta



de interés en lograr mejoras a través de una asesoría especializada y la falta de apoyo de la directiva de la empresa. Concluye que las estrategias de cobranza requieren del apoyo de la directiva con la finalidad de lograr los resultados que se plantea en cada acción que se ha propuesto y que favorecería la gestión financiera.

Segura (2019) realizó un estudio que llevó por título “*Estrategias de cobranza en Comercial Nuevo Amanecer-2019*”, en la que se planteó como objetivo el desarrollo de las estrategias de cobranza que favorezcan los resultados de la empresa estudiada desarrollando un estudio descriptivo con propuesta, siendo el diseño de investigación no experimental. Se halló resultados que mostraron el 95% de encuestados están de acuerdo con las estrategias planteadas, pues consideran que va a favorecer los resultados económicos y financieros de la empresa. Concluye que las estrategias de cobranza requieren de un seguimiento constante para lograr medir su efectividad, ya que, en el caso de encontrar deficiencias se lograría realizar acciones correctivas a su debido tiempo y continuar obteniendo resultados favorables para la empresa.

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

#### **1.3.1. Gestión de cobranza**

La Gestión de Cobranzas se describe mediante el desarrollo de estrategias y actividades que ayudan a lograr la cobranza de pendientes deudas, para lo que una gestión de cobranzas requiere de un nivel de efectividad teniendo en cuenta factores como el contacto con el cliente, la realización de una comunicación constante y el análisis del entorno de la empresa. (Caballero, 2018)

La gestión de cobranza tiene por objetivo reavivar la relación productiva con los clientes, con lo que se procura tener los créditos otorgados al día, aprovechando las ventajas que se tiene al ofrecer los productos o servicios que se ofrecen. (Moreno, 2018)

La gestión de cobranza permite mantener a los consumidores o clientes teniendo la posibilidad de volver ya que no contaría con ningún tipo de deuda con la empresa, de esta manera se iría formando de manera progresiva una cultura de pago por parte del cliente, así como la posibilidad de recibir información sobre las

causas que generan el atraso con lo que se pueden plantear acciones de mejora y hacer una retroalimentación de los resultados. (Pérez, 2017)

#### **1.3.1.1. Estrategias de cobranzas**

Brachfield (2018), indica que se trata de los lineamientos, así como de las políticas, de las normas, también de los recursos con los que cuenta la empresa con lo que se aseguraría la cobranza de la empresa respecto a deudas pendientes y atrasadas.

Las estrategias de cobranza tienen gran relevancia para la empresa, con lo que van a tener resultados que beneficiarían a la empresa a través de ciclos de cobranza que le permitirían a la empresa tener la liquidez que necesita para su correcto funcionamiento. (Brachfield, 2018)

Para Rosas (2018), menciona 3 estrategias de cobro: la primera de ellas es la renegociación oportuna de la deuda, con lo que se llegaría a un acuerdo con el cliente sobre la deuda pendiente, el segundo está referido al realizar una conversación apropiada considerando sus posibilidades de pago y así renegociar la deuda, finalmente, tiene que ser oportuno, es decir que la cobranza se tiene que realizar al día, sin retrasos para que la deuda no siga creciendo hasta un punto de ser impagable para el cliente.

#### **1.3.1.2. Recursos de una cobranza**

Según Rosas (2018) se puede disponer de diferentes recursos para realizar la cobranza como el uso de estrategias ajustadas a la necesidad de la organización, también se puede utilizar la tecnología como herramienta para realizar la cobranza, la organización de actividades para una cobranza efectiva, y finalmente el uso de métricas para obtener indicadores de los resultados obtenidos.

#### **1.3.1.3. Formas o técnicas de cobranza**

Según Brachfield (2018), se puede contar con diversas técnicas para la cobranza tales como: las notificaciones, mismas que se realizan a través de diferentes medios como mensajes de texto, correos electrónicos, llamadas

telefónicas y visitas para entrega de notificaciones impresas; también se puede realizar el trabajo a través de agencias de cobranza que se especializan en la recuperación de deudas.

### **1.3.2. Liquidez**

Baena, Hoyos, y Ramírez (2016) la liquidez es uno de los instrumentos financieros mas utilizados por las empresas, que se obtiene de datos brindados por la empresa, y resulta el nivel de capacidad que tiene la empresa para ser responsable con sus deudas y obligaciones en determinados periodos de corto, mediano y largo plazo.

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

Una vez realizado el análisis de dichos procedimientos, nos permite conocer la liquidez del efectivo con la que cuenta la empresa en un plazo determinado periodo, del mismo modo nos permite reconocer las capacidades que posee para hacer frente a las obligaciones que tiene la empresa con terceros y de esta manera poder mantener dicha liquidez presente frente a acontecimientos futuros (Baena, Hoyos, y Ramírez, 2016).

#### **1.3.2.1. Indicadores de liquidez**

*Razón corriente o circulante.* Baena, Hoyos, y Ramírez (2016) Este indicador nos indica la solvencia que cuenta la empresa para finalizar, en otras palabras es la evidencia que muestra para que sea habilitada la operación frente a cualquier problema eventual que pueda hacerse presente en un futuro. En lo que respecta su fórmula, se demuestra a continuación:

$$\text{Ratio de liquidez general} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

*Prueba Ácida.* Baena, Hoyos, y Ramírez (2016) la prueba ácida es un indicador que mide el nivel de ejecución de cumplir con las deudas y obligaciones corrientes que tenga la empresa. Su formula es la siguiente:

$$\text{Ratio de prueba acida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$$

*Liquidez de Capital de Trabajo.* Baena, Hoyos, y Ramírez (2016) confirman que el capital de trabajo se mide en un corto plazo, para así observar la capacidad que se tiene para las obligaciones futuras. La formula dada es la siguiente:

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Act. Corriente} - \text{Pas. Corriente}$$

#### **1.4. Formulación del problema**

¿De qué manera la gestión de cobranza permite mejorar la liquidez de la empresa El Aguila Import S.R.L.?

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

La investigación se basó planteando diferentes autores que han investigado sobre el tema de estudio, en este caso, acerca de la gestión de cobranza y la liquidez en tiene una empresa, por medio de los trabajos previo, además del fundamento teórico de diferentes autores que respaldaron los resultados de la investigación.

Se realizó con el propósito de determinar si la gestión de cobranzas aporta a mejorar la liquidez de la empresa El Aguila Import S.R.L.; esto quiere decir que, a través de los resultados se conoció los factores que se debe tener en cuenta para realizar una gestión de cobranza para la empresa que sea eficiente, y que permita la recuperación de las deudas pendientes que se dan en el corto plazo, de esta manera se justificó desde una perspectiva práctica, ya que se estableció acciones de mejora ante la problemática de la empresa a través del aporte que se realizó con la propuesta de investigación y la información que se obtuvo.

La importancia de la investigación estuvo en que ayudó a las investigadoras a un enriquecer el conocimiento que se ha tenido en la formación académica, así como después de esta, además, a través de los resultados se pudo brindar un aporte a la empresa y así pueda definir algunas decisiones de gran importancia para mejorar su liquidez.

#### **1.6. Objetivos**

##### **1.6.1. Objetivo general**

Elaborar una propuesta de gestión de cobranza para mejorar la liquidez de la empresa El Aguila Import S.R.L.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

Diagnosticar la gestión de cobranza en la empresa El Aguila Import S.R.L.

Analizar los índices de liquidez en la empresa El Aguila Import S.R.L.

Proponer estrategias de gestión de cobranza para mejorar la liquidez de la empresa El Aguila Import S.R.L.

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación, se ha realizado de acuerdo a su enfoque, el cual fue cuantitativo puesto que la información se representó en tablas y figuras estadísticas, así como la información contable que se representó en tablas para la respectiva interpretación y análisis.

Según el alcance del estudio fue descriptivo, esto debido a que la problemática de la empresa El Aguila Import S.R.L. fue descrita de manera detallada en relación a la liquidez, así como la descripción de la gestión de cobranza como solución ante el problema encontrado.

En cuanto al diseño de investigación fue no experimental, lo que quiere decir que la información se representó tal como se estuvo desarrollando en su contexto normal, también fue transversal al obtener la data de información de un periodo determinado, en este caso durante el 2019 y primer semestre del año 2020:



Donde:

M: Muestra de estudio.

Ry: Resultados de liquidez.

P: Propuesta de gestión de cobranza.

### 2.2. Población y muestra

La conformó el Gerente de la empresa. En este caso, la misma población representó la muestra de estudio, es decir el Gerente y Contador a quienes se aplicó la entrevista con la que se recopiló la información que se solicitó para el estudio. También se contó con los documentos de cuentas por cobrar para su respectivo análisis e interpretación.

### **2.3. Variables, operacionalización**

Variables:

Variable independiente: Gestión de cobranza.

La Gestión de Cobranzas es la que se realiza mediante el desarrollo de estrategias y actividades que permitirían lograr la cobranza de deudas pendientes, para lo que una gestión de cobranzas requiere de un nivel de efectividad teniendo en cuenta factores como el contacto con el cliente, la realización de una comunicación constante y el análisis del entorno de la empresa. (Caballero, 2018)

Variable dependiente: Liquidez.

Se trata de un indicador financiero que nos muestra la liquidez, recopilando datos y realizando el calculo para medir el nivel de capacidad que tiene la empresa y lo que se necesita para hacerse cargo de las responsabilidades de la empresa, en determinados plazos. (Baena, Hoyos, y Ramírez, 2016)

## Operacionalización

Tabla 1.

*Operacionalización de variables*

| Variables                  | Definición conceptual  | Dimensiones              | Indicadores        | Ítems   | Técnica e instrumento de recolección de datos                                 |
|----------------------------|--|--------------------------|--------------------|---|---|
| <b>Gestión de cobranza</b> | La Gestión de Cobranzas es la que se efectúa mediante el desarrollo tanto de actividades, así como de estrategias que permitirían lograr el cobro de deudas pendientes, y lo que una gestión de cobranzas requiere de un nivel de efectividad teniendo en cuenta factores como el contacto con el cliente, la realización de una comunicación constante y el análisis del entorno de la empresa (Caballero, 2018). | Estrategias de cobranza  | Políticas          | ¿La empresa El Aguila Import S.R.L. cuenta con políticas de cobranza? ¿Puede describir cuáles son y cómo se aplican?<br>¿Qué deficiencias se han presentado en las políticas de cobranza en la empresa?           | Análisis documental / Hoja de registro<br><br>Entrevista / Guía de entrevista |
|                            |  |                          | Normas             | ¿Qué indican las normas de la empresa respecto a la cobranza de clientes con deuda en El Aguila Import?<br>¿Se sigue de manera estricta las normas de cobranza? ¿Cómo se realiza?                                 |   |
|                            |  |                          | Recursos           | ¿Se destina recursos para la cobranza de clientes deudores El Aguila Import? ¿Con qué frecuencia se realiza?<br>¿Cómo afecta el uso de recursos adicionales para la cobranza en El Aguila Import?                 |   |
|                            |  | Recursos de una cobranza | Tecnología         | ¿En El Aguila Import utilizan herramientas tecnológicas para el registro y control de pagos? ¿Cuál y cómo lo utilizan?<br>¿Considera que las herramientas tecnológicas favorecen la cobranza en El Aguila Import? |   |
|                            |  |                          | Organización       | ¿Cómo se organiza la gestión de cobranza en El Aguila Import?   |   |
|                            |  |                          | Gestión            | ¿De qué manera se involucra la administración y contabilidad en la gestión de cobranza en la empresa?   |   |
|                            |  |                          | Métricas           | ¿Cuáles son las métricas utilizadas para la cobranza en El Aguila Import?   |   |
|                            |  | Técnicas de cobranza     | Formas de cobranza | ¿De qué manera se realizan las acciones de cobranza en El Aguila Import?  |   |



| ¿Cuáles han sido los resultados obtenidos con las acciones de cobranza realizadas en El Aguila Import? |   |                    |                   |                                    |  |
|--|---|--------------------|-------------------|------------------------------------|--|
| Liquidez   | La liquidez se utiliza como una de las formas para evaluar la capacidad que tiene la empresa y lo que se requiere para cumplir con las responsabilidades de la empresa, en determinados plazos. (Baena, Hoyos, y Ramírez, 2016) | Ratios de liquidez | Nivel de liquidez | Ratio de liquidez general          | Análisis documental / Hoja de registro |
|  |   |                    |                   | Prueba Ácida                       |  |
|  |   |                    |                   | Ratio de Capital de Trabajo        |  |
|  |   |                    |                   | Ratio de prueba defensiva          |  |
|  |   |                    |                   | Ratio periodo promedio de cobranza |  |
|  |   |                    |                   | Rotación de cuentas por cobrar     |  |

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

### **Técnicas.**

*Entrevista*, que trató de una reunión que se realizó entre tres personas con el objetivo de conseguir información a partir de las personas involucradas en el estudio.

Para efectos del estudio, la entrevista se dio con el gerente de la empresa El Aguila Import S.R.L.

*Análisis documental*, se aplicó en la revisión de la documentación contables de la empresa con la finalidad de conocer los índices de liquidez de El Aguila Import S.R.L.

### **Instrumentos.**

*Guía de Entrevista*, se realizó una sucesión de preguntas de tipo abiertas, con la que se permitió una mayor extensión en la obtención de información. En este caso, se destinó al gerente de la empresa El Aguila Import S.R.L.

*Hoja de registro*, permitió conocer los detalles de la liquidez de la empresa El Aguila Import S.R.L.

### **Validación y confiabilidad de instrumentos**

La validez y confiabilidad se ha dado por medio de expertos, mismos que han dado conformidad para la aplicación de la entrevista, de esta manera se tuvo al seguridad de que se iba a obtener la información necesaria para el estudio.

## **2.5. Procedimiento de análisis de datos**

Se hizo uso de Microsoft Excel para procesar la información y así obtener tablas y gráficos, lo cual se realizó luego de pasar la información del análisis documental, y así obtener los indicadores de liquidez para su análisis e interpretación.

## **2.6. Criterios éticos**

Los criterios éticos fueron:

El principio de responsabilidad, donde se respetó la libertad del Gerente de participar de manera voluntaria por medio de su aporte al brindar información, que fue necesaria en el proceso de la investigación.

El principio de confidencialidad, donde se ha reservado la identidad de quienes brindaron información adicional para comprender el problema de la empresa, y así plantear soluciones por medio del desarrollo del estudio.

El principio de confirmabilidad, ya que, los resultados muestran la situación real que se encuentra la empresa, por lo que son confiables para la toma de decisiones como aporte del estudio.

## **2.7. Criterios de rigor científico**

Se consideraron las siguientes:

Autenticidad. Se dio al plasmar en la investigación una situación real de la empresa, por lo que se ha realizado un aporte en el desarrollo del estudio.

Aproximación. Las investigadoras señalaron de manera específica la secuencia que se dio en el estudio, así como el de los razonamientos que la conducen.

