



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS EN LAS CUENTAS POR
COBRAR PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA
EMPRESA REPRESENTACIONES MALCA E.I.R.L.
UTCUBAMBA 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORES:

Gonzales Calvay Marco Antonio

Verona Cueva Cristina Irene

ASESOR:

Collantes Palomino HugoYvan

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas

CHICLAYO – PERÚ

2018



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 06:00 pm horas del día 22 de Octubre del 2018, de acuerdo a los dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 2562, de fecha 17 de Octubre del 2018, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "PROPUESTA DE ESTRATEGIAS EN LAS CUENTAS POR COBRAR PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA REPRESENTACIONES MALCA E.I.R.L. UTCUBAMBA 2017", presentado por los Bachilleres: VERONA CUEVA CRISTINA IRENE Y GONZALES CALVAY MARCO ANTONIO, con la finalidad de obtener el Título de Contador Publico, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Mgtr. Karim Violeta Herrera Ruesta
SECRETARIO (A) : Mgtr. Hugo Yvan Collantes Palomino
VOCAL : Mgtr. Abel Salazar Asalde

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

A PROBADO POR MAYORIA

Siendo las 7:00pm del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 22 de Octubre del 2018



Mgtr. Karim V. Herrera Ruesta
Presidente



Mgtr. Hugo Y. Collantes Palomino
Secretario (a)



Mgtr. Abel Salazar Asalde
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por permitirnos llegar hasta este punto de nuestra carrera dándonos salud a nosotros y a nuestros seres queridos, por permitirnos alcanzar nuestros objetivos enseñándonos que los sueños se cumplen, si es que uno lucha por ellos.

A nuestra familia por su infinito amor y perseverancia, que nos han apoyado a pesar de las adversidades presentadas a lo largo de nuestra carrera profesional.

Los autores

AGRADECIMIENTO

A Dios por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera, por brindarnos una vida llena de aprendizajes, experiencias y felicidad.

A nuestros padres por apoyarnos en todo momento, por los valores que nos han inculcado, y por habernos dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de nuestras vidas.

A nuestros profesores por sus conocimientos brindados en aulas que permitieron formarnos como profesionales de éxito.

Los autores

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **CRISTINA IRENE VERONA CUEVA**, estudiante de la Escuela profesional de **CONTABILIDAD**, de la Universidad César Vallejo, sede/filial **CHICLAYO**; declaro que el trabajo académico titulado:

“PROPUESTA DE ESTRATEGIAS EN LAS CUENTAS POR COBRAR PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA REPRESENTACIONES MALCA E.I.R.L. UTCUBAMBA 2017”.

Presentada, en **74** folios para la obtención del grado académico/título profesional de **CONTADOR PUBLICO** es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chiclayo, 15 de Octubre 2018



CRISTINA IRENE VERONA CUEVA
DNI 46330893

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **MARCO ANTONIO GONZALES CALVAY**, estudiante de la Escuela profesional de **CONTABILIDAD**, de la Universidad César Vallejo, sede/filial **CHICLAYO**; declaro que el trabajo académico titulado:

“PROPUESTA DE ESTRATEGIAS EN LAS CUENTAS POR COBRAR PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA REPRESENTACIONES MALCA E.I.R.L. UTCUBAMBA 2017”.

Presentada, en **74** folios para la obtención del grado académico/título profesional de **CONTADOR PUBLICO** es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chiclayo, 15 de Octubre 2018



MARCO ANTONIO GONZALES CALVAY
DNI 41886874

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: PROPUESTA DE ESTRATEGIAS EN LAS CUENTAS POR COBRAR PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA REPRESENTACIONES MALCA E.I.R.L. UTCUBAMBA 2017, esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Contabilidad

La presente investigación consta de 6 capítulos donde se inicia con la Introducción, conteniendo la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación, la hipótesis y los objetivos; el segundo capítulo está conformado por el Método, la cual contiene el diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos, los métodos de análisis de datos, y los aspectos éticos; el tercer capítulo lo conforman los Resultados, el cuarto capítulo lo conforma la Discusión, el quinto capítulo las Conclusiones, el sexto capítulo las Recomendaciones. Los resultados de la investigación condujeron a demostrar que la propuesta de las estrategias en las cuentas por cobrar logra mejorar la liquidez de la empresa representaciones Malca E.I.R.L, Utcubamba, 2017.

Señores miembros del Jurado Calificador, estamos convencidos de que con su alto criterio profesional sabrán reconocer los esfuerzos realizados con dedicación y perseverancia para culminar satisfactoriamente el presente trabajo de investigación. Del mismo modo, esperamos sus valiosas sugerencias que permitirán enriquecer aún más esta investigación, sirviendo de apoyo a las pequeñas empresas que son el motor de nuestro país.

Marco Antonio Gonzales Calvay

Cristina Irene Verona Cueva

ÍNDICE

| | |
|--|------|
| ACTA DE SUSTENTACION | iii |
| DEDICATORIA..... | iii |
| AGRADECIMIENTO..... | iv |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD | v |
| PRESENTACIÓN..... | vi |
| ÍNDICE | vii |
| RESUMEN..... | viii |
| ABSTRACT | ix |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 10 |
| 1.1. Realidad Problemática | 10 |
| 1.2. Trabajos Previos..... | 14 |
| 1.3. Teorías Relacionadas | 19 |
| 1.3.1. Teorías..... | 19 |
| 1.3.2. Estrategias en las cuentas por cobrar..... | 19 |
| 1.3.3. Liquidez..... | 25 |
| 1.4. Formulación del problema..... | 30 |
| 1.5. Justificación del estudio | 30 |
| 1.6. Hipótesis | 31 |
| 1.7. Objetivos..... | 31 |
| II. MÉTODO..... | 32 |
| 2.1. Diseño de la investigación | 32 |
| 2.2. Variables y Operacionalización..... | 32 |
| 2.2.1. Definición conceptual..... | 32 |
| 2.2.2. Definición operacional | 33 |
| 2.2.3. Operacionalización..... | 34 |
| 2.3. Población y muestra | 35 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 35 |
| 2.5. Métodos de análisis de datos..... | 36 |
| 2.6. Aspectos éticos..... | 36 |
| III. RESULTADOS | 37 |
| 3.1. Presentación de tablas y figuras | 37 |
| 3.2. Razones de liquidez | 46 |
| IV. DISCUSIÓN..... | 51 |
| V. CONCLUSIONES | 55 |
| VI. RECOMENDACIONES | 56 |
| REFERENCIAS | 57 |
| ANEXOS..... | 61 |
| ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS..... | 75 |
| AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS | 76 |

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue elaborar una propuesta de estrategias en las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L. Utcubamba 2017, considerando como hipótesis que: si se implementa una propuesta de estrategias en las cuentas por cobrar entonces se mejorará la liquidez de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L. Utcubamba 2017. La metodología se basó en una investigación de tipo descriptivo, propositivo de diseño no experimental, transversal, así mismo, se utilizó el método deductivo inductivo y el método del análisis para llegar a las conclusiones generales de la investigación; la recolección de datos se realizó a través de un cuestionario y análisis financiero.

Los resultados evidenciaron que durante el año 2016 existió un mayor nivel de liquidez en comparación con el año actual, lo que demuestra la tendencia negativa de la empresa en el manejo de sus recursos económicos y financieros, así como la disminución de sus ingresos en comparación con sus obligaciones internas y externas, por otra parte se logró determinar que la empresa durante el 2017 no logra cubrir sus deudas, pues por cada sol de deuda dispone de S/0.38 para pagarlo, es decir, no está en condiciones de pagar la totalidad de sus pasivos a corto plazo. Se concluye que el diseño de una propuesta de estrategias en las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L., es necesaria pues actualmente no existe una planificación ni mucho menos una serie de acciones estratégicas que se enfoquen en recuperar las cuentas por cobrar, el estudio demuestra que la empresa carece de políticas estandarizadas de otorgamiento de créditos, no dispone de personal suficiente para el área de recuperación de cuentas por cobrar, carece de una planificación y responsables de las ventas al crédito, lo que influye en su bajo nivel de liquidez.

Palabras clave: liquidez, cuentas por cobrar, ventas al crédito.

ABSTRACT

The general objective of the present investigation was to elaborate a proposal of strategies in accounts receivable to improve the liquidity of the company Representations' Malca E.I.R.L. Utcubamba 2017, considering as hypothesis that: if a proposal of strategies is implemented in the accounts receivable then the liquidity of the company representations Malca E.I.R.L. Utcubamba 2017. The methodology was based on a descriptive, non-experimental design, cross-sectional research, as well as the inductive deductive method and the analysis method to reach the general conclusions of the research; the data collection was carried out through a questionnaire and financial analysis.

The results showed that during 2016 there was a greater level of liquidity compared to the current year, which demonstrates the negative tendency of the company in the management of its economic and financial resources, as well as the decrease of its income in comparison with its internal and external obligations, on the other hand it was possible to determine that the company during 2017 does not manage to cover its debts, because for each sol of debt it has S / .38 to pay it, that is, it is not in condition to pay the total of its short-term liabilities. It is concluded that the design of a proposal of strategies in accounts receivable to improve the liquidity of the company representations Malca EIRL, is necessary because currently there is no planning, much less a series of strategic actions that focus on recovering the accounts by charge, the study shows that the company lacks standardized policies for granting loans, does not have enough personnel for the area of recovery of accounts receivable, lacks planning and responsible for sales to credit, which influences its low level of liquidity.

Keywords: liquidity, accounts receivable, sales on credit.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

A nivel Internacional

Las ventas a crédito adquieren gran importancia en las industrias altamente competitivas, por lo tanto, para algunos sectores económicos, ofrecer ventas a crédito es la única forma de efectuar las ventas; sin embargo, esto implica que algunas empresas tendrán que operar con altas cifras en cuentas por cobrar y ser muy eficientes en la recuperación de las mismas, por ello deben incluir en su planificación estrategias en las cuentas por cobrar con el propósito de mantener la liquidez de la empresa.

En España, un estudio realizado por la consultora Credit Today evidencia que el 25% de los departamentos de crédito de las empresas españolas carecen de estrategias en las cuentas por cobrar, por lo cual su nivel de morosidad y su liquidez se ha incrementado en los últimos periodos, según el estudio el 61% de los retrasos en los pagos por parte de los clientes, se debe principalmente a deficiencias en el manejo administrativo de la empresa o errores en los compromisos y acuerdos de pago, por lo cual los analistas afirman que el incremento de las cuentas por cobrar que genera una baja liquidez es responsabilidad directa de la inadecuada gestión institucional y la falta de lineamientos y políticas de crédito que protejan a la empresa ante un atraso de pago. (Treilhes, 2017)

Entre las empresas de mayor liquidez del sector de comercio al por mayor y menor de repuestos, vehículos y motos en España, la empresa Safame Comercial SL y la empresa Recambios y accesorios Laudi SL lideran el sector con una facturación anual en promedio de 29 millones de euros, los CEOs de estas entidades afirman que la posición actual que tienen en el mercado no fue fácil de lograr, pues involucro un gran esfuerzo y la implementación de acciones estratégicas para mantener la solvencia de sus marcas en el sector; entre las estrategias que utilizaron y dieron mejores resultados, se encuentran la planificación financiera, el rediseño de la estructura de sus costos, el rediseño de las políticas de crédito y la implementación de estrategias en las cuentas por cobrar. (Melendez, 2017)

En Cuba, García y Tamayo (2014) afirman que actualmente las diversas empresas pequeñas o medianas del país, presenta deficiencias para definir una estrategia en las cuentas por cobrar de manera clara, precisa y bien formulada que dé solución a su falta de liquidez; por ello han comenzado a generar grandes deudas con entidades financieras en el corto y largo plazo con el fin de evitar quebrar y verse en la necesidad de cerrar sus actividades económicas en el mercado. Por tal, expertos en el manejo de recursos financieros y económicos afirman que la clave de mantener una adecuada liquidez es el control y supervisión de las cuentas por cobrar, impulsando a través de acciones estratégicas que en cada periodo se vayan reduciendo, o que su plazo de vencimiento sea el más corto posible.

En este sentido, en la actualidad las empresas emprenden grandes búsquedas de herramientas que permitan mejorar el desarrollo de sus actividades, todo ello en respuesta a los continuos cambios que se producen en el entorno y que las obligan a tomar medidas para asegurar la operatividad del negocio, satisfaciendo las necesidades de su cartera de clientes y generando altos niveles de rentabilidad.

Colmenarez (2015) afirma que es necesario que las organizaciones tengan correctamente estipuladas las pautas y condiciones bajo las cuales se está ofreciendo la modalidad de pago, de lo contrario es difícil conocer si las cuentas por cobrar se están haciendo efectivas en períodos de tiempo razonables. Debido a la complejidad que hoy tiene el entorno empresarial es de suma importancia que las empresas mejoren sus sistemas de cobros de una forma más oportuna, puesto que la demora excesiva de un cobro afecta la liquidez de la empresa y su capacidad de pago.

“Una adecuada gestión de cuentas por cobrar se convierte en una necesidad para las empresas, ya que de ello dependerá mantener niveles apropiados de fondos líquidos para enfrentar las necesidades financieras”. (Colmenarez, 2015 p.54)

Por ello, considerando que las cuentas por cobrar son los créditos que una organización otorga a sus clientes en la venta de bienes o servicios, estos activos corrientes constituyen importantes inversiones para la mayor parte de ellas, además de representar proporciones considerables de los activos totales, por tal razón, es de vital importancia que las empresas mejoren sus sistemas de cobros de una forma más oportuna.

Cardenas (2017) afirma que los problemas financieros de liquidez se deben solucionar en un corto plazo porque la ausencia de capital de trabajo neto, el incumplimiento en el pago a los proveedores, acreedores, empleados, entidades financieras, administraciones de impuestos, entre otros, obstaculizan la operación y el normal funcionamiento de la empresa, además imposibilita la obtención de recursos (créditos) que faciliten mejorar la liquidez, debido a que nadie presta dinero al que no tiene capacidad de pago.

En este sentido, las organizaciones deben tener un adecuado manejo de liquidez que garantice el éxito y posicionamiento en el mercado; no obstante, cuando se presentan crisis económicas esos dos conceptos se contraponen, convirtiéndose en un dilema para el responsable de las finanzas quien deberá direccionar las políticas financieras con el fin de superar las dificultades presentadas.

A nivel Nacional

En las diversas empresas peruanas, la importancia de la liquidez para el desarrollo de proyecciones financieras y presupuestales permite que los empresarios logren tomar las mejores decisiones para el control y manejo de los recursos económicos y financieros, garantizando la operatividad empresarial en el corto y largo plazo.

Un estudio realizado por la agencia Moody's indicó que en el Perú se redujo el riesgo de liquidez de la mayoría de las mypes de los diversos sectores producto de un crecimiento de la economía local, sin embargo, aún existe un grado de riesgo de liquidez alto en el mercado. Según Moody's, un 46% de las empresas peruanas analizadas enfrentó algún riesgo de vencimientos de deuda en el 2016 en comparación con el 71% en el 2015, además indicó que la mayoría de la deuda corporativa peruana recién comienza a registrar vencimientos en el 2021. (Améndola, 2017)

Considerando el riesgo de liquidez actual del mercado peruano, en los últimos años la prestación de servicios y la venta de productos al crédito ha representado una de las primeras trabas a la liquidez empresarial. A pesar que esta modalidad ha resultado eficiente para algunas organizaciones, la clave del éxito se centra en el adecuado control y la implementación de estrategias para el control de las cuentas por cobrar, siguiendo correctamente las pautas y condiciones bajo las cuales se ofrece un crédito. (Peña,2015)

En el Perú, en los últimos años las ventas y la prestación de servicios a crédito se han convertido en un medio de ingreso fuerte para muchas entidades. Esta modalidad será eficiente si las organizaciones estipulan correctamente las pautas y condiciones bajo las cuales se está ofreciendo el crédito, de lo contrario es difícil conocer si las cuentas por cobrar se están haciendo efectivas en períodos de tiempo razonables.

Según la Encuesta Nacional de Hogares 2013, en el Perú las micro y pequeñas empresas (mypes) aún tienen problemas de liquidez porque del total de mypes, solo el 72.7% lleva un control de sus ingresos y solo un 45% realiza un análisis periódico de sus estados financieros, esta situación de informalidad y falta de control de los recursos financieros impide que se tomen las decisiones más eficaces enfocadas en el crecimiento organizacional. (GESTIÓN, 2014)

Respecto al sector de ventas de vehículos motorizados y repuestos, las estadísticas demuestran que cada vez se venden más vehículos en el Perú, por lo tanto, las tiendas de poca demanda, pero de altos precios pueden llegar a ganar anualmente hasta más del 40%, mientras que las tiendas de productos de alta demanda, pero de bajo precio perciben hasta un 20% de ganancia anual. Sin embargo, para lograr obtener estos resultados, es necesario que se considere la planificación de las ventas y se realice una proyección de ingresos y egresos considerando que las ventas de este tipo de productos generalmente son al crédito. (Derteano, 2014)

En este sentido, las ventas al crédito presentan beneficios, pero también provocan riesgos, por ello, se debe considerar la aplicación de una política efectiva de la administración del crédito. La eficacia de las políticas de crédito de una empresa puede ejercer un impacto significativo en su desempeño general, y para que una empresa esté en condiciones de otorgar crédito a sus clientes debe: establecer políticas de crédito y cobranza, y evaluar a cada solicitante de crédito en particular, con ello las estrategias de cuentas por cobrar tendrá un resultado más efectivo en su aplicación a la organización.

A nivel Local

La empresa Representaciones Malca E.I.R.L, tiene más de 10 años en el mercado se dedica a la venta de motos lineales y moto taxis, mostrando su desarrollo, pero existen deficiencias que afecta el ámbito financiero y administrativo, tales como el retraso de la facturación, la existencia de un solo personal administrativo que se encarga de la cobranza a los clientes de la empresa, el incumplimiento con las políticas y procedimientos de

crédito dentro del plazo estipulado en la empresa y el retraso del pago a las Entidades Financieras con las que se tiene créditos pendientes generando mora lo que afecta a la liquidez de la empresa. De manera que la carente gestión, control y la falta de procedimientos conlleva a la empresa Representaciones Malca E.I.R.L a presentar una significativa ineficiencia en la recuperación de sus cuentas por cobrar y una baja liquidez.

La falta de liquidez en la empresa Representaciones Malca E.I.R.L ocasiona varios problemas como los saldos con otras entidades que provocan interés de mora, el crédito de la empresa se ha visto reducido en las entidades financieras, se produce expectativa en el entorno laboral, porque se ve en peligro el no poder cumplir con sus responsabilidades y gastos fijos, disminuye su calidad de servicio de los proveedores, porque se ve en peligro la imagen de la empresa, también en casos extremos, se venden activos por debajo de su precio razonable.

Bajo este contexto es necesario proponer estrategias en las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L y lograr optimizar su rendimiento en el mercado garantizando su operatividad en el corto y largo plazo.

1.2. Trabajos Previos

A nivel Internacional

Hurtado (2017), Ecuador. En su tesis titulada “*Análisis a las cuentas por cobrar del comercial Almacenes el Costo del Cantón Eloy Alfaro*”. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador; planteó como objetivo analizar el sistema de crédito y cobranza, utilizado por la empresa en estudio. Para ello se realizó un estudio no experimental con diseño transaccional de tipo descriptivo, además se desarrolló con la recolección de información, se utilizaron las técnicas e instrumentos como la entrevista estructurada al gerente propietario del almacén, además tres modelos de encuestas realizadas a 4 trabajadores, 85 clientes y 5 propietarios; y la revisión documental relacionada a la cartera de crédito.

Los resultados evidenciaron que el almacén no cuenta con políticas de crédito y cobranza definidas, no existe un eficiente análisis en el control y seguimiento de las cuentas por cobrar a clientes. Una vez levantada la información financiera relacionada a las cuentas por cobrar a clientes, se evidenció que existe un inadecuado proceso de cobranza trayendo como resultado una morosidad con más de 365 días, lo que afecta la rentabilidad

del negocio, así mismo, se determinó que, al no disponer de un sistema de control interno para el manejo de la cartera de crédito, existe riesgo de liquidez corriente y rentabilidad.

