



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Estrategias de cobranza para aumentar la liquidez en la empresa
Carpintería Valentina & Alondra EIRL. Chiclayo

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
BACHILLER EN CONTABILIDAD**

Autora:

Villalobos Pasapera, Rosalinda Paola (ORCID: 0000-0003-1387-1801)

Asesores:

Mg. Salazar Cabrejos, Rosa Eliana (ORCID: 0000-0002-1144-2037)

Mg. Farfán Ayala, Mario Ignacio (ORCID: 0000-0003-2378-1025)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas

CHICLAYO – PERÚ

2020

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a Dios, por ser parte fundamental de mi vida. A mi familia, por su amor, confianza y apoyo incondicional que me brindan cada día.

Y a todos los que me apoyaron a realizar esta investigación.

Rosalinda Paola

Agradecimiento

Agradecer a Dios, quien me da la vida y me permite ser parte de cosas maravillosas como el estar llevando una carrera universitaria, así mismo, a mi familia que me ha demostrado que siempre me brindará su apoyo incondicional.

Por la motivación que han plasmado en mí, para de esa manera aspirar a grandes metas y a no darme por vencida.

La autora

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de la investigación	19
3.2. Variables y Operacionalización.....	20
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Procedimientos.....	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES	42
VII.RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Estado de situación financiera 2017-2018</i>	27
Tabla 2 <i>Estado de situación financiera 2017-2018</i>	29
Tabla 3 <i>Estado de ganancias y pérdidas 2017-2018</i>	31
Tabla 4 <i>Ratio de prueba ácida 2017-2018</i>	32
Tabla 5 <i>Ratio de liquidez 2017-2018</i>	33
Tabla 6 <i>Ratio de inventario 2017-2018</i>	33
Tabla 7 <i>Ratio de cuentas por cobrar 2017-2018</i>	34
Tabla 8 <i>Cuadro de créditos otorgados</i>	37

Índice de figuras

Figura 1 <i>Organigrama de la empresa</i>	36
Figura 2 <i>Notificación por escrito</i>	38
Figura 3 <i>Renegociación de la deuda</i>	39

Resumen

Este trabajo de investigación tiene como problema de investigación ¿Cuáles son las estrategias de cobranza que permitirán aumentar la liquidez de la empresa Carpintería Valentina & Alondra EIRL? De esta manera, presenta como objetivo general elaborar estrategias de cobranza que permitan aumentar la liquidez de nuestra empresa en estudio. Así mismo, se cuenta con tres objetivos específicos que son: analizar las estrategias de cobranza que ejecuta la empresa Carpintería Valentina y Alondra EIRL, examinar el estado de resultados y el estado de situación financiera y finalmente, diseñar estrategias de cobranza. Por ello se planteó la hipótesis que consiste en que las estrategias de cobranza permitirán mejorar la liquidez de la empresa Carpintería Valentina y Alondra EIRL. Para lograr el desarrollo del trabajo se tuvo una metodología de tipo cuantitativa- descriptiva y propositiva, con un diseño no experimental-transversal. Se incorporó el uso de las técnicas de la entrevista y análisis documental que ayudó a recabar información más sólida. Del mismo modo, la población escogida fueron los datos de los documentos de los estados financieros y los trabajadores del área de contabilidad. Al igual que el punto anterior, se tuvo una muestra que fue correspondiente a los datos de los estados financieros y al contador. Se añadió que el resultado fue que las estrategias de cobranza afectan la liquidez de la empresa en estudio. Y finalmente, se concluyó que al no tener implementado estrategias de cobranza no se va a lograr obtener un cobro eficaz, considerando que las estrategias favorecen el proceso de cobranza.

Palabras claves: Estrategias de cobranza, liquidez, estados financieros

Abstract

This research work has as a research problem What are the collection strategies that will increase the liquidity of the carpentry company Valentina and Alondra EIRL? In this way, it presents as a general objective the elaboration of collection strategies that allow to increase the liquidity of our company under study. Likewise, we have three specific objectives that are to analyze the collection strategies executed by the Carpentry company Valentina and Alondra EIRL, examine the income statement and the statement of financial position and finally, design collection strategies. Therefore, the hypothesis that is based on collection strategies was proposed will allow improving the liquidity of the carpentry company Valentina and Alondra EIRL. To achieve the development of our work we had a quantitative-descriptive and applicative methodology, with a non-experimental-transversal design. We incorporated the use of interview techniques and documentary analysis that helped us gather more solid information. In the same way, our population was the data of the documents of the financial statements and the workers of the accounting area. Like the previous point, we had a sample that corresponded to the data in the financial statements and the accountant. We add that our result was that collection strategies affect the liquidity of our company under study. And finally, we conclude that not having implemented collection strategies will not be able to obtain an effective collection, we consider that the strategies favor the collection process.

Keywords: Collection strategies, liquid, financial statements

I. INTRODUCCIÓN

Las estrategias de cobranza son la manera de efectuar el proceso de cobro, de modo ordenado para que se pueda disponer la recepción del dinero correspondiente. Es así que las estrategias constituyen la agrupación de medidas, acciones y negociaciones que se aplican en los deudores, con la finalidad del pago de los créditos. Al implementar estas estrategias, genera en la empresa, una amplia liquidez, lo que permitirá el pago de todas las obligaciones pendiente que la empresa tuviera.

En Carpintería Valentina y Alondra EIRL, constituida como empresa desde el 18 de mayo del 2015, asumiendo como actividad principal la fabricación de muebles, y de manera secundaria la fabricación, partes y piezas de carpintería. Esta entidad se encuentra en el régimen MYPE Tributario.

Al analizar la empresa, se pudo notar que la mayoría son ventas al crédito, donde algunos de sus clientes frecuentes se han atrasado con los pagos de las compras, los cuales han originado una escasa liquidez o poco efectivo en dicha empresa. Lo que a su vez ocasiona que los turnos de facturación y gestión de cobranza se atrasen. Es por ello que la empresa opte por implementar estrategias que le permitan reducir la morosidad y de esta forma aumentar la liquidez.

De esta manera se argumenta que una de las causas que originan este problema, es que los clientes se atrasen con el acatamiento del deber de pago por tramas externos, como podría ser que las facturas se han extraviado, la demora de la factura entre otras, trayendo como consecuencia el desequilibrio en los flujos de caja.

Otro motivo es que la empresa no cuenta con un plan de cobranza, lo que genera una carencia del acecho de los créditos concedidos ya que estos no tendrán un seguimiento continuo lo que hace tedioso poder recuperar los créditos concedidos lo que origina el aumento de su cartera vencidas y, por ende, que estas cuentas sean castigadas por saldos incobrables con en el pasar del tiempo.

Y por último uno de los motivos resaltantes es que la empresa proporciona créditos sin la anterioridad de haber evaluado al cliente, esto sucede dado que la entidad no cuenta con políticas de cobranzas establecidas y la falta de estrategias agrava el problema. Donde se origina la incertidumbre de que, si el cliente va a poder hacer frente al crédito brindado. Lo que trae como consecuencia, una inseguridad crediticia por las deudas que estarán vencidas o con atraso y también, genera el incumplimiento de obligaciones de la empresa.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes de nivel internacional, tenemos que Ramírez (2016) en su investigación *“Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa comercial Facilito de la parroquia Patricia Pilar, provincia De Los Ríos”* Tiene por objetivo delinear un modelo de crédito-cobranza para perfeccionar la diligencia financiera en la organización (p.4). En el cual se basó en el paradigma cualitativo cuantitativo con un tipo de investigación explicativa, en la conclusión de su investigación se halló la ausencia de un modelo de crédito–cobranza que faculte vigilar la sucesión de los créditos y cobranzas que se conceden a los clientes. Se llega a la conclusión que para una empresa que no tiene fundamentado un modelo de cobranza, es de vital importancia obtener uno, dado que mediante este se pueden obtener mejores resultados, y así reducir la cartera de clientes morosos.

Fuentes (2016) en su investigación *“Diseño de un modelo de crédito y cobranza para Automercado S.A”*. La cual tiene el objetivo de plantear una guía de gestión de crédito y cobranzas integrado al sistema informático “SEAH” que ayude a reducir el repertorio de morosidad en la carpeta de cuentas por cobrar de la entidad. (p.5) En el cual se aplicó el método descriptivo y en su conclusión manifestó que luego de realizada la presente investigación y aplicación de lo propuesto, la empresa aumento de manera considerable los créditos, pero con una recuperación lenta. Consecuente a ello acotamos que es primordial capacitar al personal para mejorar la atención al cliente y recuperar al menor tiempo la inversión de la empresa para de esta forma aumentar los procesos de crédito, así como también de cobranza y cartera vencida teniendo siempre en cuenta los reglamentos.

Becerra (2015) en su investigación *“Gestión del departamento de créditos y cobranzas y su influencia en los estados financieros de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Guaranda Ltda.- periodo 2013”*. En la cual detalla que tiene el objetivo de examinar la dirección del área de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros sobre la cartera en vencimiento de la Cooperativa (p.1). El modelo de

investigación fue descriptivo y en su conclusión detalló que el área de gestión de créditos y cobranza no cuentan con recursos que ayuden a la recuperación del crédito y hagan posible la cobranza, donde la implementación de la propuesta reducirá la cartera vencida, lo que generará la recuperación de esta en menor tiempo. Así mismo, este modelo mitigara el riesgo de que la cartera aumente. Añadimos que es necesario mantenerse informado sobre la cartera de clientes y darle seguimiento después de brindar el crédito, dado que corre el riesgo de vencerse y eso causara gran revuelo en los estados financieros. Los responsables de dicha área deben buscar nuevas estrategias para mejorar la gestión de créditos.

Carrillo (2015) en su investigación *“La gestión financiera y la liquidez de la empresa Azulejos Pelileo”*. Donde su objetivo es establecer la incidencia de la gestión financiera en la liquidez de la empresa para la elección de decisiones (p.15). Posee un modelo exploratorio descriptivo, y en su conclusión señala el existe un inadecuado manejo sobre el área financiera, y esto está relacionado directamente con la toma de decisiones. Este mal manejo se basa en las elecciones de gerencia. Comentamos que, al no tener correctas decisiones de gerencia, afecta la liquidez en la empresa. Donde esta va a presentar inconvenientes para efectuar sus obligaciones financieras. Lo que ocasionara el desprestigio de la imagen de la empresa, así mismo, el cambio de una gestión financiera evitara flexibilidades innecesarias.