Fundamentación: Tiene que ver con una revisión de la literatura amplia que fundamentó el desarrollo del trabajo.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y figuras

**Objetivo específico 1:** Diagnosticar la gestión de cobranza en la empresa El Aguila Import S.R.L.

**Tabla 2.**

*Diagnóstico de la gestión de cobranza*

| <b>Pregunta</b>  | <b>Respuesta</b>  | <b>Diagnóstico</b>   |
|--|---|--|
| ¿La empresa El Aguila Import S.R.L. cuenta con políticas de cobranza? ¿Puede describir cuáles son y cómo se aplican? | En este momento no se ha definido políticas en sí para manejar la cobranza de las cuentas por cobrar de la empresa. Sin embargo, se trata de recuperar las deudas para seguir invirtiendo en nuevos productos y seguir con las ventas.                        | La empresa carece de políticas de cobranza.  |
| ¿Qué deficiencias se han presentado en las políticas de cobranza en la empresa?                                      | Al carecer de políticas de cobranza y que se hayan definido en la empresa, se puede decir que esta es la principal deficiencia. Me parece que falta un poco de organización para una cobranza más efectiva.   | Falta de organización en la cobranza.  |
| ¿Qué indican las normas de la empresa respecto a la cobranza de clientes con deuda en El Aguila Import?              | En esos casos trata de tener una comunicación inmediata con el cliente para saber la razón por la que se está dando el atraso del pago y darle solución en el menor tiempo posible, sin embargo por la forma de registro no es posible hacerlo de esa manera. | Comunicación en el vencimiento de los pagos no es de inmediato.  |
| ¿Se sigue de manera estricta las normas de cobranza? ¿Cómo se realiza?   | La cobranza se realiza principalmente por llamada telefónica, se han dado algunos casos que no se ha podido recuperar la deuda de inmediato en ocasiones se está perdiendo también a un cliente y ellos son parte del crecimiento del negocio.                | La cobranza se inicia por llamada telefónica. Se considera el cliente parte importante de la sostenibilidad del negocio. |
| ¿Se destina recursos para la cobranza de clientes deudores El Aguila Import? ¿Con qué frecuencia se realiza?         | En ese momento no, solo se opta por las llamadas telefónicas y en algunos casos la visita al cliente dependiendo de cómo se dé el caso.   | Se carece de un presupuesto destinado a las acciones de cobranza.  |

|  |   |   |
|--|---|---|
| ¿Cómo afecta el uso de recursos adicionales para la cobranza en El Aguila Import?                                      | Se reduce las ganancias del negocio porque no debería destinarse recursos para ello, sin embargo, es necesario.   | Se reduce las ganancias al utilizar recursos para la cobranza.  |
| ¿En El Aguila Import utilizan herramientas tecnológicas para el registro y control de pagos? ¿Cuál y cómo lo utilizan? | Los pagos pendientes se anotan en un cuaderno de apuntes y de acuerdo a las anotaciones es que se les da seguimiento.   | Uso tradicional para el sistema de cobranza. Se hace los apuntes en un cuaderno.                            |
| ¿Considera que las herramientas tecnológicas favorecen la cobranza en El Aguila Import?                                | Por supuesto, el uso de algún programa permitiría ver mejor las fechas de pago, hacerlas en el momento en que se están venciendo o días antes como recordatorio, así se agilizaría la cobranza en la empresa. | Se considera el uso de herramientas tecnológicas como un factor importante para la cobranza.                |
| ¿Cómo se organiza la gestión de cobranza en El Aguila Import?  | No hay alguien dedicado específicamente a ello, sino que yo mismo me encargo por tener trato directo con el cliente.  | La persona encargada de hacer la cobranza es el propietario.  |
| ¿De qué manera se involucra la administración y contabilidad en la gestión de cobranza en la empresa?                  | Se ha dado poco involucramiento por las mismas actividades que se dan día a día pero es necesario mejorar este aspecto.   | Se requiere de un mayor involucramiento de administración y contabilidad para agilizar los pagos atrasados. |
| ¿Cuáles son las métricas utilizadas para la cobranza en El Aguila Import?  | No se cuenta con algún indicador que nos diga el nivel de deuda.  | Se carece de indicadores de cobranza.   |
| ¿De qué manera se realizan las acciones de cobranza en El Aguila Import?   | Llamadas telefónicas y si el cliente se encuentra cerca o en lugares accesibles también se hace visita.   | Se cobra por medios telefónicos y por medio de visitas.   |
| ¿Cuáles han sido los resultados obtenidos con las acciones de cobranza realizadas en El Aguila Import?                 | Sí se ha tenido resultados pero no precisamente los que uno espera, de todas maneras se encuentra atrasos en algunos pagos.   | Se tiene pagos atrasados por parte de los clientes.   |

### **Diagnóstico genera:**

El diagnóstico de la gestión de cobranza en la empresa estudiada presenta deficiencias, debido a factores como: (i) se carece de políticas de cobranza, (ii) las acciones de cobranza son desorganizadas, (iii) se carece de una comunicación inmediata al vencimiento de los pagos, (iv) se carece de herramientas tecnológicas para administrar los pagos de los clientes, (v) no se cuenta con indicadores de cobranza, (vi) y hay poco involucramiento de administración y contabilidad para recuperar las deudas comerciales.

*Fuente:* Elaboración propia.

**Objetivo específico 2:** Analizar los índices de liquidez en la empresa El Aguila Import S.R.L.

**Tabla 3.**

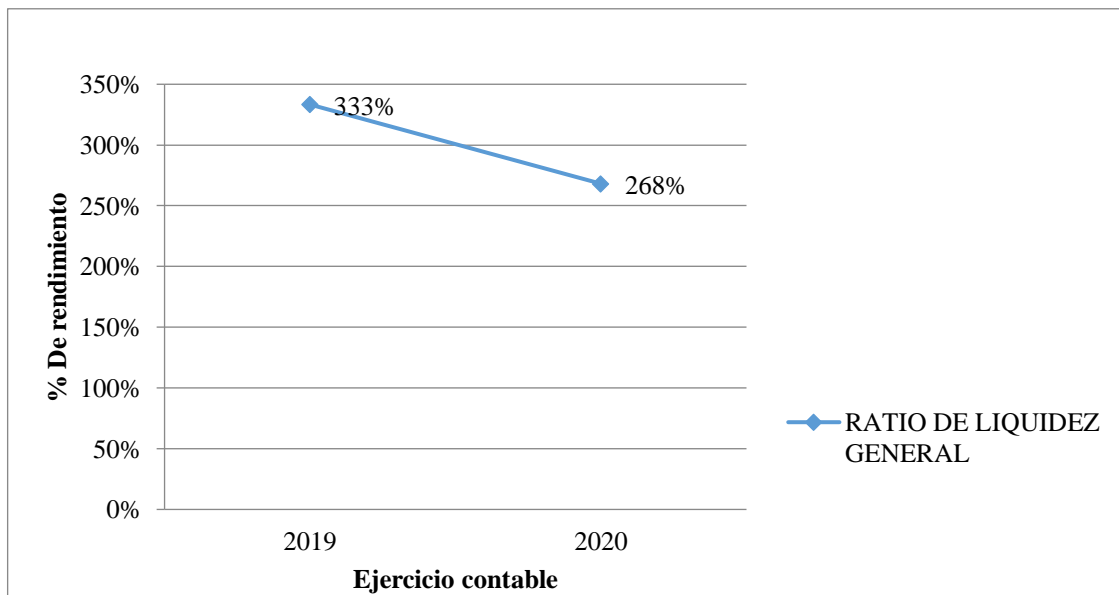
*Ratio de liquidez general*

|                           | Periodo |      |
|---------------------------|---------|------|
|                           | 2019    | 2020 |
| Ratio de liquidez general | 333%    | 268% |

*Fuente:* Balance general empresa El Aguila Import S.R.L.

**Figura 1.**

*Ratio de liquidez general*



**Nota.** El resultado de liquidez general muestra que en el año 2019 ha sido de 333%, y para el año 2020 de 268%, lo que significa que el nivel en que la empresa fue capaz de cubrir sus compromisos para el 2020 frente a sus deudas de corto plazo. En otras palabras cuántas veces con el total del activo pudo pagar sus pasivos.

*Fuente:* Balance general empresa El Aguila Import S.R.L.

**Tabla 4.**

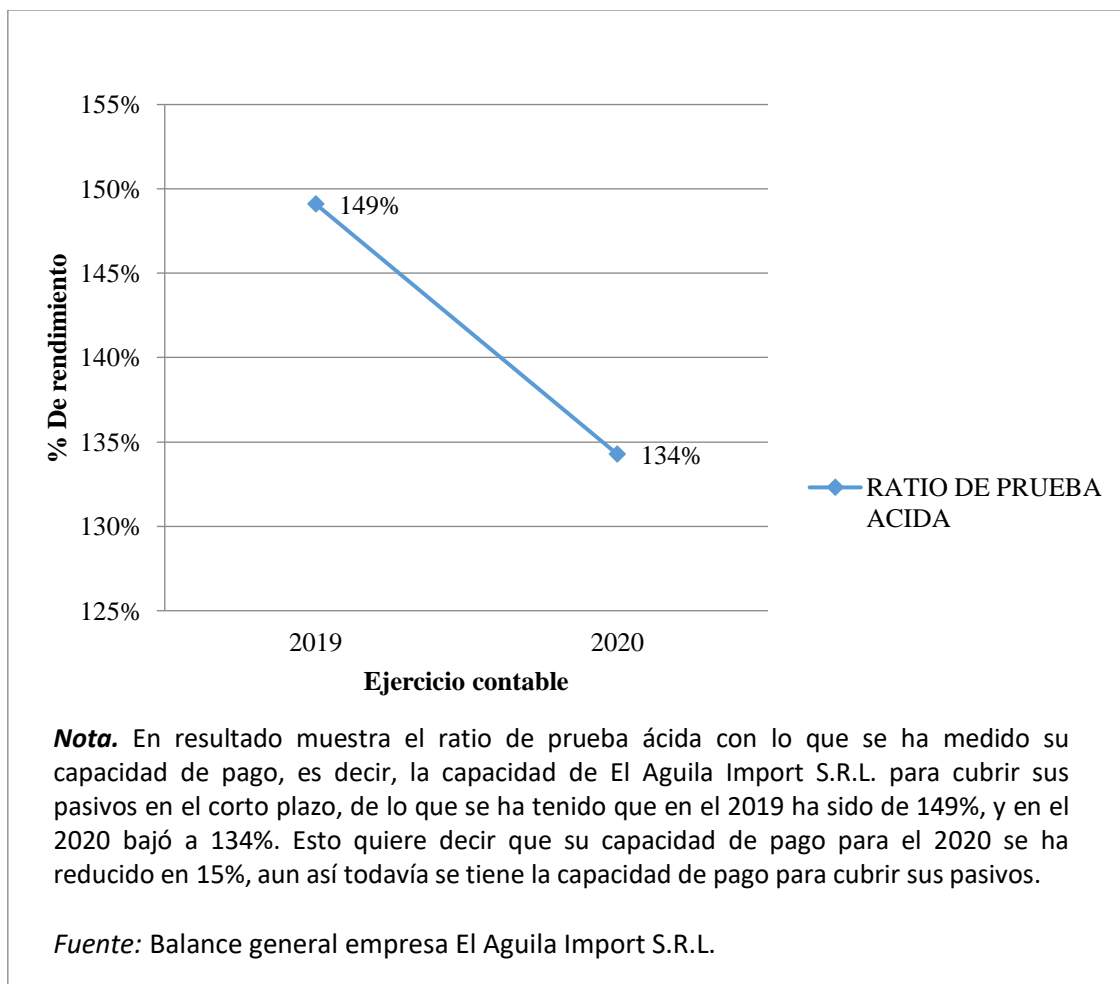
*Ratio de prueba ácida*

|                       | Periodo |      |
|-----------------------|---------|------|
|                       | 2019    | 2020 |
| Ratio de prueba acida | 149%    | 134% |

*Fuente:* Balance general empresa El Aguila Import S.R.L.

**Figura 2.**

*Ratio de prueba ácida*



**Tabla 5.**

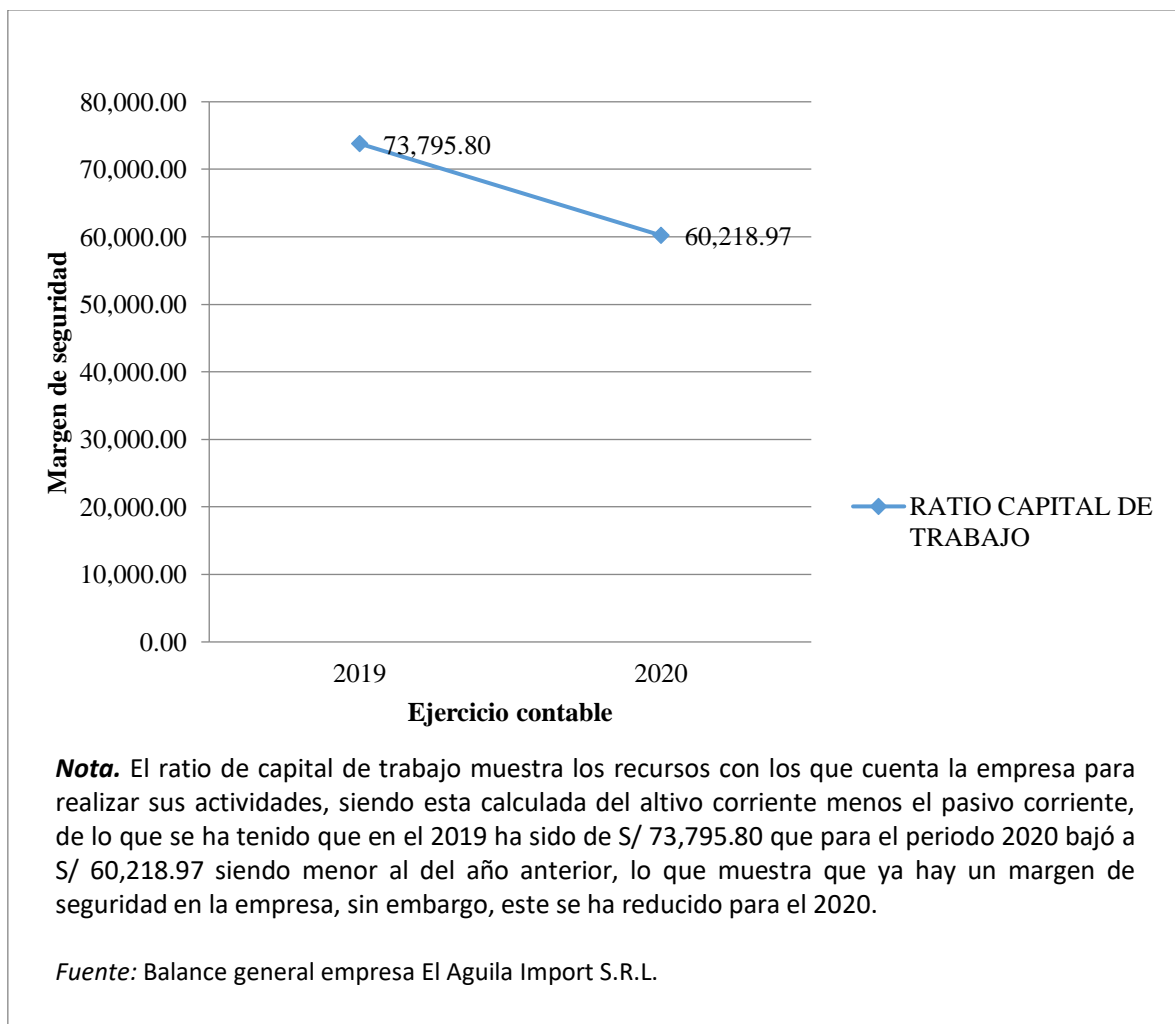
*Ratio de capital de trabajo*

|                          | Periodo   |           |
|--------------------------|-----------|-----------|
|                          | 2019      | 2020      |
| Ratio capital de trabajo | 73,795.80 | 60,218.97 |

*Fuente:* Balance general empresa El Aguila Import S.R.L.