Entre las conclusiones más relevantes se pudo evidenciar que al no disponer de un sistema de control definido, para la aprobación, recaudación y seguimiento de las cuentas por cobrar a cliente, podría afectar, la liquidez corriente del negocio, para ello se planteó una propuesta de mejoramiento alternativo.

Ramírez (2016), Ecuador. En su tesis titulada “*Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa Comercial Facilito para mejorar la liquidez*”. (Tesis de pregrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes; planteó como objetivo central del estudio diseñar un modelo de gestión de las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa Comercial Facilito. La metodología se centró en una investigación de tipo descriptiva, de diseño no experimental, utilizando como instrumentos de recolección de datos la encuesta y el análisis documental realizado a los estados financieros.

Los resultados del estudio permitieron demostrar que actualmente las cuentas por cobrar representan el mayor porcentaje del activo total, por lo cual es necesario que se implementen mejoras que permitan reducir el nivel de esta cuenta, además la encuesta realizada a los trabajadores evidencio que actualmente en la empresa no existe una política eficiente para la entrega de créditos y mucho menos se realiza una cobranza efectiva.

El estudio concluye que es necesario la implementación en el corto plazo del modelo de crédito y cobranza, y de las estrategias de cuentas por cobrar para mejorar el índice de liquidez empresarial y garantizar la solvencia de la empresa en el mercado, así como asegurar el cumplimiento de sus obligaciones internas y externas.

Gonzáles y Vera (2013), Venezuela. En su tesis titulada “*Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix CA*”, para optar el título de licenciadas en contaduría pública en la Universidad Nacional Experimental de Guayana, plantearon que el propósito del estudio fue evaluar el grado de influencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa en estudio. La metodología se basó en un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, el tipo del estudio fue descriptivo analítico, la muestra la conformaron 5 trabajadores de la empresa en estudio a quienes se les aplicó una entrevista y un cuestionario, además se realizó un análisis documental.

Los resultados evidenciaron que la empresa carece de manuales de procedimientos para la cobranza y el otorgamiento de créditos a los clientes, por lo cual su índice de liquidez se ha visto negativo durante el último periodo, aumentando el nivel de endeudamiento, además no existe un adecuado flujo de información entre el área administrativa y contable. Se concluye que las cuentas por cobrar al no ser gestionadas eficientemente inciden en la falta de liquidez en la empresa con lo cual se incumple con las obligaciones que esta posee, por ello es necesario que se incluyan acciones de mejora enfocadas en las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez.

El estudio es relevante porque evidencia que cuando existe un inadecuado manejo de las cuentas por cobrar producto de la falta de manuales de procedimientos, la liquidez de la empresa se ve afectada reduciendo las posibilidades de cumplimiento de las obligaciones; también es útil porque demuestra la necesidad de considerar analizar qué tipo de información y con qué frecuencia se comparte entre las áreas administrativa y contable de la empresa con el fin de conocer la salud financiera de tal.

A nivel Nacional

Vásquez y Vega (2016), Trujillo. En su tesis titulada “*Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet SAC*”, para optar el título de contador público en la Universidad Privada Antenor Orrego, plantearon como propósito del estudio determinar la influencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa en estudio. La metodología se basó en un enfoque explicativo causal, que permitió estudiar las variables y analizar su relación, la muestra la conformaron los documentos y reportes del área contable, una entrevista a los responsables de la empresa y un cuestionario a los trabajadores.

Los resultados evidenciaron que durante los tres últimos meses la empresa tuvo porcentajes bajos de recuperación de las cuentas por cobrar, el resultado de la prueba acida dio 0.56, nunca llegó a recuperar el total del monto de sus productos que da al crédito en los tres últimos meses, su nivel de liquidez disminuyó en un 12.3% y su nivel de endeudamiento aumento en un 15%.

Se concluye que la deficiente gestión y manejo inadecuado de las cuentas por cobrar genera un impacto negativo en la liquidez de la empresa por lo cual no se pueden cumplir con las obligaciones con terceros y de corto plazo, ante ello es necesario implementar estrategias de recuperación de cuentas por cobrar para la empresa.

El estudio es relevante porque demuestra que ante un inadecuado manejo y recuperación de las cuentas por cobrar no solo se presentan riesgos de liquidez sino el nivel de endeudamiento de la empresa aumenta al no poder responder a sus obligaciones de corto plazo, es útil porque demuestra que es necesario determinar cuál es la rotación de cartera y el nivel de recuperación de cuentas por cobrar en la empresa Representaciones Malca E.I.R.L. con el fin de mejorar su liquidez.

Vargas y Maldonado (2016), Lima. En su tesis titulada “*Factores que Generan la Morosidad de las Cuentas por Cobrar y su Efecto en la liquidez y rentabilidad de la Empresa Industrias Windsor S.A.C. del Grupo Calimod*”. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de las Américas; plantearon como objetivo general determinar cuáles son los factores que influyen en la morosidad de las cuentas por cobrar y que efecto genera en la liquidez y rentabilidad de la empresa en estudio. La metodología se centró en una investigación de tipo descriptiva, explicativa, de diseño no experimental, se utilizó un cuestionario como instrumento de recolección de datos y se realizó un análisis de los estados financieros para determinar el índice de liquidez.

Los resultados evidencian que la liquidez de la empresa se redujo en un 5% respecto al año anterior, además actualmente sus pasivos corrientes se han aumentado, por otra parte, la rentabilidad también se redujo en un 12% respecto al año anterior, estos resultados producto del aumento de las cuentas por cobrar y del bajo efectivo disponible en caja lo que genero la necesidad de recurrir al endeudamiento externo.

Se concluye que entre los factores que inciden en las cuentas por cobrar se encuentra las políticas de crédito, las estrategias de ventas, el manejo de la cartera de clientes, el control de la cartera vencida, si se logra mejorar estos factores el nivel de liquidez se incrementara y permitiría que la empresa continúe operando con eficiencia en el mercado.

Aguilar (2013), Lima. En su tesis titulada “*Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación Petrolera S.A.C*”, para optar el título de contador público en la Universidad San Martín de Porres, planteó como principal objetivo determinar en qué medida incide la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa estudiada. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental transaccional, el tipo se basa en un estudio aplicado, la muestra del estudio estuvo conformada por un total de 50 trabajadores de la empresa, las

técnicas que se usaron para recoger datos fueron la encuesta, entrevista y el análisis documental.

Los resultados evidenciaron que la empresa cuenta con 0.84 por cada sol de deuda lo que significa que solo cubre el 84% de sus deudas totales y tiene dificultades para hacer frente a sus compromisos y obligaciones en el corto plazo, además el capital de trabajo de la empresa es negativo en un -S/15 075 041, por otra parte, sus cuentas por cobrar se incrementaron en un 23% respecto al periodo anterior. Se concluye que es necesario la implementación de la propuesta de estrategias en las cuentas por cobrar de la empresa para que genere un impacto positivo en la liquidez y se logren cumplir con las obligaciones a corto plazo.

El estudio es relevante porque evidencia el grado de impacto que genera la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa por lo cual es necesario llevar una gestión de dichas cuentas de manera eficaz, también es útil porque servirá como base para estudiar los ratios de liquidez de la empresa Representaciones Malca y definir las mejores estrategias en las cuentas por cobrar para optimizar su nivel de liquidez.

A nivel Local

Carrasco y Farro (2014), en su tesis titulada “*Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L para mejorar la eficiencia y gestión de la liquidez*”, para optar el título de contador público en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, plantearon que el propósito del estudio fue evaluar el control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa De Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., ubicada en la ciudad de Chiclayo, para mejorar la eficiencia y gestión, durante el periodo 2012. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo, de diseño no experimental, para la recolección de datos se utilizó la entrevista y el análisis documental a los reportes e informes del área de créditos, así como también el análisis financiero a través de los ratios de liquidez.

Los resultados evidencian que en el área de cuentas por cobrar. se aplican controles internos deficientes porque no existen supervisión en esta área, el personal no está siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito, existen políticas de cobranza; pero no las más adecuadas, se concluye que no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos.

Por tal motivo, es preciso proponer mejoras en cuanto a políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, las mismas que serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de créditos y cobranzas. Así mismo, las mejoras aumentan la eficiencia en el personal involucrado del área de créditos y cobranzas, para la recuperación, permitiendo obtener los resultados que la administración espera.

1.3. Teorías Relacionadas

1.3.1. Teorías

1.3.1.1. Teoría de la administración de las cuentas por cobrar

La administración es categoría de la dirección, que incluye la operación, control e inspección en una empresa lo cual permite analizar y resolver problemas que se susciten. Es una rama de la dirección que abarca la inspección, operación y control en una empresa, y por medio de ella, se analizan y resuelven problemas. La administración de las cuentas por pagar se define como la gestión de los créditos que se le conceden a los clientes. La gestión tiene como objetivo coordinar de manera eficiente el crédito que se les ha otorgado para lograr cumplir los objetivos financieros de manera productiva. García y Traba,(2013)

Un incentivo eficaz para las ventas es el crédito, por el tiempo de plazo de pago y por los límites que se prueban. Cuando se otorga un plazo de pago extenso o un margen de crédito alto; el riesgo de incobrabilidad es mayor, para que ocurra ello se debe ajustar la política de crédito con la capacidad financiera que tiene la empresa. Morales, Morales, y Alcocer, (2014)

1.3.2. Estrategias en las cuentas por cobrar

1.3.2.1. Definición

Son los procedimientos que la empresa sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida. Es fundamental diseñarlas considerando las condiciones del mercado, la competencia, el tipo de clientes que posee la organización, así como sus objetivos y políticas. Las estrategias en las cuentas por cobrar sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades, al momento de reclamos, simplificar los trámites de cobro, establecer las prioridades y determinar las normas de comportamiento que deben asumir los encargados de gestionar los impagados. (Morales, Morales, y Alcocer, 2014)

“Las cuentas por cobrar son el crédito total que se otorga a los clientes de una empresa, dichas cuentas representan el derecho exigible por las ventas realizadas, que se convierte en efectivo a futuro”. (Nuñez, 2015 p.15)

Las cuentas por cobrar hacen referencia a los derechos que son exigidos al originarse una venta, prestación de servicios u otorgarse préstamos. Las letras de cambios o pagares son documentos por cobrar a clientes. Las cuentas por cobrar son recursos de la empresa que se transforman en efectivo para culminar el ciclo financiero a corto plazo. Trocello y Pérez, (2015)

Se considera una inversión importante para la empresa a las cuentas por cobrar, la relación de la inversión al capital de trabajo y al activo circulante es una medida para conocer la inversión existente en las cuentas por cobrar. Una administración eficiente necesita una información que este al día sobre los saldos de clientes; el administrador tiene como función principal controlar que el registro de las operaciones sea correcto y veraz. Ortiz, (2016)

1.3.2.2. Clasificación de las cuentas por cobrar

Ortiz (2016) indica que las cuentas por cobrar tienen que clasificarse como activos corrientes y presentarse en el Estado de Situación Financiera de la siguiente manera:

Cuentas por cobrar comerciales. Éstas se clasifican en la cuenta de clientes y tienen su origen en el curso normal de la venta de un producto o servicio. (p.65)

Cuentas por cobrar diversas. Están a cargo de otros deudores y proceden de otras fuentes diferentes a las ventas. Éstas se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad tales como préstamos a empleados o accionistas. (p.65)

1.3.2.3. Objetivo de las cuentas por cobrar

Su principal objetivo es registrar las operaciones que se originan por deudas de los clientes, mediante pagares, letras, facturas u otro documento por cobrar, por ello la empresa debe de realizar un registro correcto de los movimientos, los cuales forman parte del activo de la empresa. (Trocello y Pérez, 2015)

1.3.2.4. Políticas de cuentas por cobrar

Son los criterios que forman la base para establecer el control. Las políticas son criterios que tienen como objetivo guiar las acciones para cumplir con los objetivos específicos. Además, son las directrices que implementa la organización para controlar los aspectos que tienen que ver con los créditos otorgados, existe una gama de políticas que deben emplearse con el fin de manejar de forma eficaz las cuentas por cobrar, las cuales son: las políticas de administración, de crédito y de cobranza. Nuñez, (2015)

1.3.2.5. Procedimientos de cobranza

Nuñez (2015) son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento. Estos procedimientos se explican a continuación:

Notificación por escrito: es la primera opción para realizar el cobro de las cuentas que han vencido, entonces se envía al cliente una notificación, la cual se lleva a cabo después de la fecha de vencimiento. Si el cliente no hace caso a esta notificación se enviará una notificación más exigente y por el último se enviará una tercera notificación más exigente.

Llamadas telefónicas: es la segunda opción de cobranza, la cual consiste en comunicarse con el cliente mediante llamadas telefónicas para exigir el pago de la deuda y llegar a un acuerdo para obtener facilidades de pago.

Visitas personales: es la tercera opción, la cual es efectiva ya que el cobro se realiza en el acto.

Mediante agencias de cobranzas: es la cuarta opción, la cual significa un costo extra para pagar el personal.

Recurso legal: es la última acción y es muy extrema que implica un costo y no da la seguridad de que la cuenta sea cobrada.

1.3.2.6. La administración de cuentas por cobrar

Se inicia con la toma de decisiones de otorgar o no el crédito. Se determina una política adecuada de crédito que se ajuste a las necesidades de la empresa, los encargados deben tener en cuenta la gama de variables que pueden ser utilizadas para alterar el nivel de las cuentas por cobrar. Los procedimientos de crédito hacen referencia a los criterios de selección para determinar a quienes se les consideran los créditos y el monto otorgado. (Morales, Morales, & Alcocer, 2014)

Morales, Morales, y Alcocer (2014) afirma que la administración conoce los costos y beneficios del otorgamiento de crédito, puede entonces aplicar dos políticas de cuentas por cobrar muy comunes, que son:

Venta al crédito a “n” cantidad de días. “Esta política concede al cliente “n” días como máximo para pagar sus obligaciones, cada empresa es libre de establecer el plazo de crédito que más le convenga”. (p.56)

Descuento por pronto pago. “Esta política concede un porcentaje de descuento sobre el monto total de la venta, al cliente que cancele sus obligaciones en un plazo menor de días”. (p.56)

Resumiendo, podemos decir que las cuentas por cobrar consisten en el crédito que una compañía otorga a sus clientes en la venta de bienes o servicios. Éstos activos corrientes constituyen importantes inversiones para la mayor parte de las compañías, además de representar proporciones considerables de los activos totales de las empresas de diversos ramos industriales; sobre todo en aquellas que participan en el comercial mayoreo. Morales, Morales, y Alcocer, (2014)

Las ventas al crédito presentan beneficios, pero también provocan riesgos, por ello, se debe considerar la aplicación de una política efectiva de la administración del crédito. La eficacia de las políticas de crédito de una compañía puede ejercer un impacto significativo en su desempeño general, y para que una compañía esté en condiciones de otorgar crédito a sus clientes debe: establecer políticas de crédito y cobranza, y evaluar a cada solicitante de crédito en particular.

El establecimiento de una política óptima de crédito exige que la empresa examine y trate de medir los costos y los rendimientos marginales asociados con distintas políticas. Por ejemplo, una extensión de crédito posiblemente estimule las ventas y genere aumentos en las utilidades (suponiendo que se mantienen constantes otros factores como precios, costos de producción y otros gastos); pero, también puede aumentar los niveles de inventarios; y el control de nuevas cuentas de crédito y cobranza también tienen como resultado costos adicionales. Morales, Morales, & Alcocer, (2014)

Los procedimientos de cobranza son los métodos que una compañía utiliza para intentar el cobro de cuentas vencidas. Los métodos de uso más común son: envío de cartas, llamadas telefónicas, empleo de agencias de cobro, y acciones legales. A medida que los

negocios crecen se vuelven más complicados y exigentes, así también la gestión del crédito; y si la gerencia no administra bien las cuentas por cobrar y el crédito, los deudores pueden llegar a controlar el futuro de una empresa.

1.3.2.7. Ratios de gestión o eficiencia

Los ratios de gestión financiera evalúan el efecto de las políticas y decisiones que emplea la empresa al utilizar sus recursos relacionadas a pagos, cobros, activos e inventarios. Dichos índices evalúan el nivel de actividad y la eficiencia con la que se han utilizado los recursos de la empresa. Nuñez, (2015)

Además, mide el impacto de los gastos financieros y costos sobre las ganancias generadas en un período determinado. Algunos ratios son los siguientes:

Rotación de cartera: “Indicador que muestra la manera en que se está recuperando la cartera mediante las políticas de crédito que tiene la empresa, se expresa en veces”. (Nuñez, 2015 p.31)

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Ingresos Operacionales (Ventas) a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$$

Se puede partir del período promedio de cobro, entendido como la cantidad promedio de tiempo que se requiere para recuperar las cuentas por cobrar, calculada de la siguiente manera:

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación de Cartera}}$$

El período promedio de cobro es significativo solo en relación con condiciones de crédito de la empresa, pudiendo expresarse también:

$$\text{Días de Cartera} = \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio}}{\text{Ingresos Operacionales (Ventas) a crédito}} \times 360$$

1.3.2.8. La política de cobranza

Son aquellos procedimientos que utiliza la empresa para poder realizar el cobro de las cuentas por cobrar al llegar a la fecha de vencimiento; estos procedimientos son

empleados con el fin de recuperar la cartera vencida y vigente. Se debe diseñar las políticas de cobranza teniendo en cuenta las condiciones del mercado, el tipo de clientes, objetivos, competencia y las políticas. (Morales, Morales, & Alcocer, 2014)

“Las políticas de cobranza sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades, al momento de reclamos, simplificar los trámites de cobro, establecer las prioridades y determinar las normas de comportamiento que deben asumir los encargados de gestionar los impagados”. (Morales, Morales, & Alcocer, 2014 p.96)

En tal sentido, las políticas de cobranza revisten significativa importancia, por ello se tomarán en cuenta para el desarrollo de la investigación, puesto que aportan conocimientos claves sobre la variable cuentas por cobrar que se está estudiando.

Morales, Morales, y Alcocer (2014) afirman que:

La incobrabilidad en las cuentas por cobrar da indicios de que los procedimientos en la concesión del crédito no son los adecuados, lo cual dificulta realizar la operación de cobranza, lo que trae como consecuencia falta de oportunidad para la empresa de poder cubrir sus compromisos (créditos), con sus proveedores, así como incrementar la estimación para cuentas incobrables, la falta de efectivo para poder cubrir sus necesidades de operación y puede representar el cierre de operaciones, derivado de la ineficiencia en la administración de las cuentas por cobrar. (Morales, Morales, & Alcocer, 2014 p.101)

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas. La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Una efectiva labor de cobranza está relacionada con una efectiva política de créditos por lo que se minimizan los gastos de cobro por cuentas difíciles o de dudosa recuperación.

Morales, Morales, y Alcocer (2014) afirman que dentro de las políticas de cobro tenemos:

Políticas restrictivas: Se caracterizan por conceder créditos en periodos cortos adoptando normas estrictas y una política de cobro, dicha política ayuda a disminuir las pérdidas por las cuentas de cobranza dudosas o incobrables, además trae consigo

consecuencias como: disminución de las ventas y márgenes de utilidad y un nivel de inversión bajo.

Políticas liberales: Se caracterizan por ser generosas, ya que consideran créditos teniendo en cuenta la competencia, además no existe una presión fuerte para el cobro. Esta política trae consigo un aumento en de las cuentas, dicha política no estimula aumentos que compensan en las utilidades y ventas.

Políticas racionales: Se implementa para lograr cumplir con el objetivo de las cuentas por cobrar, dicho objetivo es maximizar el rendimiento de la inversión de la empresa.