Medina et al. (2013) en su investigación *“Análisis de los estados financieros de mayo 2011 - mayo del 2012 y creación de estrategias financieras para alcanzar un mejor nivel de liquidez y rentabilidad de la empresa Pintuca S.A. en el año 2012”*. Presenta por objetivo estipular un plan que permita llevar a cabo estrategias y políticas eficaces de administración financiera para el adecuado manejo de los bienes monetarios, que permita garantizar y fortificar la multiplicación de la liquidez de la organización (p. 23). Se utilizó el método descriptiva- exploratoria y en sus conclusiones indica que la entidad financiera no posee una correcta administración a causa de la falta de una buena planificación, organización en sus deberes y control, perturbando la disponibilidad de sus recursos económicos. Apoyamos al investigador,

dado que la falta de estrategias financieras acarrea a que la empresa se atrase continuamente a con el pago de sus obligaciones generando que constantemente este endeudada con terceros. Así mismo, la creación de estrategias ayuda a reducir las posibles carteras de morosos.

Castillo (2012) en su investigación "*Valuación financiera de la liquidez en las empresas distribuidoras de productos farmacéuticos a través del ciclo de conversión de efectivo*". Detalla como objetivo examinar la liquidez financiera de las empresas, en base a los ratios financieros y el diagnóstico de la fase de conversión de efectivo. Empleó una metodología descriptiva. Consecuentemente llegó a la conclusión, que de la manera que usen la herramienta de la fase de conversión de efectivo, permitirá a las entidades saber el efectivo que se tiene disponible y de acuerdo a ello distribuirlo, esto brinda un adecuado financiamiento a plazo de tiempo corto. Podemos añadir que conociendo la liquidez que se posee actualmente en la empresa, nos basaremos en esos indicadores para poder realizar inversiones más eficientes y no verse atascado con demasiada liquidez sin utilizar.

Avelino (2017) en su tesis "*Las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.*" Tiene por objetivo, examinar el efecto que tienen las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa. Asimismo, se usó la metodología cualitativo- descriptivo. En sus conclusiones redacta que, en base a lo planteado, utilizando los diferentes indicadores financieros existentes, se pudo comprobar que el mal uso manejo de los créditos otorgados acarrea baja liquidez. Argumentamos que se debe tomar importancia al cobro adecuado a sus clientes, dado que si se hecha al olvido puede contraer severas consecuencias que afectaran a la empresa en todos los niveles organizacionales.

En los antecedentes a nivel nacional citados, se tiene que Hinostroza (2016) en su trabajo de investigación "*Incidencias del factoring en la liquidez de la empresa químicos Goicochea S.A*". Tiene por objetivo valorar la ocurrencia del factoring en la liquidez de dicha empresa. Utilizó una metodología no experimental, donde en esta investigación no se pueden maniobrar las variables, dado que se trabaja con hechos

de la realidad. Llega a la conclusión de que hay una relación significativa e inmediata sobre el factoring y las obligaciones de la empresa, dado que el uso de este, ayuda a reducir las obligaciones pendientes que se tiene. Podemos alegar, que hay una conexión entre el factoring y la liquidez de la empresa, haciendo que este agrande el efectivo disponible de manera gradual y constante. Así mismo, el factoring tiene revelación con el capital de la entidad.

Arrunátegui (2017) en su investigación "*El problema de liquidez y rentabilidad con un enfoque social en la gestión de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao – Perú 2012-2014*". Posee el objetivo de prescribir si la dificultad de liquidez y rentabilidad con enfoque social afecta el área administrativa de la Beneficencia (p.28). En la cual utiliza una metodología descriptiva-propositiva. Dicha investigación llega a la conclusión de que los datos obtenidos, como la razón corriente afecta al propósito financiero. De esta manera, argumentamos que los gastos de administración se ven reflejados en la rentabilidad de esta, así mismo el tener un control de gastos. También que la base del capital con el que opera genera influencia en la gestión administrativa, haciendo que la positividad del margen neto ayude a la generación de recursos.

Yancee (2017) en su investigación "*Gestión de cobranza y su peso en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate 2014-2016*". Tiene por objetivo, analizar la influencia de la rotación de cuentas por cobrar en la liquidez corriente de la empresa (p.37). En la cual el método que utilizó fue hipotético deductivo porque se probó las hipótesis planteadas. Por ello llegó a la conclusión que están correlacionadas de manera recta, y que estas afectan la liquidez. Concordamos, en que están correlacionadas de manera directa, lo cual quiere decir que, si la variable de cuentas por cobrar aumenta en sus valores, los valores de liquidez corriente también aumentarían drásticamente.

Chávez (2017) en su investigación "*Propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez en la empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C, 2017*". Tiene como objetivo establecer mejoras al proceso de créditos y cobranzas para aumentar la liquidez de la empresa. (p.43). De esta manera la

metodología elegida a seguir es descriptiva, aplicada; por ello la investigadora llega a la conclusión que se identificó oportunidades en el aspecto técnico y que con ello se evitará la duplicidad de funciones, optimizando los tiempos, formulación de políticas para el desarrollo de créditos y cobranzas. Y concluimos que es de vital importancia estar en constante monitoreo para ayudar a reducir las cobranzas que existen en la empresa, así mismo, la adaptación de nuevos formatos para los procesos. Dado que todo lo recomendado ayudará a optimizar la liquidez que la empresa tiene, reduciendo los créditos y cobranzas.

Pomalaza (2016) en su investigación *“La administración de la liquidez y su efecto en el resultado de las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima Metropolitana”*. Donde se detalló el objetivo de establecer como la gestión de la liquidez puede afectar el resultado de las empresas. El diseño que se aplicó al trabajo fue no experimental, descriptivo y explicativo. Donde se concluyó que las empresas arrendadoras no usan el financiamiento con eficiencia en la economía empresarial. Agregamos que, al no tener una política establecida, estas no tendrán una adecuada inversión donde se verá reflejada la poca rentabilidad que se tiene. Deben maximizar la capacidad que se tiene para aumentar la rentabilidad.

Becerra (2017) en su tesis *“La gestión financiera y su influencia en la liquidez de la empresa Repsol S.A en Los Olivos, 2017”*. Donde tiene por objetivo establecer el predominio de la gestión financiera en la liquidez de la empresa Repsol (p17). Presenta una metodología cuantitativa dado que se basa en la recolección de datos. El autor concluye que solo 64.8% considera que es de importancia la gestión financiera para la toma de decisiones. Es por ello que concluimos apoyando al autor, dado que se deben tomar decisiones conectadas con las distintas áreas que pueda poseer una empresa para darle un mejor uso a los recursos financieros que esta tiene.

Paz y Taza (2017) en su tesis *“La dirección financiera en la liquidez de la empresa Yossev EIRL del distrito del Callao durante el periodo 2012”*. Tiene como objetivo precisar como la gestión financiera influye en la liquidez de la empresa (p14). Proporcionándonos una metodología casuística, dado que es un evento real donde se

reflejan los problemas originados en dicha empresa. El investigador llega a la conclusión de que por la mala distribución que se le da al efectivo genera una ineficiente gestión financiera que tiene como resultado la poca liquidez. Apoyando al autor, concluimos que al no tener bases o fundamentos de la gestión financiera genera la insuficiente liquidez. De esta manera es esencial llevar un control sobre los flujos de caja, dado que información sobre este nos proporciona los tiempos de crédito.

Azañero y Javier (2016) en su investigación *“Plan de mejora de gestión de las ventas al crédito y su influencia en la situación financiera de la empresa Hardtech Solution S.A.C. del distrito Trujillo - año 2016”*. Su objetivo establecer un plan de progreso en la gestión de las ventas al crédito viendo la incidencia que se tiene en la situación financiera-(p10). Muestra una metodología aplicada. Concluye que la empresa posee un elevado índice de cuentas por cobrar el cual genera la escasa rentabilidad y solvencia, retrasando las gestiones laborales. Acotamos argumentando que el aumento de clientes morosos, tiene su raíz en la escasa gestión de crédito, así mismo, las políticas o reglas deben ser claras y precisas para su entendimiento, lo que facilita la morosidad de los clientes-deudores y la poca solvencia económica.

Salazar (2017) en su investigación *“Gestión financiera para incrementar la liquidez en la ONG Socios en Salud Sucursal Perú, Lima 2017”*. En esta investigación tiene como objetivo perfeccionar la gestión financiera para que aumente la liquidez en dicha ONG (p10). Donde nos muestra una metodología descriptiva y explicativa, así mismo llega a la conclusión de que con el modelo se ayudará a darle fin a los problemas suscitados por la empresa, además que se obtendrá el control de movimientos para reducir errores. Argumentamos que el plan brindado por la investigadora ayudara a mantener la gestión financiera y esto resultara en un aumento de la liquidez. También que la implementación de una gestión financiera ayudara al desarrollo económico de la empresa, dado que todas estarán enfocados o basados en un mismo objetivo.

Con respecto a los antecedentes a nivel local, se presenta a Nole (2015) en su trabajo de investigación *“Estrategias de cobranza y su influencia con la morosidad de*

pagos de servicios en la zona Ferreñafe de la Entidad Prestadora De Servicios De Saneamiento de Lambayeque S.A. - 2015". Donde tiene el objetivo de establecer la conexión entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios en EPSEL (p,19). Además, presenta una metodología descriptiva, correlacional y propositiva, llega a la conclusión que hay una conexión entre estrategias de cobranza y la morosidad de pago. Apoyamos la conclusión del autor, ya que, si existe una gran relación entre las dos variables estudiadas, donde la falta de estrategias, incrementa el número de morosidad que esto hace que el servicio de EPSEL colapse.

Sebastián (2016) en su investigación *"Propuesta de un plan de gestión de cobranza para generar liquidez en Edpyme Marcimex S.A. provincia de Trujillo"*. Tiene por objetivo establecer si la mejora del plan de gestión de cobranza generará obtener liquidez de la organización. Presentando una metodología descriptiva aplicativa. Concluyendo que se determinó que las nuevas políticas aportan que la implementación de estas puede mejorar la cobranza. Acotamos que es por ello que se requiere de ciertos procedimientos de cobranza que pueden mejorar la liquidez de la empresa, considerando que la implementación de un plan ayudaría a una cobranza eficaz haciendo que se aumente la liquidez.

Neyra (2018) en su tesis *"Análisis de la liquidez de la empresa Ladrillo Inka Forte S.A.C- Lambayeque"*. Que tiene el objetivo de reseñar la liquidez en los periodos 2016 y 2017 de la empresa mencionada. (p. 23). En la cual se usó el método cuantitativo no experimental, por ende, el autor concluyó que los valores obtenidos están por debajo de los aceptados para garantizar la salud económica y financiera de la organización, prueba de ello es que el ratio de rotación de caja y bancos tiene un valor de 34. También, la empresa cuenta con liquidez para cubrir solo 34 días de venta total anual, el ratio de prueba acida arroja un valor de 0.28, el cual significa que por cada unidad monetaria de deudas y obligaciones en que incurre la empresa a corto plazo. Concluimos comentando que los indicadores mal usados generan obstruyen el desarrollo y crecimiento en la gestión de caja o efectivo. El implementar políticas nuevas o mejoras a aquellas existentes coadyuvan a generar una eficaz gestión. Lo

que origina no tener implementado o n tener una buena interpretación es que haya se encuentre una ineficiencia en base a la liquidez.