**Figura 3.**

*Ratio de capital de trabajo*





**Tabla 6.**

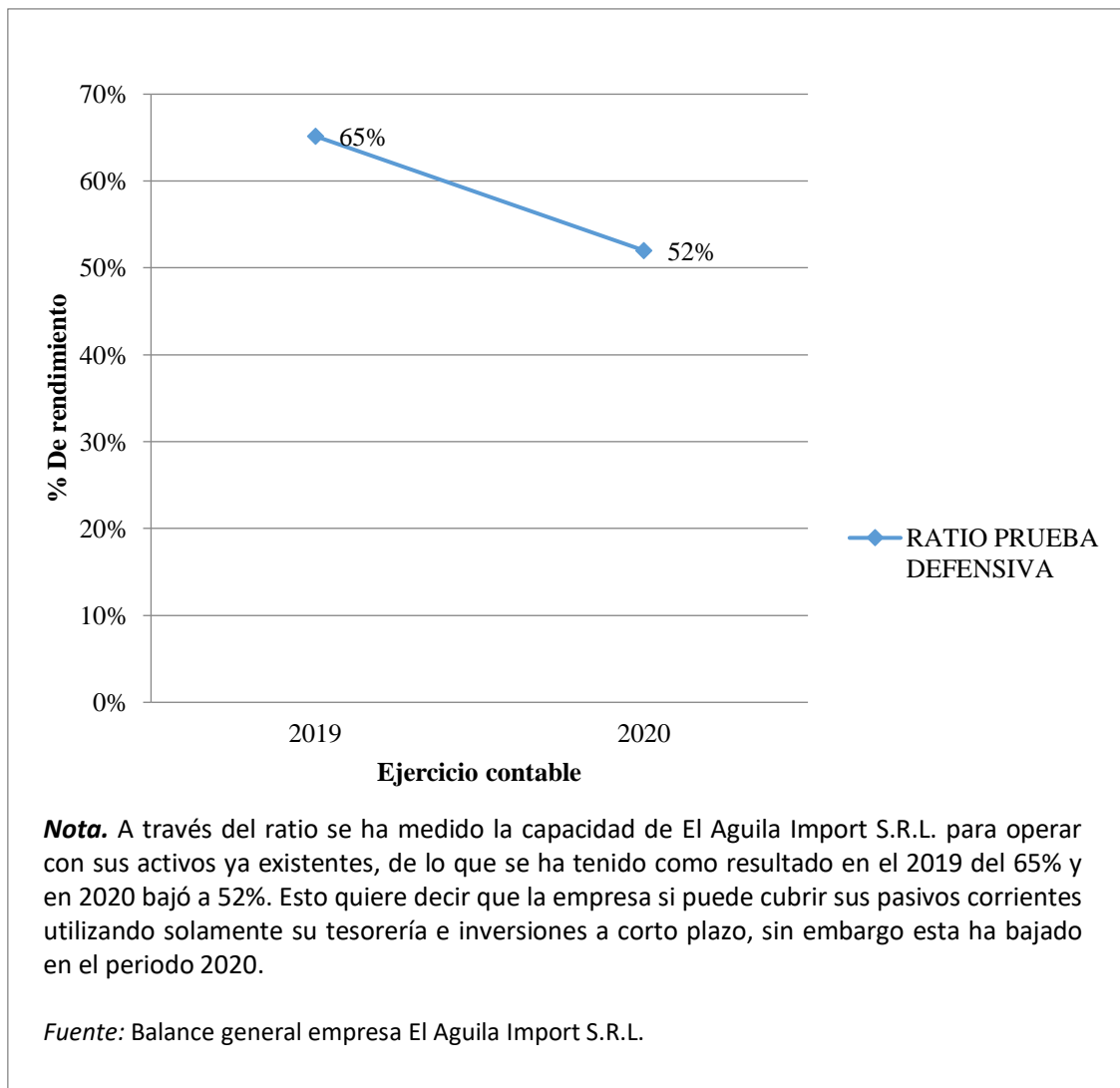
*Ratio de prueba defensiva*

|                        | Periodo |      |
|------------------------|---------|------|
|                        | 2019    | 2020 |
| Ratio prueba defensiva | 65%     | 52%  |

*Fuente:* Balance general empresa El Aguila Import S.R.L.

**Figura 4.**

*Ratio de prueba defensiva*



**Tabla 7.**

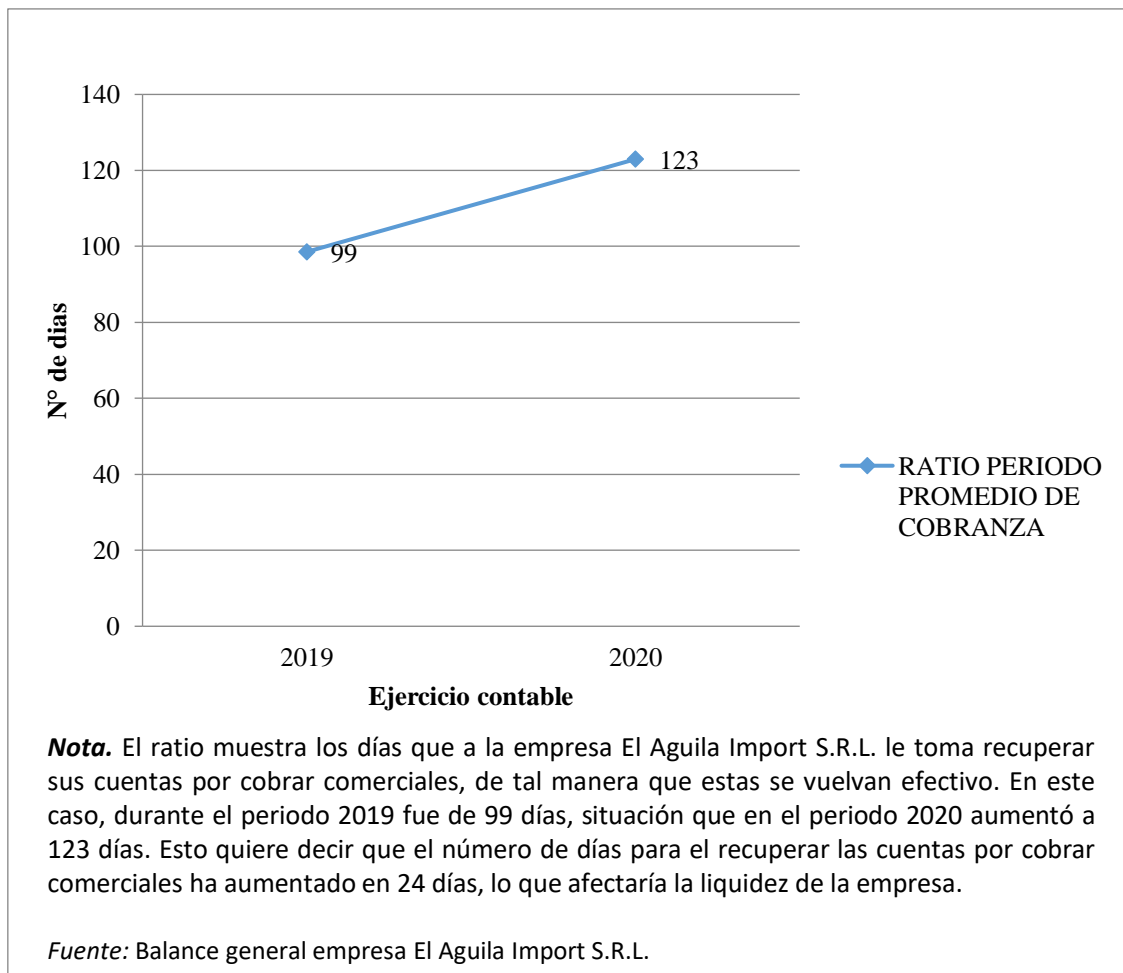
*Ratio periodo promedio de cobranza*

|                                    | Periodo |      |
|------------------------------------|---------|------|
|                                    | 2019    | 2020 |
| Ratio periodo promedio de cobranza | 99      | 123  |

*Fuente:* Balance general empresa El Aguila Import S.R.L.

**Figura 5.**

*Ratio periodo promedio de cobranza*



**Tabla 8.**

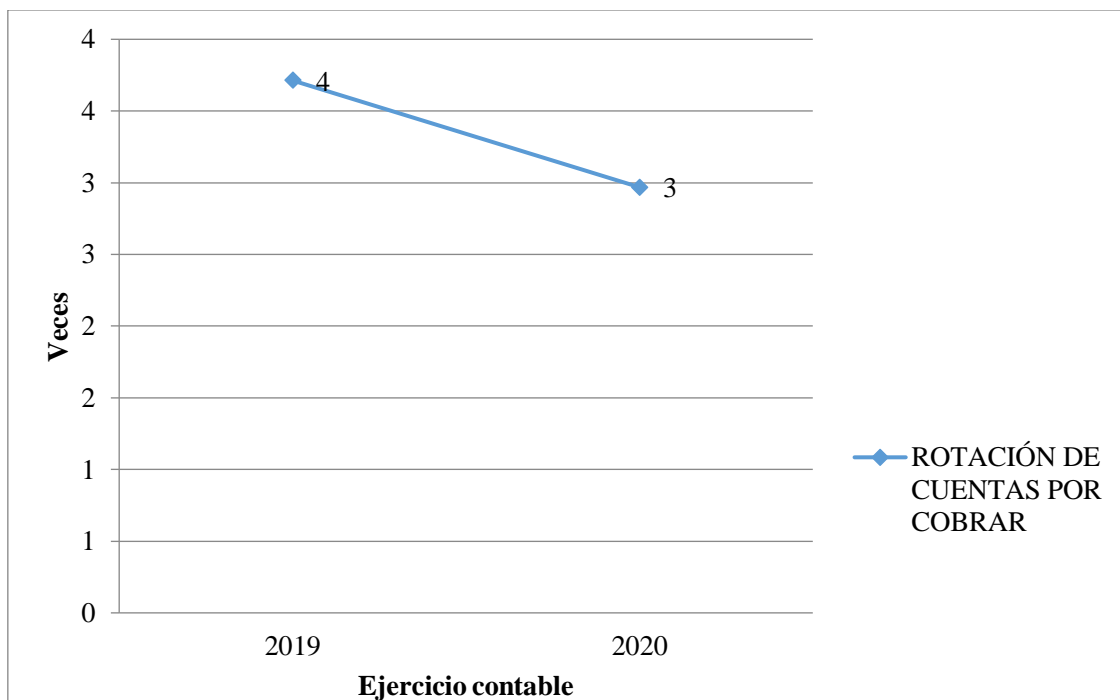
*Ratio de rotación de cuentas por cobrar*

|                                | Periodo |      |
|--------------------------------|---------|------|
|                                | 2019    | 2020 |
| Rotación de cuentas por cobrar | 4       | 3    |

*Fuente:* Balance general empresa El Aguila Import S.R.L.

**Figura 6.**

*Ratio de rotación de cuentas por cobrar*



**Nota.** A través del ratio se muestra la velocidad de la empresa El Aguila Import S.R.L. para cobrar sus cuentas, teniendo que en el año 2019 esta fue de 4 veces al año, y en el 2020 fue de 3 veces al año. Esto quiere decir que el periodo promedio que tarda la empresa para cobrar una cuenta al crédito es de 3 días en el año 2020.

*Fuente:* Balance general empresa El Aguila Import S.R.L.

### **3.2. Discusión de resultados**

Luego de adquirir la información correspondiente a los resultados se pudo analizar cada uno de los objetivos planteados en la investigación, de lo que se dio la siguiente discusión:

Del objetivo 1: Por medio del diagnóstico de la gestión de cobranza en la empresa El Aguila Import S.R.L. se pudo determinar alguna de las deficiencias, siendo estas las siguientes: (i) se carece de políticas de cobranza, (ii) las acciones de cobranza son desorganizadas y la comunicación no es de inmediato con el cliente, (iii) se carece de calificación del cliente según el tiempo de vencimiento de la deuda, (iv) se carece de herramientas tecnológicas para administrar los pagos de los clientes, (v) no se cuenta con indicadores de cobranza, (vi) y hay poco involucramiento de administración y contabilidad para recuperar las deudas comerciales. De esta manera se pudo conocer algunos de los factores que el gerente de la empresa ha manifestado como grandes deficiencias en la gestión de cobranza en la empresa.

Al respecto, el estudio realizado por Solano y Gómez (2018) demostró que el nivel de dependencia de la empresa respecto a sus activos se ha reducido, lo cual por la recuperación de cartera se pudo continuar con las actividades del negocio haciendo uso de sus propios fondos, concluyendo de esta manera que en la empresa el manual de créditos y cobranza es necesario debido a que se ha elaborado conteniendo las herramientas necesarias para una cobranza efectiva y que esta dé como resultado una mayor liquidez. Al respecto Caballero (2018) manifestó que la Gestión de Cobranzas es la que se realiza mediante el desarrollo de actividades y estrategias que permitirían lograr la cobranza de deudas pendientes, para lo que una gestión de cobranzas requiere de un nivel de efectividad teniendo en cuenta factores como el contacto con el cliente, la realización de una comunicación constante y el análisis del entorno de la empresa.

Del objetivo 2: También se ha realizado un análisis de los índices de liquidez en la empresa El Aguila Import S.R.L. siendo estos los siguientes: (i) El resultado de liquidez general muestra que en el año 2019 ha sido de 333%, y para el año 2020 de 268%, lo que significa que el nivel que se encuentra la empresa tiene la

capacidad de cubrir con sus compromisos para el 2020 frente a sus deudas de corto plazo; (ii) el ratio de prueba ácida midió el nivel de capacidad de pago, es decir, la capacidad de El Aguila Import S.R.L. para cubrir sus pasivos en un periodo de corto plazo, que se ha tenido que en el 2019 ha sido de 149%, y en el 2020 bajó a 134%; (iii) el ratio de capital de trabajo mostró que en el 2019 ha sido de S/ 73,795.80 que para el periodo 2020 bajó a S/ 60,218.97 siendo menor al del año anterior, lo que muestra que ya hay un margen de seguridad en la empresa, sin embargo, este se ha reducido para el 2020; (iv) el ratio de prueba defensiva mostró que la empresa pueda funcionar con sus activos ya existentes, de lo que se ha tenido como resultado en el 2019 del 65% y en 2020 bajó a 52%; (v) el ratio promedio de pago mostró a la empresa le toma recuperar sus cuentas por cobrar comerciales, de tal manera que estas se vuelvan efectivo, en este caso, durante el periodo 2019 fue de 99 días, situación que en el periodo 2020 aumentó a 123 días.

Uno de los estudio realizados por Tamalá (2018) obtuvo que las cuentas por cobrar son bajas, siendo estas del 5%, de esta manera se reconoce una influencia en la liquidez de la empresa, lo que le permite realizar inversiones a favor de la empresa, por lo que concluyó que una adecuada gestión de las cuentas por cobrar es necesaria para el desarrollo de la empresa, esto en vista de contar con una mayor liquidez le facilita realizar inversiones que faculden el crecimiento y desarrollo de la empresa. Al respecto, los autores Baena, Hoyos, y Ramírez (2016) declaran que el indicador financiero de liquidez es una forma de calculo para medir el nivel de capacidad y responder con las responsabilidades de deudas y obligaciones de la empresa en determinados periodos.