1.3.3. Liquidez

1.3.3.1. Definición

La liquidez es la capacidad de un activo de convertirse en dinero gastable en el corto plazo sin tener que arriesgar a vender ese activo a un precio más barato. Cuando se dice que un mercado es líquido significa que en ese mercado se mueve mucho dinero y por lo tanto será fácil intercambiar activos de ese mercado por dinero. Novales, (2013)

El grado de liquidez muestra la velocidad que tiene una empresa para intercambiar o vender un activo, mientras más líquido sea un activo más rápido será la conversión en dinero sin tener la necesidad de venderlo. El efectivo es un activo más líquido y fácil de intercambiar por otros activos. Marin y Rubio, (2014)

La liquidez es un término utilizado para mostrar la facilidad que tienen los activos para convertirse en efectivo para lograr cumplir las obligaciones que tiene la empresa. El activo más líquido es el dinero en efectivo. Rodriguez, (2016)

Desde el punto de vista económico y contable la liquidez es la capacidad para transformarse la inversión en dinero en efectivo sin tener que ver una pérdida en el valor. Valenzuela, (2016)

El ratio de liquidez permite el cálculo de la capacidad que posee la empresa para afrontar sus obligaciones a corto plazo averiguando su solvencia en efectivo para afrontar cualquier imprevisto. (Morales y Morales, (2014)

Controlar la liquidez de la empresa es muy importante porque este análisis financiero permite calcular el grado de liquidez que posee una empresa, la cual siempre tiene que haber una relación con la cantidad de deudas a corto plazo. Tapia, (2016)

1.3.3.2. Importancia de la liquidez

“La liquidez representa la agilidad de los activos para ser convertidos en dinero en efectivo de manera inmediata sin que pierdan su valor. Mientras más fácil es convertir un activo en dinero, significa que hay mayor liquidez”. (Rodríguez, 2016 p.27)

En la empresa, la liquidez es uno de los indicadores financieros más importantes sobre los que se mide a la empresa. Dependiendo del grado de liquidez, se juzga la capacidad que tiene la empresa de cumplir con sus obligaciones de corto plazo. También, permite medir el riesgo de permanecer solvente en situaciones de crisis. Rodriguez, (2016)

Para una empresa o una persona, la liquidez es la capacidad para cumplir con sus obligaciones en el corto plazo. La forma más eficaz de calcular el ratio de liquidez de una empresa es dividir el activo corriente (recursos más líquidos de la empresa) entre el pasivo corriente (deudas a corto plazo de la empresa). Si el resultado es mayor que uno, significa que la entidad podrá hacer frente a sus deudas con la cantidad de dinero líquido que tienen en ese momento; si el resultado es menos de uno, significa que la entidad no tiene liquidez suficiente para hacer frente a esas deudas. El siguiente paso para una empresa es analizar su solvencia, que es la liquidez a largo plazo. Rodriguez, (2016)

Cuando hablamos de liquidez de mercado nos referimos a la capacidad de ese mercado de intercambiar dinero por sus activos. Los mercados de valores son mercados muy líquidos, cuánto más volumen de negociación hay sobre una acción más líquido es, ya que más fácil y rápidamente podremos venderla. Rodriguez, (2016)

En este sentido, la liquidez es una de las características de los activos financieros, junto con la rentabilidad y el riesgo, con los que mantiene una estrecha relación. Uno de los sectores más ilíquidos es el de los bienes inmuebles. Ya que vender una casa, por ejemplo, lleva bastante tiempo y es más difícil encontrar un comprador. Si los precios

siempre fueran estables, sería algo más líquido, ya que, si quisiéramos vender nuestra casa, podríamos asegurar que podemos vender a ese precio casi seguro fácilmente.

1.3.3.3. Principales ratios de liquidez

La liquidez es un término que se refiere a la solvencia de la posición financiera medible por la capacidad de una empresa para cancelar sus obligaciones a corto plazo, estos ratios evalúan la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, la liquidez mide la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas a corto plazo y por ende determina el dinero en efectivo de que se dispone, para cancelar las deudas. Facilitan examinar la situación financiera de la compañía frente a otras, en este caso las ratios se limitan al análisis del activo y pasivo. Mata, (2015)

El análisis de liquidez de una empresa es especialmente importante para los acreedores; ya que, si una compañía tiene una posición de liquidez deficiente, puede generar un riesgo de crédito, y quizá producir incapacidad de efectuar pagos importantes y periódicos de interés. Mata, (2015)

Por lo tanto, las razones de liquidez se caracterizan por ser de naturaleza estática al final del año. Si bien resultan muy útiles para los inversionistas y acreedores dado que permite evaluar el cumplimiento de las obligaciones de la empresa, ello no quita que también sea importante para la administración examinar los futuros flujos de caja. Mata, (2015)

Liquidez general: Indica el grado de cobertura de las obligaciones a corto plazo mediante los activos a corto plazo, además se le conoce como liquidez corriente o circulante. Tapia, (2016)

Si el ratio de liquidez es alto indica que gran parte de los activos circulantes son financiados con capital a largo plazo, esto también demuestra que existe una ineficiencia en la gestión de los activos corrientes y pasivos corrientes de la empresa. Tapia,(2016)

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

Prueba ácida: Muestra si la empresa puede o no cubrir sus deudas a corto plazo con sus activos más líquidos, es un índice muy exigente porque en él se descartan los activos menos líquidos. Tapia, (2016)

El promedio indicado en el que debe estar el resultado de la prueba acida es en un nivel de 0.50 a 0.70, pero hay excepciones; en algunas empresas como: las azucareras su índice puede llegar a 0.18 y en las empresas eléctricas su índice es superior a 1.30. Tapia, (2016)

Esta prueba normalmente resulta menor a uno, lo que no debe interpretarse como que no hay capacidad para cumplir con los compromisos a corto plazo, porque se supone que las existencias serán vendidas y cobradas en los próximos meses. En el Perú, esta razón suele estar en el nivel de 0.50 a 0.70, pero también hay casos extremos como el de las empresas de generación eléctrica que muestran un índice alto superior a 1.30 y la industria azucarera, donde la prueba ácida puede llegar a 0.18. Tapia, (2016)

$$Prueba\ Acida = \frac{Activo\ Cte - Existencias - Gastos.\ Pag.\ Anticipado}{Pasivo\ Corriente}$$

Prueba defensiva: Mide la capacidad que posee la empresa para cubrir sus deudas a corto plazo con sus activos mantenidos en caja y bancos más los valores negociables, este índice es muy exigente. También se le conoce como razón de pago inmediato; el promedio indicado de la prueba defensiva se encuentra en un rango de 0.10 a 0.20. Tapia, (2016)

$$Prueba\ defensiva = \frac{Caja\ y\ Bancos + Valores\ Negociables}{Pasivo\ Corriente}$$

Capital de trabajo: Este ratio es muy útil a pesar de que no es un índice financiero estricto. El capital de trabajo indica el nivel que posee la empresa para seguir operando, esto involucra que la empresa tome decisiones relacionadas con el riesgo de la empresa y la rentabilidad. Tapia, (2016)

Las empresas financieras usan mucho este indicador porque les permite evaluar para conceder los créditos a sus clientes. Además, estas empresas establecen una clausula donde

se estipula el monto mínimo de capital de trabajo con el objetivo de proteger a la empresa.

Tapia, (2016)

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

1.3.3.4. Riesgo de Liquidez

Se define como riesgo de liquidez la contingencia de que la entidad incurra en pérdidas excesivas por la enajenación de activos a descuentos inusuales y significativos, con el fin de disponer rápidamente de los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones contractuales. Por lo anterior, la gestión del riesgo de liquidez contempla el análisis integral de la estructura de activos, pasivos y posiciones fuera de balance, estimando y controlando los eventuales cambios que ocasionen pérdidas en los estados financieros. Marin y Rubio, (2014)

El riesgo de liquidez implica determinar el impacto en los resultados operacionales y en el patrimonio cuando la institución no se encuentra en capacidad de cumplir con sus obligaciones con los activos líquidos que posee al momento, obligándose a incurrir en pérdidas para liquidar activos. Marin y Rubio, (2014)

El riesgo de liquidez revela la falta de capacidad de la operativa para reconocer cambios en el entorno que puedan modificar sus fuentes habituales de captación o los cambios en las condiciones de mercado que afectan la capacidad de liquidar activos de manera oportuna procurando la menor pérdida. Marin y Rubio, (2014)

Para controlar el riesgo de liquidez, se establecen tres categorías: liquidez de los instrumentos, liquidez del mercado y liquidez de los portafolios. En la primera, se analiza la liquidez del subyacente en operaciones que se realicen en el mercado de valores, el indicador de liquidez de los instrumentos está dado por el volumen de negociación del instrumento en particular, y la participación del mismo dentro del total negociado para cada especie. En la segunda, se analiza la liquidez del mercado dentro del que se negocia cada producto y en la última, se coordinan los flujos de caja según la porción variable y estable, con el fin de determinar estrategias de inversión de acuerdo con los requerimientos de liquidez. Algunos aspectos a considerar para gestionar el riesgo de liquidez son los siguientes:

Elaboración de un plan de actuación por parte de la Alta Dirección en el que se determinan las medidas a tomar ante una falta repentina de liquidez en los mercados o ante una cancelación anticipada de los contratos de sus clientes.

Manteniendo de líneas de financiación abiertas no utilizadas. – Establecimiento de una adecuada diversificación tanto en plazos como en fuentes de fondeo.

Establecimiento de un límite máximo sobre el total de las posiciones abiertas.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo una propuesta de estrategias en las cuentas por cobrar mejora la liquidez de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L. Utcubamba 2017?

1.5. Justificación del estudio

El presente estudio se justifica porque permitió poner en evidencia las fallas comunes de la gestión de cuentas por cobrar, y se introdujo propuestas de políticas de crédito que ayudaran a mejorar significativamente la administración de las cuentas por cobrar de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L.

Tiene justificación teórica porque se sustenta en la teoría de Morales, Morales, y Alcocer (2014) que definen a las estrategias de cuentas por cobrar como los procedimientos que la empresa sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida, sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades, al momento de reclamos, simplificar los trámites de cobro, establecer las prioridades y determinar las normas de comportamiento y mejorar la liquidez de la empresa; también el estudio se sustenta en la teoría de Novales (2013) quien define la variable liquidez como la capacidad de un activo de convertirse en dinero gastable en el corto plazo sin tener que arriesgar a vender ese activo a un precio más barato. Adicionalmente se citaron otras teorías de diversos autores que permitieron complementar la investigación.

Tiene justificación metodológica porque el estudio se fundamenta en una investigación de tipo descriptivo, propositivo de diseño no experimental, transversal, así mismo, se utilizó el método deductivo inductivo y el método del análisis para llegar a las conclusiones generales de la investigación; la recolección de datos se realizó a través de un cuestionario y análisis financiero. Por otra parte, el instrumento utilizado para la toma de datos fue validado por expertos y se midió su confiabilidad a través de un análisis estadístico probando así su fiabilidad para servir como modelo de futuras investigaciones que estudien las mismas variables aquí descritas.

Tiene justificación práctica porque en el desarrollo de la presente investigación se incluye una propuesta de estrategias en las cuentas por cobrar para la empresa Representaciones Malca E.I.R.L con el fin de mejorar su nivel de liquidez y garantizar el cumplimiento de sus obligaciones internas y externas en el corto y largo plazo. Además, tiene utilidad práctica porque servirá como base para futuras investigaciones que se realicen en función a las mismas variables y en un escenario similar.

1.6. Hipótesis

Si se implementa una propuesta de estrategias en las cuentas por cobrar entonces se mejorará la liquidez de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L. Utcubamba 2017

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Elaborar una propuesta de estrategias en las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L. Utcubamba 2017

1.7.2. Objetivos específicos

- a) Identificar los factores que influyen en las cuentas por cobrar de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L. Utcubamba.
- b) Analizar la liquidez en la empresa Representaciones Malca E.I.R.L. Utcubamba, del periodo 2016 y 2017.
- c) Diseñar una propuesta de estrategias en las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L. Utcubamba.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que un diseño no experimental se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. Así mismo, un estudio es transversal, cuando los datos se recolectan en un momento único.

El presente estudio es no experimental ya que las variables no fueron manipuladas, se estudiaron tal y como se encontraron en la entidad en estudio, y es transversal porque la información se recopiló en un solo momento.

El esquema es el siguiente

M → O → P

M: Muestra

O: Observación de la muestra

P: Estrategias en las cuentas por cobrar

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que un estudio es de tipo descriptivo porque busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

La presente investigación fue de tipo descriptivo porque las variables estrategias en las cuentas por cobrar y liquidez fueron caracterizadas y estudiadas de manera independiente según su estado natural en el que fueron encontradas en la empresa Representaciones Malca E.I.R.L.

2.2. Variables y Operacionalización

2.2.1. Definición conceptual

Variable Independiente: Cuentas por cobrar

Son los procedimientos que la empresa sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida. Es fundamental diseñarlas considerando las condiciones del mercado, la

competencia, el tipo de clientes que posee la organización, así como sus objetivos y políticas. Las estrategias en las cuentas por cobrar sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades, al momento de reclamos, simplificar los trámites de cobro, establecer las prioridades y determinar las normas de comportamiento que deben asumir los encargados de gestionar los impagados. Morales, Morales, y Alcocer, (2014)

Variable dependiente: Liquidez

La liquidez es la capacidad de un activo de convertirse en dinero gastable en el corto plazo sin tener que arriesgar a vender ese activo a un precio más barato. Cuando se dice que un mercado es líquido significa que en ese mercado se mueve mucho dinero y por lo tanto será fácil intercambiar activos de ese mercado por dinero. Novales, (2013)

2.2.2. Definición operacional

Variable Independiente: Cuentas por cobrar

Son las cuentas que la empresa Representaciones Malca E.I.R.L ha otorgado al crédito a los clientes, para su posterior cobro, alineándose a las políticas de crédito establecidas, se estudia en sus dimensiones políticas de crédito y políticas de cobranza.

Variable dependiente: Liquidez

La liquidez es la capacidad de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L para convertir un activo que posee en dinero en el corto plazo, se mide en sus dimensiones Razón corriente o circulante, Prueba Ácida y Liquidez de Capital de Trabajo

2.2.3. Operacionalización

Operacionalización de variables

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | TÉCNICA/ INSTRUMENTO |
|--|-----------------------------------|--|--|
| VI Estrategias en las cuentas por cobrar | Políticas de crédito | Evaluación del crédito | Técnica Encuesta/ Instrumento Cuestionario |
| | | Análisis de riesgo | |
| | Políticas de cobranza | Tipos de políticas de cobranza | Técnica Entrevista/ Instrumento Guía de Entrevista |
| | | Medios de cobranza | |
| VD Liquidez | Razón corriente o circulante | Nivel de morosidad | Técnica Análisis documental/ Instrumento Hoja de registro |
| | | $= \frac{\text{Activo circulante}}{\text{Pasivo circulante}}$ | |
| | Prueba Ácida | $= \frac{\text{Activo circulante} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo circulante}}$ | |
| | Liquidez de Capital de Trabajo | $= \frac{\text{Activo de trabajo}}{\text{Activos totales}}$ | |

Fuente

:Elaboración

propia

2.3. Población y muestra

La población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L, los cuales son un total de 15 trabajadores.

La muestra es no probabilística, puesto que no se utilizó ninguna fórmula estadística para su hallazgo, es decir, por ser un grupo homogéneo y pequeño, la muestra estuvo conformada por los 15 trabajadores de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L.

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

Técnicas

Entrevista: consiste en una serie de preguntas formuladas en base a las variables en estudio la cual fue aplicada al gerente del área contable de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L.

Encuesta: se aplicó a los 15 trabajadores de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L. con el fin de recolectar información sobre las variables en estudio.

Análisis documental, esta técnica se utilizó para analizar los estados financieros de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L y determinar cuál es la tendencia del índice de liquidez.

Instrumentos

Entrevista, mediante un conjunto de preguntas abiertas se obtuvo información de los responsables del área contable de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L con el fin de ampliar la información sobre el tema en estudio.

Cuestionario: se aplicó un conjunto de ítems sobre las variables en estudio a los trabajadores de la entidad.

Hoja de registro de datos, con lo cual se registró la información respecto a la documentación contable para analizar los indicadores de liquidez en la empresa Representaciones Malca E.I.R.L.

Validez y confiabilidad

La validez del instrumento se realizó mediante el juicio por expertos, considerando la validación de 3 especialistas, además se probó la confiabilidad del instrumento a través de la prueba estadística alfa de cronbach, la cual dio un resultado superior a 0.75 probando así la confiabilidad del estudio.

2.5. Métodos de análisis de datos

Luego de analizar la información que se obtuvo del análisis documental se utilizó el programa Excel versión 2013 con el fin de poder procesar y analizar la información de la rentabilidad de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L, de tal manera que se pudo obtener el resultado de los indicadores establecidos en la Operacionalización de variables. Además, se procesó los datos de la encuesta a través del programa estadístico SPSS versión 22 para su posterior representación en tablas y gráficos.

2.6. Aspectos éticos

Según Noreña, Alcaraz, y Rojas (2012) en cuanto a los criterios de rigor ético se debe considerar los siguientes:

Se consideró el principio de libertad y responsabilidad, porque los participantes del estudio que fueron los trabajadores de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L, hicieron uso de su plena libertad, asumiendo su responsabilidad y elección de participar de manera voluntaria en el presente estudio.

La confidencialidad, de la investigación se garantizó mediante la aplicación de un instrumento de recolección de datos que no incluyera la identificación del participante, por ende, no se solicitó ni sus nombres ni apellidos.

La Confirmabilidad o reflexividad, reflejó que los resultados estadísticos de la presente investigación garanticen la veracidad de las descripciones realizadas por los encuestados.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación de tablas y figuras

Tabla 1

Requisitos para el otorgamiento de créditos en la empresa Representaciones Malca E.I.R.L

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------------|------------|------------|
| Garantías | 4 | 27 |
| Historial crediticio del cliente | 8 | 53 |
| Análisis en centrales de riesgo | 3 | 20 |
| Total | 15 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L

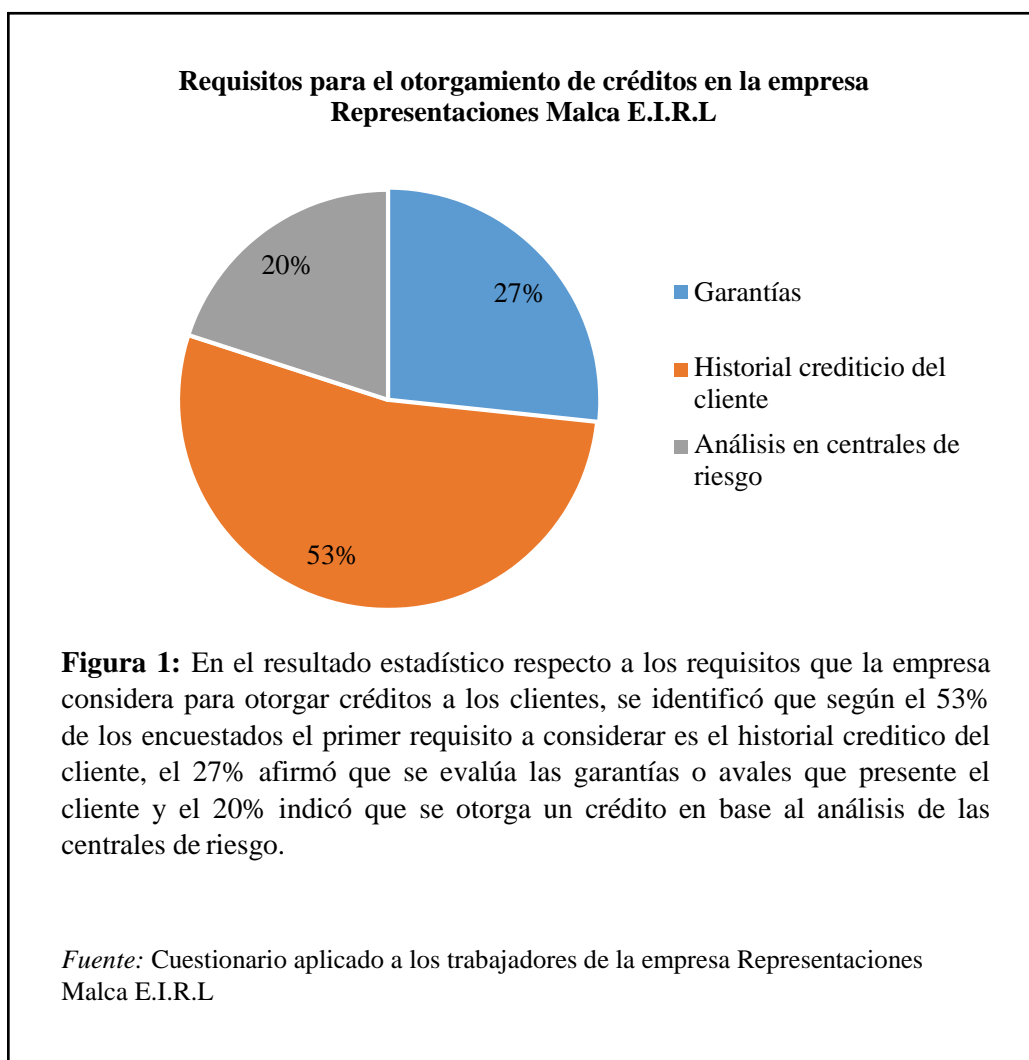


Tabla 2

Nivel de acuerdo respecto a la existencia de políticas de cobranza

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Acuerdo | 9 | 60 |
| Total Acuerdo | 6 | 40 |
| Total | 15 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L