Senador (2018) en su investigación *“Modelo de gestión de cobranzas para mejorar la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito red únicas de Lambayeque-2017”*. Tiene por objetivo, trazar que el modelo de gestión de cobranzas aumente la liquidez. Asimismo, utilizó la metodología cuantitativa- descriptiva. En sus conclusiones se determinó que de la cartera de créditos que asciende a S/ 1, 180,995.13, en 109 créditos, el 71.30% se otorgó a créditos agrícolas y el 28.70% a créditos ordinarios. Así también se indica que el 84.92% son créditos vigentes y el 15.08% créditos vencidos. Del total de la cartera el 59.86% se le brindo un plazo mayor a un año y al 40.14% un plazo menor a doce meses. Argumentamos la envergadura que tiene vigilar constantemente la cartera de clientes para mejorar los índices de la liquidez.

En lo que concierne a las teorías relacionadas, en base a nuestra variable independiente, se muestra definiciones, estrategias de cobranza, tipos de cobranza y otros.

En lo que respecta a créditos, para Brachfield (2009) comenta que el crédito es la opción de obtener efectivo, bienes o servicios sin la necesidad de cancelar en el momento que se obtiene el bien a cambio de un trato de pagar el precio del bien debidamente en una fecha determinada(p10). Este tipo de opción, consiente al comprador de saciar sus necesidades sin el hecho de tener dinero para la compra de este.

Bajo este concepto Rodríguez (2008) comenta que hay dos tipos de perspectivas que se utilizan en los créditos:

Crédito comercial: Este tipo de crédito es con una deuda que está programada para ser pagada en corto plazo y algunas veces de manera informal, donde los términos no son del todo legales, pero recae sobre un acuerdo entre la empresa y el

cliente (p20). De esta manera, se puede acceder a plazos de prórroga para pagar lo pactado por los bienes o servicios comprados.

Crédito financiero: En este caso, comprende los aplazamientos que tienen las empresas fuera de su giro comercial. Se trata de compromisos contraídos con distintos acreedores o en todo caso, con diferentes adeudados. Esto se da entre conjuntos específicos de empresas, sobre todo, en aquellas que integran un mismo nivel económico-financiero.

Así mismo, siguiendo con la ilación del tema, cuando se habla de estrategias de cobranza es importante definir que es una cuenta por cobrar, es por eso que Vásquez (2005) argumenta que son los créditos por prestación a las empresas o a los clientes frecuentes (p.63). En otras palabras, vendrían a ser las ventas con la posibilidad de que sus pagos se hagan en plazos. Recalcando que las cuentas por cobrar residen dentro del activo circulante siempre y cuando se anhele transformar en dinero a un rango menor de un año.

De esta manera, Horgren et al (2003) apoyan el fundamento de Vásquez, al comentar que estas cuentas son montos a cuenta de personas externas a la empresa (p50). Donde estas, derivan de las actividades realizadas por la empresa, que son procedentes de las distintas transacciones del negocio.

Es por ello, que se recalca que las cuentas por cobrar configuran el crédito que la empresa brinda a su clientela durante un periodo establecido o previo acuerdo entre ellos, como secuela de la asistencia de un servicio o la enajenación de un bien. En donde, se tiene la expectativa de que este crédito, se convierta en efectivo para la empresa en un corto plazo.

Como objetivo que tienen las cuentas por cobrar, los autores Gitman y Zutter (2012) afirman que, se debe registrar todas las transacciones que se originan por deudas de clientes, mediante los documentos probatorios necesarios como, por ejemplo, la factura, boleta u otros, que derivan del propio giro comercial del negocio

por la comercialización. Por ende, el negocio debe tener un registro implacable en referencia a los documentos probatorios, dado que consisten en sus activos y que se deben vigilar para que se transformen en dinero.

Se define a la gestión de cobranza como un conjunto de ejercicios coordinados, establecidos y aplicados de manera pertinente a los clientes, para que de esta manera se logre recuperar los créditos otorgados, donde los activos de la empresa se van a convertir en activos líquidos de forma más acelerada. Entonces se afirma que este proceso se basa en la interrelación con el cliente, que nace desde el estudio de la situación actual del cliente.

Al hablar de estrategias de cobranza, primero se optará por la definición por separado de esta variable. Es por ello que Pérez y Medino (2008) comentan que la estrategia, es un plan que busca encaminar un asunto (p30). Así mismo, una estrategia está compuesta por una sucesión de acciones planeadas que serán fundamentales en la toma de decisiones y a lograr óptimos resultados. La estrategia está encaminada a lograr un meta seguido de un modelo de acción.

De la misma manera, García (2008) fundamenta que la cobranza, se basa en efectivizar la liquidación de las facturas por el concepto de las ventas al crédito que realice la empresa(p18). Es la percepción verdadera y efectiva del dinero, obteniendo efectivo por la cancelación de las operaciones.

Por ello, Accion Insight (2008) nos comenta que la cobranza también opta por ser un área de negocios (p10). Así mismo, considerando como punto principal generar ingresos, cambiando egresos en ingresos.

También se detallan los tipos de cobranza, planteado por Morales y Morales (2014) donde argumenta que hay distintos tipos de cobranza (p.153-154). Que van dependiendo de las necesidades o las políticas de cobranza que la entidad posee:

Cobranza normal: Este tipo de cobranza, utiliza los medios tradicionales existentes, uno de estos medios son la rendición del estado de cuenta o en todo caso,

la emisión de factura, en lo cual se le detalla al cliente cual es la evolución del crédito otorgado.

Cobranza preventiva: Aquí, es accesible usar recordatorio de los pagos de créditos de los clientes que se aproximan su fecha de vencimiento, se le puede comunicar al cliente mediante una llamada telefónica, u otros. Se pueden establecer distintos métodos en los cuales la empresa, le hace mención al cliente que está cerca el día de pago de su crédito otorgado.

Cobranza administrativa: En este punto, los dos tipos de cobranza anteriormente mencionadas no surgen efecto, es por ello que en este tipo de cobranza es necesario tener una cartera de clientes separada para distribuirlas con los procuradores de recuperación de crédito, donde de esta manera, se podrá generar juramentos de pago de cada cliente deudor.

Cobranza domiciliaria: El cliente que tiene atrasado sus pagos respectivos, se le designa cuenta morosa, es necesario visitar al cliente moroso para determinar el método de cobranza que se le dará por el atraso que lleva. Esta visita se dará por un encargo de área, en caso la empresa tuviera.

Con las definiciones por separado de nuestra variable independiente, se concluye que las estrategias de cobranza para Ettinger y Goliet (2000) son fundamentales para el triunfo de los diferentes tipos de empresa que tienen ventas al crédito (p52). Sea cual sea su extensión de dicho negocio, en donde sus utilidades tienen un grado de dependencia, el ciclo y la periodicidad de la inversión.

Córdova (2012) agrega que las estrategias de cobranza están influenciadas por distintos factores y por determinados clientes.

También, Morales y Morales (2014) acotan que la implementación de estrategias se basa en la ejecución de poner en acción planes para lograr objetivos en específico (p.146). En este punto se tendrán descritas las acciones a seguir, de

manera clara y sencilla para que el personal determinado el aplique de acuerdo a la situación que se suscite en ese instante.

Su importancia según Ettinger (2000) es debido a que los métodos establecidos para la cobranza, van a permitir que la acreedora reinvierta su capital, para que pueda conservar y nivel de ventas que se tiene (p82).

Así mismo, con todo el contenido citado del marco teórico, se brindará estrategias de cobranza, que se consideran oportunas para el progreso de la empresa en estudio. A continuación, se pasa a detallar las siguientes estrategias de cobranza:

Cartera de clientes: Es indispensable que cada empresa tenga una cartera de negocio, dado que, si no tiene una eficiente gestión para las cobranzas, se estará generando un riesgo de liquidez para dicha entidad. Esta cartera de clientes es un método de estimación, acecho e inspección de los créditos dados con el objetivo de que realicen los pagos correspondientes en forma oportuna. Este proceso contiene el registro y clasificación de dichos créditos en base a antigüedad, así como los plazos de créditos (1-30 días, 31-60 días, 61-90 días y más de 91 días).

Asignación de límite de crédito: La mayoría de clientes, cuentan con un límite de crédito, donde este es examinado y actualizado, dependiendo del nivel de compras que tenga. El monto de crédito que un cliente, debe ser explícito, donde no puede ser estático, considerando que se encuentra sometido a las circunstancias de un mercado que no es fijo y el desempeño del cliente, en cuanto al historial crediticio.

También podemos argumentar que el nivel de crédito, debe ser considerado sobre los bases fijos de un mes de venta o, en todo caso se debe tomar en cuenta la rotación de las ventas a dicho cliente. Esta revisión radica en la comprobación del crédito, seguimiento del crédito otorgado y el comportamiento del pago en los 6 meses anteriores.

Políticas de crédito: Como ya se mencionó anteriormente, la empresa no posee una política de crédito, donde se considera de vital importancia, implantar esta

estrategia o medida, el cual consiste en estar enfocadas en formar un marco laboral y medidas de decisiones con el fin de lograr lo determinado.

De esta manera, Ettinger (2000) nos comenta que estas políticas deben ser la base de la línea de crédito para que se examinen los posibles riesgos que puedan ocurrir(p37). Esto ayudará a que haya un mínimo porcentaje de cuentas incobrables o que se pueda perder utilidad.

Conductos de comunicación con el cliente: Debido a que nos encontramos en una era digital, donde la tecnología nos concede tener más canales de comunicación, lo que conlleva a nuevas maneras de realización de los cobros. Se puede contar con conductos de comunicación que son factibles para todos, entre ellos tenemos, los correo, las llamadas telefónicas, mensajes, visitas personalizadas y otros.

Al llevar a cabo esta estrategia, se considera que el cliente se implicará con lo correspondiente a la deuda generada, y esta estrategia se dará por medio del contacto anteriormente mencionados.

Distintas opciones de pago: Considerando que vivimos en una era evolutiva, el pago en efectivo no es la única opción que tiene el cliente deudor para poder pagar la deuda contraída. Es por ello, que se debe de considerar los pagos con las tarjetas de crédito, PayPal, depósitos bancarios y otros. La finalidad de esta opción, es que el cliente encuentre la manera que sea conveniente para que efectúe el pago determinado y no encuentre contratiempos.

Renegociación del pago: Este elemento es una alternativa del pago tradicional, en donde está estructurada en base a la necesidad y situación de cada uno de los clientes. Esto involucra algo más que el pago de una deuda. Se puede considerar, cuotas pequeñas en un nuevo periodo establecido, meses de gracias entre otros.

Notificación por escrito: Para Ettinger y Goliet (2000), comenta que después de un determinado número de días vencido de la cuenta por cobrar, la empresa puede mandar una notificación por escrito donde le hace recordar sus obligaciones a con la

empresa(p30). En caso contrario, donde el deudor no haga caso, se puede considerar enviar otra y en caso extremo, recurrir a un método más estricto.

En lo que pertenece a las teorías relacionadas, en base a nuestra variable dependiente, se muestra una teoría, definición, ratios entre otros.

Según Gitman y Chad (2012) señalan que la liquidez en una entidad financiera es la facilidad que esta tiene para poder ejecutar el pago de sus deudas a corto plazo mientras que se vaya efectuando su plazo. La liquidez se refiere a la solvencia de la situación financiera general de la empresa para así hacerse cargo de sus cuentas por pagar (p.64). Por lo que se añade, que, una buena planificación de efectivo facilita el control tanto de la inversión como del gasto, lo cual a su vez estimula la obtención de altos beneficios en la utilidad y genera mayor rentabilidad.

Van y Wachowicz (2010), señalan que la liquidez corriente se obtiene cuando los activos corrientes se dividen entre los pasivos corrientes, lo cual muestra la suficiencia de una empresa para hacerse cargo sus pasivos actuales con sus activos actuales (p.138). La liquidez corriente indica el desempeño que tiene la gerencia para cumplir con sus deudas a corto plazo, dado que los activos corrientes se componen por caja y bancos, cuentas por cobrar comerciales, existencias, anticipos, valores de fácil negociación. Que, al ser comparado con los pasivos corrientes, manifiesta la capacidad que tiene esta para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Según Flores (2015) la prueba ácida es el cálculo de liquidez, tomando en mayor grado de exigencia, teniendo en consideración únicamente las partidas más liquidas del activo corriente (p.121). Los cuales son las cuentas por cobrar comerciales, caja y bancos, y valores de fácil negociación; estableciendo así con mayor propiedad la cobertura de las obligaciones de la empresa a corto plazo. Y hacer de lado las existencias y a los gastos pagados con anterioridad en razón de que son desembolsos ya realizados.

Hammi (2014) argumenta que el capital de trabajo es una precaución financiera para diagnosticar la liquidez de las empresas. Este debe estar apto para cualquier empresa para asegurar que tiene los fondos necesarios para pagar sus obligaciones a corto plazo y para asegurar los futuros gastos de funcionamiento (p.138). De esta manera se asegurará que sus operaciones se desarrollen eficientemente, donde el capital de trabajo es un saldo monetario igual a la diferencia entre el activo corriente y el pasivo corriente. Mientras el saldo sea positivo y con mayor diferencia, esto ayudará a que la empresa desarrolle con éxito las actividades correspondientes.

Según las Normas Internacionales de Información Financiera, (NIIF) señala que efectivo es la moneda de curso legal en caja y en depósitos bancarios aptos para el desarrollo de la entidad, de tal modo los recursos en cuentas de cheque, giros bancarios, telegráficos o postales y remesas en tránsito (p. 35). En resumida cuenta, el efectivo es con lo que dispone la empresa para realizar sus actividades solventando sus gastos u otras necesidades.

Soprano (2015) aporta que la liquidez financiera es la facultad que tiene una empresa para adquirir efectivo y así cumplir con sus obligaciones a corto plazo (p.68). En resumen, es la habilidad que tiene la entidad de convertir un activo en efectivo.

Bull (2017) fundamenta que los ratios cambian de acuerdo a la clase de empresa, por lo que se deberá reconocer el tipo de actividad que realice para determinar la suficiencia de liquidez (p32). Para mostrar la posibilidad que tiene para hacerse cargo de las deudas sin alterar la estructura financiera. Los ratios más usados son los siguientes:

Liquidez: $\text{activo corriente} / \text{pasivo corriente}$

Prueba acida: $\text{total activo corrientes} - \text{inventarios} / \text{total pasivo corriente}$

De esta manera se ha creído conveniente justificar el motivo del trabajo, donde este trabajo es elaborado porque se halló problemas en base a la liquidez que posee la empresa Carpintería Valentina y Alondra EIRL, esto como consecuencia de la

carencia de estrategias de cobranza que provoca el atraso de las obligaciones financieras de la entidad.

Metodológicamente se justifica dado que se presenta con el objetivo de brindar conocimientos actuales en base a la liquidez de la empresa Carpintería Valentina y Alondra EIRL, donde lo resultados mostrará una relevancia comprensible sobre el problema hallado en dicha empresa. Y finalmente, la utilidad y la preparación de este estudio de investigación se basa en el uso de los métodos de investigación donde se utilizó, la recolección de datos, donde se procura examinar los motivos de escasas de liquidez.

La formulación del problema queda planteada como ¿Cuáles son las estrategias de cobranza que permitirán aumentar la liquidez de la empresa Carpintería Valentina y Alondra EIRL? Al realizar el desarrollo del trabajo de investigación se concluye que la hipótesis se basa en las estrategias de cobranza que permitirá mejorar la liquidez de la empresa Carpintería Valentina y Alondra EIRL.

En el presente trabajo de investigación se planteó como objetivo general elaborar estrategias de cobranza que permitan aumentar la liquidez de la empresa en estudio, así mismo, se cuenta con tres objetivos específicos que son analizar las estrategias de cobranza que desarrolla la empresa Carpintería Valentina y Alondra EIRL, examinar el estado de resultados y el estado de situación financiera y finalmente, desarrollar estrategias de cobranza.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

En la ejecución de este trabajo se desarrolló un tipo de investigación cuantitativa-descriptiva y propositiva, donde Arias (2012) abarca a la investigación descriptiva detallándola en la fundamentación de la identificación de un problema con el fin de determinar una conducta (p.30). En este caso, se relató una realidad con sus mecanismos principales, donde él estudio fue la situación que se suscita en las estrategias de cobranza y que esta originada por la falta de mecanismos, políticas y otros.

Con respecto a la investigación propositiva, tenemos a Arias (2012) que comenta que se basa en la identificación de la falla y considera ciertos criterios para lograr el cumplimiento del objetivo (p.20). Esta investigación se basa en utilizar un grupo de acciones, métodos o técnicas con el fin de determinar y dar solución a factores específicos. Es por ello que en este trabajo de investigación se prosiguió a elaborar estrategias de cobranza que consideramos convenientes de gran utilidad a la empresa, para aumentar el nivel de liquidez que esta posee.

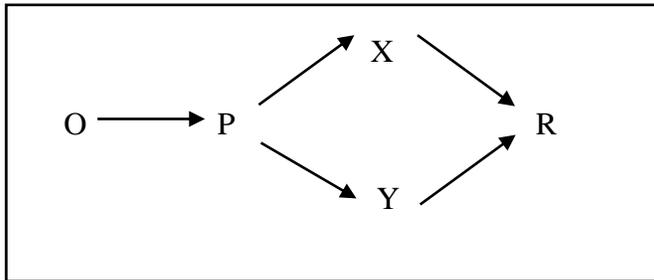
Diseño no experimental transversal

La investigación tiene un diseño no experimental transversal que, en base a lo formulado por Hernández, Fernández y Baptista (2013) argumentan que el diseño no experimental, se elabora sin la intervención premeditada de las variables con el objetivo de observar su contexto para después estudiarlos (p. 149). He aquí, que este estudio se realiza sin manipular a las variables en estudio. Por ello en esta investigación, no hay la elaboración o la construcción de alguna situación, sino que se basará en la observación de algo ya existente.

Con respecto a la clasificación transversal del tipo de diseño no experimental. Siguiendo con lo comentado con Hernández, Fernández y Baptista (2013) tenemos

que aquí se recogen la información en un tiempo y espacio determinado (p. 151). La finalidad que tiene, es detallar los fenómenos de las variables y estudiar su interrelación. Esta investigación tiene este diseño, dado que estudiaremos las variables con un hecho ya existente, hecho que se da en un momento en específico.

El diseño de investigación tiene el siguiente gráfico.



Dónde:

O: Observación

P: Problema

X: Variable independiente

Y: Variable dependiente

R: Resultados de la investigación

3.2. Variables y Operacionalización

Estrategias de cobranzas

Gitman y Zutter (2012) argumentan que es un conjunto de ejercicios coordinados, establecidos y aplicados de manera adecuada a los clientes, para que de esta manera se logre recuperar los créditos otorgados, donde los activos de la empresa se van a convertir en activos líquidos de forma más acelerada.

Liquidez

Gitman y Chad (2012) señala es la facilidad que tiene una empresa para poder ejecutar el pago de sus deudas a corto plazo mientras que se vaya efectuando su plazo. En otras palabras, la liquidez se refiere a la solvencia de la situación financiera general de la empresa para así hacerse cargo de sus cuentas por pagar.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Para Fidias (2012) argumenta que la población es un conjunto determinado o indeterminado de variables que se basan en aspectos comunes que están destinadas a las conclusiones del trabajo (p.30). Donde están enmarcadas por el problema y objetivos. En este caso, se tomó como población los datos de los documentos referentes a los estados financieros de la empresa Carpintería Valentina y Alondra EIRL. Así mismo, al trabajador del área de contabilidad de la empresa en estudio.

Muestra

Fidias (2012) comenta que es una porción de la población, que se basa en la distinción de una técnica, que viene a proporcionar el subconjunto de dicha población (p.20). Por ello, se ha considerado conveniente de que la muestra sean los documentos propios de los estados financieros de la empresa. Así mismo, al trabajador del área de contabilidad, constituyente por el contador.

Muestreo

Para Hernández (2014) comenta que este instrumento tiene la finalidad de fiar una proporción a una realidad la cual debe ser examinada con la población estudiada (p.120).

Muestreo no probabilístico

Según el Tamayo (2015) comenta que este muestro no comprende criterios probabilísticos (p.6). Es decir, que se restringe bajo ciertos aspectos casuales, en donde se basa en la elección de la población.

Muestreo no probabilístico intencional

Para Otzen y Manter (2017) argumenta que se tomará en cuenta solo aquellos casos particulares de una población (p.3). Es decir, este método es usado en casos

donde la población es variable y en ocasiones pequeñas, también en este caso se elige a la muestra que sea favorable al trabajo de investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Según Rodríguez (1996) señala que son métodos utilizados para recabar información (p.8). Así mismo, se necesitan técnicas que ayuden al autor a obtener información para la ejecución del trabajo.

Entrevista: Folgueiras (2009) comenta que la entrevista es la manera en la que se obtiene la información ya sea de manera específica o sobre acontecimientos o experiencias a un grupo determinado (p2).

La entrevista fue realizada al contador de la empresa, estuvo basada en la conversación directa. En la cual se les planteó distintas preguntas relacionadas a las variables y de importancia para el desarrollo del trabajo de investigación.

Análisis documental: Hernández (2014) define que este es el estudio de un documento libremente de su soporte (p.37). Así mismo, se considera a esta técnica como la base de la documentación, donde se sabe que el análisis pone en relación al documento con la persona. Donde este examen guía a la esquematización de dicho documento en un formato distinto al original.