Del objetivo 3: En cuanto a la propuesta de estrategias de gestión de cobranza para mejorar la liquidez de la empresa El Aguila Import S.R.L., se ha considerado principalmente estrategias que permitan corregir los factores de deficiencia manifestado por el gerente sobre la gestión de cobranza por lo que se centra en: establecer las políticas de créditos, cobranza y descuentos, la organización del proceso de cobranza, establecer una calificación de los créditos comerciales vencidos, mostrar las herramientas que debe utilizar para administrar mejor los pagos, establecer los indicadores de cobranza, definir un plan de capacitación para mejorar la gestión de cobranza en la empresa. De esta manera, las soluciones

propuestas parten de los mismos problemas indicados por Gerencia, por lo que se tiene un referente que ha garantizado la estructura del desarrollo de la propuesta del estudio.

En este caso, un estudio realizado por Vásquez y Vega (2017) concluyeron que la gestión de cuentas por cobrar requiere de mejoras por medio de estrategias de gestión de cobranza, puesto que se tiene un nivel de deuda del 25% y que no se ha reducido durante el 2017, de esta manera al realizar las mejoras requeridas se obtendrá mayores resultados en la liquidez de la empresa al reducir la deuda de cuentas por cobrar. En cuanto a las estrategias de gestión de cobranza el autor Brachfield (2018) indicó que se trata de los lineamientos, así como de las políticas, de las normas, también de los recursos con los que cuenta la empresa con lo que se aseguraría la cobranza de la empresa respecto a deudas pendientes y atrasadas.

### **3.3. Aporte científico**

**Objetivo específico 3:** Proponer estrategias de gestión de cobranza para mejorar la liquidez de la empresa El Aguila Import S.R.L.

#### **A. Introducción**

La gestión de cobranza es un proceso formal y una función clave en todos los esfuerzos principales y potencialmente de un negocio. En este caso, las estrategias de cobranza son de gran importancia para la empresa, con lo que van a tener resultados que beneficiarían a la empresa a través de ciclos de cobranza que le permitirían a la empresa tener la liquidez que necesita para su correcto funcionamiento.

Es así que en la propuesta se desarrolla las estrategias que mejor se ajustan a la necesidad de la empresa, siendo todas de gran importancia para lograr resultados favorables. En este caso, se ha desarrollado el análisis situacional para proceder a realizar la matriz FODA, con lo que se ha definido cada una de las estrategias a considerar en la empresa.

#### **B. Fundamentación**

Las estrategias para la empresa Aguila Import S.R.L. es importante porque al tomar la decisión de ser implementada por parte de la gerencia va a permitir reducir las deficiencias que se presenta en la organización respecto al manejo de deudas, situación que tiene un nivel de influencia en la liquidez.

Es necesario para conocer las ineficiencias en la recuperación de sus cuentas por cobrar, y para tener en cuenta las acciones que se deben realizar para evitar obstaculizar el desarrollo de la empresa debido a una disminución de la liquidez por la falta de pago de clientes.

### **C. Objetivo de la propuesta**

Brindar las herramientas necesarias a la empresa para lograr una eficiente gestión de cobranza en el Aguila Import S.R.L. de tal manera que se vea como resultados una mejora en la liquidez.

### **D. Misión y visión**

Misión: Suministrar soluciones por medio de materiales y herramientas de ferretería teniendo un surtido completo y constante para llegar a los clientes de manera oportuna y competitiva.

Visión: Al 2022 ser una empresa de alta competitividad en proveer materiales y servicios de alta calidad para la construcción.

#### **E. Análisis situacional**

##### **a. Fortalezas:**

F1: Ofrece productos de buena calidad.

F2: Trabajadores comprometidos con la empresa.

F3: Variedad de productos.

F4: Experiencia en el mercado.

##### **b. Debilidades:**

D1: Falta de organización en la cobranza.

D2: Carece del uso de herramientas tecnológicas para administrar pagos.

D3: Falta de indicadores de cobranza.

D4: Falta de involucramiento en la recuperación de deudas.

c. Oportunidades:

O1: Desarrollo de nuevos productos.

O2: Empresas especialistas en asesoría de cobranza.

O3: Acceso a nuevas tecnologías.

O4: Entidades que brindan financiamiento.

d. Amenazas:

A1: Saturación del mercado.

A2: Clientes con falta de capacidad de pago.

A3: Cierre de los negocios de clientes.

A4: Situación económica del país.



## Matriz FODA

**Tabla 9.**

*Desarrollo de la matriz FODA*

| <b>Desarrollo de la matriz FODA</b>                                     |  |  |
|---|--|--|
|   | Oportunidades:   | Amenazas:  |
| Factores externos   | O1: Desarrollo de nuevos productos.<br>O2: Empresas especialistas en asesoría de cobranza.<br>O3: Acceso a nuevas tecnologías. | Oportunidades:<br>A1: Saturación del mercado.<br>A2: Clientes con falta de capacidad de pago.<br>A3: Cierre de los negocios de clientes. |
| Factores internos   | O4: Entidades que brindan financiamiento.  | A4: Situación económica del país.  |
| Fortalezas:   | (i) definir políticas de crédito, cobranza y descuento El Aguila Import S.R.L.   | (iv) Calificación de clientes deudores según categorías.   |
| F1: Ofrece productos de buena calidad.                                  |  |  |
| F2: Trabajadores comprometidos con la empresa.                          |  |  |
| F3: Variedad de productos.  |  |  |
| F4: Experiencia en el mercado.  |  |  |
| Debilidades:  | (ii) Uso de herramientas tecnológicas para administrar los pagos de los clientes.  | (v) uso de indicadores de cobranza para El Aguila Import S.R.L.  |
| D1: Falta de organización en la cobranza.                               |  |  |
| D2: Carece del uso de herramientas tecnológicas para administrar pagos. | (iii) Organización de la cobranza y comunicación con el cliente.   | (vi) Involucramiento de administración para recuperar las deudas comerciales.  |
| D3: Falta de indicadores de cobranza.                                   |  |  |
| D4: Falta de involucramiento en la recuperación de deudas.              |  |  |

## **F. Generalidades**

De acuerdo al diagnóstico realizado, los principales problemas en relación a la gestión de cobranza con los siguientes:

- (i) se carece de políticas de cobranza,
- (ii) las acciones de cobranza son desorganizadas y la comunicación no es de inmediato con el cliente,
- (iii) se carece de calificación del cliente según el tiempo de vencimiento de la deuda,
- (iv) se carece de herramientas tecnológicas para administrar los pagos de los clientes,
- (v) no se cuenta con indicadores de cobranza,
- (vi) y hay poco involucramiento de administración y contabilidad para recuperar las deudas comerciales.

## **G. Desarrollo de estrategias de gestión de cobranza**

### **(i) Políticas de crédito, cobranza y descuento El Aguila Import S.R.L.**

#### **Políticas de crédito:**

Las políticas de crédito en la empresa El Aguila Import S.R.L. tienen que tener en cuenta lo siguiente:

**Límite del crédito.** En lo que se debe tener en cuenta:

- La voluntad que muestra el cliente para cumplir con sus obligaciones.
- La capacidad que tiene el cliente, referido a la experiencia misma para realizar sus pagos.
- El análisis del capital con el que cuenta el cliente, para lo que se tiene que realizar un análisis existente y concreto de la situación financiera.
- En el caso de que en El Aguila Import S.R.L. se considere necesario, se debe solicitar un aval.

- Se tiene que considerar las tendencias económicas del mercado.

**Días de diferimiento de pagos.** En el El Aguila Import S.R.L. se tiene que considerar los plazos máximo para las ventas de 30, 60 o de hasta 30 días como fechas diferidas más habituales.

**Vigilancia del crédito.** Se tiene que asignar a un trabajador de la empresa como responsable de la supervisión de los créditos, de tal forma que se dé un monitoreo constante del vencimiento de las cuentas por cobrar.

**Políticas de cobranza:**

Se han definido para la cobranza de El Aguila Import S.R.L. son las siguientes:

- Cobranza preventiva para recordar a los clientes sobre sus pagos pendientes de forma anticipada.
- Cobranza telefónica para acelerar la cobranza sin la necesidad de salir del negocio.
- Cobranza a domicilio, en el caso de que se haya pactado así con el cliente.
- Cobranza externa, en el caso de que se tenga deudas vencidas y haya resistencia del cliente para pagar.

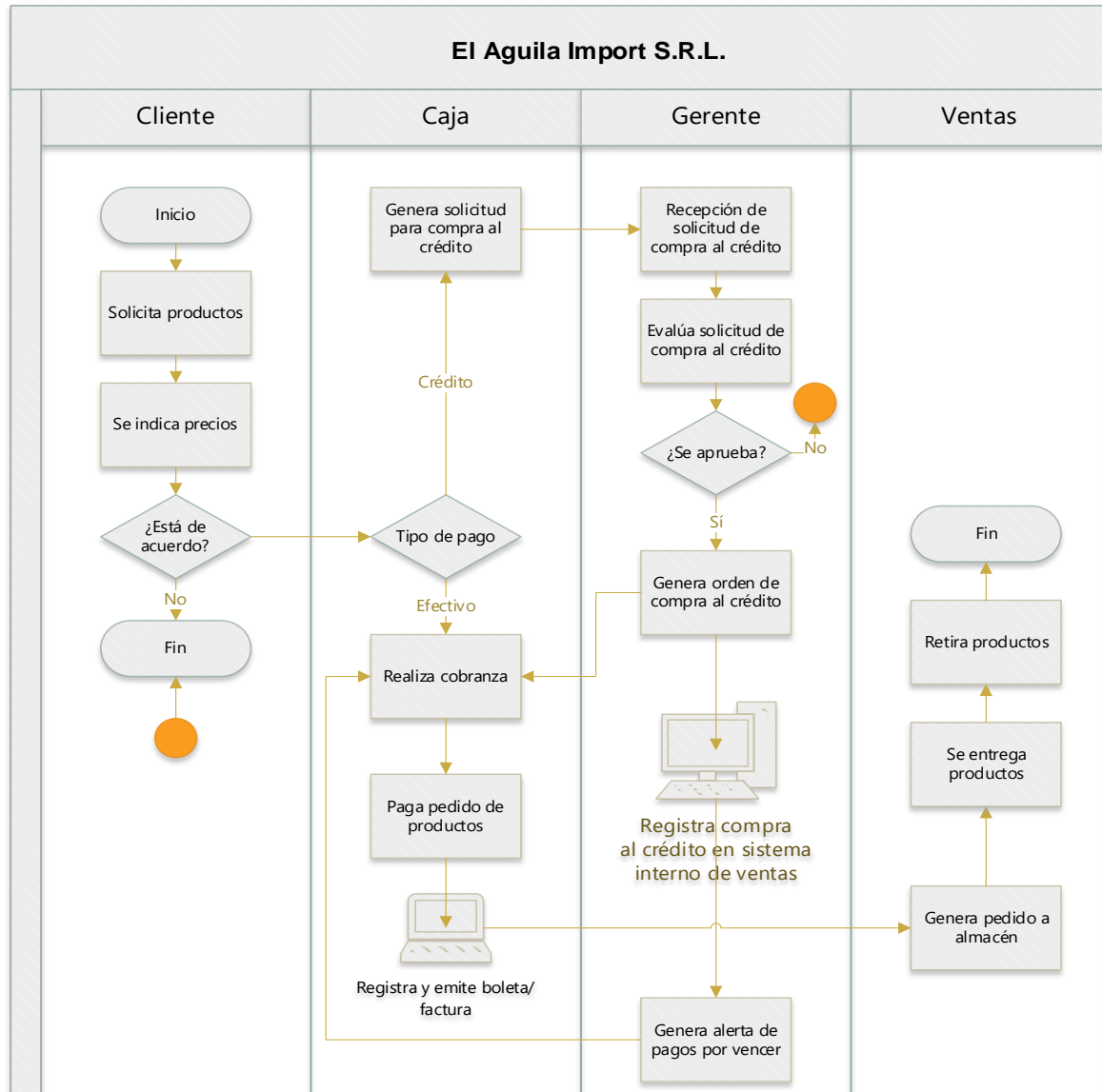
**Política de descuento:**

Debe utilizarse solamente cuando la deuda tiene un vencimiento de seis a más meses, de tal manera que se pueda recuperar la deuda ofreciendo un descuento del 10% al 20% de la deuda total.

**(ii) Uso de herramientas tecnológicas para administrar los pagos de los clientes.**

**Figura 7**

Uso de herramientas tecnológicas en el proceso de la empresa



Fuente: Elaboración propia.

La empresa debe tener un software para registrar las ventas de la empresa, así como del registro de ventas al crédito, en la que tenga la configuración para enviar una alerta de los pagos que están próximos a vencer, de tal manera que se pueda realizar una cobranza anticipada.

Además, debe registrar prórrogas, en los casos que se solicite, y mantener un sistema actualizado para una cobranza más efectiva.

**(iii) Organización de la cobranza y comunicación con el cliente.**

**Tabla 10.**

*Organización para cobranza y comunicación con el cliente en El Aguila Import S.R.L.*

| <b>Estrategia</b>                    | <b>Actividades</b>  | <b>Táctica</b>   |
|--------------------------------------|---|--|
| Análisis de clientes deudores        | Verificar los datos personales del cliente.<br>Verificación de los documentos de cobranza vencidas.<br>Definir condiciones del crédito comercial. | Hacer una verificación de los documentos del cliente en la empresa.<br>Hacer un análisis de cuáles fueron las condiciones por las que se otorgó un crédito comercial al cliente. |
| Establecer contacto con el cliente   | Actualizar los datos del deudor.<br>Confirmar las razones de la mora.<br>Comprobar las acciones ya tomadas.                                       | Hacer contacto con el cliente vía telefónica o por visita personal.<br>En caso no se tenga contacto directo con el cliente, hacer uso de los datos de referencia o garante.      |
| Diagnóstico de la situación de deuda | Definir la razón real de la mora.<br>Describir el tipo de cliente.  | Registrar los motivos del atraso del pago por medio de una ficha de datos.<br>Verificar la información brindada por el cliente.  |
| Elección de opciones de cobro        | Establecer alternativas nuevas de cobro.  | Hacer una renegociación del crédito comercial vencido.<br>Describir claramente, dónde, cómo y cuándo, y cuánto pagará el cliente.  |
| Seguimiento del compromiso de pago   | Hacer un monitoreo constante del cliente.   | Motivar al cliente para que le dé prioridad a su deuda vencida.<br>Hacer una revisión constante del registro de pago de cada cliente.  |
| Intensificación de las acciones      | Determinar montos de pago y plazos.<br>Determinar incumplimiento definitivo del cliente.  | Acudir a procedimientos legales para recuperar la deuda.   |

*Fuente:* Elaboración propia.

#### (iv) Calificación de clientes deudores

Tabla 11.

*Escala de calificación para clientes deudores*

| Calificación | Tiempo                      | Descripción  |
|--------------|-----------------------------|--|
| A            | De 0 a 30 días de atraso.   | Clientes que tienen los ingresos necesarios para pagar su deuda con la empresa y lo hace puntualmente. |
| B            | De 31 a 60 días de atraso.  | Clientes que pagan sus deudas con la empresa, pero con retrasos.                                       |
| C            | De 61 a 90 días de atraso.  | Clientes que muestran poca capacidad para pagar sus deudas y no respetan las condiciones acordadas.    |
| D            | De 91 a 180 días de atraso. | Clientes que tienen ingresos deficientes y que no pueden cubrir sus deudas según lo acordado.          |
| E            | Más de nueve meses          | Clientes del alto riesgo de quienes solo se debe enfocar en la recuperación de la deuda.               |

*Fuente:* Elaboración propia.

Descripción de la calificación para el cliente:

A: Nivel de riesgo normal. La calificación muestra una capacidad de pago adecuada por parte del cliente.