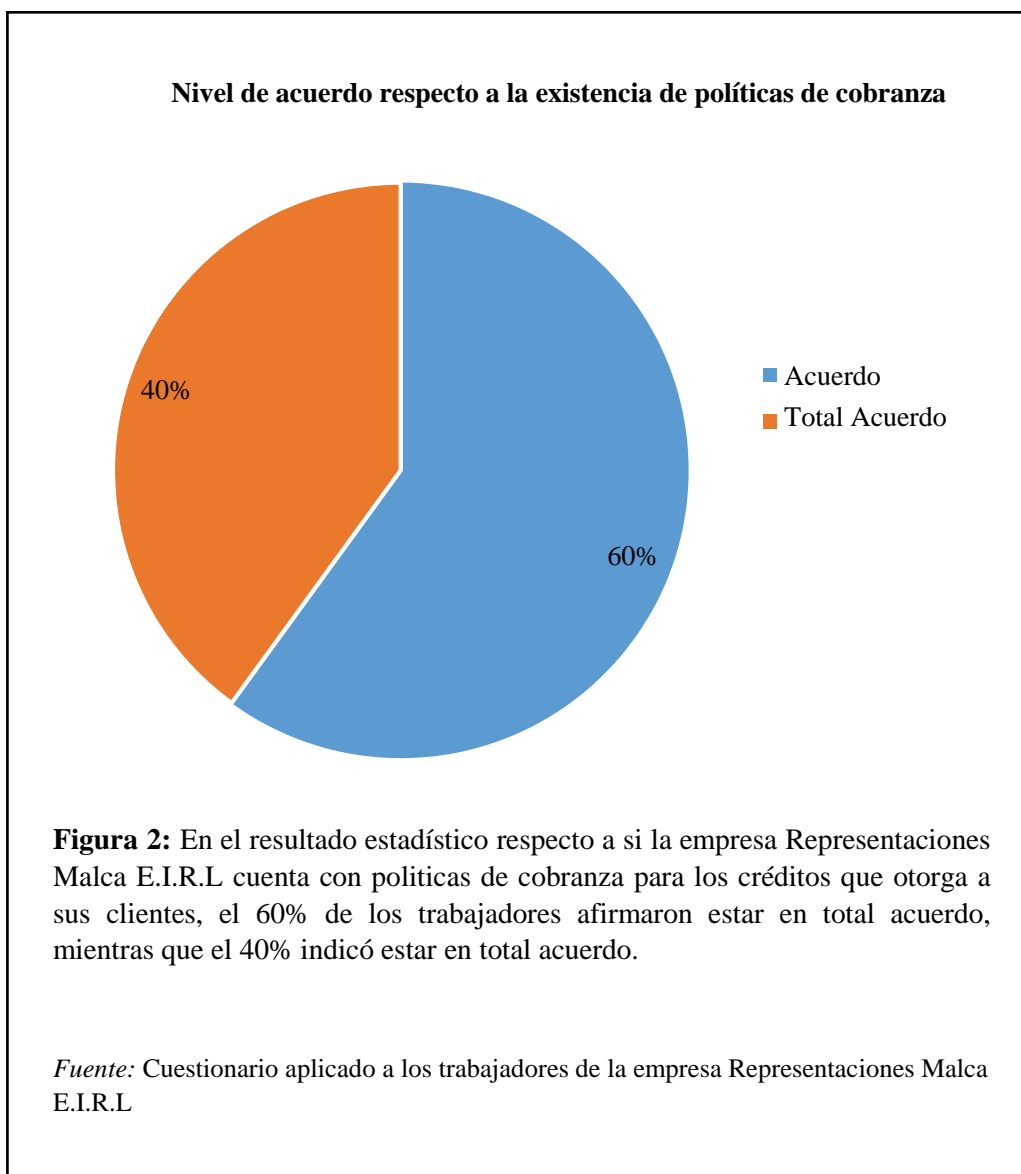


Tabla 3

Tipo de medios de pago que utiliza la empresa Representaciones Malca E.I.R.L para los créditos que otorga a sus clientes

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|------------|------------|
| Entidades financieras | 3 | 20 |
| Depósitos en cuentas bancarias | 8 | 53 |
| Pagos directos en tienda | 4 | 27 |
| Total | 15 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L

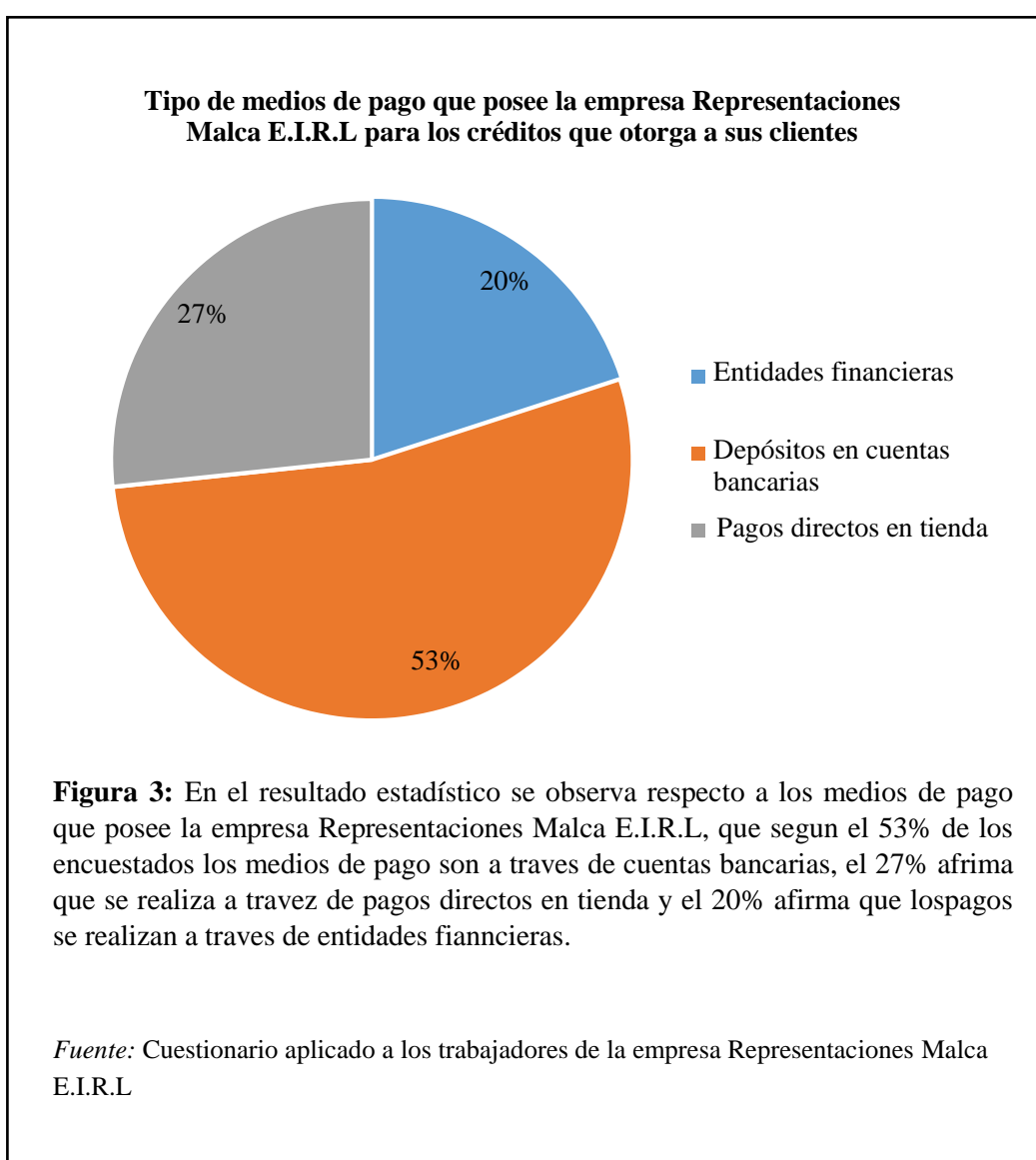


Tabla 4

Frecuencia del diseño y actualización de la planificación para la recuperación de las cuentas por cobrar

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Algunas veces | 5 | 33 |
| Casi siempre | 2 | 13 |
| Siempre | 8 | 53 |
| Total | 15 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L

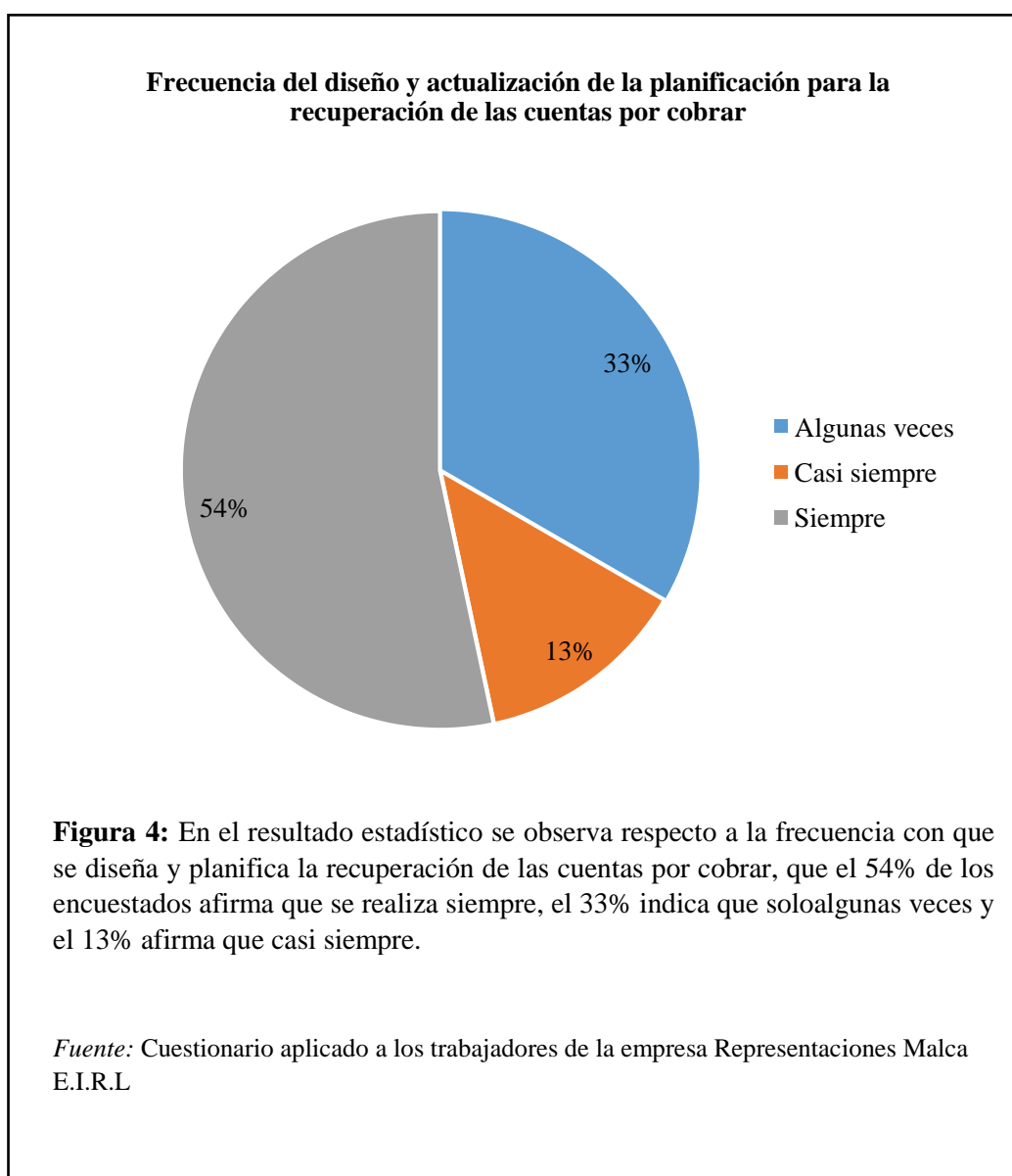


Tabla 5

Frecuencia del control de ventas mensuales otorgadas al crédito a los clientes en la empresa Representaciones Malca E.I.R.L

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Algunas veces | 2 | 13 |
| Casi siempre | 5 | 33 |
| Siempre | 8 | 53 |
| Total | 15 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L

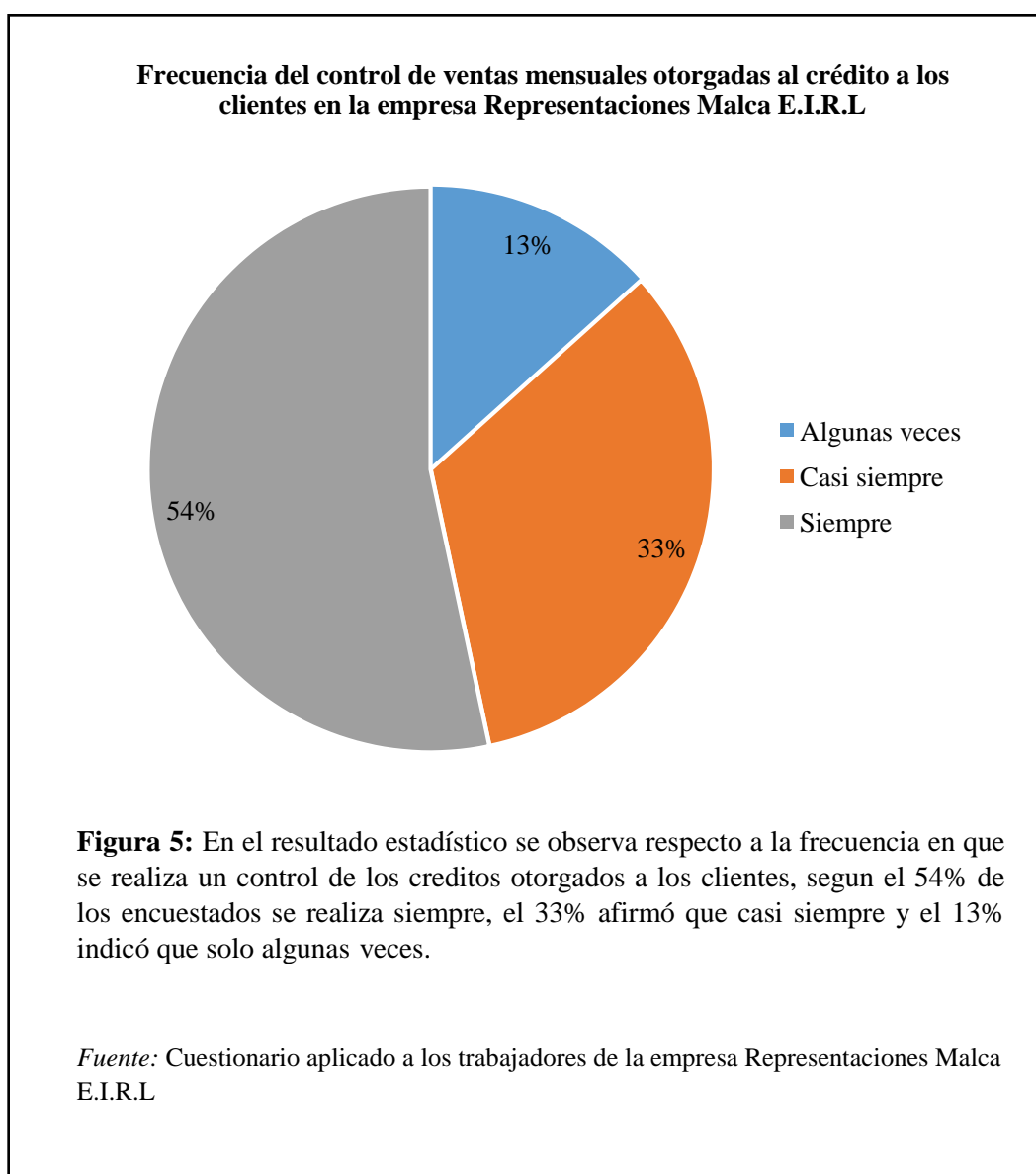


Tabla 6

Frecuencia de la formalidad de contratos con el cliente por los créditos otorgados en las ventas realizadas.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Algunas veces | 2 | 13 |
| Casi siempre | 8 | 53 |
| Siempre | 5 | 33 |
| Total | 15 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L

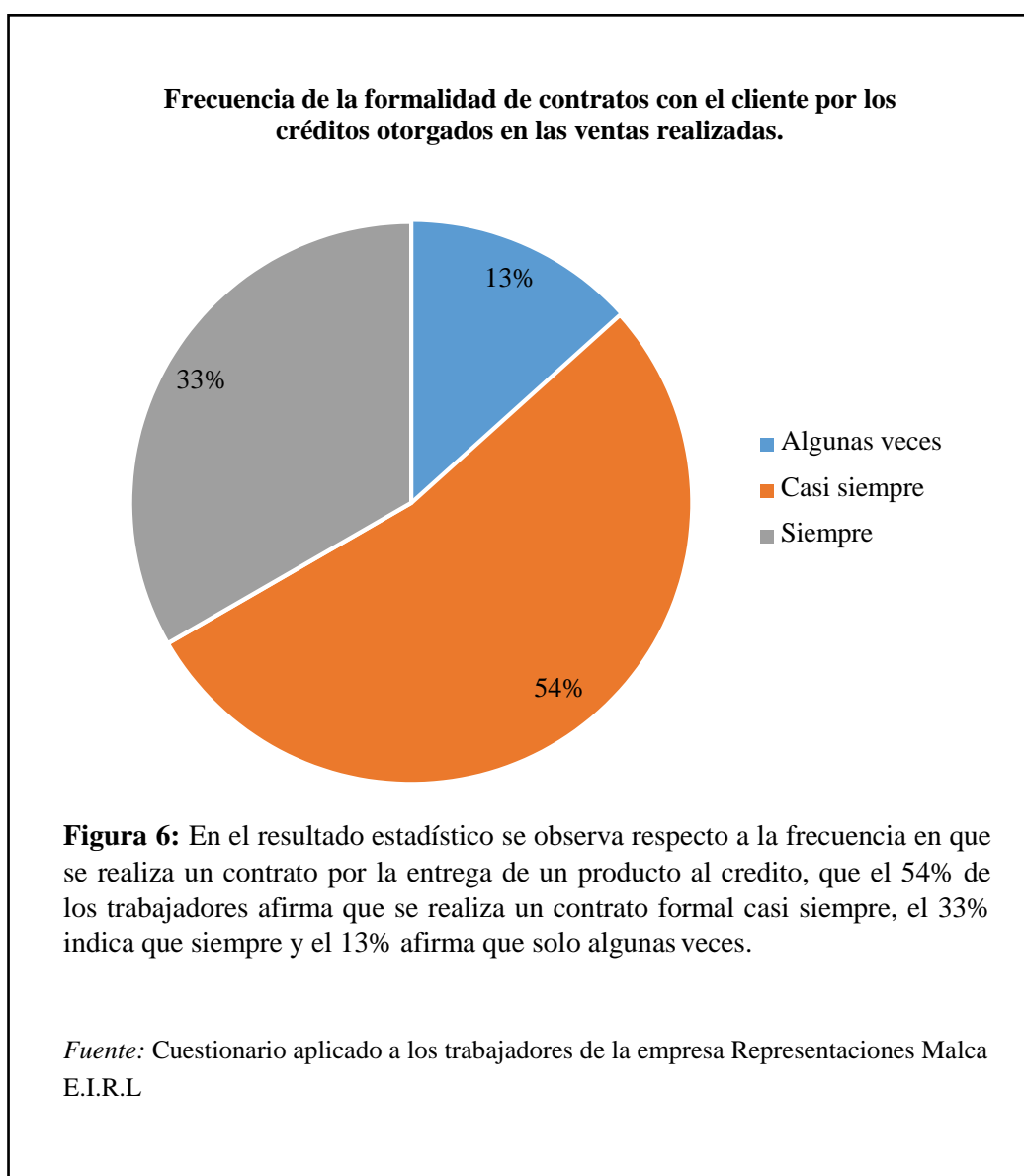


Tabla 7

Nivel de frecuencia respecto al seguimiento de las ventas al crédito por parte del personal a sus clientes para incentivar el cumplimiento del compromiso de pago