Así mismo, se elaboró el análisis documental que se basa en la interpretación de los EE. FF de la empresa, donde se estudió, analizó e interpretó para obtener un documento de fácil comprensión.

Instrumentos

Hernández (1991) argumenta que son los medios que tiene el indagador para extraer los datos necesarios para la realización del trabajo (p.36). De esta manera,

tener un adecuado instrumento, genera el registro del fenómeno observado donde estos constituyen la realidad de las variables en cuestión.

Guía documental: Soria (2002) comenta que este instrumento suele ser elaborado detalladamente en base a las características determinantes de cada individuo (p.77). De esta manera, las preguntas plasmadas tienen que ser coherentes con los objetivos propuestos en el trabajo de investigación.

Se elaboró una guía de entrevista que consta de 10 preguntas, en la cual está destinada al contador, basada en el marco teórico y del análisis hecho a la empresa.

Guía documental: De acuerdo con Rodríguez (1896) argumenta que el instrumento en mención, otorga conocer la vitalidad de la documentación en el proceso del investigador (p.10). Además de que concede una perspectiva extensa en base al área investigada.

Así mismo, se elaboró una guía documental con el propósito de conocer la realidad de nuestro estudio en cuestión y de manera en que obtendremos información relevante para el desarrollo de la investigación. En este trabajo de investigación se obtuvo y analizó los datos de los documentos de los estados financieros de la empresa.

3.5. Procedimientos

Etapas factibles perceptibles

Al estudiar y analizar la empresa Carpintería Valentina y Alondra EIRL, se pudo observar que la empresa brinda créditos a clientes frecuentes y a nuevos, esto, sin evaluación previa. Así mismo, con el pasar del tiempo, no hay seguimiento de dichos créditos. Al diagnosticar las estrategias de cobranza, se evidenció que no existen estas estrategias, donde no hay políticas de crédito o incluso, procedimientos de recuperación del crédito. Todo lo mencionado anteriormente, acarrea que la empresa en cuestión tenga una escasa liquidez.

Etapa de construcción teórica

Para esta etapa, se ha implicado el uso de bibliografía que serán útiles para recopilar información necesaria para el desarrollo del trabajo de investigación. Se basan en las diferentes teorías y definiciones de las variables tanto en conjunto como por separado, para obtener un marco teórico más detallado. También se consideró distintos antecedentes que apoyan el estudio del presente trabajo de investigación.

Etapa aplicación experimental

Al desarrollar el trabajo, se consideró pertinente aplicar las técnicas de entrevista al contador y de análisis documental hacia los estados financieros, con la finalidad de obtener información relevante para nuestra investigación. Así mismo, seguido de los instrumentos como guía de entrevista y guía documental, que servirán de refuerzo para nuestras técnicas empleadas.

3.6. Método de análisis de datos

En el trabajo desarrollado se utilizó el análisis documental, que tuvo como finalidad obtener datos concisos, lo que va a generar que los datos sean analizados e interpretados.

Tabla 1

Métodos de análisis de datos

Objetivos	Resultados
OE1: Analizar las estrategias de cobranza que desarrolla de la empresa.	Análisis de las estrategias de cobranza que desarrolla de la empresa.
OE2: Examinar su estado de resultados y estado de situación financiera.	Examen de su estado de resultados y estado de situación financiera.
OG: Diseñar estrategias de cobranza.	Diseño de estrategias de cobranza.

Fuente: Elaboración propia

Método de analítico

Para Made (2009) este método consiste en desmembrar de manera general a manera específico un fenómeno, donde se determinará las causa y efectos que este tenga (p.21). Este método brinda resultados del estudio realizado, donde su finalidad es comprender su naturaleza por partes.

3.7. Aspectos éticos

Se plasmó aspectos éticos, dado que estos son de vital importancia para el desarrollo de la presente investigación. En donde se dará un adecuado uso de la información brindada de los estados financieros, así mismo, estos serán exclusivamente de usos académicos.

IV. RESULTADOS

a) Analizar las estrategias de cobranza que desarrolla de la empresa.

Mediante una entrevista realizada al contador de la empresa se logró analizar la manera en la gestionan a dicha entidad, se otorgaba ventas al crédito, pero no tenían establecido un límite, por lo que los clientes podían obtener sus productos sin interferencia alguna. Consecuente a esto, no se contaba con algún tipo de estereotipo para determinar si esa persona era apta para otorgarle productos sin pago alguno, todo esto ocasionado por la falta de políticas en la empresa. Asimismo, detallo que tienen un listado de sus deudores, pero no en gran escala, dado que, dicho registro no manifiesta la fecha de venta, ni la fecha acordada a pagar esa deuda, lo que ha generado que en algunos casos ha puesto en aprietos a la empresa al momento de solventar sus deudas, pero describió que supo arreglarlo.

Además de ello, la empresa no cuenta con un responsable de monitorear las cuentas por cobrar, ni de buscar la manera en la que esas deudas se conviertan en efectivo para la entidad y de esa manera no tener que preocuparse por sus obligaciones con terceros.

Al ir a la empresa Carpintería Valentina & Alondra EIRL., se observó que la empresa no hace uso de estrategias de cobranza, donde esto no permite optimizar los cobros utilizando los diferentes recursos que actualmente se desarrollan en el entorno. La carencia de implementación de las estrategias de cobranza, genera como consecuencia los posibles atrasos de los clientes con respecto al pago de sus créditos brindados.

También genera, que la empresa se atrase en sus ciclos de facturación considerando su falta de liquidez, acarreado la pérdida de prestigio ante sus proveedores, considerando la empresa como una posible solución, recurrir a los préstamos bancarios para pagar sus obligaciones.

b) Examinar el estado de situación financiera y el estado de ganancias y pérdidas.

Tabla 2

Estado de situación financiera 2017-2018.

Activo	2017	Vertical (%)	2018	Vertical (%)	Horizontal	
					Variación absoluta 2018-1027	%
efectivo y equiv. de efectivo	S/1,843.00	0.6%	S/14,087.00	4.30%	S/12,244.00	87%
cuentas por cobrar	S/27,086.00	8.9%	S/32,585.00	9.94%	S/5,499.00	17%
otras cuentas por cobrar	S/2,828.00	0.9%	S/8,661.00	2.64%	S/5,833.00	67%
existencias	S/46,686.00	15.3%	S/47,016.00	14.34%	S/330.00	1%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	S/78,443.00	25.8%	S/102,349.00	31.22%	S/23,906.00	23%
inmuebles, maq., y eq.	S/223,244.00	73.4%	S/223,244.00	68.09%	S/0.00	0%
activos intangibles	S/2,522.00	0.8%	S/2,273.00	0.69%	-S/249.00	-11%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	S/225,766.00	74.2%	S/225,517.00	68.78%	-S/249.00	0%
TOTAL ACTIVO	S/304,209.00	100%	S/327,866.00	100%	S/23,657.00	7%

Fuente: Estado de situación financiera de la empresa Carpintería Valentina y Alondra EIRL 2017-2018.

Interpretación

Al observar la tabla anterior podemos interpretar que en el estado de situación financiera con respecto al activo corriente del 2017 presenta un 25.79%, siendo las cuentas por cobrar 9.83% con mayor peso que el efectivo que está representado por 0.61%. Y con un monto de 74.21% está representada por el activo no corriente. Así mismo, correspondiente al activo corriente del 2018 muestra un 31.22%, lo que significa un aumento de 5.43% con respecto al año anterior. De igual manera, en cuentas por cobrar del 2018 presenta 12.58%, lo que generó un aumento de 2.75%.

En los estados financieros respecto al área del activo corriente, en el cual se pueden convertir fácilmente en liquidez para la empresa para solventar gastos, podemos observar que el efectivo es demasiado bajo comparado con las cuentas por cobrar, que es prácticamente el doble. Cabe recalcar que no es oportuno tener demasiadas cuentas por cobrar ya que nos pueden traer consecuencias al momento de cumplir con nuestras obligaciones con terceros.

Tabla 3*Estado de situación financiera 2017-2018.*

	2017	Vertical (%)	2018	Vertical (%)	Horizontal Variación absoluta 2018-1027	%
PASIVO CORRIENTE						
sobregiro bancario	S/144.00	0.05%			-S/144.00	
préstamos bancarios	S/12,740.00	4.19%			S/12,740.00	
cuentas por pagar comerciales	S/62,449.00	20.53%	S/33,826.00	10.32%	S/28,623.00	-85%
tributos por pagar	S/16,536.00	5.44%	S/12,994.00	3.96%	-S/3,542.00	-27%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	S/91,869.00	30.20%	S/46,820.00	14.28%	-S/45,049.00	-96%
PASIVO NO CORRIENTE						
obligaciones financieras a largo plazo	S/17,191.00	5.65%	S/76,958.00	23.47%	S/59,767.00	78%
pasivo diferido,	S/27,485.00	9.03%	S/28,008.00	8.54%	S/523.00	2%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	S/44,676.00	14.69%	S/104,966.00	32.01%	S/60,290.00	57%
TOTAL PASIVO	S/136,545.00	45%	S/151,786.00	46.30%	S/15,241.00	10%
PATRIMONIO NETO						
Capital	S/22,536.00	7.41%	S/22,536.00	6.87%		0%
resultados acumulados	S/130,108.0	42.77%	S/141,826.00	43.26%	S/11,718.00	8%
resultado del ejercicio	S/15,020.00	4.94%	S/11,718.00	3.57%	-S/3,302.00	-28%
TOTAL PATRIMONIO NETO	S/167,664.00	55.11%	S/176,080.00	53.70%	S/8,416.00	5%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	S/304,209.00	100.00%	S/327,866.00	100.00%	S/23,657.00	7%

Fuente: Estado de situación financiera de la empresa Carpintería Valentina y Alondra EIRL 2017-2018.

Interpretación

Según la tabla mostrada, nos indica que el total del pasivo corriente en el 2017 y 2018, fue de 30.20% y 14.25% respectivamente del total del pasivo y patrimonio. Siendo la cuenta de por pagar comerciales del 2017 la de mayor impacto con un 20.53% y para el 2018 en cuentas por pagar muestra 10.32%, reflejando una disminución del 10.21%. Con respecto a las obligaciones financieras para el 2017, muestra 5.67% del total de pasivo y patrimonio, que, en comparación del 2018, en la misma cuenta, muestra 23.47, con una diferencia abismal de 18%. De esta manera, para el 2018 bajo concepto de resultado de ejercicio, mostro 4.94% de total de pasivo y patrimonio y para el 2017 bajo los conceptos señalados mostró 3.57% con una diferencia porcentual de 1.37.

En las obligaciones de la empresa con terceros apreciamos que tuvo una elevada deuda que cumplir en el año 2016 con un monto de 62 449 soles, quedando como saldo para el 2018 un monto de 33 826.

Asimismo, en los pasivos a largo plazo tiene una deuda de 76 958 que está representada con el 23.47 en el año 2018, señalamos que, si la empresa sufre pérdidas respecto a su liquidez, esta no podrá hacerse cargo de dichas obligaciones.

Tabla 4*Estado de ganancias y pérdidas 2017-2018.*

Estado de ganancias y pérdidas	2017	Vertical (%)	2018	Vertical (%)
Ventas Netas	S/214,128.00	100.00%	259485	100.00%
(-) Costo de Ventas	-S/158,000.00	73.79%	-186441	71.85%
Otros ingresos operacionales	S/692.00	0.32%	534	0.21%
Utilidad bruta	S/56,820.00	26.54%	73578	28.36%
(-) Gastos de ventas	-S/16,714.00	7.81%	-20323	7.83%
(-) Gastos de administración	-S/15,629.00	7.30%	-26517	10.22%
Utilidad operativa	S/24,477.00	11.43%	26738	10.30%
Ingresos financieros	S/3,314.00	1.55%	8205	3.16%
(-) Gastos financieros	-S/6,257.00	2.92%	-12215	4.71%
(-) Otros gastos	-S/2,620.00	1.22%	-921	0.35%
Utilidad antes del impuesto a las ganancias	S/18,914.00	8.83%	21807	8.40%
(-) Gasto por impuesto a las ganancias	-S/3,894.00	1.82%	-10089	3.89%
Utilidad neta	S/15,020.00	7.01%	11718	4.52%

Fuente: Estado de resultados de la empresa Carpintería Valentina y Alondra EIRL 2017-2018.

Interpretación

La tabla anterior nos detalla que el total de ventas para el año 2018 fue de 214,128 mientras que en el 2017 fue de 259,485. De esta manera, los costos de ventas para el 2018 fue de 73.76% mientras que para el 2017 fue de 71.85% con una margen diferencial de 1.91%. Obteniendo una utilidad bruta en el 2018 de 26.54% mientras

que para el 2017 fue de 29.36% y finalmente tuvieron gastos financieros en el 2018 de 2.92 y con respecto al 2017 de 4.71, con un margen porcentual diferencial de 1.91%.

En la gráfica se detalla tanto los ingresos que tuvo la empresa, como los costos y gastos que tuvo que pagar para llevar a cabo sus actividades en los años estudiados, tuvo un buen monto respecto a los ingresos, pero los costos de ventas fueron demasiado altos (74% del total de las ventas), generando así una disminución de las ganancias a obtener.

Tabla 5

Ratio de prueba acida 2017-2018

Prueba ácida	2017	2018
Activo Corriente - Existencia	31757	55333
Total pasivo corriente	91869	46820
Resultado	0.35	1.18

Fuente: Balance general y estados de resultado de la empresa 2017-2018

Interpretación

La empresa muestra una prueba acida de 0.35 en el año 2017 y de 1.18 en el 2018, esto significa que por cada sol que la empresa tenga como deuda a corto plazo, cuenta para cumplir con esa cancelación 1,18 en activos corrientes de fácil realización sin tener que acudir a la venta de inventarios. Pero también manifestamos que el hecho de eliminar la cuenta de inventarios no garantiza una mejor liquidez.

Como hemos mencionado, la prueba ácida se basa en la medición de la liquidez de la empresa, es por ello que la empresa en el 2018, cuenta con una prueba ácida de 1.18 lo que significa que la empresa está en buena posición en base a su solvencia y capacidad frente a los pagos. En otras palabras, la empresa está en aptas condiciones para hacer frente a sus todos los pasivos que tenga o, dicho de otra manera, hay presencia necesaria de efectivo.

Tabla 6*Ratio de liquidez 2017-2018.*

Liquidez	2017	2018
Activo corriente	78443	102349
Pasivo corriente	91869	46820
Resultado	0.85	2.19

Fuente: Balance general y estado de resultado de la empresa 2017-2018.

Interpretación

Los resultados indican que el activo corriente en el 2017 es de 0.85 veces más grande que el pasivo corriente, es decir que por cada unidad monetaria (U.M) de deuda, la empresa cuenta con 0.85 en el año 2017, y en el 2018 cuenta con 2.19.

Desarrollamos esta ratio, dado que nos permitirá saber si la empresa en estudio es apta para forjar efectivo. Para el año 2017, el ratio nos vota un valor de 0.85, lo que significa que la empresa tiene bajo nivel de liquidez y esto podría ser debido por los ciclos de facturación ya sea de pago y/o cobro. Mientras que para el 2018 nos muestra una liquidez de 2.19 que significa que la entidad cuenta con un monto elevado en su liquidez o tiene una cantidad excesiva de recursos, que podría ser entendible que no se están usando debidamente.

Tabla 7*Ratio de rotación de inventarios 2017-2018.*

Rotación de inventarios	2017	2018
Costo de ventas	158000	186441
Existencias	46686	47016
Resultado	3.38	3.97

Fuente: Balance general y estado de resultado de la empresa 2017-2018.

Interpretación

La tabla detalla que, en el año 2017, las existencias rotaron 3.38 veces, mientras que en el año 2018 rotaron o se acabaron 3.97 veces. La empresa tuvo que abastecerse de materiales o de materia prima 4 veces en el año, para de esa manera seguir o cumplir con los pedidos que sus clientes lo han solicitado.

Cabe recalcar que esta información ayudara la gerencia a tomar mejores decisiones como por ejemplo una baja rotación de inventario significa que el producto no tiene el precio apropiado o que no hay demasiada demanda. En base a ello, podemos organizarnos y buscar mecanismo para aumentar más las ventas, por ejemplo, una mejor publicidad, etc.

Tabla 8

Ratio de rotación de cuentas por cobrar 2017-2018.

Rotación de cuentas por cobrar	2017	2018
Ventas	214128	259485
Cuentas por cobrar	27086	32585
Resultado	7.91	7.96

Fuente: Balance general y estados de resultado de la empresa 2017-2018

Interpretación

Este ratio es fundamental, dado que nos indica las veces que rota las cuentas por cobrar que tiene la empresa durante todo el año. Como resultado tenemos que para el 2017 se tiene un valor de 7.91 y para el 2018 un monto de 7.96, lo que nos quiere decir que la empresa tiene un bajo nivel de rotación, por lo cual hace que las deudas por cobrar se alarguen.

Lo que indica esa tabla es que las cuentas por cobrar que nacen de una venta al crédito, tienen una lenta rotación durante el año. Así mismo, esto se podría considerar como otro de los activos fundamentales que posee la empresa. Finalizamos comentando que la empresa respecto a este ratio, no cuenta con la capacidad de convertirlas en efectivo como es su objetivo.

c) Elaborar estrategias de cobranza que la empresa.

Esta propuesta tiene como objetivo elaborar estrategias de cobranza para aumentar la liquidez en la empresa Valentina y Alondra EIRL, con el fin de tener un mejor monitoreo respecto a las cuentas por cobrar, para de esa manera contar con suficiente liquidez para solventar gastos necesarios por las actividades de la empresa o también para futuras inversiones.

Objetivos

Se establece como objetivo general. Elaborar estrategias de cobranza para aumentar la liquidez en la empresa Carpintería Valentina y Alondra EIRL.

Objetivos específicos:

1. Definir un organigrama y establecer las funciones del responsable de la cobranza de la empresa, evitando la duplicidad de labores.
2. Consignar estrategias para mejorar la recuperación de los créditos otorgados.

Justificación de la propuesta.

La elaboración de esta propuesta se justifica en que la empresa no cuenta con estrategias establecidas para la recuperación de los créditos otorgados, dado que esto repercute en la liquidez de la empresa.

Misión: Brindar a los diversos clientes una excelente calidad respecto a los materiales utilizados en la elaboración de sus pedidos, satisfaciendo sus expectativas.

Visión: formar parte de las empresas líderes de nuestro rubro, ofreciendo productos innovadores y de la más alta calidad en la elaboración de estos muebles, asimismo expandirnos y ser reconocidos a nivel nacional.

Valores

Confianza: Sentirse con la confianza de que, al recibir el trabajo encomendado, has elegido la mejor opción, dado que somos una carpintería recomendada.

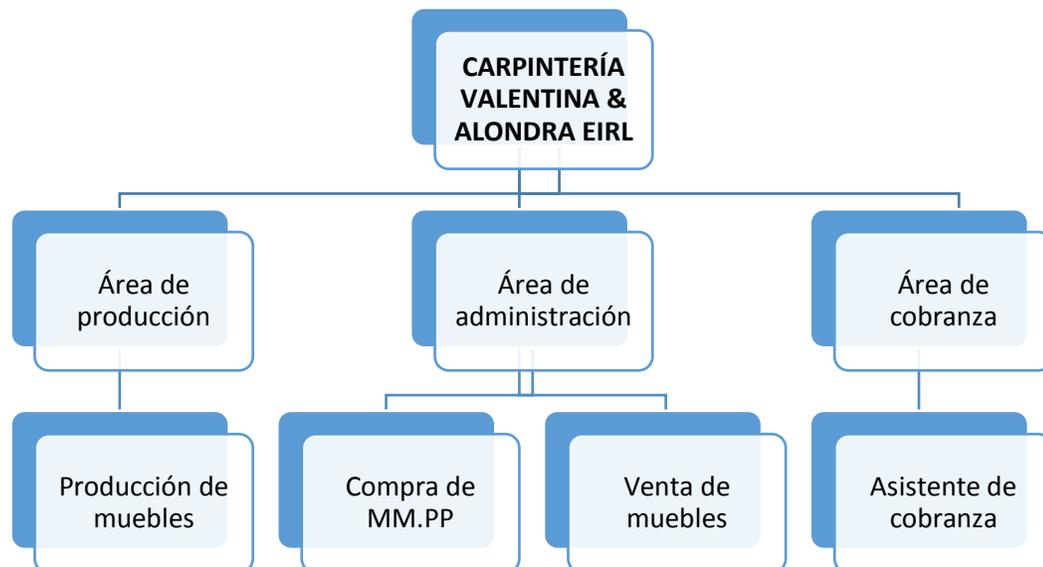
Calidad: Se cuenta con materiales de primera calidad, con acabados sofisticados.

Rapidez: Cumpliendo con las entregas en los plazos establecidos, asegurando la buena calidad del trabajo terminado.

Objetivo N.º 1: Definir un organigrama y establecer las funciones del responsable de la cobranza de la empresa, evitando la duplicidad de labores.

Figura 1

Organigrama de la empresa



Fuente: elaboración propia.

Funciones del responsable de la cobranza de la empresa.

Llevar un orden y control de los comprobantes de la empresa.

Mantener actualizado la cartera de clientes.

Supervisar y mantener el seguimiento a las cuentas por cobrar.

Mantener una comunicación y negociación con los clientes morosos.

Objetivo N°2: Consignar estrategias para mejorar la recuperación de los créditos otorgados.

Cartera de clientes: Registrar los créditos otorgados, para llevar un adecuado control sobre las fechas acordadas de cumplir dicho pago. Asimismo, esta estrategia ayudará a estar atento al momento de gestionar las cobranzas respectivas. Esta estrategia de cobranza favorecerá a la empresa dado que define a los tipos de clientes, los que pagan puntuales y los morosos.

Tabla 9

Cuadro de créditos otorgados

Ruc o DNI	Cliente	Producto	Saldo	Fecha de emisión	Plazo Acordado	Fecha de vencimiento	Vencimiento de deuda
76841644	Rosa Villalobos	Escritorio	450.00	01/08/2019	30 días	01/09/2019	Vencimiento a 30 días
1076666134	José Yrene	Mueble de entretenimiento	1200.00	15/09/2019	50 días	20/11/2019	Vencimiento a 60 días

Fuente: Elaboración propia

- a) Ruc o DNI: Del cliente, dado que podría ser persona natural o jurídica.
- b) Cliente: Datos completos, al cual se realizará posteriormente la cobranza.
- c) Producto: Bien vendido y la cantidad.
- d) Saldo: Monto de la deuda pendiente.

- e) Fecha de emisión: Día, mes y año en que se originó la venta.
- f) Plazo Acordado: Tiempo en que el cliente pagará la deuda.
- g) Fecha de vencimiento: Fecha en la cual el cliente debió cancelar el total del saldo.

Notificación por escrito: Después de haberse terminado el plazo fijado para cumplir con el pago, se recurrirá a la emisión de notificaciones para asegurarse que el cliente deudor tenga en cuenta su deuda y así se comprometa a pagar o establecer una nueva fecha donde se hará responsable de los créditos que le fueron otorgados.

Figura 2

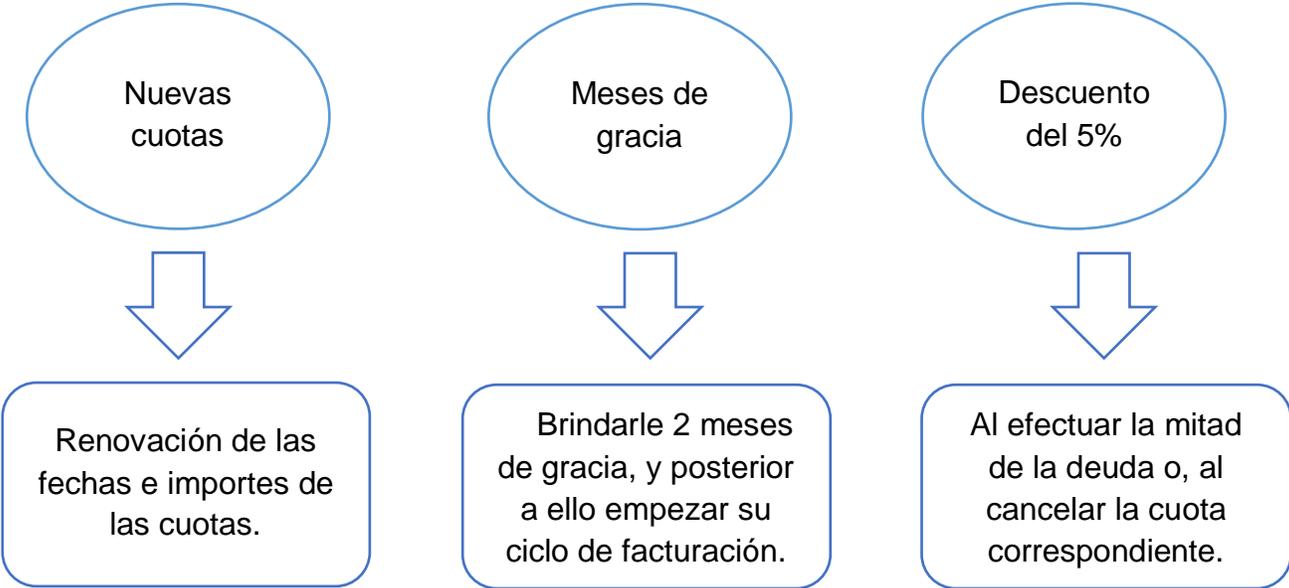
Notificación por escrito

LOGO DE LA EMPRESA
<u>Nombre del encargado</u>
<u>Nombre de la empresa</u>
<u>Ciudad</u>
<u>Nombre del cliente</u>
<u>Fecha</u>
Querido <u>nombre del cliente</u>
¿Quisiéramos saber cuál es el motivo por el cual usted, no hecho el pago correspondiente de la factura por el <u>importe</u> ?
El acuerdo pactado acredita que el saldo pendiente, iba a ser cancelado en <u>número</u> de cuotas. De esta manera, le recordamos que lleva atrasado <u>número</u> de días.
Le pedimos que se acerque a cancelar el <u>monto</u> de saldo pendiente <u>o el número de cuota que este atrasado</u> . Si surge algún inconveniente o duda respecto a esta notificación, le sugerimos que se ponga en contacto lo más rápido Atentamente,
Firma Nombre del encargado Puesto del trabajo

Renegociación de la deuda: Mediante una buena comunicación con cliente deudor se podrá establecer medidas para ayudar a que este cumpla con sus obligaciones, así mismo brindándole al deudor diferentes opciones de pago, considerando como motor principal la recuperación del crédito otorgado.

Figura 3

Renegociación de la deuda.



Fuente: Elaboración propia.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en tabla 4 y 5 evidencia que la prueba ácida de la empresa está representada por el 0.35 y el 1.18 para cubrir cada sol de deuda en los años 2017 y 2018, consecuente a ello, la razón de liquidez señala que por cada unidad de deuda del pasivo corriente de la empresa en los años 2017 y 2018 cuenta con 0.85 y 2.19 para cubrir sus obligaciones. Montos que al ser comparados con Neyra (2018) quien detalla que al analizar los estados financieros tuvo como resultado que la empresa cuenta con una liquidez para los años 2016 y 2017 los montos de 4.06 y 9.65 para hacer frente a sus obligaciones y como prueba ácida arroja los montos de 0.28 y 2.28 por cada sol de deuda. En estos resultados se afirma que las razones utilizadas contribuyen de manera favorable con el análisis de la liquidez de la empresa. Por lo antes comentado, la liquidez en una empresa es la facilidad que esta tiene para poder realizar el pago de sus obligaciones de corto plazo mientras que se vaya efectuando su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la situación financiera general de la empresa para así hacerse cargo de sus cuentas por pagar.

Por otro lado, al evaluar las estrategias de cobranza con las que la empresa opera, mediante una entrevista realizada al contador se supo que no existen estrategias, mucho menos de alguien responsable de velar de la cobranza con los créditos otorgados, de esta manera, Ettinger (2000) concluye que la persona encargada de recuperar las cuentas por cobrar debe estar capacitada para gestionar la recuperación de los mismos, para lo cual deben contar con las herramientas e instrumentos necesarios y básicos. Una cartera bien definida o detallada ayudará a minimizar los riesgos de caer en morosidad ya que aparte de ello se usará medidas necesarias para un cobro efectivo de los créditos otorgados.

Los resultados de la entrevista realizada al contador manifestaron que no se utiliza ningún tipo de estrategia, es por ello que se diseñaron algunas estrategias para que de esta manera, se tenga un mejor orden de los créditos otorgados, esto coincide con lo expuesto por Avelino (2017) donde concluye que utilizando los diferentes

indicadores financieros existentes, se pudo comprobar que el mal manejo de los créditos otorgados acarrea baja liquidez, es por ello, que es de gran importancia llevar una cartera de clientes donde se manifieste los montos de los créditos que se da a los clientes y de esta manera monitorear los pagos correspondientes. Concordamos de manera positiva en la importancia de hacer uso de estrategias para mejorar la liquidez de la organización. Hacemos hincapié en que las estrategias de cobranza son fundamentales para el triunfo de los diferentes tipos de empresa que tienen ventas al crédito.

VI. CONCLUSIONES

La Carpintería Valentina y Alondra EIRL no cuenta con estrategias de cobranza, pues este es el motivo por el cual se hace tedioso el cobro de los créditos otorgados al cliente. La finalidad que tienen las estrategias de cobranza, es usar los recursos convenientes para tratar de acelerar el cobro de estas cuentas y minimizar los días en que estas se cobrarán. También se agrega que las estrategias de cobranza ayudan a la mitigación de los riesgos, la recuperación del crédito en el tiempo establecido y otros. Consecuente a no tener implementado estas estrategias, como un recurso de desarrollo, hará que el problema de la falta de liquidez en la empresa se agrave con el paso del tiempo. Lo que acarrea atraso en las obligaciones que tiene la empresa, obteniendo como una posibilidad el endeudamiento con terceros.

Al examinar los Estados Financieros que son, el estado de situación financiera y el estado de resultados, de la empresa carpintería Valentina y Alondra EIRL, se pudo notar que hay un bajo nivel en la cuenta de efectivo y equivalentes, esto se debe a que las cuentas por pagar son superiores al nivel de efectivo con el que dispone la empresa para cubrir sus obligaciones. Además, el nivel de cuentas por cobrar aumentó radicalmente y esto fue consecuente de los retrasos de los créditos pendientes de los cobros. Esto, género que la empresa recurriera a una fuente externa, que fue un préstamo bancario que permitió que la empresa pueda pagar sus obligaciones pendientes.

Se plantearon 3 estrategias de cobranza que se puede implantar a la empresa Carpintería Valentina & Alondra EIRL., para el mejor desarrollo de la recuperación de créditos. Estas estrategias son básicas y de fácil entendimiento, que tiene como finalidad principal reducir el riesgo de que el cliente no pague su deuda o en sí, del atraso que pueda tener. Para que, de esta manera, aumente el nivel de liquidez de la empresa y se mitigue por completo los atrasos en las obligaciones financiera que la entidad pueda tener. Lo que finalmente generará la disminución del endeudamiento con terceros.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere al gerente de la empresa la implementación de las estrategias de cobranza para una correcta gestión acerca de los créditos brindados a los clientes. De esta manera, la aplicación de algunas de las estrategias que hemos planteado en el desarrollo de este trabajo de investigación. Donde finalmente, la empresa Carpintería Valentina y Alondra EIRL., obtendrá un control idóneo sobre las facturas pendientes de cobro. Aumentando considerablemente la liquidez que esta posee.

Se propone a la gerencia la creación de un área de cobranza, donde la finalidad que esta tendrá es de controlar y monitorear los créditos otorgados a los clientes, así mismo, brindando información necesaria hacia la gerencia respecto al área de cuentas por cobrar.

REFERENCIAS

- Arrunátegui J. (2017) *El problema de liquidez y rentabilidad con un enfoque social en la gestión de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao – Perú 2012-2014*. Lima, Perú. [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM.
- Becerra L. (2015) *Gestión del departamento de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Guaranda Ltda.- periodo 2013*. Los Ríos- Babahoyo. [Universidad Técnica de Babahoyo]. Repositorio Institucional UTB.
- Becerra L. (2017) *La gestión financiera y su influencia en la liquidez de la empresa Repsol S.A en Los Olivos, 2017*. Lima, Perú. [Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
- Brachfield. P. (10 de diciembre de 2000). Morosoligía. www.morosoligia.pe.
- Brachfield, P. (2003). *Como vender al crédito y cobrar sin contratiempos*, Editorial Gestión, Madrid, España.
- Bull, R. (2007) *How to use financial ratios to maximize value and success for your business*. <https://www.elsevier.com/books/financial-ratios/bull/978-0-7506-8453-8>.
- Carrillo G. (2015) *La gestión financiera y la liquidez de la empresa Azulejos Pelileo. Ambato- Ecuador* [Tesis de título profesional, [Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA.
- Chávez E. (2017) *Propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C*”. Lima-Perú. [Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL.
- Ettinger y Goliet (2000). *La cobranza y sus estrategias*. España. Ediciones Gestión.

- Fuentes B. (2016) *Diseño de un modelo de crédito y cobranza para Automercado S.A.* Guayaquil- Ecuador. [Universidad Autónoma de Occidente]. Repositorio Institucional UAO.
- García (2008 (2014)). *El perfeccionamiento del contrato de seguro y la morosidad en el pago de las primas a la luz de la nueva ley reguladora del contrato de seguros (LEY 8956)*”. Rodrigo Facio, Costa Rica. [Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional UG.
- Gitman, L y Chad, Z. (2012). *Principios de Administración Financiera* (Ed 12º). México. Pearson Educación.
- Hernández, Fernández y Baptista (2013). *Metodología de la investigación. (5ta edición)*.
https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf.
- Morales, J. y Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. Larousse, México. Editorial Patria.
- Medina K, Plaza G, Samaniego A. (2013) *Análisis de los Estados Financieros de mayo 2011 - mayo del 2012, y creación de estrategias financieras para alcanzar un mejor nivel de liquidez y rentabilidad de la empresa “Pintuca S.A.” en el año 2012*. Guayaquil- Ecuador [Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional UG.
- Neyra E. (2018) *Análisis de la liquidez de la empresa ladrillo Inka Forte SAC Lambayeque 2017*. Pimentel- Perú. [Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS.
- Nole G. (2015) *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A.* Pimentel – Perú. [Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS.

- Pomalaza G. (2016) *La administración de la liquidez y su efecto en el resultado de las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima Metropolitana*. Lima-Perú. [Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP.
- Ramírez V. (2016) *Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa “comercial facilito” de La Parroquia Patricia Pilar, Provincia De Los Ríos*. Santo Domingo- Ecuador. [Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Repositorio Institucional UNIANDES.
- Rodríguez, M. (1896). *Teoría y diseño de la investigación científica*. Lima, Perú.
- Rodríguez, G. (2013). *Tecnología e innovación*. Recuperado de <https://jorge613.wordpress.com/tag/simbolos/>.
- Sebastián M. (2016) *Propuesta de un plan de gestión de cobranza para generar liquidez en la Edpyme Marcimex S.A. provincia de Trujillo*. Trujillo- Perú. [Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNITRU.
- Soprano, A. (2015) *Liquidity Management: A Funding Risk Handbook*. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/book/10.1002/9781119087946>.
- Van, J. & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*. México. Pearson Educación.
- Vásquez, C. (2013). *Análisis, diseño e implementación de un sistema de recaudación de deudas*. Lima, Perú. [Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP.
- Yancee M. (2017) *Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate 2014-2016*. Lima, Perú. [Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

ANEXOS

ANEXO 01

Matriz de operacionalización

	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
	Créditos	<ul style="list-style-type: none">• Crédito• Cuentas por cobrar	Entrevista	Guía de entrevista
	Gestión de cobranza	<ul style="list-style-type: none">• Política de cobranza• Sistema de cobranza• Políticas de crédito		
Estrategias de cobranza	Estrategias de cobranza	<ul style="list-style-type: none">• Cartera de clientes• Opciones de pago• Notificación		
	Liquidez financiera	<ul style="list-style-type: none">• Liquidez• Prueba ácida		
Liquidez	Capital de trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Financiamiento	Análisis documental	Guía documental
	Flujo de caja	<ul style="list-style-type: none">• Efectivo		

ANEXO 02

Estado de situación financiera

CARPINTERÍA VALENTINA Y ALONDRA EIRL

Estado de Situación Financiera

Al 31 de diciembre de 2018

(Expresada en soles)

ACTIVO	
ACTIVO CORRIENTE	
efectivo y equivalente de efectivo	S/14,087.00
cuentas por cobrar comerciales	S/32,585.00
otras cuentas por cobrar	S/8,661.00
existencias	S/47,016.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	S/102,349.00
ACTIVO NO CORRIENTE	
inmuebles, maquinaria y equipo	S/223,244.00
activos intangibles	S/2,273.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	S/225,517.00
TOTAL ACTIVO	S/327,866.00
PASIVO	
PASIVO CORRIENTE	
sobregiro bancario	
préstamos bancarios	
cuentas por pagar comerciales	S/33,826.00
tributos por pagar	S/12,994.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE	S/46,820.00
PASIVO NO CORRIENTE	
obligaciones financieras a largo plazo	S/76,958.00
pasivo diferido, por impuesto a las ganancias	S/28,008.00
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	S/104,966.00
TOTAL PASIVO	S/151,786.00
PATRIMONIO NETO	
capital	S/22,536.00
resultados acumulados	S/141,826.00
resultado del ejercicio	S/11,718.00
TOTAL PATRIMONIO NETO	S/176,080.00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	S/327,866.00



**CARPINTERIA
VALENTINA & ALONDRA
E.I.R.L.**

Estado de ganancias y pérdidas

CARPINTERÍA VALENTINA Y ALONDRA EIRL

Estado de Ganancias y Perdidas

Al 31 de diciembre de 2017

(Expresada en soles)

Ventas Netas	S 214,128.00
(-) Costo de Ventas	-S 158,000.00
Otros ingresos operacionales	S 692.00
Utilidad bruta	S 56,820.00
(-) Gastos de ventas	-S 16,714.00
(-) Gastos de administracion	-S 15,629.00
Utilidad operativa	S 24,477.00
Ingresos financieros	S 3,314.00
(-) Gastos financieros	-S 6,257.00
(-) Otros gastos	-S 2,620.00
Utilidad antes del impuesto a las ganancias	S 18,914.00
(-) Gasto por impuesto a las ganancias	-S 3,894.00
UTILIDAD NETA	S/15,020.00


**CARPINTERIA
VALENTINA & ALONDRA
E.I.R.L.**

ANEXO 03

Autorización de datos

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD”

Chiclayo, 10 de agosto de 2019

Asunto: Autorización de toma de datos

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con el propósito de hacer de su conocimiento que AUTORIZO a la estudiante VILLALOBOS PASAPERA ROSALINDA PAOLA identificada con DN N° 76841644, estudiante del VII ciclo de la Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la Universidad Cesar Vallejo, la toma de datos de mi empresa Carpintería Valentina & Alondra EIRL.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,



CARPINTERIA
VALENTINA & ALONDRA
EIRL

ANEXO 04

Validación del instrumento

ANEXO N°

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Experto: Dr. (Mg) Hugo Juan Collantes Palomino (Nombre del instrumento)
 Centro de Trabajo y cargo que ocupa: UNIV. CESAR VALLEJO - DTC
 Dirección: KM 3.5 CARRETERA A LAMANTE
 e-mail: hcollantes@ucv.edu.pe Teléfono: 936131339

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del Trabajo de investigación?				80
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?			75	
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				90
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?			70	
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				95
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				100
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?			75	
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				95
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				100
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				100

Opinión de Aplicabilidad:

APLICABLE

Nombre y firma del Experto Validador

DNI N° UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Fecha:

Hugo Collantes Palomino
 C.P.C. Hugo Collantes Palomino
 ESCUELA DE CONTABILIDAD

DNI 16734927

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(NOMBRE DEL INSTRUMENTO)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Estrategias de cobranza para aumentar la liquidez en la empresa
corporativa Valentin y Alondra C.I.R.L. Chelavo

1.2 Investigador (a) (es): Vilalobos Pasopina Rosalinda Paola

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					100
Objetividad	Está expresado en conductas observables				70	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					85
Organización	Existe una organización lógica					95
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				70	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					100
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					85
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					100
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				80	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN

88

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

SE PUEDE APLICAR EL INSTRUMENTO

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Hugo José Collantes Palomino DNI 16734957

Grado académico: Maestro Centro de Trabajo: UCV

Firma: [Firma] Fecha: 06/11/2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

C.P.C. Hugo Collantes Palomino
ESCUELA DE CONTABILIDAD

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: COLLANTES PALOMINO HUGO
- Grado Académico: MAESTRO
- Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
- Dirección: CHICLAYO Teléfono: 936/31339 Email:
- Autor (es) del Instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El Instrumento considera la definición conceptual de la variable					
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable				✓	✓
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable					✓
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable					✓
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					✓
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general				✓	✓
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos				✓	✓
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				✓	✓
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente				✓	✓
10	Las preguntas siguen un orden lógico				✓	✓
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto				✓	✓
12	La estructura del instrumento es la correcta				✓	✓
13	Los puntajes de calificación son adecuados				✓	✓
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta				✓	✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE Fecha: 29/10/2018

IV. Promedio de Valoración:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

C.R.C. Hugo Collantes Palomino

ESQUEMA DE CONTABILIDAD

DNI 16734957

ANEXO 05

Instrumento de recolección de datos



ENTREVISTA

Objetivo: Elaborar estrategias de cobranza que aumenten la liquidez de la empresa Carpintería Valentina y Alondra EIRL.

1. ¿En la empresa existen créditos para sus clientes?
2. ¿Consideran un límite adecuado en los créditos que la empresa otorga?
3. ¿Usted sabe cuál es el riesgo que corre por tener cuentas por cobrar?
4. ¿Cuáles son las políticas de cobranza que la empresa posee al momento de dar el crédito al cliente?
5. ¿Conoce los beneficios que podría tener su empresa al tener implementado un sistema de política?
6. ¿Cuenta o tiene detallado una cartera de cliente donde explique, el monto del crédito, la fecha de venta y el plazo?
7. ¿Ha considerado optar por tener distintas opciones de pago, que podría ser, una renegociación de la deuda u otros?
8. ¿Las empresas, evalúa minuciosamente al cliente antes de otorgarle una venta al crédito?
9. ¿Cuáles son los conductos o medios de comunicación que el encargado de cobranza utiliza con sus clientes-deudores?
10. ¿La empresa cuenta con diferentes estrategias de cobranza para hacer frente a los deudores que no pagan al día?