B: Nivel de riesgo aceptable. Pese a ser una mayor demora que el cliente de riesgo normal, se considera aceptable, pero ya con debilidades para que se tome en cuenta nuevas condiciones para un crédito en la adquisición de productos de la empresa.

C: Nivel de riesgo apreciable. La calificación muestra induficiencia en el nivel de la capacidad de pago que tiene el cliente debido al tiempo de demora, razón por la cual al recuperar la deuda no es recomendable brindarle productos al crédito.

D: Nivel de riesgo significativo. Los clientes con esta calificación deben ser considerados como dudosos, ya que, muestra incapacidad de pago para cumplir con sus obligaciones con la empresa.

E: Nivel de alto riesgo. Se considera como un cliente de ingresos inestables con quien se espera recuperar la deuda y ya calificaría solo para compras al contado en la empresa.

**(v) Indicadores de cobranza para El Aguila Import S.R.L.**

Los indicadores que debe manejar la empresa para la gestión de cobranza deben ser los siguientes:

- a. Plazo Promedio de Cobranzas
- b. Antigüedad Promedio de la Deuda
- c. Porcentaje de la Deuda Vencida
- d. Porcentaje de Clientes Gestionados

**(vi) Involucramiento de administración para recuperar las deudas comerciales.**

Para un mayor involucramiento se debe realizar un taller de capacitación respecto a la gestión de cobranza en el que se considere lo siguiente:

Temática:

Gestión de cobranza en El Aguila Import.

Beneficios de una eficiente gestión de cobranza en El Aguila Import.

Métodos de cobranza para el El Aguila Import.

Gestión de clientes deudores.

Duración:

3 horas.

Responsable:

Asesor especialista externo.

### **(vii) Estrategias de descuento por pronto pago**

Los descuentos son un beneficio para el comprador, ya que aumenta la probabilidad de que realice el pago de manera rápida. Este descuento se ofrece con el propósito de persuadir a los clientes de que el crédito es mas conveniente. Esto reducirá las cuentas incobrables, por lo tanto aumenta la liquidez.

A) Planeación: planificar y comparar frente al cliente el crédito de la empresa y un crédito bancario.

B) Control: identificar y controlar si el cliente cumple con los estándares del pago del crédito.

### **(viii) Comparación del descuento por pronto pago con un crédito bancario**

El descuento pronto pago se brinda a los clientes que realizan el pago del crédito en 15 días se le descuenta un 10%.

Para eso se compara con un crédito bancario que brinda una tasa de interés anual del 6%.

**Tabla 12**

*Comparación del crédito de la empresa con crédito bancario*

| Crédito de la empresa |      | Crédito bancario |       |
|-----------------------|------|------------------|-------|
| Precio                | 5000 | Precio           | 5000  |
| Descuento             | 10%  | Porcentaje       | 6     |
| Días                  | 15   | Días             | 15    |
| =                     | 500  | =                | 12,50 |

*Fuente: Elaboración propia*

Si el cliente se acoge al pago de la factura con el descuento por pronto pago, la cantidad a abonar sería de 4 500 soles en un máximo de 15 días. Si para ello se pide un crédito bancario con un tipo de interés anual de 6 % en 15 días se tendría que pagar un interés diario de 12.50 soles. Lo que le resulta un crédito de la empresa.



H. Estimación de los índices de liquidez luego de una gestión de cobranza eficiente.

Tabla 13.

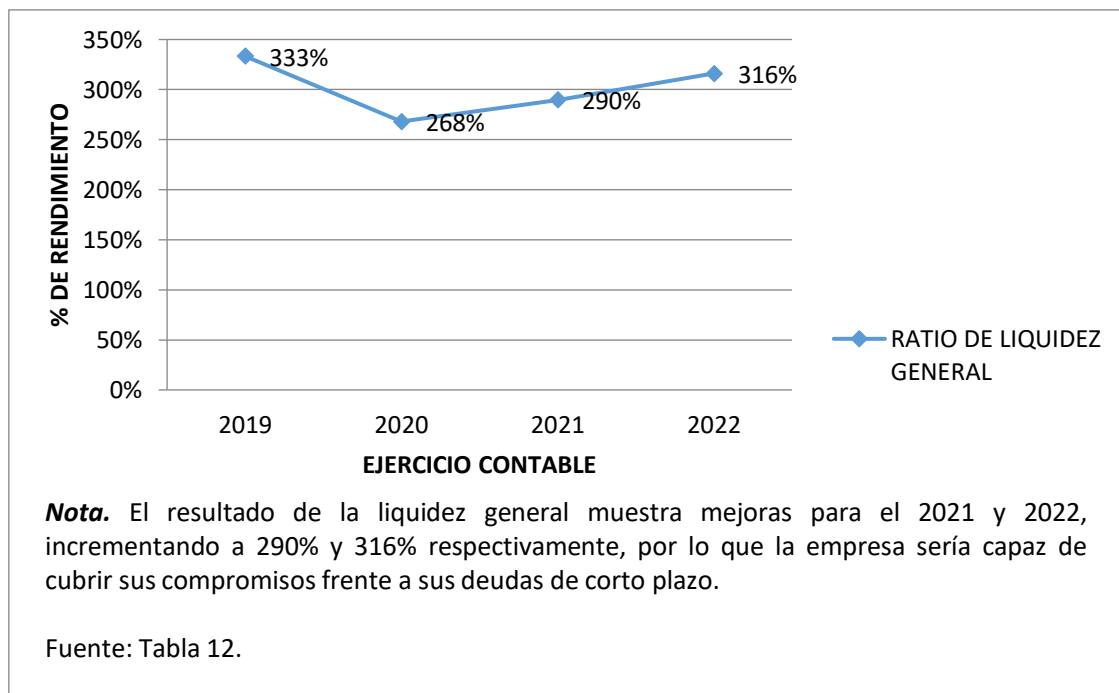
Ratio de liquidez general antes y después

|                                  | Antes |      | Después |      |
|----------------------------------|-------|------|---------|------|
|                                  | 2019  | 2020 | 2021    | 2022 |
| <b>Ratio de liquidez general</b> | 333%  | 268% | 290%    | 316% |

Fuente: Balance general empresa El Aguila Import S.R.L. y datos proyectados.

Figura 7.

Ratio de liquidez general antes y después



**Tabla 14.**

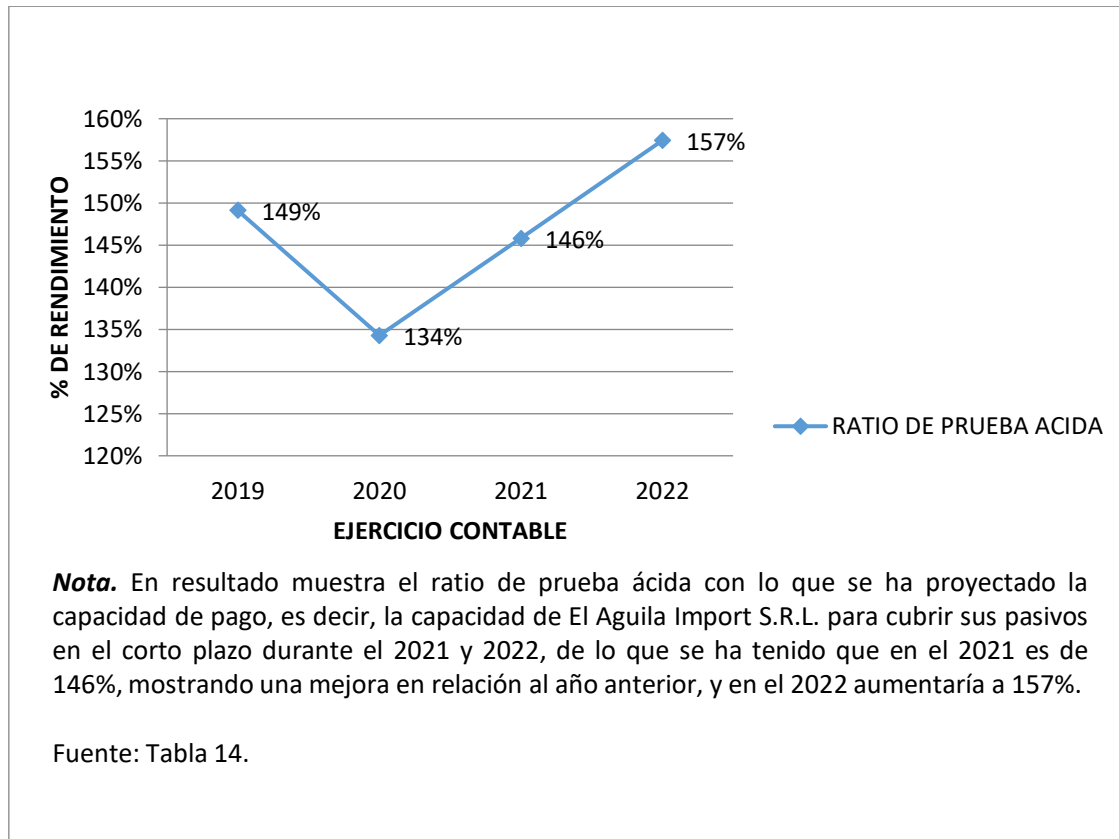
*Ratio de prueba acida antes y después*

|                              | Antes |      | Después |      |
|------------------------------|-------|------|---------|------|
|                              | 2019  | 2020 | 2021    | 2022 |
| <b>Ratio de prueba acida</b> | 149%  | 134% | 146%    | 157% |

*Fuente:* Balance general empresa El Aguila Import S.R.L. y datos proyectados.

**Figura 8.**

*Ratio de prueba acida antes y después*



**Tabla 15.**

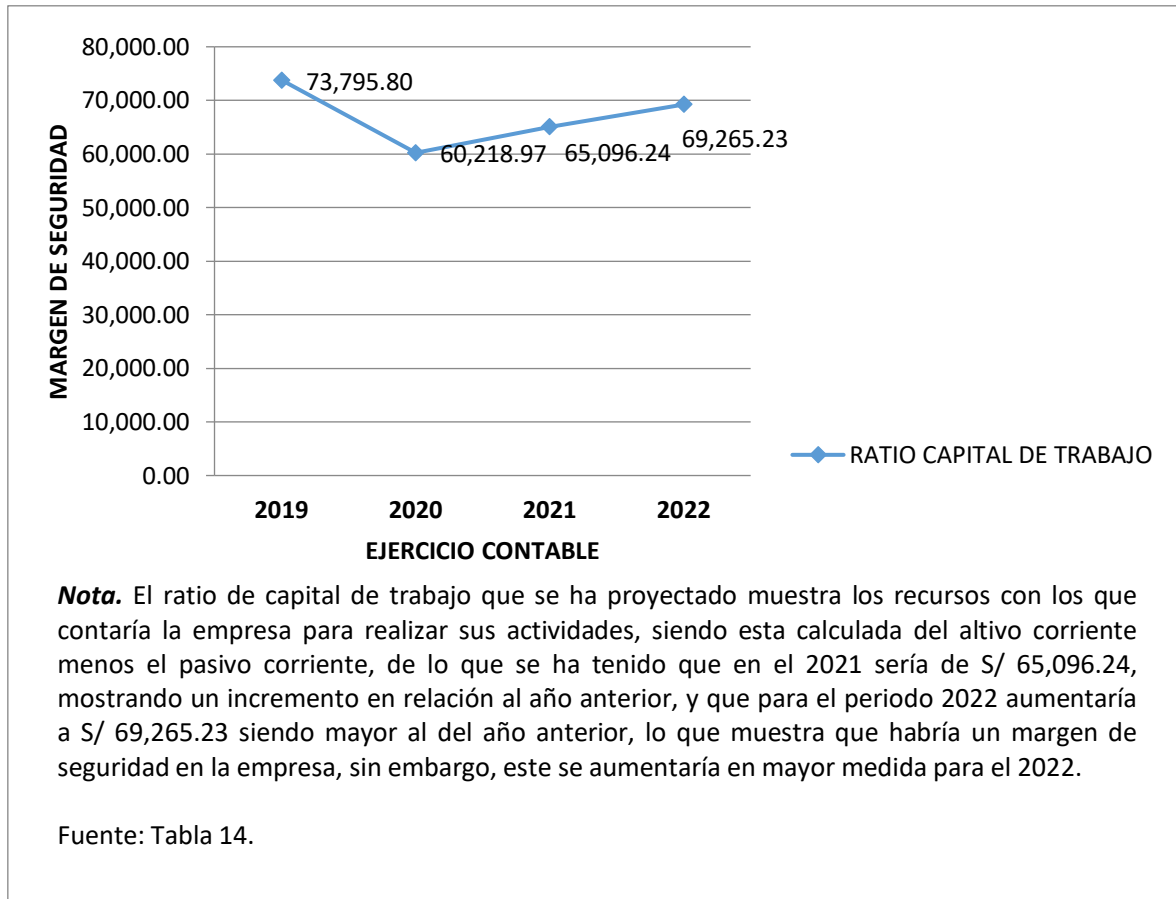
*Ratio capital de trabajo antes y después*

|                          | Antes     |           | Después   |           |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                          | 2019      | 2020      | 2021      | 2022      |
| Ratio capital de trabajo | 73,795.80 | 60,218.97 | 65,096.24 | 69,265.23 |

*Fuente:* Balance general empresa El Aguila Import S.R.L. y datos proyectados.

**Figura 9.**

*Ratio capital de trabajo antes y después*



**Tabla 16.**

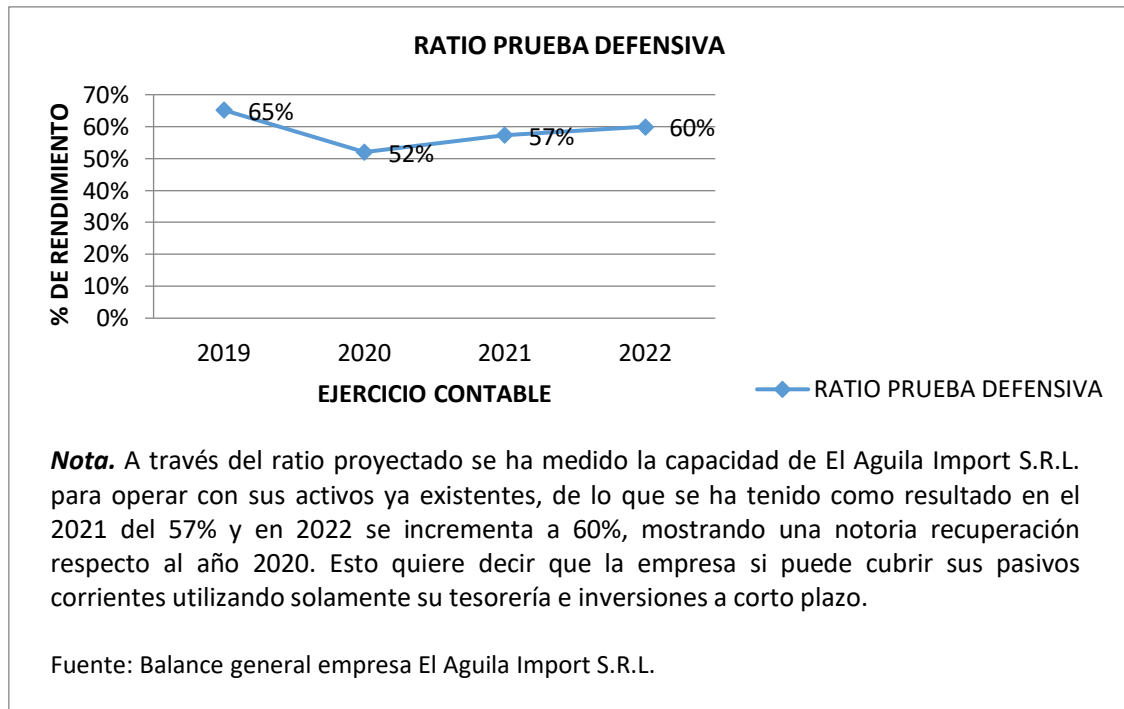
*Ratio prueba defensiva antes y después*

|                        | <b>Antes</b> |      | <b>Después</b> |      |
|------------------------|--------------|------|----------------|------|
|                        | 2019         | 2020 | 2021           | 2022 |
| Ratio prueba defensiva | 65%          | 52%  | 57%            | 60%  |

*Fuente:* Balance general empresa El Aguila Import S.R.L. y datos proyectados.