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Algunas veces | 8 | 53 |
| Casi siempre | 6 | 40 |
| Siempre | 1 | 7 |
| Total | 15 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L

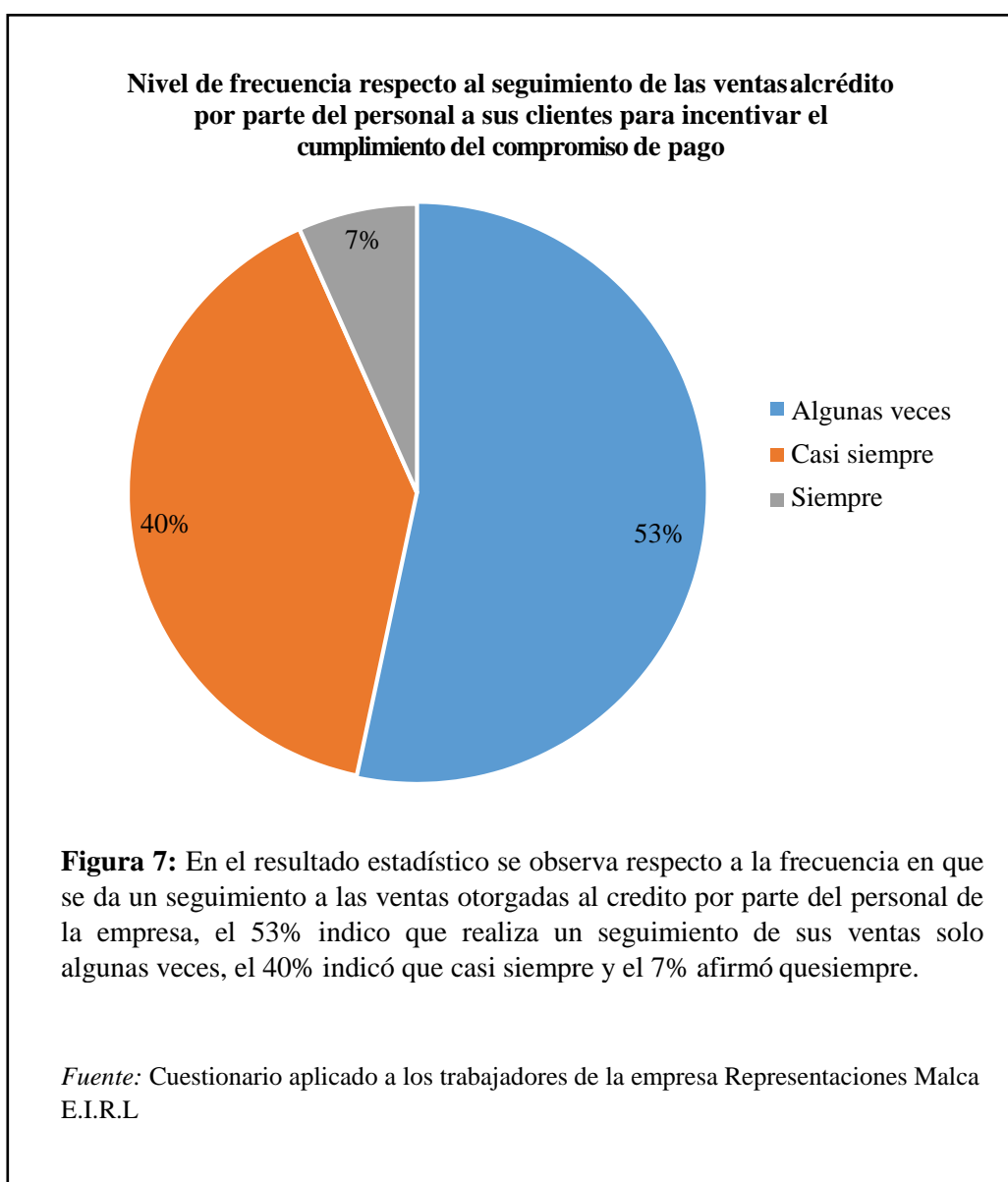


Tabla 8

Nivel de acuerdo en relación a la necesidad de contratar más personal para el área de recuperación de cuentas por cobrar

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Acuerdo | 4 | 27 |
| Total Acuerdo | 11 | 73 |
| Total | 15 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L

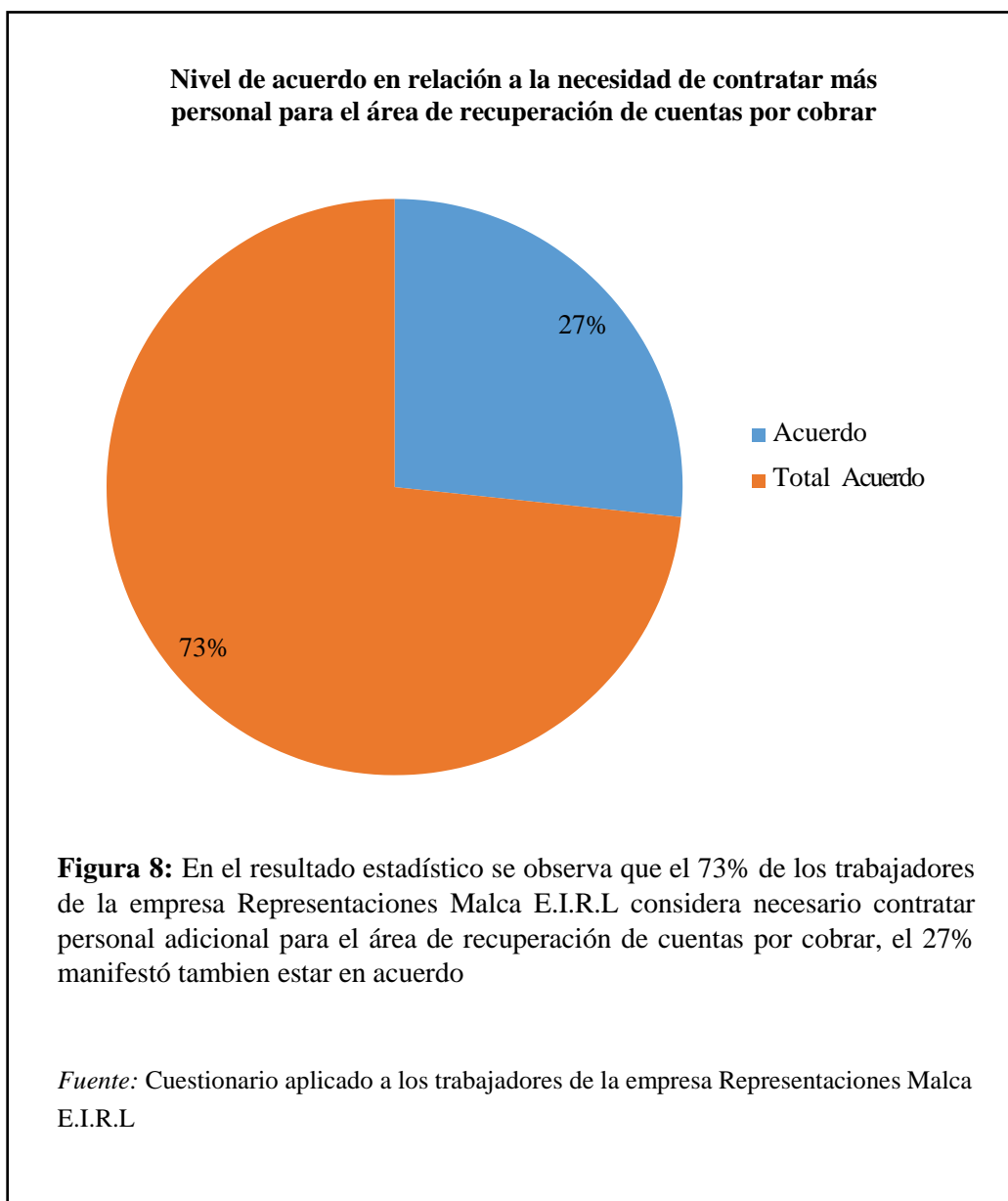
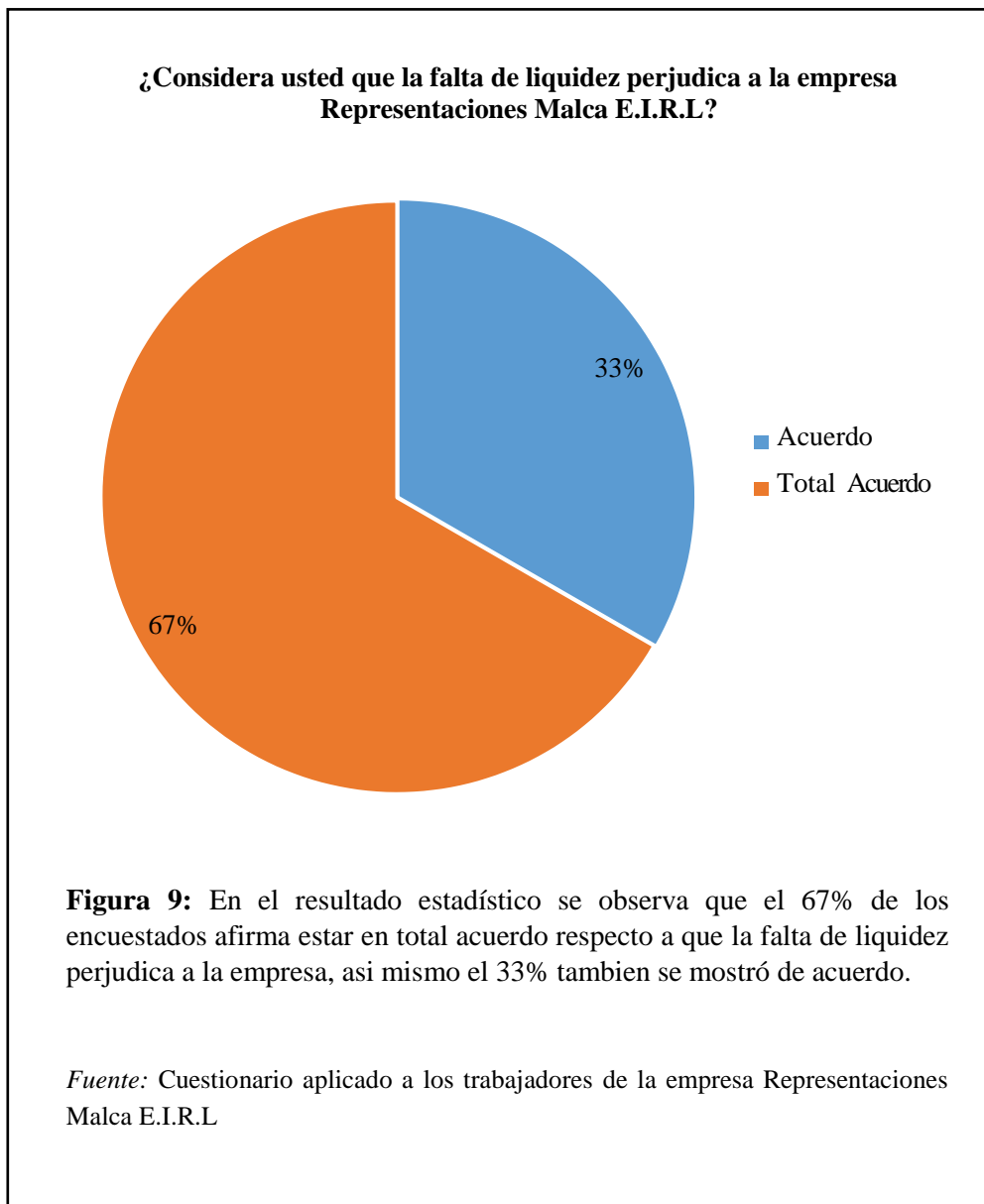


Tabla 9

Nivel de acuerdo respecto a que la falta de liquidez perjudica a la empresa Representaciones Malca E.I.R.L

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Acuerdo | 5 | 33 |
| Total Acuerdo | 10 | 67 |
| Total | 15 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L



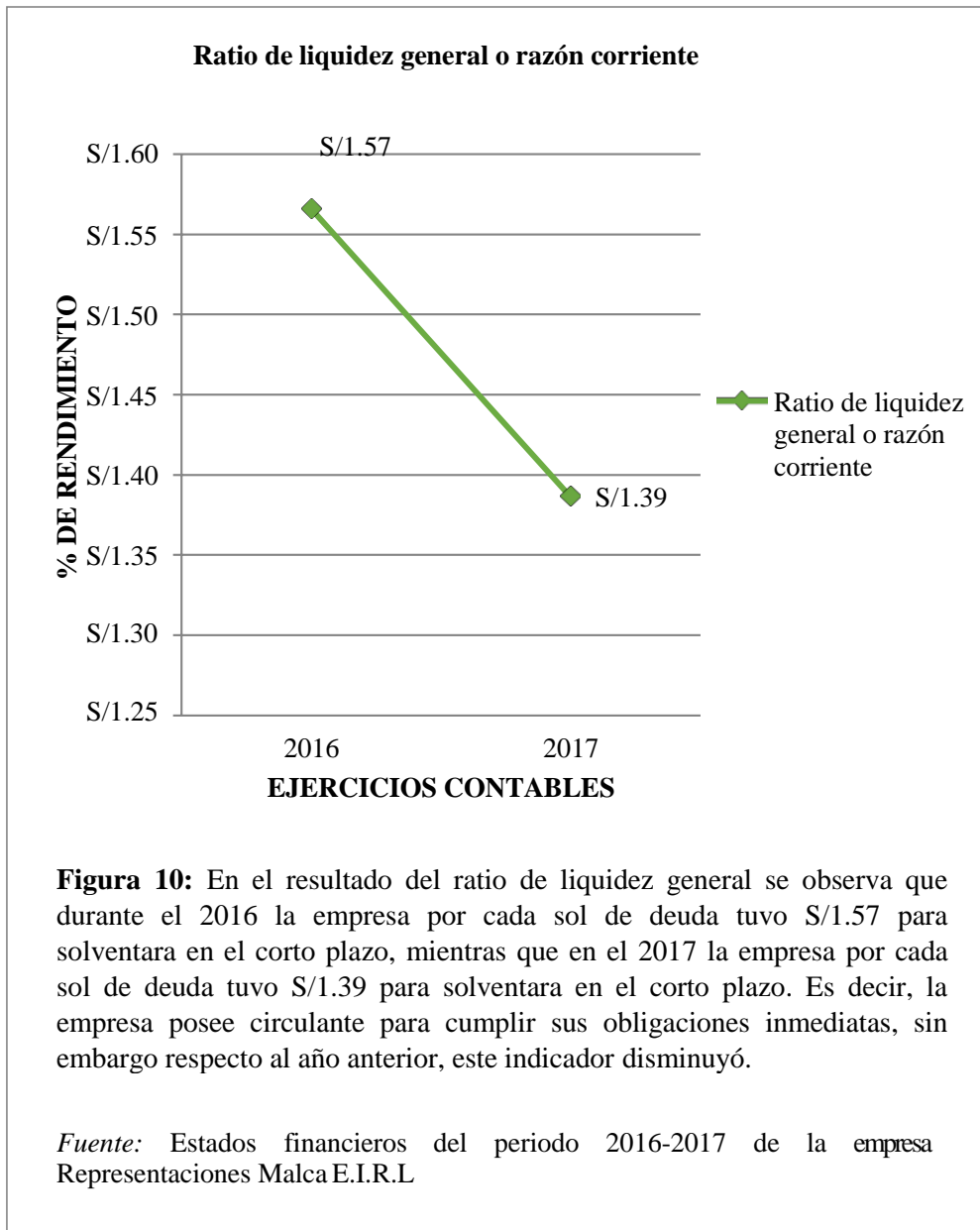
3.2. Razones de liquidez

Tabla 10

Ratio de liquidez general o razón corriente

| | 2016 | 2017 |
|---|--------|--------|
| Ratio de liquidez general o razón corriente | S/1.57 | S/1.39 |

Fuente: Estados financieros del periodo 2016-2017 de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L



La liquidez de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L, disminuyó porque las cuentas por cobrar ya no son cobradas en el tiempo que establece sus políticas que son 47 días, sino

que ahora se da en 87 días, este es su principal factor que disminuyó la liquidez, otro es que sus ventas han bajado por lo mismo que no cuenta con liquidez, tiene obligaciones financieras atrasadas con entidades, proveedores y otros, quienes ya no quieren abastecerlo y trabajan con el mismo inventario o les hace falta algún bien, lo que hace que la calidad del servicio también sea baja y pierda clientes, un factor involucra muchos otros así mismo crea consecuencias como la baja liquidez.

Tabla 11

Ratio prueba ácida

| | 2016 | 2017 |
|--------------------|-------------|-------------|
| Ratio prueba ácida | S/0.78 | S/0.38 |

fuentes: Estados financieros del periodo 2016-2017 de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L

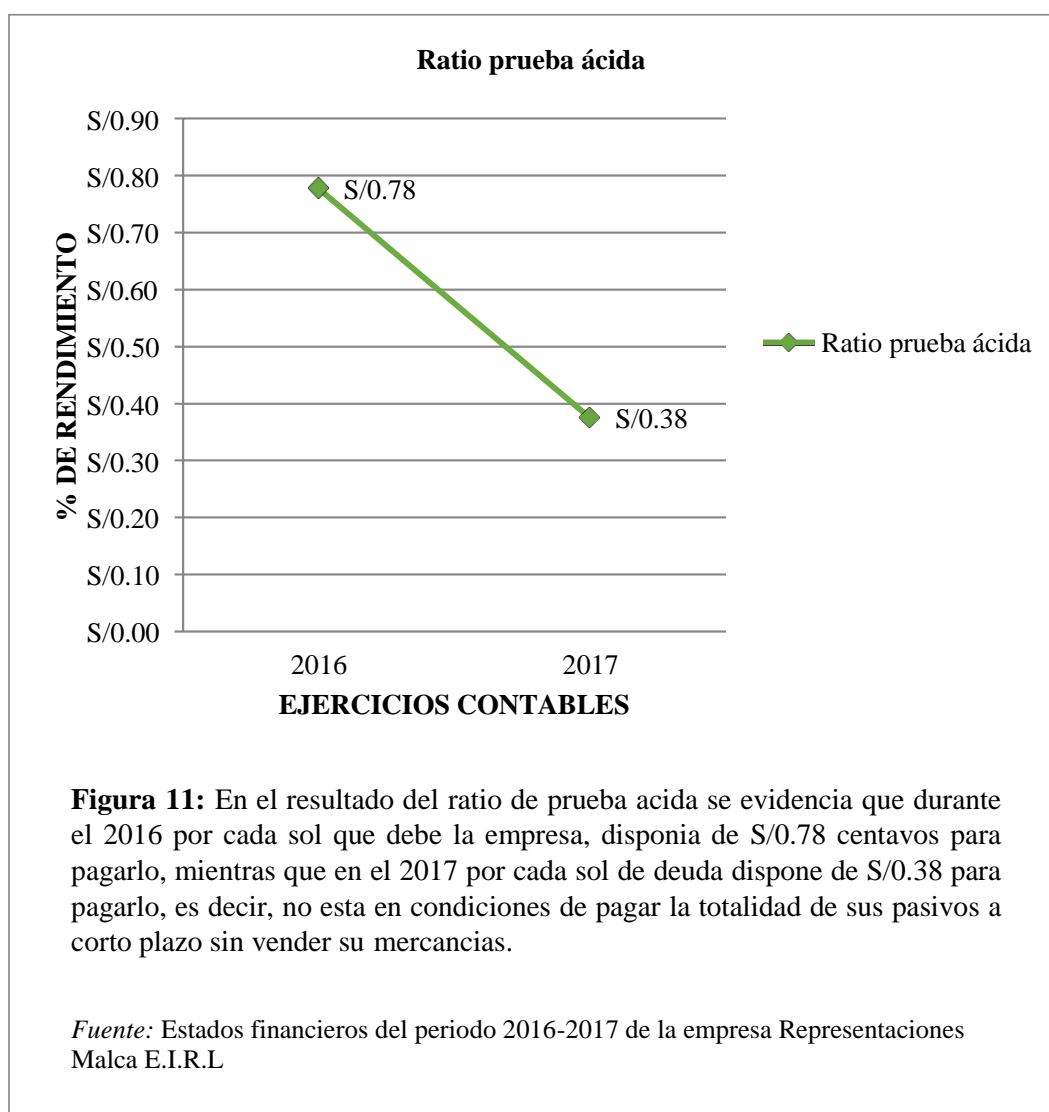


Tabla 12

Ratio prueba defensiva

| | 2016 | 2017 |
|------------------------|-------------|-------------|
| Ratio prueba defensiva | 35% | 26% |

Fuente: Estados financieros del periodo 2016-2017 de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L

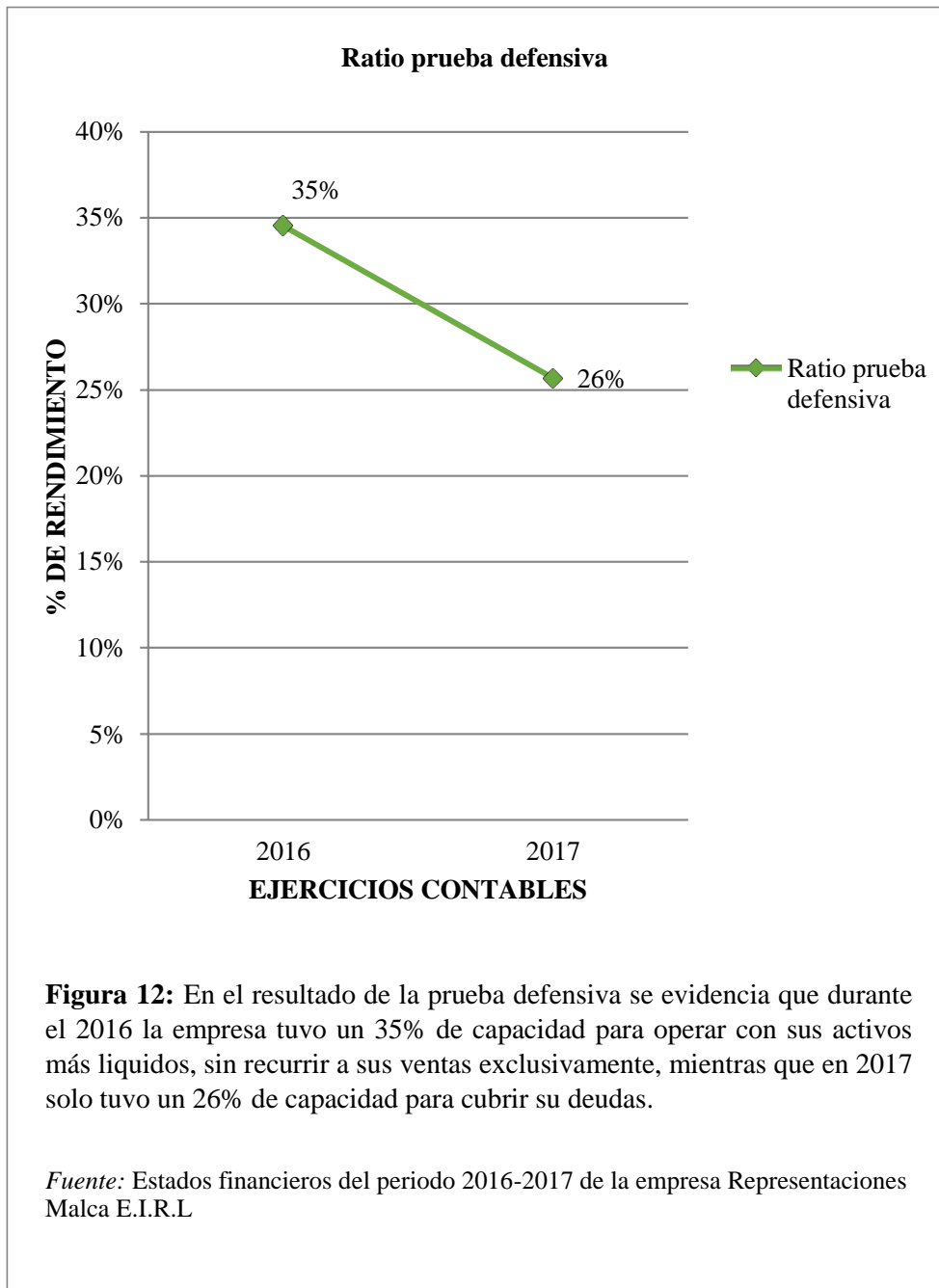


Tabla 13

Ratio capital de trabajo

| | 2016 | 2017 |
|--------------------------|--------------|--------------|
| Ratio capital de trabajo | S/656,156.00 | S/530,492.00 |

Fuente: Estados financieros del periodo 2016-2017 de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L

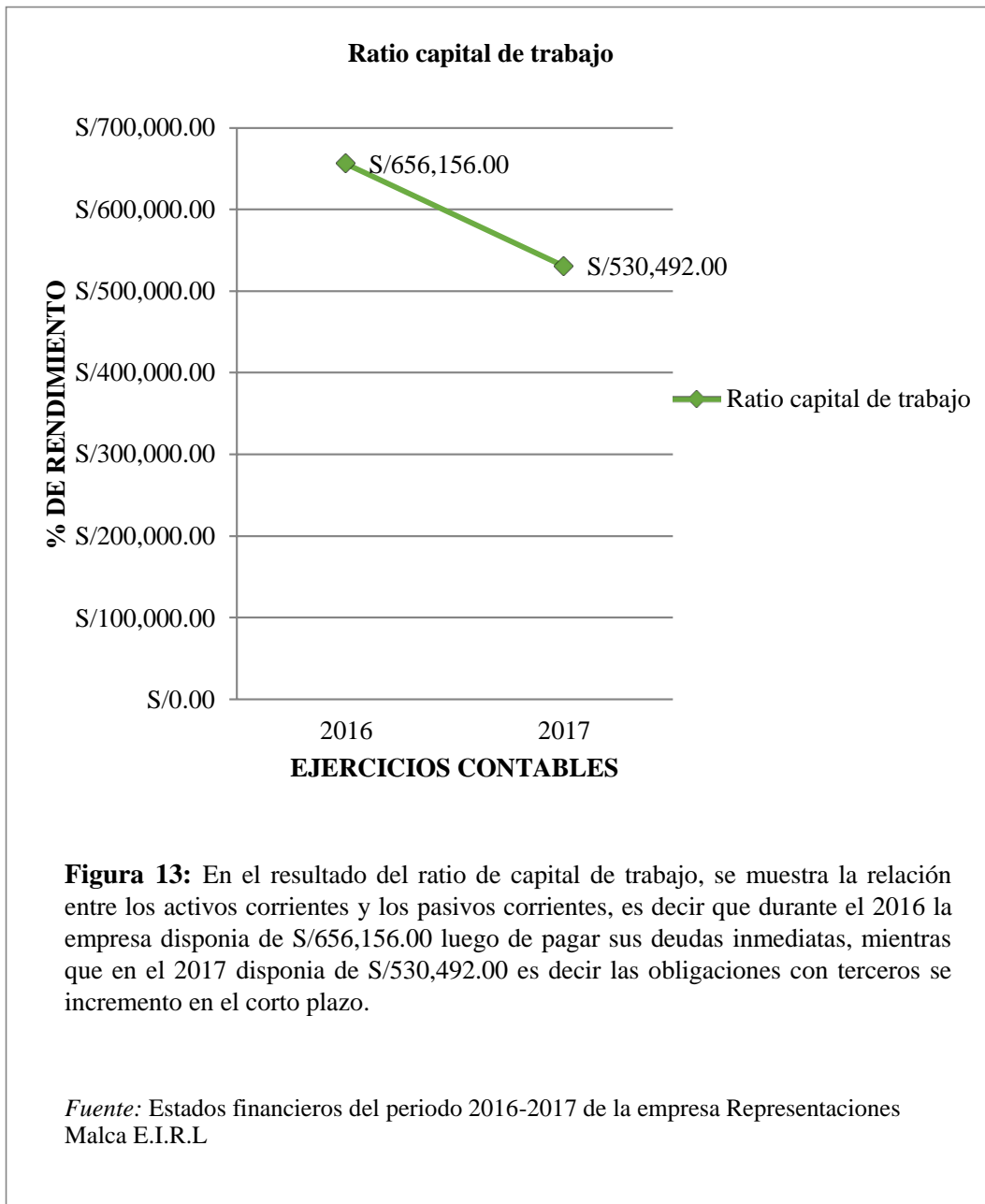
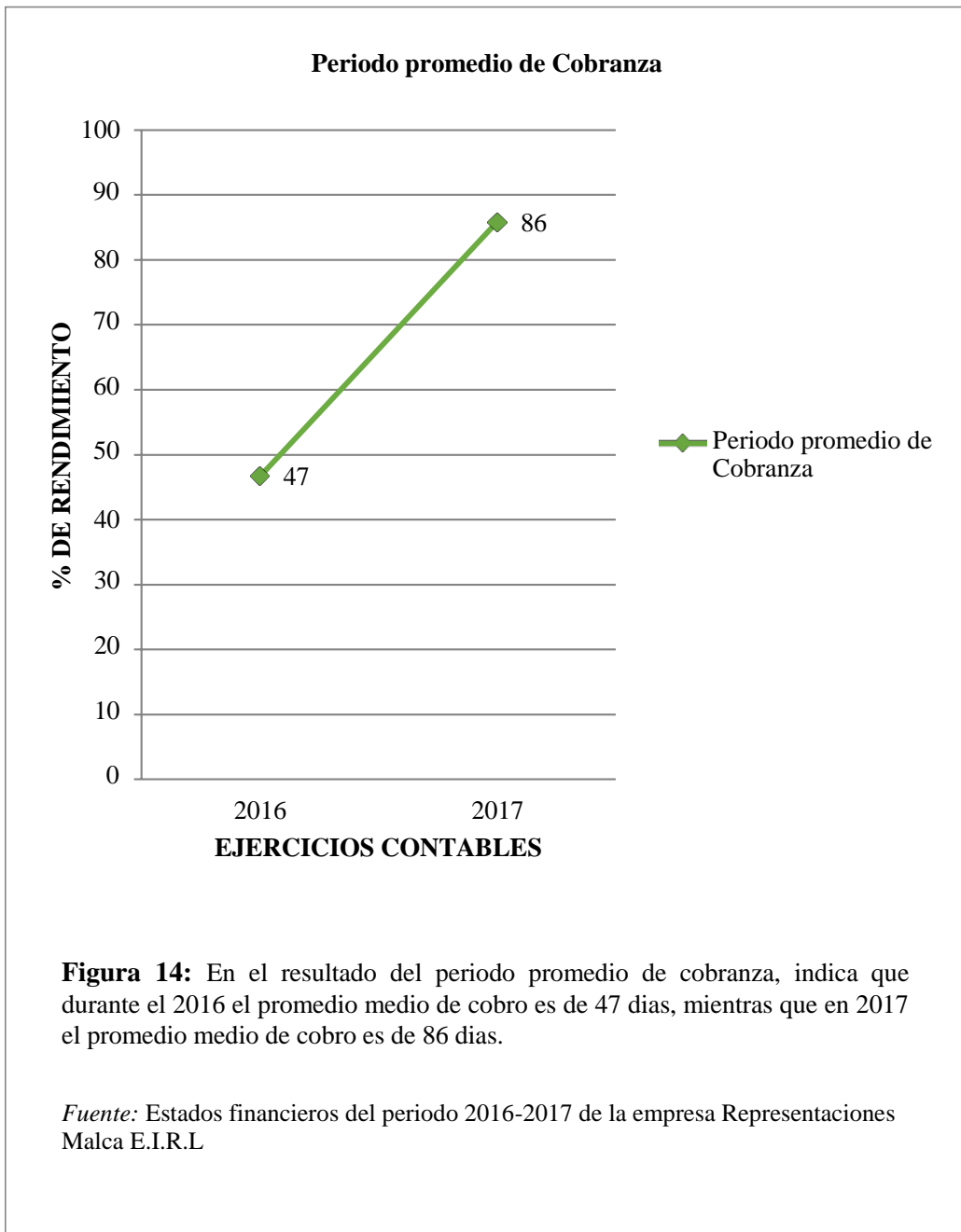


Tabla 14

Ratios de rotación de las cuentas por cobrar

| | 2016 | 2017 |
|-------------------------------------|-------------|-------------|
| Periodo promedio de Cobranza | 47 | 86 |

Fuente: Estados financieros del periodo 2016-2017 de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L



IV. DISCUSIÓN

En la identificación de los factores que influyen en las cuentas por cobrar de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L. Utcubamba, se logró determinar que uno de los factores que influyen en las cuentas por cobrar es la planificación de la recuperación de la cartera vencida, la cual según el 54% de los trabajadores siempre actualiza constantemente el diseño y planificación, sin embargo el 33% afirmó que solo algunas veces (tabla 4); otro factor que incide en las cuentas por cobrar es el control de las ventas mensuales al crédito, la cual según el 54% de los trabajadores se controla siempre, sin embargo el 13% afirmó que solo algunas veces (tabla 5); un tercer factor influyente en las cuentas por cobrar es la capacidad de la empresa para dar seguimiento a sus ventas al crédito para incentivar al cliente a realizar el pago, el cual según el 53% de los trabajadores se realiza solo algunas veces, mientras que el 40% opinó que casi siempre (tabla 7). Los resultados obtenidos demuestran que de los tres factores influyentes en las cuentas por cobrar el de mayor incidencia es el control de las ventas al crédito el cual está siendo ejecutado de manera adecuada, así se manifiestan los encuestados en un 87% de los encuestados (tabla 5). Pero el factor de seguimiento si tiene un plan de acción negativo o que no está dando resultados, porque no cuentan con suficiente personal, así lo demuestra la (tabla 8) con un 73%, el seguimiento de las ventas consta en hacer recordar al cliente cuales son las fechas de pago y cuál sería la sanción que este sufriría ante un eventual atraso de pago.

Estos resultados se corroboran con Hurtado (2017) quien realizó un estudio sobre el análisis de las cuentas por cobrar, encontrando resultados similares pues afirma que en el manejo de las cuentas por cobrar incide la capacidad de cobranza y manejo de las ventas al crédito de la empresa, por ello es necesario que se considere siempre la planificación y control de las ventas otorgados a plazos con lo cual se pretende asegurar la liquidez de la empresa para responder a sus obligaciones del corto plazo.

Asi mismo, los resultados obtenidos respecto a los factores que influyen en las cuentas por cobrar de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L se fundamentan en la teoría de Torcello y Pérez (2015) quienes afirman que el principal objetivo de las cuentas por cobrar es registrar las operaciones que se originan por deudas de los clientes, mediante pagares, letras, facturas u otro documento por cobrar, por ello la empresa debe de realizar un registro correcto de los movimientos, los cuales forman parte del activo de la empresa.

En el análisis de la liquidez de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L. Utcubamba, durante el periodo 2016 y 2017, se logró evidenciar respecto al ratio de liquidez general que durante el 2016 la empresa por cada sol de deuda tuvo S/1.57 para solventar en el corto plazo, mientras que en el 2017 la empresa por cada sol de deuda tuvo S/1.39 para solventar en el corto plazo (tabla 10), disminuyó porque las cuentas por cobrar ya no son cobradas en el tiempo que establece sus políticas que son 47 días, sino que ahora se da en 87 días, este es su principal factor que disminuyó la liquidez, otro es que sus ventas han bajado por lo mismo que no cuenta con liquidez, tiene obligaciones financieras atrasadas con entidades, proveedores y otros, quienes ya no quieren abastecerlo ; respecto al ratio de prueba ácida se evidencia que durante el 2016 por cada sol que debe la empresa, disponía de S/0.78 centavos para pagarlo, mientras que en el 2017 por cada sol de deuda dispone de S/0.38 para pagarlo (tabla 11); en el resultado de la prueba defensiva se evidencia que durante el 2016 la empresa tuvo un 35% de capacidad para operar con sus activos más líquidos, sin recurrir a sus ventas exclusivamente, mientras que en 2017 solo tuvo un 26% de capacidad para cubrir su deudas, ha disminuido por falta de liquidez, para el año 2017 ha disminuido sus ventas, se incrementó sus obligaciones con terceros, por eso tienen menos efectivo en la empresa (tabla 12); respecto al ratio de capital de trabajo, se muestra la relación entre los activos corrientes y los pasivos corrientes, es decir que durante el 2016 la empresa disponía de S/656,156.00 luego de pagar sus deudas inmediatas, mientras que en el 2017 disponía de S/530,492.00 es decir las obligaciones con terceros se incrementó porque como su cuentas por cobrar han ido aplazándose y ha incrementado su mora, e inclusive ha incurrido a otros proveedores en el corto plazo (tabla 13); y en cuanto al periodo promedio de cobranza, durante el 2016 el promedio medio de cobro es de 47 días, mientras que en 2017 el promedio medio de cobro es de 86 días (tabla 14).

Los resultados encontrados indican que la empresa en estudio no tiene un adecuado nivel de liquidez, pues en el periodo actual por cada sol de deuda dispone de S/0.38 para pagarlo, es decir, no está en condiciones de pagar la totalidad de sus pasivos a corto plazo; además durante el 2016 la empresa tuvo un 35% de capacidad para operar con sus activos más líquidos, mientras que en 2017 solo tuvo un 26% de capacidad para cubrir su deudas, por otra parte su periodo de promedio de cobro se incrementó de 47 días a 86 días, lo que indica que no se están cumpliendo con las políticas de cobranza, existiendo fallas en las planificaciones dirigidas para este problema, además escapando del control que existe en la

entidad, así lo manifestaron las tablas (2, 4, 5 y 7). Generando una incidencia negativa en la liquidez de la empresa.

Estos resultados se corroboran con Vásquez y Vega (2016) quienes realizaron un estudio sobre la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez, encontrando resultados similares pues afirman que en la empresa donde realizaron su estudio los índices de liquidez demostraron una tendencia negativa y se vio influenciada directamente por el incremento de las cuentas por cobrar y por el aumento del pasivo corriente, por ello concluyen que la propuesta de solución se centra en implementar estrategias en recuperar las cuentas por cobrar y cerrar deudas en el corto plazo.

La teoría que fundamenta los resultados obtenidos en el análisis de la liquidez de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L es un aporte de Rodríguez (2016) quien afirma que la liquidez representa la agilidad de los activos para ser convertidos en dinero en efectivo de manera inmediata sin que pierdan su valor. Mientras más fácil es convertir un activo en dinero, significa que hay mayor liquidez. En la empresa, la liquidez es uno de los indicadores financieros más importantes sobre los que se mide a la empresa. Dependiendo del grado de liquidez, se juzga la capacidad que tiene la empresa de cumplir con sus obligaciones de corto plazo. También, permite medir el riesgo de permanecer solvente en situaciones de crisis.