**Figura 10.**

*Ratio prueba defensiva antes y después*



**Tabla 17.**

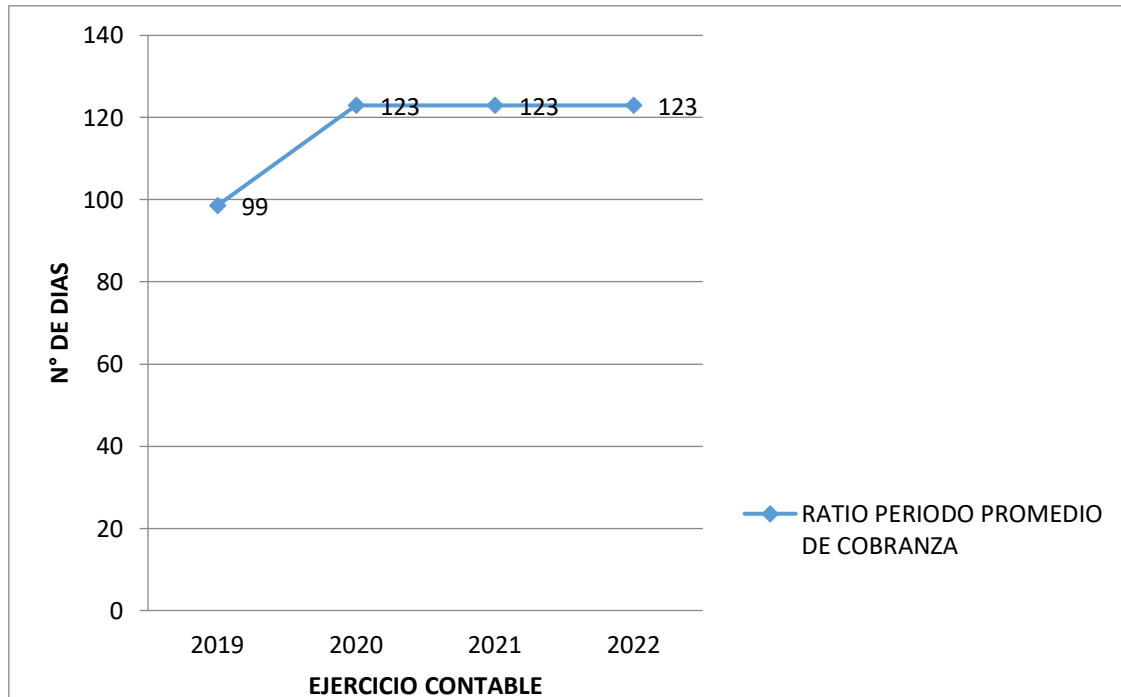
*Ratio periodo promedio de cobranza antes y después*

|                                    | <b>Antes</b> |      | <b>Después</b> |      |
|------------------------------------|--------------|------|----------------|------|
|                                    | 2019         | 2020 | 2021           | 2022 |
| Ratio periodo promedio de cobranza | 99           | 123  | 123            | 123  |

*Fuente:* Balance general empresa El Aguila Import S.R.L. y datos proyectados.

**Figura 11.**

*Ratio periodo promedio de cobranza antes y después*



**Nota.** El ratio proyectado muestra los días que a la empresa El Aguila Import S.R.L. le toma recuperar sus cuentas por cobrar comerciales, de tal manera que estas se vuelvan efectivo. En este caso, durante el periodo 2021 sería de 123 días, situación que en el periodo 2022 se mantendría en 123 días. Esto quiere decir que el número de días para el recuperar las cuentas por cobrar comerciales se mantiene en un promedio de días.

*Fuente:* Balance general empresa El Aguila Import S.R.L. y proyección de datos.

**Tabla 18.**

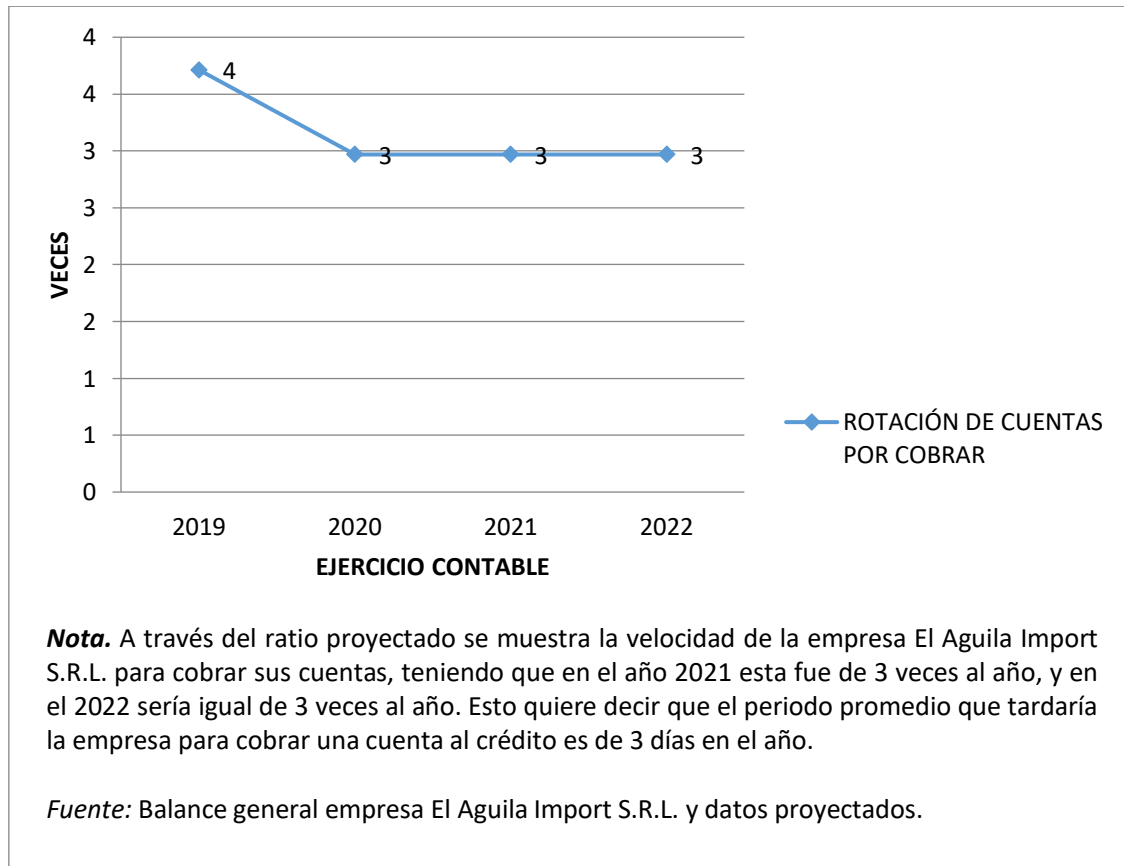
*Rotación de cuentas por cobrar antes y después*

|                                | <b>Antes</b> |      | <b>Después</b> |      |
|--------------------------------|--------------|------|----------------|------|
|                                | 2019         | 2020 | 2021           | 2022 |
| Rotación de cuentas por cobrar | 4            | 3    | 3              | 3    |

*Fuente:* Balance general empresa El Aguila Import S.R.L. y datos proyectados.

**Figura 12.**

*Rotación de cuentas por cobrar antes y después*



## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

Según el objetivo general: En cuanto la elaboración de una propuesta de gestión de cobranza para mejorar la liquidez de la empresa El Aguila Import S.R.L. se vio necesario al identificar la problemática del estudio respecto a la liquidez de la empresa, misma que se daba por una deficiente gestión de cobranza.

Según el objetivo específico 1: El diagnóstico de la gestión de cobranza en la empresa El Aguila Import S.R.L. se pudo determinar alguna de las deficiencias, siendo estas las siguientes: se carece de políticas de cobranza, las acciones de cobranza son desorganizadas y la comunicación no es de inmediato con el cliente, se carece de calificación del cliente según el tiempo de vencimiento de la deuda, se carece de herramientas tecnológicas para administrar los pagos de los clientes, no se cuenta con indicadores de cobranza, y hay poco involucramiento de administración y contabilidad para recuperar las deudas comerciales.

Según el objetivo específico 2: En el análisis de los índices de liquidez en la empresa El Aguila Import S.R.L. siendo estos los siguientes: (i) el resultado de liquidez general muestra que en el año 2019 ha sido de 333%, y para el año 2020 de 268%, lo que significa que el nivel en que la empresa fue capaz de cumplir con sus compromisos para el 2020 frente a sus obligaciones de corto plazo.

Según el objetivo específico 3: En la propuesta de estrategias de gestión de cobranza para mejorar la liquidez de la empresa El Aguila Import S.R.L., se ha considerado estrategias que permitan corregir los factores de deficiencia sobre la gestión de cobranza por lo que se centró en: definir políticas de crédito, cobranza y descuento, también en la organización de la cobranza y comunicación con el cliente, en elaborar una tabla de calificación de clientes deudores, en hacer uso de herramientas para administrar los pagos de los clientes, en establecer los indicadores para la gestión de cobranza, y finalmente en generar un mayor involucramiento para la recuperación de las deudas que tienen con la empresa.

## **4.2. Recomendaciones**

Según el objetivo general: Se recomienda al Gerente de El Aguila Import S.R.L. considerar la elaboración de las estrategias de gestión de cobranza ya que se trata de un aporte del estudio para la empresa, de tal manera que esta se pueda ver beneficiada con los resultados que obtendrán.

Según el objetivo específico 1: Se recomienda al gerente de El Aguila Import S.R.L. revisar el diagnóstico de la gestión de cobranza en la empresa, de tal manera que se pueda tener una visión general del problema para tomar decisiones correctivas y corregir las deficiencias.

Según el objetivo específico 2: Es importante que el gerente tenga en cuenta el análisis de los indicadores de liquidez, acción que debe realizarse de manera frecuente para conocer cada detalle de los resultados obtenidos e identificar los indicadores que deben mejorar.

Según el objetivo específico 3: Se recomienda a la gerencia de El Aguila Import S.R.L. considerar el aporte práctico de la investigación con la finalidad de que pueda tener algunas herramientas que van a mejorar la gestión de cobranza.



## REFERENCIAS

- Acevedo, A. (2017). *Implementación de un sistema de gestión de facturación, cobranza y tesorería y la mejora en la liquidez de la empresa de servicios educativos Caracoleando Trujillo- Perú 2016*. Obtenido de Universidad Privada del Norte: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9883>
- Apolinario, P., & Valdivia, C. (2020). *Escenario post pandemia COVID-19: ¿Cómo afrontar problemas de pago de deudas bancarias y no fracasar en el intento?* Obtenido de <https://laley.pe/art/9905/escenario-post-pandemia-covid-19-como-afrontar-problemas-de-pago-de-deudas-bancarias-y-no-fracasar-en-el-intento>
- Baena, D., Hoyos, H., & Ramírez, J. (2016). *Sistema financiero colombiano*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Brachfield, A. (2018). *Gestión del crédito y cobro: Claves para prevenir la morosidad*. México: Interamericana Editores.
- Brachfield, P. (12 de abril de 2018). *Las empresas de cobro de impagados en España*. Obtenido de <https://perebrachfield.com/blog/recobro-de-impagados/las-empresas-de-cobro-de-impagados-en-espana/1>
- Caballero, J. (2018). *Diagnóstico económico-financiero de la empresa*. Madrid: ESIC Editorial.
- Campodónico, S., & Arévalo, J. (2019). *Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018*. Obtenido de Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3645/CONTABILIDAD%20-%20Silh%C3%AD%20Siulen%20Campod%C3%B3nico%20Ushi%C3%B1ahua%20%26%20Jherson%20Willian%20Ar%C3%A9valo%20Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrillo, G. (2016). *La gestión financiera y la liquidez de la empresa Azulejos Pelileo*. Obtenido de <http://redi.uta.edu.ec/bitstream/12345678910/17997/1/T3130i.pdf>
- Cavero, J. (2019). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa Comercial Frionorte E.I.R.L, Chiclayo 2019*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/6748>
- Cieza , Y., & Javier, G. (2017). *Gestión de las cuentas por cobrar comerciales y su influencia en la liquidez de la empresa grupo javier eventos s.a.c. en el periodo 2016*. Obtenido de [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1338/1/Yoselyn%20Cieza\\_Geomar%20Javier\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2017.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1338/1/Yoselyn%20Cieza_Geomar%20Javier_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2017.pdf)

- Cubas, B. (2020). *¿Qué Pasos Seguir Para Que Los Negocios Hagan Más Efectivos Su Gestión De Cobranza?* Obtenido de <https://pressperu.com/que-pasos-seguir-para-que-los-negocios-hagan-mas-efectivos-su-gestion-de-cobranza/>
- Delgado, B. (2020). *¿Qué Pasos Seguir Para Que Los Negocios Hagan Más Efectivos Su Gestión De Cobranza?* Obtenido de <https://pressperu.com/que-pasos-seguir-para-que-los-negocios-hagan-mas-efectivos-su-gestion-de-cobranza/>
- Fiestas, B. (2018). *Evaluación del proceso de facturación para determinar el impacto en las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Transportes Pakatnamu SAC, 2017*. Obtenido de Universidad Santo Toribio de Mogrovejo: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1413>
- García, X. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales*, 1-5. Obtenido de <http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/456/396>
- Gonzales, Y. (2019). *Estrategias de cobranza para mejorar la gestión financiera de la empresa Gamarra S.A.C., Jaén*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5673>
- Herrera, T. (2017). *Estrategias de cobranzas y su influencia en la liquidez de la Institución Educativa Gorasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6839/Herrera%20V%c3%a1squez%20Tania%20Julisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, J. (2017). *La primera startup de cobranza en México*. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/la-primera-startup-de-cobranza-en-mexico/>
- Moreno, J. (2018). *Contabilidad de la Estructura Financiera de la Empresa*. México: Grupo Editorial Patria.
- Neyra, E. (2018). *Análisis de la liquidez de la empresa Ladrillos Inka Forte SAC Lambayeque 2017*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4504/Neyra%20Carrillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ocampo, J. (2017). *Propuesta de un plan estratégico financiero para la empresa Advance Learning Technology Center Ltda*. Obtenido de <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/28900/Jessica%20Ocampo%20Solis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ordóñez, R. (2017). *Gestión financiera de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la Compañía Wurth Ecuador S.A*. Obtenido de Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1922/1/T-ULVR-1728.pdf>