Respecto al diseño de una propuesta de estrategias en las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L. Utcubamba, se determinó que es necesaria respetar y poner en práctica las políticas y procedimientos de cobranzas y tomar en cuenta al momento de otorgar las ventas de créditos (tabla 2 y 4), según el 53% de los encuestados el historial crediticio es uno de los requisitos que se siguen para otorgar un crédito, sin embargo, el 27% afirma que son las garantías o aval que el cliente presente, mientras que el 20% afirma que depende de su situación en la central de riesgo (tabla 1); por otra parte la empresa brinda facilidades de pago; mediante entidades financieras, depósitos a cuentas bancarias y los pagos directos en la misma tienda, el más usado según la respuestas con un 53% (tabla 3) son los depósitos a cuentas. A pesar de ello los clientes no suelen pagar a tiempo o no lo hacen. Lo que se pudo observar es que si cuentan con un control sobre sus créditos, así lo manifestaron los encuestados con un 54% dijeron que siempre y el 33% que casi siempre, pero se debería trabajar más en ello para poder disminuir las cuentas por cobrar, (tabla 5); otro factor que hace necesaria la

propuesta de estrategias en las cuentas por cobrar es la falta de formalidad en los contratos de las ventas otorgadas al crédito, la cual según el 54% de los trabajadores se realiza casi siempre y el 13% afirmó que solo algunas veces (tabla 6); respecto al seguimiento que le da el trabajador a las ventas otorgadas al crédito para motivar al cliente a cumplir con su compromiso de pago, el 53% de los encuestados afirmaron que se realiza solo algunas veces, lo cual no es muy efectivo (tabla 7). Los resultados encontrados demuestran que la propuesta de estrategias en las cuentas por cobrar es necesaria pues actualmente esta variable que influye directamente en la liquidez de la empresa no es controlada de manera adecuada, no existen políticas de créditos estandarizadas, los contratos son informales, el personal no da seguimiento a las ventas que realiza al crédito y tampoco se controla la recuperación de las cuentas por cobrar.

Estos resultados encontrados se corroboran con Aguilar (2013) en su estudio sobre la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez quien encontró resultados similares pues afirma que la primera muestra de la necesidad de implementar una propuesta de mejora para la gestión de las cuentas por cobrar es la baja liquidez, cuando no se establecen políticas de crédito o cuando no se planifica responsables de la cobranza de las ventas al crédito las cuentas por cobrar seguirán incrementándose reduciendo la liquidez en el corto plazo.

Así mismo estos resultados, se corroboran con la teoría de Morales, Morales, y Alcocer (2014) quienes afirman que la administración de las cuentas por cobrar se inicia con la toma de decisiones de otorgar o no el crédito. Se determina una política adecuada de crédito que se ajuste a las necesidades de la empresa, los encargados deben tener en cuenta la gama de variables que pueden ser utilizadas para alterar el nivel de las cuentas por cobrar. Los procedimientos de crédito hacen referencia a los criterios de selección para determinar a quienes se les consideran los créditos y el monto otorgado.

V. CONCLUSIONES

En la identificación de los factores que influyen en las cuentas por cobrar de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L. Utcubamba, se determinó que existen tres factores influyentes, el primero es el control sobre las ventas de crédito y de la cartera vencida de los créditos, el segundo factor es el seguimiento al cliente para influir en el cumplimiento del compromiso de pago que tienen con la empresa y el tercer factor es la planificación de cobranza de la cartera vencida con el fin de recuperar las cuentas por cobrar de la empresa.

En el análisis de la liquidez de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L del periodo 2016 y 2017 se logró evidenciar que durante el año 2016 existió un mayor nivel de liquidez en comparación con el año actual, lo que demuestra la tendencia negativa de la empresa en el manejo de sus recursos económicos y financieros, así como la disminución de sus ingresos en comparación con sus obligaciones internas y externas, por otra parte se logró determinar que la empresa durante el 2017 no logra cubrir sus deudas, pues por cada sol de deuda dispone de S/0.38 para pagarlo, es decir, no está en condiciones de pagar la totalidad de sus pasivos a corto plazo.

El diseño de una propuesta de estrategias en las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L, se determinó que es necesaria pues actualmente se mejore y tome en cuenta la planificación que hacen, y buscar una serie de acciones estratégicas que se enfoquen en recuperar las cuentas por cobrar, el estudio demuestra que la empresa cuenta con políticas de cobranzas para el otorgamiento de créditos, no dispone de personal suficiente para el área de recuperación de cuentas por cobrar, carece de una planificación y responsables de las ventas al crédito, lo que influye en su bajo nivel de liquidez.

VI. RECOMENDACIONES

A los responsables del área de crédito y cobranza de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L. Utcubamba realizar la planificación mensual de cobranza y recuperación de cuentas por cobrar teniendo en cuenta el nivel de créditos impagos del mes, así mismo se recomienda realizar un análisis periódico de los índices de morosidad y delegar un responsable para la recuperación de cuentas por cobrar durante periodos determinados.

A los responsables de la de empresa Representaciones Malca E.I.R.L, incluir dentro de las políticas del área contable-financiera realizar un análisis periódico de los estados financieros y ratios de liquidez con el fin de conocer cuál es la evolución de las cuentas e identificar aquellas que están generando pérdidas en la empresa, además se recomienda que cuando exista un margen de utilidad adecuado se reinvierta parte de las ganancias para cerrar las deudas del corto plazo, con ello se reduce el nivel de endeudamiento y se garantiza la operatividad diaria de la empresa, reduciendo los riesgos de liquidez.

A los responsables de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L considerar la implementación de la presente propuesta de estrategias en las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa representaciones Malca E.I.R.L. Utcubamba 2017, en el corto plazo enfocada en las cuentas por cobrar para lograr mejorar la liquidez de la empresa y mantenerse solvente en el mercado, se recomienda tener en cuenta que las ventas al crédito presentan beneficios, pero también provocan riesgos, por ello, se debe considerar la aplicación de una política efectiva de la administración del crédito.

REFERENCIAS

- Aguilar, V. (2013). *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación Petrolera S.A.C.* Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilan_vh.pdf
- Améndola, V. (2017). *Moody's: Riesgo de liquidez de las empresas peruanas es menor, pero sigue siendo alto.* Obtenido de <https://gestion.pe/economia/mercados/moody-s-riesgo-liquidez-empresas-peruanas-menor-sigue-siendo-alto-134402>
- Cardenas, J. (2017). *INFLUENCIA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA LIQUIDEZ DE LAS EMPRESAS* . Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/influencia-de-cuentas-por-cobrar-en-la-liquidez-las-cardenas-lopez>
- Carrasco, M., & Farro, C. (2014). *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L para mejorar la eficiencia y gestión.* Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/205/1/TL_CarrascoOdarMilagros_FarroEspinoCarla.pdf
- Colmenarez, K. (2015). *ESTRATEGIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR.* Obtenido de <https://prezi.com/gixixgametcj/estrategias-para-la-optimizacion-de-las-cuentas-por-cobrar/>
- Derteano, E. (2014). *El negocio de la venta de repuestos.* Obtenido de <https://peru21.pe/emprendimiento/negocio-venta-repuestos-30364>
- García, D., & Traba, Y. (2013). *Estrategia Para la Administración de Las Cuentas Por Cobrar.* Madrid: Editorial Academica Española.
- García, R., & Tamayo, S. (2014). *Estrategia para la eficiente administración de las cuentas por cobrar en la empresa estatal cubana.* Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/prs.htm>

- GESTIÓN. (2014). *El 72.7% de mypes no lleva registro de ventas lo que dificulta su acceso al crédito*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/72-7-mypes-lleva-registro-ventas-dificulta-acceso-credito-69021>
- González, A., & Vera, E. (2013). *Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Felix CA*. http://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS_6/Contaduria_Publica/87%20a%20gonzalez.pdf.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F: Ediciones Mc Graw Grill.
- Hurtado, D. (2017). *Análisis a las cuentas por cobrar del comercial Almacenes el Costo del Cantón Eloy Alfaro. (Tesis de pregrado)*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1387/1/HURTADO%20QUI%20C3%91%20C3%93NEZ%20DIAMELA%20ROSANGELA%20.pdf>
- Marín, J., & Rubio, G. (2014). *Economía Financiera* (3era ed.). Barcelona: Ediciones Antoni Bosch.
- Mata, J. (2015). *Introducción a la contabilidad financiera de las Pymes*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Melendez, C. (2017). *Ranking Sectorial de Empresas sector CNAE: (4531) Comercio al por mayor de repuestos y accesorios de vehículos de motor*. Obtenido de <http://ranking-empresas.economista.es/sector-4531.html>
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Planeación Financiera*. México D.F: Grupo Editorial Patria.
- Morales, A., Morales, J., & Alcocer, F. (2014). *Administración financiera*. Mexico D.F: Grupo editorial patria.
- Noreña, Alcaraz, & Rojas. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor éticos y científicos de la investigación*. Obtenido de <http://arquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/view/2323/pdf>
- Novales, A. (2013). *Liquidez, Volatilidad estocástica y saltos*. Madrid: Ediciones Publican.

- Nuñez, L. (2015). *Finanzas I. Contabilidad, planeación y administración financiera*. México D.F: Ediciones Mexicano de Contadores Públicos.
- Ortiz, H. (2016). *Análisis financiero aplicado y principios de administración financiera* (16ava ed.). Bogotá: Ediciones de la Universidad Externado de Colombia.
- Peña, C. (2015). *¿Qué puntos debe considerar para dar crédito a tus clientes?* Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/personal/puntos-debe-considerar-dar-credito-tus-clientes-369742>
- Ramirez, V. (2016). *Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa Comercial Facilito para mejorar la liquidez. (Tesis de pregrado)*. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSDCYA021-2016.pdf>
- Rodriguez, L. (2016). *¿Qué es la liquidez y por qué es importante?* Obtenido de <https://gestion.pe/tu-dinero/liquidez-importante-1-125091>
- Sevilla, A. (2015). *Liquidez*. Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>
- Tapia, C. (2016). *Contabilidad Financiera a corto plazo*. México D.F: Editorial Instituto de Contadores Públicos A.C.
- Treilhes, L. (2017). *Cómo optimizar la gestión de cuentas por cobrar*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-optimizar-la-gesti%C3%B3n-de-cuentas-por-cobrar-laurent-treilhes>
- Trocello, L., & Pérez, L. (2015). *Administración financiera gubernamental. Un enfoque comparativo entre la nación y la provincia de Córdoba*. Córdoba: Ediciones Copiar.
- Valenzuela, J. (2016). *Definición de Liquidez*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/liquidez>
- Vargas, K., & Maldonado, M. (2016). *Factores que Generan la Morosidad de Las Cuentas por Cobrar y su Efecto en La Liquidez y Rentabilidad de la Empresa “Industrias*

Windsor S.A.C". Del Grupo Calimod. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/161714>

Vásquez, L., & Vega, E. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet SAC* . Obtenido de 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 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | TÉCNICA / INSTRUMENTO | | |
|---|--|---|---|------------------------------|--|--|---|--|
| ¿Cómo una propuesta de estrategias en las cuentas por cobrar mejora la liquidez de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L. Utcubamba 2017? | <p>Objetivo general Elaborar una propuesta de estrategias en las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L. Utcubamba 2017</p> <p>Objetivos específicos a) Identificar los factores que influyen en las cuentas por cobrar de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L. Utcubamba. b) Analizar la liquidez en la empresa Representaciones Malca E.I.R.L. Utcubamba, del periodo 2016 y 2017. c) Diseñar una propuesta de estrategias en las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L. Utcubamba.</p> | Si se implementa una propuesta de estrategias en las cuentas por cobrar entonces se mejorará la liquidez de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L. Utcubamba 2017 | VI Estrategias en las cuentas por cobrar | Políticas de crédito | Evaluación del crédito | Técnica Encuesta/ Instrumento Cuestionario | | |
| | | | | | Análisis de riesgo | | Técnica Entrevista/ Instrumento Guía de Entrevista | |
| | | | | Políticas de cobranza | Tipos de políticas de cobranza | | | |
| | | | | | Medios de cobranza | | | |
| | | | | Nivel de morosidad | | | | |
| | | | VD Liquidez | Razón corriente o circulante | $= \frac{\text{Activocirculante}}{\text{Pasivocirculante}}$ | Técnica Análisis documental/ Instrumento Hoja de registro | | |
| | | | | Prueba Ácida | $= \frac{\text{Activo circulante} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo circulante}}$ | | | |
| Liquidez de Capital de Trabajo | $= \frac{\text{Activo de trabajo}}{\text{Activos totales}}$ | | | | | | | |

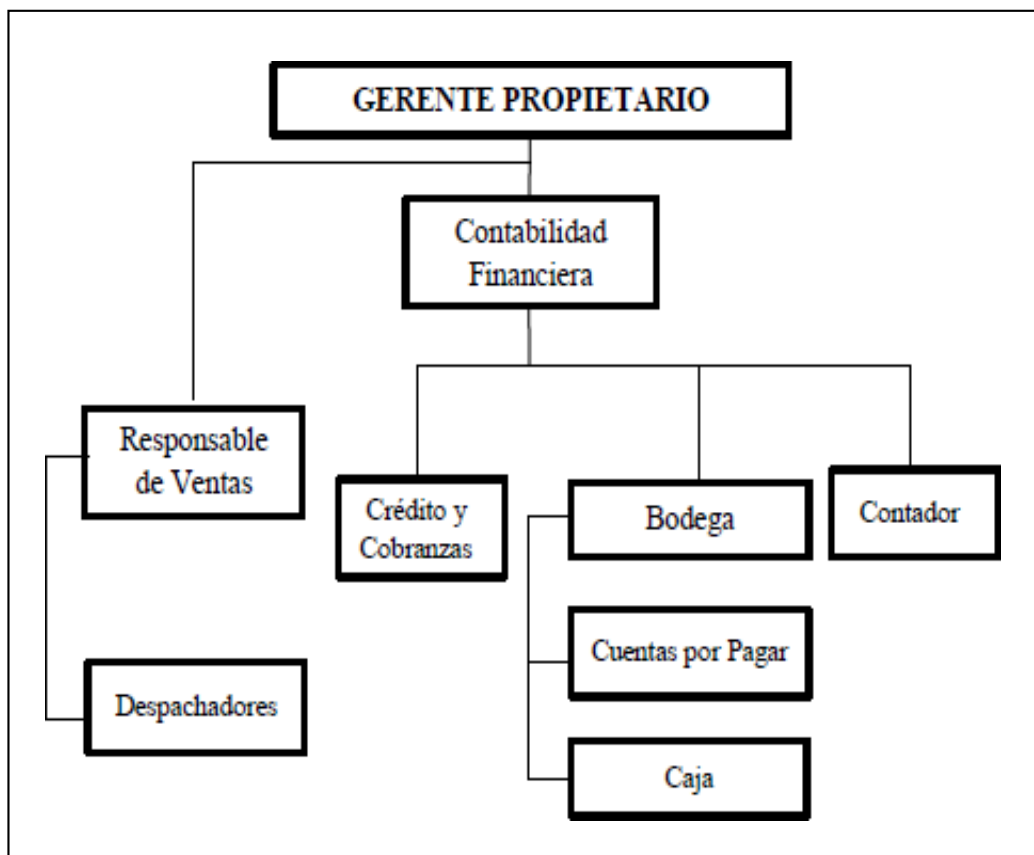
ANEXO 02: PROPUESTA DE SOLUCIÓN

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS EN LAS CUENTAS POR COBRAR PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA REPRESENTACIONESMALCA E.I.R.L. UTCUBAMBA 2017

1. Objetivo de la propuesta:

Diseñar estrategias en las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L. Utcubamba.

2. Organigrama de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L.



3. Análisis FODA de la empresa

Fortalezas

Posicionamiento en el mercado

Proveedores directos

Distribuidor autorizado

Instalaciones propias

Capacidad para abastecer la demanda de los clientes

Oportunidades

Incremento de ventas anuales

Importación de materiales de marca

Amplia línea de crédito a clientes

Crecimiento del patrimonio

Stock completo de toda clase de material

Debilidades

No cuenta con un sistema de control de la cartera de crédito

No cuenta con una estructura definida

Contabilidad poco confiable y oportuna

Políticas de crédito y cobranzas deficiente

Amenazas

Incremento del riesgo de cobro de créditos

Disminución de capital por baja recuperación de la cartera de crédito

Castigo a créditos incobrables afectan los ingresos de la empresa

4. Estrategias de mejora

4.1. Implementación de políticas para la venta al crédito

Las políticas de crédito dentro de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L dan la pauta para determinar si debe concederse la venta al crédito a un cliente y el monto de éste, la empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

- a) El cliente deberá llenar una solicitud de crédito formal, y la sustentará con los documentos legales necesarios.
- b) Antes de presentar la solicitud de compra al crédito para su análisis el encargado del crédito deberá consultar las referencias comerciales y antecedentes crediticios del solicitante.

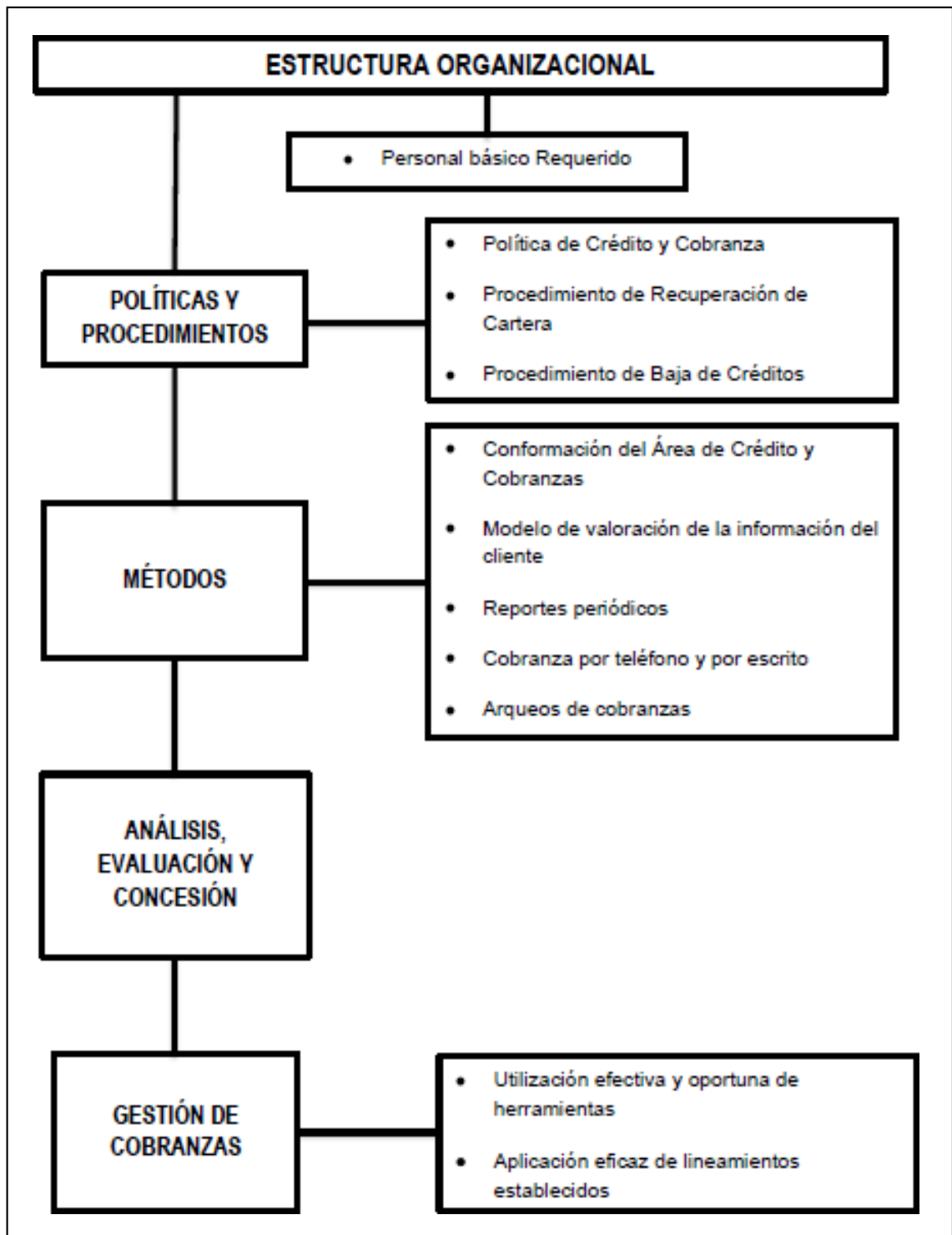
- c) Utilizar el sello de Entregado, para que conste que efectivamente la mercadería fue entregada al cliente.
- d) Cuando el cliente llegue a cancelar, se debe emitir un recibo donde conste el número de factura y el monto pagado.
- e) Establecer límites de crédito, observando el comportamiento de las cuentas por cobrar del cliente, y ajustar estos límites en función del riesgo individual que representen.
- f) Realizar recordatorios a los clientes sean estos escritos o personales, realizados de 3 a 5 días antes del vencimiento del crédito.
- g) Emitir estados de cuentas a los clientes, con el objetivo de recordar la deuda pendiente.
- h) Otorgar periodos de gracia de hasta un mes, cuando el cliente sea considerado muybueno.
- i) Los productos a comercializar deberán ser de óptima calidad para evitar inconformidad de parte de los clientes, lo cual podría ocasionar que falten a sus obligaciones de pago.
- j) Mantener una política de incentivos, para lo cual se ofrecerán, descuentos por pagos antes del vencimiento, incrementos de límite por ser un cliente con buenas capacidades de pago.
- k) Incluir dentro del contrato las condiciones de venta a crédito, además las consecuencias de presentar algún retraso en el pago.
- l) Verificar la orden de pedido, con la respectiva firma del jefe financiero, esto en caso de las instituciones públicas.
- m) Establecer un límite de riesgo para cada uno de sus clientes, clasificándolos por antigüedad de saldos.
- n) Asegurar que todas las ventas que queden documentadas en archivos físicos y computarizados.