- Otero, M. (2018). *Estrategias de cobranza para elevar los niveles de liquidez de la empresa SUB CAFAE Educación, Jaén 2017*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4953/Otero%20P%c3%a9rez%20Mar%c3%ada%20Elena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, J. (2017). *La Gestión Financiera de la Empresa*. Madrid: ESIC Editorial.
- Quimi, M. (2017). *Gestión financiera de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la Compañía Wurth Ecuador S.A.* Obtenido de Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1922/1/T-ULVR-1728.pdf>
- Ramírez, Z. (2020). *7 claves para potenciar la cobranza en su negocio, según Equifax*. Obtenido de <https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-personales/como-se-puede-rebajar-al-maximo-la-cuota-de-un-credito-que-se-reprograma-con-garantia-del-gobierno-noticia/?ref=nota&ft=autoload>
- Rosas, E. (2018). *La Negociación en los Procesos de Cobranza*. Madrid: Esic Editorial.
- Ruiz, Y. (2018). *Gestión de Cuentas Por Cobrar y Su Influencia en la Liquidez de la Empresa Trade Fega s.a, Distrito Miraflores Año 2018*. Obtenido de Universidad Peruana de Las Américas: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/511/GESTI%20C3%93N%20DE%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20LA%20EMPRESA%20TRADE%20FEGA%20S.A%20DISTRITO%20MIRAFLORES%20A%20C3%91O%202018.pdf?sequence=1&isAI>
- Segura, M. (2019). *Estrategias de cobranza en Comercial Nuevo Amanecer-2019*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6774/Segura%20Acu%20b1a%20Mary%20Leyni.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Segura, M. (2019). *Estrategias de Cobranza en Comercial Nuevo Amanecer-2019*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6774/Segura%20Acu%20b1a%20Mary%20Leyni.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Solano, B., & Gómez, G. (2018). *Propuesta de un Manual de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez*. Obtenido de Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19792/1/tesis%20cpa%20universidad%20de%20guayaquil%20manual%20de%20creditos%20y%20cobranzas.pdf>
- Tamalá, G. (2018). *Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de Transportes Transcisa S.A., Cantón Salinas, Provincia De Santa Elena. Año 2017*. Obtenido de Universidad Estatal Península de Santa Elena: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4647/1/UPSE-TCA-2019-0004.pdf>

Vásquez, L., & Vega, E. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016*. Obtenido de Universidad Privada Antenor Orrego:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE\\_CONT\\_LUIS.VASQUEZ\\_ENITH.VEGA\\_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE_CONT_LUIS.VASQUEZ_ENITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ_DATOS.PDF)

## ANEXOS

### Anexo 1: Resolución de Aprobación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1219-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 26 de noviembre de 2020.

#### VISTO:

El Oficio N°0605-2020/FACEM-DC-USS de fecha 25/11/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 26/11/2020, 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 "A", de la modalidad presencial regular, semestre 2020- II, de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, a cargo de la docente Mg. SUÁREZ SANTA CRUZ LILIANA DEL CARMEN, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

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

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

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

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1219-FACEM-USS-2020**

| N° | APELLIDOS Y NOMBRES  | TÍTULO   | LÍNEA                                |
|----|--|--|--------------------------------------|
| 1  | AGAPITO FLORES ALEXIS RONALD   | AUDITORIA TRIBUTARIA PREVENTIVA Y SU INCIDENCIA EN LOS RIESGOS TRIBUTARIOS EN LA EMPRESA COMERCIO Y DISTRIBUCIONES MARDANY E.I.R.L., CHICLAYO.   | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 2  | ALARCON PERALTA SOLEDAD<br>DÍAZ REQUEJO VIVIANA BEATRIZ              | PLANEAMIENTO TRIBUTARIO COMO HERRAMIENTA PARA EVITAR CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA J&J CLIMA FRIO E.I.R.L. CHICLAYO                    | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 3  | ASTE CORBETTO GUÍSELA ELIZABETH<br>MEGO HERNÁNDEZ CONSUELO ESTEFANÍA | IMPACTO FINANCIERO A CONSECUENCIA DEL COVID 19 EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA METZER PERU SAC - LIMA   | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 4  | BALDERA VENTURA ROSA MARÍA   | CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE DE LA EMPRESA CONSTRUYENDO CHICLAYO SAC - CHICLAYO                             | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 5  | BANDA CAMPOS KAREN JULISA<br>MEGO QUASPE GLEDYS                      | GASTOS NO DEDUCIBLES Y SU IMPLICANCIA EN LA DETERMINACIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA, EMPRESA SERVICIOS Y TRANSPORTES DILMER E.I.R.L.               | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 6  | BRENIS VÁSQUEZ, KATHERINE ESTEPHANI<br>DELGADO CUBAS, ÁNGEL GUZMAN   | PROCESO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA Y LA CAJALIDAD DE GASTO EN OBRAS VIALES Y ORNATOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL SAN JOSÉ                     | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 7  | CORONEL SALAZAR VIVIANA DEL ROCIO<br>IRIGOHIDROGO RUTH ANALI         | INCIDENCIA DEL PROGRAMA REACTIVA PERU EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CONSULTORA & CONSTRUCTORA ELIJO SAC -CHICLAYO                                 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 8  | CRUZADO CUZQUE YULISSAYERALDINE<br>GARCÍA QUINTANA ESTELITA          | GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA EL AGUILA IMPORT S.R.L., CHICLAYO   | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 9  | DE LA CRUZ RAMÍREZ JOSÉ ANTONIO                                      | GESTIÓN TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS MUNICIPALES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS                               | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 10 | DELGADO CABRERA SHOWANA EDITH<br>PAZ LLANOS LIZ MARITA               | AUDITORIA OPERATIVA EN EL PROCESO DE COMPRAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA GRUPO OPTICENTERSERVISIÓN S.A.C - TRUJILLO         | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 11 | ESPINOZA PASTOR DARWIN JOSÉ<br>MENDOZA CAMPOS HÉCTOR JESÚS           | CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA FERRETERÍA BRAYAN E.I.R.L. FERREÑAFE                                 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 12 | SACCACO DIAZ, DAN ISRAEL<br>GASTELO GÓMEZ, MAYUMI ELLIANY            | AUDITORIA OPERATIVA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA DESARROLLO INTEGRAL DE NUEVO PACHACUTEC SAC LIMA                 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 13 | RAMOS ESQUEJEN MANUEL<br>HUANCA ZAPATA INGRID                        | SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTION DEL AREA DE TESORERIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORONA, LORETO                         | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 14 | RODRÍGUEZ SÁNCHEZ, VÍCTOR JOEL<br>HUERTAS CÁCERES, MARCO ARNALDO     | GESTION FINANCIERA Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CECIPLAST SAC CHICLAYO  | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 15 | LLONTO SANCHEZ MARY CIELO  | PLAN DE CONTROL INTERNO Y SU REPERCUSION PARA DISMINUIR EL RIESGO TRIBUTARIO EN LA EMPRESA PESQUERA ROSSY ALESSANDRA S.A.C, CHICLAYO             | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 16 | LÓPEZ DÍAZ SARA NOEMÍ<br>MONSALVE ALVAREZ CRISSELLMARGORI            | PLANEAMIENTO TRIBUTARIO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA LEONCITO SOCIEDAD ANÓNIMA, CHICLAYO  | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 17 | LUCERO YAIPEN PAUL HANS<br>MELENDRES MUNDACA BRYAN NARCIS            | LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES SOL & CAFÉ Ltda JAÉN                                       | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 18 | MÉRINO SAMILLAN PAOLA JULISSA<br>PÉREZ VIGO KEILA ANGELITA           | PLANEAMIENTO FINANCIERO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA "SINERGIA PERÚ CONSULTORES GENERALES S.A.C. CHICLAYO                          | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 19 | MONTENEGRO VÁSQUEZ MILAGROS DE JESÚS                                 | GESTIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL Y SU INFLUENCIA EN LA RECAUDACIÓN DE INGRESOS PROPIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TURMÁN - CHICLAYO            | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 20 | MUÑOZ DÁVILA MICHAEL JEFRY   | EVALUACION DE LA MOROSIDAD DEL IMPUESTO PREDIAL Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES - TARAPOTO | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimental

Chiclayo, Perú

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

## Anexo 2: Permiso para la recolección de datos



### MODELO DE AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Chiclayo, 05 de Diciembre del 2020

Quien suscribe:

Sra.

Chávez Martínez Milagros – El Aguila Import S.R.L.

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA EL AGUILA IMPORT S.R.L., CHICLAYO**

Por el presente, el que suscribe, Sra. Chávez Martínez Milagros, representante legal de la empresa: El Aguila Import S.R.L., AUTORIZO a los alumnos: Cruzado Cuzque Yulissa Yeraldine, identificado con DNI N° 72538003 y García Quintana Estelita, identificado con DNI N° 76924550, estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, y autores del trabajo de investigación denominado: **GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA EL AGUILA IMPORT S.R.L., CHICLAYO.**, al uso de dicha información que conforma los Estados Financieros y aplicación de instrumentos de investigación para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis de pre grado, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.

  
El Aguila Import S.R.L.  
Milagros Chávez Martínez  
GERENTE GENERAL

Nombre y Apellidos: Chávez Martínez Milagros

DNI N° 47856163

Cargo de la empresa: Gerente General

AV. JOSE BALTA N°. 1787 SECTOR COIS J.L.ORTIZ - CHICLAYO - LAMBAYEQUE  
Tel.074-772903 Cel. 994 553 581 Gmail:Aguilaimport18@gmail.com



### **Anexo 3: Formatos de instrumentos de recolección de datos.**

#### **a. Guía de entrevista para el Contador y Gerente de El Aguila Import S.R.L.**

Instrucciones: La entrevista está dirigida tanto para el administrador como para el gerente de El Aguila Import S.R.L., responder lo más detallado posible para comprender la situación de la empresa sobre la gestión de cobranza.

#### **Lista de preguntas de entrevista:**

1. ¿La empresa El Aguila Import S.R.L. cuenta con políticas de cobranza? ¿Puede describir cuáles son y cómo se aplican?

En la empresa no se han establecido políticas de cobranza, por ello, no podría describir ninguna, solo se tiene en cuenta la fecha del compromiso de pago.

2. ¿Qué deficiencias se han presentado en las políticas de cobranza en la empresa?

El principal sería que es necesario que se defina cuáles serían, de tal manera que se sepa cómo actuar en el proceso de la cobranza.

3. ¿Qué indican las normas de la empresa respecto a la cobranza de clientes con deuda en El Aguila Import?

Lo que se quiere en estos casos es recuperar lo antes posible la deuda, ya que, el dinero se requiere para seguir invirtiendo en el negocio.

4. ¿Se sigue de manera estricta las normas de cobranza? ¿Cómo se realiza?

Se puede decir que no, ya que no se han establecido las normas a considerar para la cobranza, solamente se realiza la comunicación con el cliente para solicitar el pago.

5. ¿Se destina recursos para la cobranza de clientes deudores El Aguila Import? ¿Con qué frecuencia se realiza?

No se realiza, lo que hacemos es llamadas telefónicas y solicitar el pago de la deuda, ya lo último en casos extremos sería visitar o ubicar al cliente con deuda pendiente para solicitar el pago.



6. ¿Cómo afecta el uso de recursos adicionales para la cobranza en El Aguila Import?

No se puede seguir invirtiendo en la mercadería que necesitamos para comercializar en el negocio y podemos quedar mal con otros clientes que son cumplidos con sus pagos.

7. ¿En El Aguila Import utilizan herramientas tecnológicas para el registro y control de pagos? ¿Cuál y cómo lo utilizan?

No se utiliza.

8. ¿Considera que las herramientas tecnológicas favorecen la cobranza en El Aguila Import?

Por supuesto, la tecnología siempre es un gran aporte para cualquier empresa.

9. ¿Cómo se organiza la gestión de cobranza en El Aguila Import?

Se revisa el cuaderno de notas donde se anota la deuda para proceder hacer las llamadas, aunque muchas veces no se realiza a su debido tiempo.

10. ¿De qué manera se involucra la administración y contabilidad en la gestión de cobranza en la empresa?

La administración en la cobranza directa con el cliente, el área de contabilidad cumple su función de informar respecto a las deudas.

11. ¿Cuáles son las métricas utilizadas para la cobranza en El Aguila Import?

No se utilizan.

12. ¿De qué manera se realizan las acciones de cobranza en El Aguila Import?

Por medio de llamadas telefónicas se solicita los pagos.

13. ¿Cuáles han sido los resultados obtenidos con las acciones de cobranza realizadas en El Aguila Import?

Muchas veces se logra la cobranza, si no es en la fecha pactada se recupera según como se acuerde con el cliente porque a veces tienen dificultades de

diferente tipo, y en otros casos más complicados toma mucho tiempo recuperar la deuda.

## b. Hojas de registro de datos

### Análisis vertical

Estado de situación financiera

| <b>ACTIVO</b>                                  | <b>Situación inicial</b> | <b>Después de resultados</b> | <b>A. Vertical</b> | <b>A. Vertical</b> |
|--|--------------------------|------------------------------|--------------------|--------------------|
| <b>ACTIVO CORRIENTE</b>                        |                          |                              |                    |                    |
| Efectivo y Equivalentes de Efectivo            |                          |                              |                    |                    |
| Cuentas por Cobrar Comerciales                 |                          |                              |                    |                    |
| Otras Cuentas por Cobrar                       |                          |                              |                    |                    |
| Existencias                                    |                          |                              |                    |                    |
| Otros Activos Corrientes                       |                          |                              |                    |                    |
| <b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>                  |                          |                              |                    |                    |
| <b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>                     |                          |                              |                    |                    |
| Cuentas por cobrar a largo plazo               |                          |                              |                    |                    |
| Activos adquiridos en arrendamiento financiero |                          |                              |                    |                    |
| Inmuebles, Maquinarias y Equipos               |                          |                              |                    |                    |
| Activos Intangibles                            |                          |                              |                    |                    |
| Otros Activos no corrientes                    |                          |                              |                    |                    |
| <b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>               |                          |                              |                    |                    |
| <b>TOTAL ACTIVO</b>                            |                          |                              |                    |                    |
| <b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>                     |                          |                              |                    |                    |
| <b>PASIVO CORRIENTE</b>                        |                          |                              |                    |                    |
| Tributos, Part. Y Aport. Al sistema por pagar  |                          |                              |                    |                    |
| Cuentas por Pagar Comerciales                  |                          |                              |                    |                    |
| Otras Cuentas por Pagar                        |                          |                              |                    |                    |
| Obligaciones Financieras                       |                          |                              |                    |                    |
| Provisiones                                    |                          |                              |                    |                    |
| <b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>                  |                          |                              |                    |                    |
| <b>PASIVO NO CORRIENTE</b>                     |                          |                              |                    |                    |
| <b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>               |                          |                              |                    |                    |
| <b>PATRIMONIO</b>                              |                          |                              |                    |                    |
| Capital  |                          |                              |                    |                    |
| Acciones de Inversión                          |                          |                              |                    |                    |
| Otras Reservas                                 |                          |                              |                    |                    |
| Diferencias de Conversión                      |                          |                              |                    |                    |
| Resultados Acumulados                          |                          |                              |                    |                    |
| Resultado del Ejercicio                        |                          |                              |                    |                    |
| <b>TOTAL PATRIMONIO</b>                        |                          |                              |                    |                    |
| <b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>               |                          |                              |                    |                    |
|  |                          |                              |                    |                    |

Estado de ganancias y pérdidas

|  | Situación inicial | Después de resultados | A. Vertical | A. Vertical |
|--|-------------------|-----------------------|-------------|-------------|
| <b>INGRESOS OPERACIONALES:</b>               |                   |                       |             |             |
| Ventas Netas (Ingresos Operacionales)        |                   |                       |             |             |
| Otros Ingresos Operacionales                 |                   |                       |             |             |
| <b>Total Ingresos Brutos</b>                 |                   |                       |             |             |
| <b>COSTO DE VENTAS:</b>                      |                   |                       |             |             |
| Costo de Ventas (Operacionales)              |                   |                       |             |             |
| Otros Costos Operacionales                   |                   |                       |             |             |
| <b>Total Costos Operacionales</b>            |                   |                       |             |             |
| <b>UTILIDAD BRUTA</b>                        |                   |                       |             |             |
| Gastos de Ventas                             |                   |                       |             |             |
| Gastos Administrativos                       |                   |                       |             |             |
| Ganancia (Pérdida) por Venta de Activos      |                   |                       |             |             |
| Otros Ingresos                               |                   |                       |             |             |
| Otros Gastos                                 |                   |                       |             |             |
| <b>UTILIDAD OPERATIVA</b>                    |                   |                       |             |             |
| Otros Ingresos y Egresos                     |                   |                       |             |             |
| Ingresos Financieros                         |                   |                       |             |             |
| Gastos Financieros                           |                   |                       |             |             |
| Participación en los Resultados              |                   |                       |             |             |
| Ganancia (pérdida) por I.F. Derivados        |                   |                       |             |             |
| <b>RESULTADO ANTES DE IMP TO RENTA</b>       |                   |                       |             |             |
| Participación de los Trabajadores            |                   |                       |             |             |
| Impuesto a la Renta                          |                   |                       |             |             |
| <b>UTILIDAD (PÉRDIDA) NETA DE ACT. CONT.</b> |                   |                       |             |             |
| Ingreso (Gasto) Neto de Oper. Discont.       |                   |                       |             |             |
|  |                   |                       |             |             |
| <b>UTILIDAD (PERDIDA) DEL EJERCICIO</b>      |                   |                       |             |             |

## Análisis Horizontal

Estado de situación financiera

| ACTIVO   | Situación inicial | Después de resultados | A. Horizontal |          |
|--|-------------------|-----------------------|---------------|----------|
|  |                   |                       | Absoluto      | Relativo |
|  |                   |                       |               |          |
| <b>ACTIVO CORRIENTE</b>                        |                   |                       |               |          |
| Efectivo y Equivalentes de Efectivo            |                   |                       |               |          |
| Cuentas por Cobrar Comerciales                 |                   |                       |               |          |
| Otras Cuentas por Cobrar                       |                   |                       |               |          |
| Existencias                                    |                   |                       |               |          |
| Otros Activos Corrientes                       |                   |                       |               |          |
| <b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>                  |                   |                       |               |          |
| <b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>                     |                   |                       |               |          |
| Cuentas por cobrar a largo plazo               |                   |                       |               |          |
| Activos adquiridos en arrendamiento financiero |                   |                       |               |          |
| Inmuebles, Maquinarias y Equipos               |                   |                       |               |          |
| Activos Intangibles                            |                   |                       |               |          |
| Otros Activos no corrientes                    |                   |                       |               |          |
| <b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>               |                   |                       |               |          |
| <b>TOTAL ACTIVO</b>                            |                   |                       |               |          |
| <b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>                     |                   |                       |               |          |
| <b>PASIVO CORRIENTE</b>                        |                   |                       |               |          |
| Tributos, Part. Y Aport. Al sistema por pagar  |                   |                       |               |          |
| Cuentas por Pagar Comerciales                  |                   |                       |               |          |
| Otras Cuentas por Pagar                        |                   |                       |               |          |
| Obligaciones Financieras                       |                   |                       |               |          |
| Provisiones                                    |                   |                       |               |          |
| <b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>                  |                   |                       |               |          |
| <b>PASIVO NO CORRIENTE</b>                     |                   |                       |               |          |
| <b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>               |                   |                       |               |          |
| <b>PATRIMONIO</b>                              |                   |                       |               |          |
| Capital  |                   |                       |               |          |
| Acciones de Inversión                          |                   |                       |               |          |
| Otras Reservas                                 |                   |                       |               |          |
| Diferencias de Conversión                      |                   |                       |               |          |
| Resultados Acumulados                          |                   |                       |               |          |
| Resultado del Ejercicio                        |                   |                       |               |          |
| <b>TOTAL PATRIMONIO</b>                        |                   |                       |               |          |
| <b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>               |                   |                       |               |          |

Estado de ganancias y pérdidas

|  | Situación inicial | Después de resultados | A. Horizontal |          |
|--|-------------------|-----------------------|---------------|----------|
|  |                   |                       | Absoluto      | Relativo |
| <b>INGRESOS OPERACIONALES:</b>               |                   |                       |               |          |
| Ventas Netas (Ingresos Operacionales)        |                   |                       |               |          |
| Otros Ingresos Operacionales                 |                   |                       |               |          |
| <b>Total Ingresos Brutos</b>                 |                   |                       |               |          |
| <b>COSTO DE VENTAS:</b>                      |                   |                       |               |          |
| Costo de Ventas (Operacionales)              |                   |                       |               |          |
| Otros Costos Operacionales                   |                   |                       |               |          |
| <b>Total Costos Operacionales</b>            |                   |                       |               |          |
| <b>UTILIDAD BRUTA</b>                        |                   |                       |               |          |
| Gastos de Ventas                             |                   |                       |               |          |
| Gastos Administrativos                       |                   |                       |               |          |
| Ganancia (Pérdida) por Venta de Activos      |                   |                       |               |          |
| Otros Ingresos                               |                   |                       |               |          |
| Otros Gastos                                 |                   |                       |               |          |
| <b>UTILIDAD OPERATIVA</b>                    |                   |                       |               |          |
| Otros Ingresos y Egresos                     |                   |                       |               |          |
| Ingresos Financieros                         |                   |                       |               |          |
| Gastos Financieros                           |                   |                       |               |          |
| Participación en los Resultados              |                   |                       |               |          |
| Ganancia (pérdida) por I.F. Derivados        |                   |                       |               |          |
| <b>RESULTADO ANTES DE IMPTO RENTA</b>        |                   |                       |               |          |
| Participación de los Trabajadores            |                   |                       |               |          |
| Impuesto a la Renta                          |                   |                       |               |          |
| <b>UTILIDAD (PERDIDA) NETA DE ACT. CONT.</b> |                   |                       |               |          |
| Ingreso (Gasto) Neto de Oper. Discont.       |                   |                       |               |          |
| <b>UTILIDAD (PERDIDA) DEL EJERCICIO</b>      |                   |                       |               |          |

#### Anexo 4: Validaciones de instrumentos

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA EL AGUILA IMPORT S.R.L., CHICLAYO

| N° | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>DIMENSION 1: Estrategias de cobranza</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | ¿La empresa El <u>Aguila Import</u> S.R.L. cuenta con políticas de cobranza? ¿Puede describir cuáles son y cómo se aplican?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2  | ¿Qué deficiencias se han presentado en las políticas de cobranza en la empresa?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3  | ¿Qué indican las normas de la empresa respecto a la cobranza de clientes con deuda en El <u>Aguila Import</u> ?               | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4  | ¿Se sigue de manera estricta las normas de cobranza? ¿Cómo se realiza?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 5  | ¿Se destina recursos para la cobranza de clientes deudores El <u>Aguila Import</u> ? ¿Con qué frecuencia se realiza?          | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6  | ¿Cómo afecta el uso de recursos adicionales para la cobranza en El <u>Aguila Import</u> ?                                     | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSION 2: Recursos de una cobranza</b>  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 7  | ¿En El <u>Aguila Import</u> utilizan herramientas tecnológicas para el registro y control de pagos? ¿Cuál y cómo lo utilizan? | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8  | ¿Considera que las herramientas tecnológicas favorecen la cobranza en El <u>Aguila Import</u> ?                               | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9  | ¿Cómo se organiza la gestión de cobranza en El <u>Aguila Import</u> ?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 10 | ¿De qué manera se involucra la administración y contabilidad en la gestión de cobranza en la empresa?                         | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11 | ¿Cuáles son las métricas utilizadas para la cobranza en El <u>Aguila Import</u> ?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSION 3: Técnicas de cobranza</b>  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |

|    |  |   |  |   |  |   |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 12 | ¿De qué manera se realizan las acciones de cobranza en El <u>Aguila Import?</u>                              | X |  | X |  | X |  |
| 13 | ¿Cuáles han sido los resultados obtenido con las acciones de cobranza realizadas en El <u>Aguila Import?</u> | X |  | X |  | X |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

08 de mayo del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: Chapoñan Ramírez Edgard

DNI: 43068346

Especialidad del evaluador: TRIBUTACION



Mg. Chapoñan Ramírez Edgard  
DNI N° 43068346

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.      Firma

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTION DE COBRANZA EN LA EMPRESA EL AGUILA IMPORT S.R.L., CHICLAYO**

+

| N° | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>DIMENSION 1: Estrategias de cobranza</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | ¿La empresa El Aguila Import S.R.L. cuenta con políticas de cobranza? ¿Puede describir cuáles son y cómo se aplican?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2  | ¿Qué deficiencias se han presentado en las políticas de cobranza en la empresa?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3  | ¿Qué indican las normas de la empresa respecto a la cobranza de clientes con deuda en El Aguila Import?                | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4  | ¿Se sigue de manera estricta las normas de cobranza? ¿Cómo se realiza?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 5  | ¿Se destina recursos para la cobranza de clientes deudores El Aguila Import? ¿Con qué frecuencia se realiza?           | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6  | ¿Cómo afecta el uso de recursos adicionales para la cobranza en El Aguila Import?                                      | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSION 2: Recursos de una cobranza</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 7  | ¿En El Aguila Import utilizan herramientas tecnológicas para el registro y control de pagos? ¿Cuál y cómo lo utilizan? | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8  | ¿Considera que las herramientas tecnológicas favorecen la cobranza en El Aguila Import?                                | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9  | ¿Cómo se organiza la gestión de cobranza en El Aguila Import?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 10 | ¿De qué manera se involucra la administración y contabilidad en la gestión de cobranza en la empresa?                  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11 | ¿Cuáles son las métricas utilizadas para la cobranza en El Aguila Import?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSION 3: Técnicas de cobranza</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 12 | ¿De qué manera se realizan las acciones de cobranza en El Aguila Import?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |



|    |  |   |  |   |  |   |  |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 13 | ¿Cuáles han sido los resultados obtenidos con las acciones de cobranza realizadas en El Águila Import? | X |  | X |  | X |  |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [13 ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

07 de Mayo del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador:  
MARÍA ROSA CRUZADO PUENTE DNI 16413803

Especialidad del evaluador: Finanzas



<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.    Firma

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo <sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA EL AGUILA IMPORT S.R.L., CHICLAYO**

| N°   | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|  |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: Estrategias de cobranza</b>  |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | ¿La empresa El Aguila Import S.R.L. cuenta con políticas de cobranza? ¿Puede describir cuáles son y cómo se aplican?   | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 2  | ¿Qué deficiencias se han presentado en las políticas de cobranza en la empresa?  | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 3  | ¿Qué indican las normas de la empresa respecto a la cobranza de clientes con deuda en El Aguila Import?                | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 4  | ¿Se sigue de manera estricta las normas de cobranza? ¿Cómo se realiza?   | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 5  | ¿Se destina recursos para la cobranza de clientes deudores El Aguila Import? ¿Con qué frecuencia se realiza?           | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 6  | ¿Cómo afecta el uso de recursos adicionales para la cobranza en El Aguila Import?                                      | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: Recursos de una cobranza</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 7  | ¿En El Aguila Import utilizan herramientas tecnológicas para el registro y control de pagos? ¿Cuál y cómo lo utilizan? | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 8  | ¿Considera que las herramientas tecnológicas favorecen la cobranza en El Aguila Import?                                | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 9  | ¿Cómo se organiza la gestión de cobranza en El Aguila Import?  | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 10   | ¿De qué manera se involucra la administración y contabilidad en la gestión de cobranza en la empresa?                  | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 11   | ¿Cuáles son las métricas utilizadas para la cobranza en El Aguila Import?  | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: Técnicas de cobranza</b>     |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 12   | ¿De qué manera se realizan las acciones de cobranza en El Aguila Import?   | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 13   | ¿Cuáles han sido los resultados obtenido con las acciones de cobranza realizadas en El Aguila Import?                  | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Chiclayo, 7 de mayo del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: Liliana Del Carmen Suárez Santa Cruz

DNI: 41837348

Especialidad del evaluador: Auditor gubernamental y docente



\_\_\_\_\_  
Firma

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

### Anexo 5: Matriz de Consistencia

| Problema   | Objetivos   | Hipótesis   | Variables            | Dimensiones              | Indicadores               |
|--|---|---|----------------------|--------------------------|---------------------------|
| ¿De qué manera la gestión de cobranza permite mejorar la liquidez de la empresa El Aguila Import S.R.L.? | <p><b>Objetivo general</b><br/>Elaborar una propuesta de gestión de cobranza para mejorar la liquidez de la empresa El Aguila Import S.R.L.</p> <p><b>Objetivos específicos</b><br/>Diagnosticar la gestión de cobranza en la empresa El Aguila Import S.R.L.<br/>Analizar los índices de liquidez en la empresa El Aguila Import S.R.L.<br/>Proponer estrategias de gestión de cobranza para mejorar la liquidez de la empresa El Aguila Import S.R.L.</p> | La aplicación de una propuesta de gestión de cobranza permitirá mejorar la liquidez de la empresa El Aguila Import S.R.L. | Gestión de cobranza  | Estrategias de cobranza  | Políticas                 |
|  |   |   |                      |                          | Normas                    |
|  |   |   |                      |                          | Recursos                  |
|  |   |   |                      | Recursos de una cobranza | Tecnología                |
|  |   |   |                      |                          | Organización              |
|  |   |   |                      |                          | Gestión                   |
|  |   |   | Técnicas de cobranza | Métricas                 |                           |
|  |   |   |                      | Indicadores de liquidez  | Formas de cobranza        |
|  |   |   |                      |                          | Ratio de liquidez general |
| Prueba Ácida   |   |   |                      |                          |                           |
| Liquidez   | Liquidez de Capital de Trabajo  |   |                      |                          |                           |

## Anexo 6: Acta de Originalidad



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Mg. CPC. Edgard Chapoñan Ramirez, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1219-FACEM-USS-2020, de los estudiantes, Yulissa Yeraldine Cruzado Cuzque y Estelita García Quintana, Titulada Gestión de cobranza para mejorar la liquidez de la empresa el Agulla Import S.R.L., Chiclayo.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 24% 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, 31 de Mayo 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 7: Formato T1



### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTORES (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 02 de junio de 2022

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. -

EL suscrito:

Yulissa Yeraldine Cruzado Cuzque, con DNI 72538003 y Estelita García Quintana, con DNI 76924550

En nuestra calidad de autores exclusivos del trabajo de grado titulado: GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA EL AGUILA IMPORT 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 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 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 |
|----------------------------------|----------------------------------|-------|
| Cruzado Cuzque Yulissa Yeraldine | 72538003                         |       |
| García Quintana Estelita         | 76924550                         |       |

## Anexo 8: Reporte Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORA  
R LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA EL AGUI  
LA IMPORT S.R.L., CHICLAYO

AUTOR

Yulissa Yeraldine Cruzado Cuzque

RECuento DE PALABRAS

**12282 Words**

RECuento DE CARACTERES

**65936 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**73 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.3MB**

FECHA DE ENTREGA

**May 19, 2022 3:58 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**May 19, 2022 4:04 PM GMT-5**

### ● 24% de similitud general

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

- 23% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

Resumen