4.2. Estructura organizacional para la venta al crédito

El sistema de cobro y recuperación para la empresa abarca un conjunto de pasos conformados de una manera lógica y objetiva, con el propósito de definir acertadas maneras para la recuperabilidad y otorgación del crédito mejorando la situación de liquidez.

Figura 15

Estructura organizacional para la venta al crédito



Fuente: Elaboración Propia

5. Política contable a las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar forman parte de los activos financiero de la empresa, generando derecho al cobro, por las ventas a crédito realizadas, estas conllevan a generar intereses, en ciertos casos a sufrir pérdidas por deterioro siempre que exista evidencia suficiente.

Estrategias de recuperación de las cuentas por cobrar

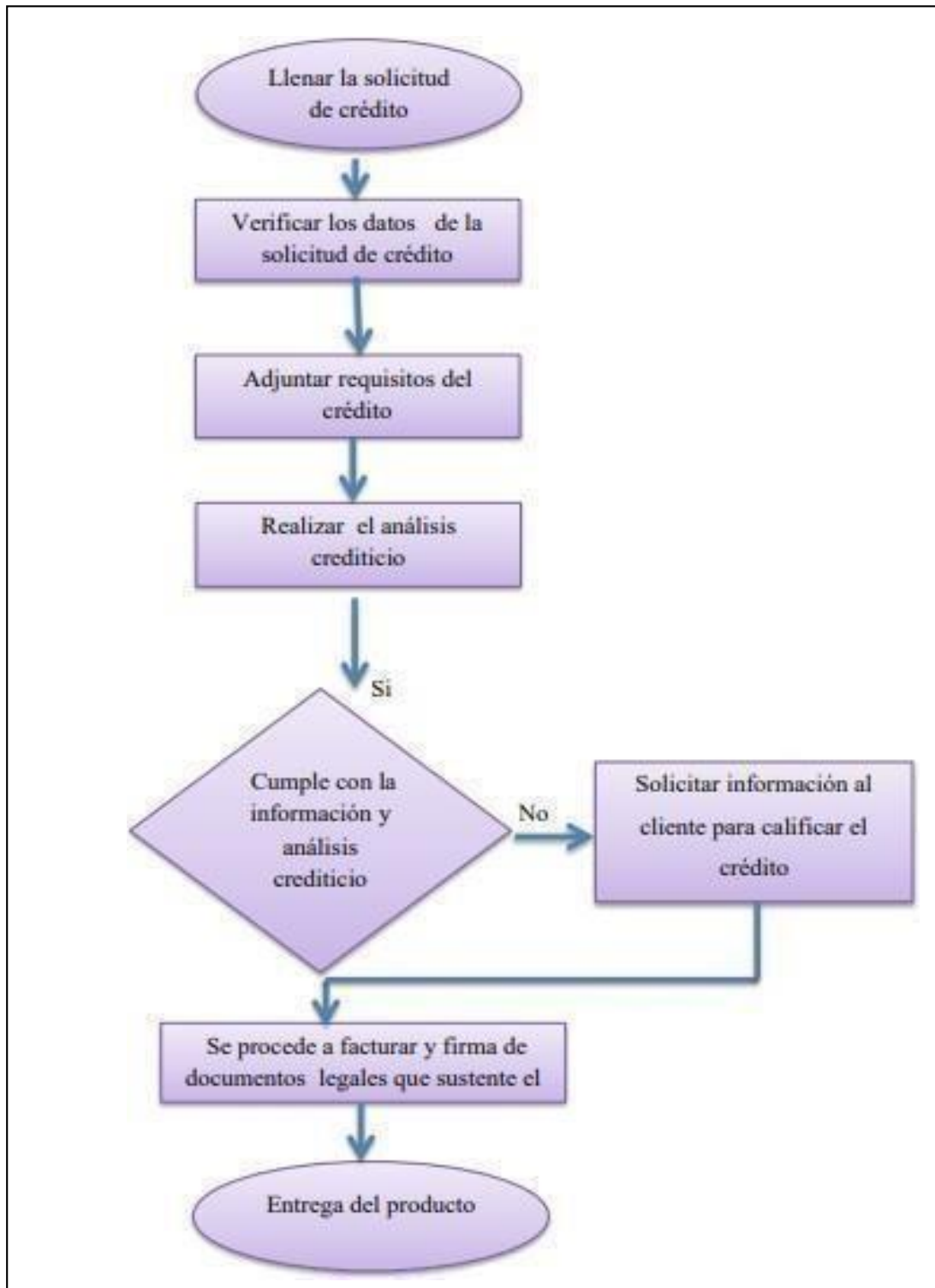
- a) Como parte de las gestiones estrategias que se presentan para la recuperación de las cuentas por cobrar a clientes, misma que se encuentran vencidas en un 30%, según la entrevista realizada al jefe del área de créditos de la empresa Representaciones Malca.
- b) Seguimiento y monitoreo a la gestión de cobro realizadas por los responsables del área de cobranza.
- c) Para aquellos créditos vencidos con 90 días, con valor superior a los 500 soles con visto bueno del propietario, se procederá a la renovación del crédito.
- d) Es responsabilidad de la gerencia, dar inicio a la acción judicial para aquellos clientes que mantienen créditos vencidos con más de 90 días.
- e) Para aquellos créditos con vencimiento de 12 meses plazo, si el cliente ejecuta sus pagos con puntualidad en las 10 primeras letras los dos últimos restantes, serán asumidas por la empresa.
- f) En casos de que el cliente solicite pre-cancelar la deuda, en su totalidad, y que esta no se encuentre vencida, se realizará un descuento.

6. Proceso de control de las cuentas por cobrar

El proceso que se presenta conjuntamente con las políticas y los procedimientos en cuanto a la aprobación, recaudación y recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa Representaciones Malca, es de carácter de obligatoriedad para los trabajadores, con el propósito de facilitar que las actividades, que se realicen de manera coordinada y coherentes, con ello dar cumplimiento a los requerimientos y las metas de la empresa por la administración.

Figura 16

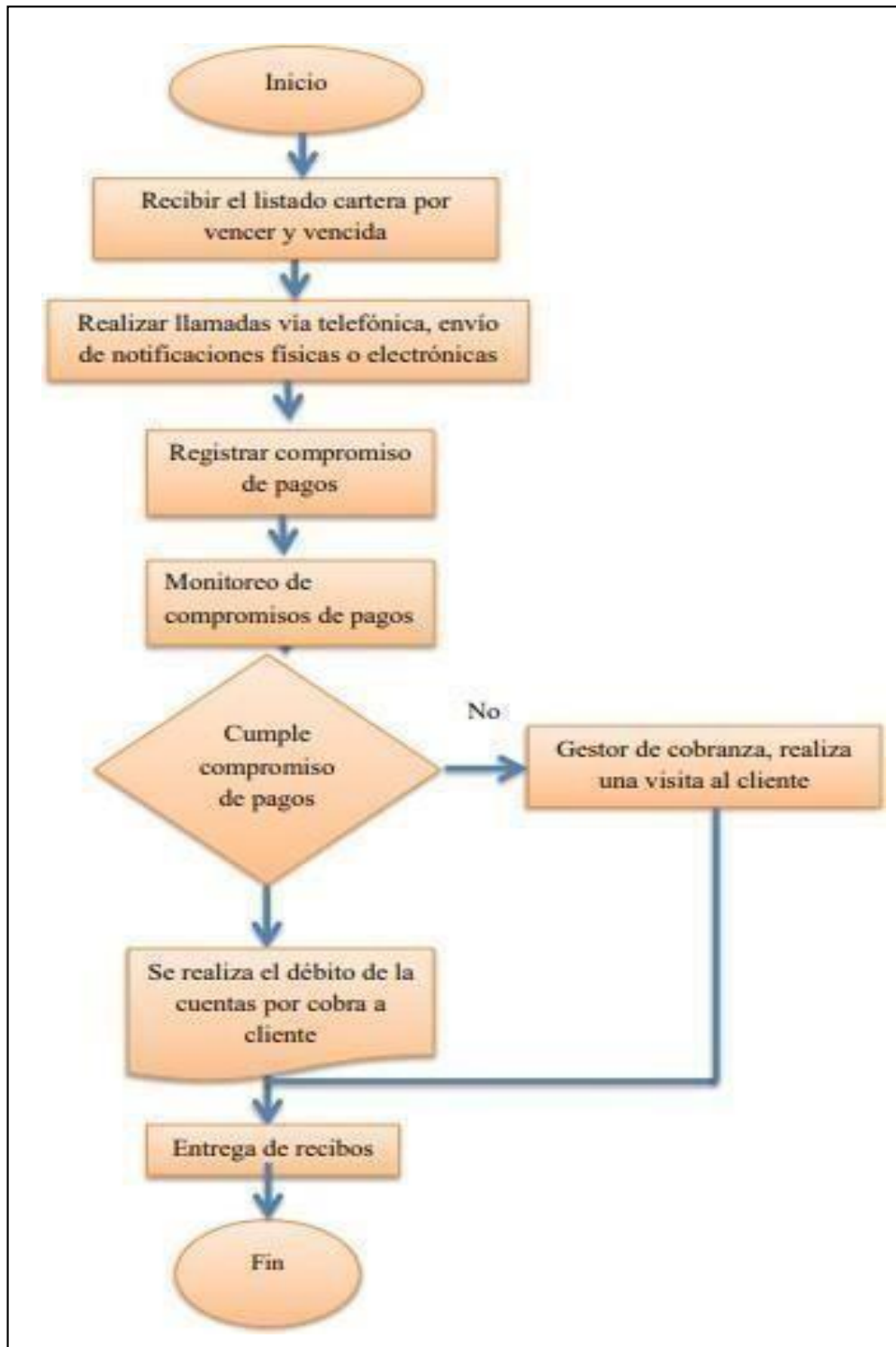
Proceso de aprobación de una venta al crédito



Fuente: Elaboración propia

Figura 17

Proceso de recaudación



Fuente: Elaboración propia

ANEXO 03: ENCUESTA

CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA REPRESENTACIONES MALCA E.I.R.L

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa (x) la alternativa que considere conveniente.

- 1. ¿Cuáles son los requisitos que la empresa Representaciones Malca E.I.R.L considera para otorgar créditos?**
 - a) Análisis en centrales de riesgo
 - b) Historial creditico del cliente
 - c) Garantías
 - d) Solvencia económica
 - e) Estabilidad laboral del cliente

- 2. ¿La empresa Representaciones Malca E.I.R.L posee políticas de cobranza?**
 - a) Total acuerdo
 - b) Acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Desacuerdo
 - e) Total, desacuerdo

- 3. ¿Qué tipo de medios de pago utiliza la empresa Representaciones Malca E.I.R.L para los créditos que otorga a sus clientes?**
 - a) Pagos directos en tienda
 - b) Depósitos en cuentas bancarias
 - c) Entidades Financieras
 - d) Descuentos directos por planilla
 - e) Cobranza efectiva a domicilio

- 4. ¿Existe una planificación en la empresa Representaciones Malca E.I.R.L para la recuperación de las cuentas por cobrar a los clientes?**
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca

- 5. ¿Existe un control de ventas mensuales que fueron otorgadas al crédito a los clientes por parte de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L?**
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca

- 6. ¿En la empresa Representaciones Malca E.I.R.L se elabora un contrato con el cliente por las ventas realizadas al crédito?**
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
- 7. ¿Se realiza un seguimiento por parte del personal que realizó una venta al crédito al cliente para incentivar que cumpla con sus pagos acordados?**
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
- 8. ¿Cree usted que la empresa Representaciones Malca E.I.R.L debería contar con más personal destinado a la recuperación de las cuentas por cobrar?**
- a) Total acuerdo
 - b) Acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Desacuerdo
 - e) Total desacuerdo
- 9. ¿Considera usted que la falta de liquidez perjudica a la empresa Representaciones Malca E.I.R.L?**
- a) Total acuerdo
 - b) Acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Desacuerdo
 - e) Total desacuerdo

ANEXO 04

GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA REPRESENTACIONES MALCA E.I.R.L

Nombre del entrevistado: Montenegro Cruz Robin

Fecha de entrevista: 22/02/18

Nombre del entrevistador:

Marco Antonio Gonzales Calvay

Cristina Irene Verona Cueva

Motivo de la entrevista: Recopilar información respecto al panorama de la empresa Representaciones Malca E.I.R.L

1. ¿La empresa Representaciones Malca E.I.R.L posee un plan estratégico que incluya metas y objetivos de ventas?

Si

Mensual se proponen metas y lo cumplen al 100%

2. ¿Cuál es el proceso para otorgar un crédito a un cliente?

Análisis en centrales de riesgo

Historial creditico del cliente

Garantías

3. ¿La empresa Representaciones Malca E.I.R.L. cuenta con procedimientos administrativos y contables para la gestión de las cuentas porcobrar?

Si

Al cliente moroso se le pasa a infocorp

4. ¿Cuáles son las políticas de cobranza actuales ante la venta al crédito de algún producto de la empresa?

Aviso de cobranza

Se le notifica por incumplimiento de lo contrario se procede a pasar al infocorp

Cobranza en un horario establecido

Por morosidad recojo de mercadería

5. ¿La empresa Representaciones Malca cobra intereses moratorios ante el atraso de algún pago por parte de los clientes?

Si, de acuerdo a las clausulas establecidas en el contrato.

6. **¿Conoce usted si actualmente la empresa Representaciones Malca tiene un índice positivo de liquidez?**

Si, por que cumple sus metas trazadas en ventas

7. **¿La empresa Representaciones Malca se encuentra en una posición estable económicamente para hacer frente a sus obligaciones en el momento oportuno?**

Si

8. **¿Considera usted que es necesario desarrollar estrategias en las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa?**

Si, para el mejoramiento de entrada económica de la empresa

ANEXO 05

GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZA DE LA EMPRESA REPRESENTACIONES MALCA E.I.R.L

Nombre del entrevistado: Jeysner Olivera Malca

Fecha de entrevista: 22/02/18

Nombre del entrevistador: Marco Antonio Gonzales Calvay - Cristina Irene Verona Cueva

Motivo de la entrevista: Recopilar información respecto a los créditos otorgados en la empresa Representaciones Malca E.I.R.L

1. ¿El área de créditos y cobranza de la empresa Representaciones Malca realiza un control periódico de las cuentas por cobrar de los créditos que se otorgaron a los clientes?

Si

2. ¿Cuáles son las políticas de cobranza?

Aviso de cobranza

Se le notifica por incumplimiento de lo contrario se procede a pasar al infocorp

Cobranza en un horario establecido

Por morosidad recojo de mercadería

3. ¿Cuáles son las políticas de crédito?

Análisis en centrales de riesgo

Historial creditico del cliente

Solvencia económica

Estabilidad laboral del cliente

4. ¿Se realiza un control del reporte de antigüedad de saldos en mora?

Si, cada tres meses

5. ¿Con que frecuencia se actualizan los datos de los clientes?

Solo cuando realiza una compra

6. ¿Cuál es el nivel de morosidad actual en los créditos otorgados por la empresa a los clientes?

El 30%

7. ¿Considera usted que es necesario desarrollar estrategias en las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa?

Si

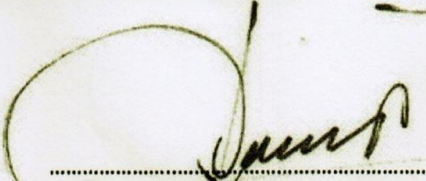
| | | |
|--|---|---|
|  UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS | Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1 |
|--|---|---|

Yo **HUGO YVAN COLLANTES PALOMINO**, docente de la Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar vallejo Chiclayo; Asesor y revisor de la tesis titulada:

**“PROPUESTA DE ESTRATEGIAS EN LAS CUENTAS POR COBRAR
 PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA
 REPRESENTACIONES MALCA E.I.R.L. UTCUBAMBA 2017”.**

Del **Bachiller MARCO ANTONIO GONZALES CALVAY**; he sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin y he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud **28%**, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



HUGO YVAN COLLANTES PALOMINO
DOCENTE A TIEMPO COMPLETO - DTC
DNI 16734957

Chiclayo, 15 de Octubre 2018.

| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|


| | | |
|---|--|---|
|  | ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS | Código : FDB-PP-PD-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1 |
|---|--|---|

Yo **HUGO YVAN COLLANTES PALOMINO**, docente de la Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar vallejo Chiclayo; Asesor y revisor de la tesis titulada:

**“PROPUESTA DE ESTRATEGIAS EN LAS CUENTAS POR COBRAR
PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA
REPRESENTACIONES MALCA E.I.R.L. UTCUBAMBA 2017”.**

Del **Bachiller CRISTINA IRENE VERONA CUEVA**; he sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin y he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud **28%**, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.


HUGO YVAN COLLANTES PALOMINO
DOCENTE A TIEMPO COMPLETO - DTC
DN# 16734957

Chiclayo, 15 de Octubre 2018.

| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|

Yo Marco Antonio Gonzales Calvay....., identificado con DNI
N° 41886874 egresada de la Escuela de Contabilidad....., de la
Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la divulgación y
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:
" Propuesta de Estrategias en las cuentas por cobrar
para mejorar la liquidez de la Empresa Represen-
taciones Malca E.I.R.L. UCV bamba 2017 ".....

.....;
en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 41886874

FECHA: 15 de octubre... del 2018

| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

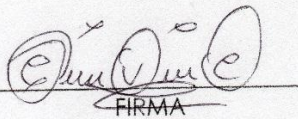
Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 1

Yo Cristina Irene Verona Cueva....., identificado con DNI
Nº 46330893..... egresada de la Escuela de Contabilidad....., de la
Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:
"Propuesta de Estrategias en las cuentas por cobrar para
Mejorar la liquidez de la Empresa Representaciones
Malca E.I.R.L. Utcubamba 2017".....

.....;
en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 46330893

FECHA: 15 de octubre del 2018

| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

EP DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GONZALES CALVAY MARCO ANTONIO

INFORME TÍTULADO:

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS EN LAS CUENTAS POR COBRAR
PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA REPRESENTACIONES
MALCA E.I.R.L. UTCUBAMBA 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 22/10/2018

NOTA O MENCIÓN: QUINCE (15)




FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

EP DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

VERONA CUEVA CRISTINA IRENE

INFORME TITULADO:

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS EN LAS CUENTAS POR COBRAR
PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA REPRESENTACIONES
MALCA E.I.R.L. UTCUBAMBA 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 22/10/2018

NOTA O MENCIÓN: QUINCE (15)




FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN