

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANZAS  
CORPORATIVAS**



**Deficiencia en la Gestión de Cobranzas incide en la Liquidez de las  
Empresas de Servicios de Vigilancia, periodo 2022.**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**Para Optar el Título**

**Profesional de Contador Público**

**AUTOR:**

**Caro Mercado, Karim Roxana**

**ASESOR:**

**Mg. López Pérez, Víctor Nicolás**

**Lima-Perú**

**2023**

## Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 17-feb.-2023 11:15 a. m. -05  
 Identificador: 2016579837  
 Número de palabras: 14406  
 Entregado: 1

Índice de similitud  
**14%**

## Similitud según fuente

Internet Sources: 13%  
 Publicaciones: 2%  
 Trabajos del estudiante: 6%

Deficiencia en la Gestión de Cobranzas incide...  
 Por Karim Roxana Caro Mercado

excluir citas Excluir bibliografía excluyendo las coincidencias < 1% modo: ver informe en vista quickview (vista clásica) ▼  
 imprimir actualizar descargar

2% match (Internet desde 07-feb.-2023)  
<http://dspace.utb.edu.ec>

2% match (trabajos de los estudiantes desde 04-feb.-2023)  
[Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion on 2023-02-04](#)

2% match (Internet desde 11-dic.-2022)  
[https://repositorio.uqou.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5977/Emelina\\_Tesis\\_Maestro\\_2022.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.uqou.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5977/Emelina_Tesis_Maestro_2022.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

1% match (Internet desde 06-sept.-2021)  
<https://library.cu/subject/proceso-de-credito-y-cobranza>

1% match (Internet desde 08-nov.-2022)  
[https://repositorio.upa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4543/T037\\_46069527\\_T.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.upa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4543/T037_46069527_T.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

1% match (Internet desde 13-mar.-2022)  
<http://renatiga.sunedu.gob.pe>

1% match (Internet desde 09-ene.-2023)  
<http://repositorio.uigy.edu.pe>

1% match (Internet desde 29-ago.-2021)  
<http://www.dspace.uce.edu.ec>

1% match (trabajos de los estudiantes desde 20-jun.-2018)  
[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-06-20](#)

1% match (Internet desde 17-feb.-2023)  
<http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo>

1% match (Internet desde 13-dic.-2022)  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/search/results?filter%5B%5D=topic\\_browse%3A%22liquidez%22&lookfor=%28%28gestion+del%29+OR+%28gestion+de%29%29+t%3Epage=6&type=AI](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/search/results?filter%5B%5D=topic_browse%3A%22liquidez%22&lookfor=%28%28gestion+del%29+OR+%28gestion+de%29%29+t%3Epage=6&type=AI)

1% match (Internet desde 22-sept.-2022)  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72032/Acosta\\_SMM-Carranza\\_GKP-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72032/Acosta_SMM-Carranza_GKP-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

1% match (Internet desde 15-ago.-2022)  
<https://vsjo.info/jgs-comentada-ellas-laroza-pdf-free.html>

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación mi pareja Johnny, hermano Juan Carlos por el apoyo y los demás hermanos por darme el aliento para terminar mi trabajo de Suficiencia Profesional y mi bebe (Esmeralda) querida que me da la ganas de salir adelante y logras mis metas a mi mamá (Verónica) que con sus ganas de apoyarme, aconsejarme y guiarme para conseguir metas y mi papito que este cielo siempre quiso cumpliera metas.



## **AGRADECIMIENTO**

A Dios para darme la fuerza, ánimo y mi hermano Juan Carlos por el apoyo terminar con satisfactoria el curso que estoy realizando a mi familia (hermanos, a mi bebita, pareja, mamá y papito que este cielo) por apoyarme y contribuir con la meta que quiero terminar el trabajo de suficiencia profesional.

## RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

El presente trabajo de investigación se presenta como “Deficiencia en la Gestión de Cobranzas incide en la Liquidez de las empresas servicios de vigilancias, periodo 2022 “, el objetivo de este trabajo es mejorar las deficiencias de gestión que atraviesan las empresas en las cobranzas de los servicios para que sean más eficientes, y optimizar la liquidez de las empresas de servicios.

La recopilación de información del marco histórico, bases teóricas, el marco legal y marco conceptual logra ampliar el alcance de la investigación, medir y concluir con resultados confiables en cada una de nuestras variables de diferentes aportes de los autores de trabajos similares y con las citas bibliográficas para dar la validación del trabajo de suficiencia profesional.

El trabajo contará con herramientas de análisis de trabajo con encuestas divididas por las variables que proporcionan datos por nuestros colaboradores para ayudar a identificar el problema, plantear hipótesis y dar un mejor resultado.

El desarrollo del trabajo de investigación, se destaca del esquema planteado en cada unidad se hizo didáctico su desarrollo y presentación para lograr sus propósito y alcance.

El trabajo se basa en aspecto científico para analizar la importancia de las cobranzas y dar solución al problema con recomendaciones útiles que ayude mejorar en las empresas de servicios de vigilancias.

**Palabras clave:** Control, Liquidez, Gestión empresarial, Cobranza, Cobro.

## ABSTRACT AND KEYWORDS

The present research work is presented as “Deficiency in Collection Management affects the Liquidity of surveillance service companies, period 2022”, the objective of this work is to improve the management deficiencies that companies go through in the collection of the services to make them more efficient, and optimize the liquidity of service companies.

The collection of information from the historical framework theoretical bases, the legal framework and conceptual framework manages to broaden the scope of the research, measure and conclude with reliable results in each of our variables of different contributions from authors of similar works and with citations bibliographic data to validate professional labor adequacy.

The work will have work analysis tools with surveys divided by the variables that provide data by our collaborators to help identify the problem, propose hypotheses and give a better result.

The development of the research work stands out from the planned scheme in each unit, its development and presentation is didactic to achieve its purpose and scope.

The work is based on a scientific aspect to analyze the importance of collections and provide a solution to the problem with useful recommendations that help improve the surveillance service of companies.

Keywords: Control, Liquidity, Business Management, Collections, Payment.

## INDICE GENERAL

|   |           |
|---|-----------|
| DEDICATORIA.....  | 2         |
| AGRADECIMIENTO .....  | 3         |
| RESUMEN Y PALABRAS CLAVE .....                                      | 4         |
| ABSTRACT AND KEYWORDS.....  | 5         |
| INDICE TABLA.....   | 8         |
| INDICE DE GRAFICOS.....   | 9         |
| INTRODUCCIÓN .....  | 10        |
| CAPÍTULO I: MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION.....                  | 12        |
| <b>1.1 Marco Histórico.....</b>                                     | <b>12</b> |
| <b>1.2 Bases Teóricas.....</b>                                      | <b>18</b> |
| <b>1.3 Marco Legal .....</b>  | <b>31</b> |
| <b>1.4 Antecedentes Del Estudio.....</b>                            | <b>32</b> |
| <b>1.5 Marco Conceptual .....</b>                                   | <b>39</b> |
| CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....                        | 42        |
| <b>2.1 Descripción de la Realidad Problemática.....</b>             | <b>42</b> |
| <b>2.2 Formulación del Problema General y Específicos .....</b>     | <b>45</b> |
| <b>2.3 Objetivo General y Específicos.....</b>                      | <b>46</b> |
| CAPITULO III: JUSTIFICACION Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACION..... | 48        |
| <b>3.2 Delimitación del Estudio.....</b>                            | <b>48</b> |
| CAPITULO IV: FORMULACION DEL DISEÑO .....                           | 50        |
| <b>4.1 Diseño Esquemático.....</b>                                  | <b>50</b> |
| <b>4.2 Descripción de los Aspectos Básicos del Diseño .....</b>     | <b>50</b> |
| CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO .....                                  | 52        |
| <b>5.1 Aplicación de la Propuesta de Solución .....</b>             | <b>52</b> |
| <b>5.2 Presentación de Resultados.....</b>                          | <b>52</b> |

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| CONCLUSIONES.....         | 64        |
| RECOMENDACIONES.....      | 66        |
| BIBLIOGRAFICAS.....       | 67        |
| ANEXOS n° 01.....         | 73        |
| ENCUESTA.....             | 73        |
| <b>Instrucciones.....</b> | <b>73</b> |



## INDICE TABLA

|   |    |
|---|----|
| Pregunta N° 1 tabla 1.....              | 52 |
| Pregunta N° 2 tabla 2.....              | 53 |
| Pregunta N° 3 tabla 3.....              | 54 |
| Pregunta N° 4 tabla 4.....              | 55 |
| Pregunta N° 5 tabla 5.....              | 56 |
| Pregunta N° 6 tabla 6.....              | 57 |
| Pregunta N° 7 tabla 7.....              | 58 |
| Pregunta N° 8 tabla 8.....              | 59 |
| Pregunta N° 9 tabla 9.....              | 60 |
| Pregunta N° 10 tabla 10.....            | 61 |
| Pregunta N° 11 tabla 11 ..... 1964..... | 62 |
| Pregunta N° 12 tabla 12.....            | 63 |

## INDICE DE GRAFICOS

|                    |    |
|--------------------|----|
| Gráfico N° 01..... | 52 |
| Gráfico N° 02..... | 53 |
| Gráfico N° 03..... | 54 |
| Gráfico N° 04..... | 55 |
| Gráfico N° 05..... | 56 |
| Gráfico N° 06..... | 57 |
| Gráfico N° 07..... | 58 |
| Gráfico N° 08..... | 59 |
| Gráfico N° 09..... | 60 |
| Gráfico N° 10..... | 61 |
| Gráfico N° 11..... | 62 |
| Gráfico N° 12..... | 63 |



## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de suficiencia profesional de “**Deficiencia en la Gestión de Cobranzas incide en la Liquidez de las empresas de servicios de vigilancias, periodo 2022**”, este estudio permitirá mejorar la gestión de cobranzas para obtener mayor liquidez y poder atender las obligaciones de corto y largo plazo.

El trabajo profesional que a continuación se desarrollará en los cinco capítulos:

**CAPÍTULO I:** Se reseña al marco teórico de la investigación como el marco histórico, bases teóricas, marco legal, antecedentes del estudio y marco conceptual donde tendremos objetivos basados conceptos a nuestras variables que nos van a ayudar comprender y elaborar mejor nuestro trabajo.

**CAPITULO II:** Se menciona que el planteamiento del problema se descripción de la realidad problemática, formulación del problema general y específicos de problema general y específicos en base de preguntas y gráficos.

**CAPITULO III:** Se narra como la justificación e importancia y delimitación se entiende como contribuido como has realizado el estudio del problema planteado con el título de la investigación y lugar del estudio.

**CAPITULO IV:** Nos indica que la formulación del diseño es esquemático, muestra y análisis los datos es para dar una solución del problema planteado según como esta realidad de la investigación planteado.

**CAPITULO V:** Se refiere a la prueba de diseño es por este medio de información como cuestionarios se obtendrá una muestra estadística para un mejor resultado relevante de empresas del problema planteado.

Finalmente realizaremos nuestra conclusiones y recomendación de acuerdo resultados de investigación con referencias bibliográficos según estilo APA 7 y Anexos.



# CAPÍTULO I: MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION

## 1.1 Marco Histórico

### 1.1.1 Cobranzas

El trabajo de Platt (1982) nos brinda una comprensión tanto de la progresión cuantitativa en la cobranza, como de la evolución cualitativa. Antes, la atención se enfocaba en la cobranza y el poder ejercido por el curaca sobre la vida de los habitantes, pero esto comenzó a cambiar a medida que surgieron nuevas formas de ejercer la política, impulsadas por el sindicalismo campesino (Vincent,2020).

Es importante señalar que el conocimiento de estos cambios es fundamental para comprender la naturaleza de las relaciones políticas y sociales. Es por ello que para Platt (1982), en su libro "Pacto de reciprocidad entre el Estado boliviano y Ayllu andino", la contribución territorial permitía proteger la organización original en su relación con el Estado. Sin embargo, esta protección comenzó a disminuir con la llegada de la Revolución Nacional en 1952, y llegó a su fin en 1983 con la abolición del impuesto agrario, lo que resultó en la eliminación total de los ayllus por medio de la Ley de Participación Popular. En el siglo XVII, tras la caída de los caciques nobles, hubo una disputa por la cobranza entre los corregidores y los originarios, de modo que surgió el liderazgo de Tomas Katari, quien en un inicio buscó recuperar el control sobre la cobranza, por lo que en 1778 viajó a Potosí, con la finalidad de hacer el entero completo de la tasa; sin embargo, fracasó en su objetivo de devolver a los ayllus el control de la cobranza, la cual pasó a manos de mestizos y criollos luego de la Sublevación General (Vincent, 2020)

De acuerdo con Vincent (2020), la situación no mejoró con la llegada de la República, ya que la recaudación de impuestos no solo fue llevada a cabo por los ciudadanos, sino también por los españoles en América, lo que causó frustración entre los ayllus, puesto que estos consideraban crucial llevar a cabo la recaudación de impuestos mediante las autoridades originarias y con la fiscalización de las mismas comunidades. Las autoridades de Macha, motivadas por la Ley de exvinculación de tierras, empezaron a formular sus demandas de la mano con apoderados en formación del país de Bolivia, dentro de los cuales se encontraban Pedro Ramírez y Macha José Caisina; desafortunadamente, no se lograron grandes progresos a pesar de los esfuerzos realizados. En lugar de esto, solo se creó un archivo que almacena documentos desde 1937 relacionados con el cobro semestral de impuestos y finaliza con la renuncia definitiva de Gregorio Carvajal.

En Bolivia, la conclusión de la guerra del Chaco tuvo un impacto significativo en la política del país, como resultado, se produjo un cambio en los liderazgos políticos. La guerra, que duró varios años, finalmente llegó a su fin y con ello, surgió una nueva oportunidad para que diferentes líderes políticos emergieran y tomaran el control, aquellos que habían luchado como combatientes adquirieron un estatus y una reputación elevados que les permitieron tener un papel prominente en la política. Por otro lado, aquellos que habían abogado por una posición pacífica, a menudo por motivos justificados, se encontraron sin representación después de que el conflicto bélico concluyera. Las limitaciones eran tan fuertes, que para poder expresar una opinión después de la guerra, era necesario haber participado en la masacre de Chaco, de lo contrario, se tomaban medidas represivas, como le sucedió al líder comunista Tristan Marof, quien, al cuestionar la guerra, fue exiliado a Argentina. La situación era similar entre los pueblos indígenas, ya que muchos de sus miembros mostraron una postura

contraria a la guerra y exigieron el derecho de los indígenas, puesto que no eran movilizados en los tiempos de guerra (Vincent, 2020).

Según Vicent (2020, p.92), durante el régimen colonial, diversos instrumentos legales, tales como las cédulas mitayas, los títulos de propiedad sobre la tierra y las dos repúblicas, eran manejados por los sectores más influyentes como medios para ejercer su poder. Sin embargo, tras el final de la guerra, esta forma de ejercicio del poder perdió su credibilidad y autoridad. Esto dio paso al surgimiento de nuevos líderes, como los excombatientes, quienes, se convirtieron en importantes figuras políticas, los cuales gozaban de una gran aceptación social, independientemente de su origen étnico, de esta manera, los indígenas veteranos de guerra, tenían una posición privilegiada para velar por los intereses de la sociedad formada por criollos y mestizos. Uno de estos excombatientes fue Agustín Carbajal, quién asumió el kurakazgo de Alasaya de Macha y buscó establecer un sistema de tributación directa, es así que Agustín Carbajal buscó crear un mecanismo donde el kuraka reuniera, a través de sus recaudadores, los impuestos para entregarlos directamente al tesoro del departamento, de esta manera, los kurakas podían evadir los abusos por parte de las autoridades locales mientras cumplían con sus obligaciones tributarias. El proceso de cobro en Macha experimentó momentos de estabilidad y momentos de incertidumbre, La principal razón detrás de esto era la ignorancia por parte de los sindicatos hacia la institución del kuraka. Con el paso del tiempo, el alcance territorial del kuraka había disminuido significativamente, limitándose a solo algunos cabildos de su ayllu. Antes de esta reducción en su jurisdicción territorial, el kuraka también había sufrido una disminución en sus funciones y responsabilidades.

## 1.1.2 Liquidez

### 1.1.2.1 Origen del Dinero

El dinero es un concepto que ha existido desde tiempos antiguos y ha evolucionado a lo largo de la historia. Se cree que su origen se remonta a las sociedades primitivas, donde las personas utilizaban objetos de valor, como conchas, perlas o piedras preciosas, para realizar intercambios comerciales, esto es confirmado por Moreno (2020), puesto que especifica que el dinero se origina en el periodo neolítico, a partir del sistema del trueque, el cual se basaba en un intercambio directo de un bien o servicio por uno de valor similar; sin embargo, este método tenía sus limitaciones, ya que resultaba difícil establecer un valor preciso para los bienes o servicios que se iban a intercambiar. De este modo, se reemplazó el trueque por un sistema de intercambio indirecto, el cual establecía que el bien a intercambiar debía contar con propiedades adecuadas, como por ejemplo ser un bien atesorable que mantenga su valor en el tiempo.

Este sistema, dio paso a lo que se consideraría como “los primeros dineros”, dentro de los cuales se encontraban el trigo, la sal y las cabezas de ganado. Este desarrollo fue un paso importante en la historia de la economía, ya que permitió un intercambio más eficiente de bienes y servicios, lo que a su vez favoreció el crecimiento económico y el desarrollo de la sociedad. Es importante señalar que el bien usado como forma de intercambio no perdía el valor de su uso original, de aquí que se establece que el dinero mercancía dos usos, el uso monetario y el consumo (Moreno, 2020). En otras palabras, el dinero podía ser utilizado tanto como un medio de intercambio para adquirir bienes y servicios, como también como un bien en sí mismo que podía ser consumido. Esta doble función del dinero es una característica fundamental en el funcionamiento de la economía, ya que permite a las personas realizar transacciones y al mismo tiempo tener un activo

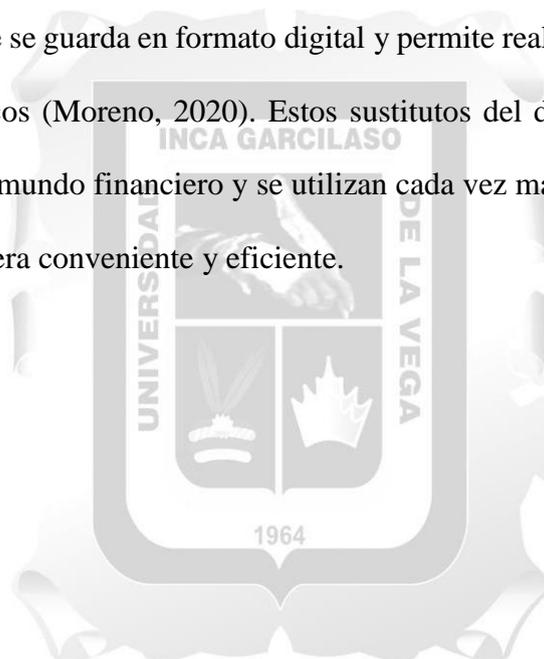
que conserve su valor a lo largo del tiempo. Además, esta capacidad de conservar su valor es lo que le da al dinero su poder adquisitivo y lo convierte en un medio efectivo de intercambio en la economía.

Con el tiempo, los humanos descubrieron que algunos bienes eran más valiosos y deseables que otros, y que podían ser utilizados como medios de intercambio, de esta manera el oro y la plata se convirtieron en un medio ampliamente aceptado de intercambio en muchas sociedades antiguas. El siguiente avance en el desarrollo del dinero fue impulsado por los Gobiernos de los Estados, que establecieron leyes relacionadas con la acuñación y la validez legal de la moneda. Estas leyes indicaban que el estado tenía el poder exclusivo de producir monedas y que sólo la moneda emitida por el estado tenía validez legal (Moreno, 2020); en otras palabras, se estableció que la única forma de dinero válida y aceptable era la moneda emitida por el gobierno; sin embargo, este sistema desarrolló un conjunto de dificultades, ya que el pueblo no estaba del todo beneficiado.

Según Moreno (2020), La evolución del dinero continuó y llegó a estar en manos de los bancos, quienes brindaban una forma de depósito conocida como "papel moneda", cuyo valor estaba respaldado por los bienes que se guardaban en el banco. En un inicio, el cambio de dinero papel permitía que la oferta monetaria de la economía fuese constante; sin embargo, con el tiempo los bancos generaron un exceso en el valor del papel moneda por lo que con el pasar de los siglos, muchos bancos empezaron a quebrar al no satisfacer las necesidades de los clientes ya que prometían más de lo que tenían en reservas de oro. Como una manera de resolver esta situación, se creó El banco central, el cual sería un organismo del estado y se encargaría de concentrar todas las reservas de oro de los bancos privados, siendo la única institución capaz de emitir el papel moneda. Además, el Banco

Central tendría el control y limitaría la capacidad de los bancos privados para fabricar dinero a través del crédito, estableciendo así la banca de reserva fraccionaria.

Con el tiempo, el uso del papel moneda se fortaleció mientras que el oro se utilizó para las transacciones comerciales internacionales, siendo retenido en las reservas de los bancos centrales. En 1971, se abandonó el sistema dólar-oro que había sido mantenido por Estados Unidos, de modo que el control del dinero pasó a las manos de cada uno de los Estados. En la actualidad, existen alternativas al dinero en efectivo. Una de ellas es el "dinero plástico", que incluye tarjetas de débito, crédito y prepago. Otra opción es el dinero electrónico, que se guarda en formato digital y permite realizar transacciones entre dispositivos electrónicos (Moreno, 2020). Estos sustitutos del dinero en efectivo están ganando terreno en el mundo financiero y se utilizan cada vez más para hacer compras y realizar pagos de manera conveniente y eficiente.



## **1.2 Bases Teóricas**

### **1.2.1 Cobranzas**

#### **1.2.1.1 Definición**

“La cobranza es el acto y la consecuencia de cobrar: obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas” (Pérez y Merino, 2016).

#### **1.2.1.2 Proceso de Cobranza**

El proceso de gestión de cobros se enfoca en administrar y lograr el pago de las deudas pendientes a favor de la entidad. Esto incluye la supervisión y control de la cartera de clientes para asegurarse de una adecuada y oportuna recaudación de los recursos. Con esto se busca garantizar un flujo constante de ingresos para la entidad (Morales, 2014).

#### **1.2.1.3 Estrategias de Cobranzas**

Según Delaux (2017, como se citó en Zambrano, 2021) las estrategias son tácticas o medios que la organización implementa con el fin de alcanzar sus metas. Estas estrategias son la definición clara y precisa de los objetivos a largo plazo de la organización y establecen cómo se emplearán los recursos para alcanzarlos.

Según Huamán (2019, como se citó en Zambrano, 2021), hay tres factores que se pueden considerar como pilares para construir un sistema de cobros eficaz:

- Realizar una investigación exhaustiva del historial crediticio para brindar el cupo correspondiente al cliente en función de su capacidad de pago.
- Llevar a cabo un seguimiento puntual para gestionar las cobranzas antes de su fecha de vencimiento.

- Detectar los problemas internos en el proceso de cobro que causan la falta de pago.

#### 1.2.1.4 Herramientas del Proceso de Gestión de Cobranza.

Un buen gestor de cobranza se distingue por su habilidad para escuchar a sus clientes, lo que le permitirá determinar la mejor manera de resolver su deuda. Asimismo, un buen gestor de cobranza será capaz de afrontar las dificultades y retos de la cobranza (Barreto, 2020).

Es importante señalar que según profitline (2009, como se citó en Barreto, 2020), los procedimientos esenciales a seguir en un proceso de cobro son: reconocimiento, aceptación, importe y tiempo, los cuales describiremos a continuación.

- **Reconocimiento:** El reconocimiento de la deuda por parte del cliente puede ser un reto, especialmente cuando se niegan a aceptar su situación de morosidad. En este caso, es fundamental garantizar la verificación precisa del origen y monto de la deuda para evitar confusiones y malentendidos.
- **Aceptación:** Después de lograr que el cliente sea consciente de su deuda, es esencial que acepte el monto adeudado. Esto se logra mediante la especificación por parte del cliente de su disposición a realizar el pago. Sin embargo, en ocasiones cuando la deuda es muy grande, el cliente puede elegir no hacer el pago. En este caso, es importante tener en cuenta las diferentes opciones y encontrar una solución que sea aceptable tanto para el cliente como para la organización.
- **Importe:** Tener un registro preciso y adecuadamente documentado de la deuda es crucial, ya que, si se presenta al cliente una cantidad equivocada, se corre el riesgo de que se detenga de inmediato el proceso de cobro. Por lo tanto, es esencial contar con un saldo preciso y confiable para evitar cualquier tipo de confusiones o malentendidos.

- **Tiempo:** como último paso, es esencial establecer una fecha límite clara para el pago de la deuda. Algunos clientes pueden estar dispuestos a reconocer y aceptar la deuda, pero pueden retrasar el pago sin establecer una fecha específica. Por lo tanto, es importante acordar una fecha de pago concreta para evitar retrasos y asegurarse de que se cumpla con las obligaciones financieras.

### **1.2.1.5. Control Interno de la Gestión de Cobranzas**

Según Montoya (2016) en una organización, es fundamental tener un control interno adecuado a través del cumplimiento de tres objetivos en relación a la gestión de cobranzas. El primer objetivo es asegurar la eficiencia y eficacia en las operaciones, el segundo es lograr un alto nivel de confiabilidad, y el tercer objetivo es cumplir con las regulaciones y normativas para minimizar el riesgo de sanciones y pérdidas.

### **1.2.1.6. Tipos de Cobranza**

La productividad y el éxito de una organización dependen en gran medida de la eficacia con que se administren las cuentas por cobrar. Por esta razón, resulta crucial la elección de los métodos de cobro que se utilicen, especialmente en vista de los avances que se han producido en este ámbito y de la existencia de normas básicas que deben cumplirse. En la actualidad, existen diversas opciones para llevar a cabo esta tarea, entre las que se incluyen la contratación de agencias especializadas en la gestión de cobros o la utilización de centros de cobro intermedios (Komunika, 2017, como se citó en Kunya, 2022)

### **1.2.1.7 Objetivos de la Cobranza**

Según Marimon, (2017, como se citó en Cunya, 2022) El proceso de cobranza implica una serie de pasos para recuperar las deudas y evitar la pérdida de clientes. Aunque se busca lograr una cobranza efectiva, a menudo se enfrentan desafíos en este proceso, como

la capacidad de los deudores para evadir sus deudas. Por lo tanto, es fundamental conocer las herramientas de colección disponibles para enfrentar estos desafíos y lograr una gestión exitosa de las deudas. Con el uso adecuado de estas herramientas, se puede maximizar la probabilidad de éxito y mantener una relación sólida y duradera con los clientes.

- **Recordar.**

Se envía un mensaje corto o un recordatorio de pago con el objetivo de que el cliente recuerde que tiene una deuda pendiente y, por lo tanto, aumenten las posibilidades de que se realice el pago. Al recordar al cliente sobre la deuda, se espera que el mensaje los motive a cumplir con sus obligaciones financieras y se evite la morosidad (Marimon, ,2017, como se citó en Cunya, 2022)

- **Generar acciones del lado del cliente**

Con esto se busca comprometer al cliente para que actúe sobre la deuda pendiente, para ello se emplean estrategias dirigidas a la cancelación de la deuda a partir de la primera excusa que el cliente pueda brindar (Marimon, ,2017, como se citó en Cunya, 2022). En otras palabras, se busca establecer un compromiso por parte del cliente para resolver la deuda y superar cualquier obstáculo que pueda surgir en el proceso.

- **Presionar.**

Cuando el cliente se niegue a cancelar su deuda o se tenga la sospecha de que este realizó algún fraude, es necesario emplear mensajes con connotación de una sanción; de manera que se producen sentimientos de temor o culpa en la persona para que lleve a cabo el pago de su deuda (Marimon, ,2017, como se citó en Cunya, 2022).

- **Cambiar reglas o condiciones.**

En caso de que se tenga dificultad con el pago de la deuda por parte del cliente, es importante hacer de su conocimiento las nuevas políticas de negociación con la organización. Esto se debe realizar antes de la amenaza y el castigo aplicado (Marimon, 2017, como se citó en Cunya, 2022).

### **1.2.1.8 Técnicas de Cobranzas**

Según Duemint (2021, como se citó en Lluque, 2022) las técnicas de cobranza son necesarias e importantes ya que ofrecen una variedad de beneficios, como la mejora de la comunicación con los clientes. Esta comunicación más abierta y efectiva ayuda a fortalecer la relación entre la organización y el cliente, lo que a su vez reduce la probabilidad de retrasos o negativas en el pago de las deudas. En definitiva, las técnicas de cobranza pueden mejorar significativamente la gestión de deudas y la relación con los clientes.

### **1.2.1.9 Elementos de Cobranza**

Según Intiza (2022, como se citó en Lluque, 2022), antes del vencimiento del comprobante de pago, es importante analizar el proceso interno:

- Establecer un acuerdo adecuado con el cliente, acerca del crédito que se le brindó.
- Especificar en la factura, la fecha límite de pago.
- El cliente posee la información acerca de las formas de pago, por lo cual ha dado su consentimiento al recibir el producto o los servicios prestados.
- Emplear incentivos y anuncios dirigidos a los clientes.

- Avisar al cliente con cierto tiempo de anticipación, el vencimiento del plazo para la cancelación de su deuda.
- Ejecutar estrategias con los clientes deudores como, por ejemplo: la suspensión de la cuenta, tomar acciones legales, derivar a la agencia de cobranzas, entre otros. Para lograr esto, es importante que se haga uso de herramientas informáticas tales como Microsoft Excel, programa contable, etc.

#### **1.2.1.10. Tipos de Gestión de Cobranzas.**

Según Valderrama (2021) los tipos de cobranza más utilizados e importantes son los siguientes:

##### **1.2.1.10.1. Cobranza Personal o Directa**

Se lleva a cabo por la organización que realizó el préstamo u ofreció un producto o servicio, por lo que tiene el derecho legal de realizar la cobranza directamente y exigir el pago de acuerdo con las cláusulas del acuerdo comercial (Valderrama, 2021).

##### **1.2.1.10.2. Cobranza Preventiva**

Es conocida también como cobranza administrativa, consiste en realizar la factura antes del cumplimiento del plazo del pago de la deuda (Valderrama, 2021).

##### **1.2.1.10.3. Cobranza Por Intermediación**

La cobranza por intermediación se basa en la delegación del cobro a agencias especializadas en la gestión de las carteras y las transacciones de clientes de otras empresas (Valderrama, 2021).

#### **1.2.1.10.4 Cobranza judicial**

Es un proceso que se lleva a cabo a través de los tribunales para recuperar deudas o imponer sanciones. Este proceso se inicia cuando un acreedor o una entidad gubernamental presenta una demanda en un tribunal contra un deudor que no ha cumplido con sus obligaciones de pago. El objetivo de la cobranza judicial es obtener una sentencia que obligue al deudor a pagar la deuda adeudada, y en caso de que no lo haga, se pueden llevar a cabo medidas legales adicionales, como la ejecución de bienes o la confiscación de propiedades. La cobranza judicial es una alternativa a la cobranza administrativa, que se realiza por parte de una entidad pública sin la participación de los tribunales (Valderrama, 2021).

#### **1.2.1.10.5. Cobranza extrajudicial**

Es un proceso de recuperación de deudas que se lleva a cabo fuera del marco judicial. Se trata de una alternativa a la cobranza judicial y a la cobranza administrativa, y su objetivo es resolver de manera amistosa y rápida una deuda pendiente de pago entre un acreedor y un deudor.

En la cobranza extrajudicial, el acreedor puede recurrir a una empresa especializada en cobranzas o a un mediador para tratar de resolver la deuda. El proceso puede incluir el envío de cartas de cobranza, llamadas telefónicas, o incluso visitas personales a la residencia o lugar de trabajo del deudor. En algunos casos, el deudor puede llegar a un acuerdo con el acreedor para pagar la deuda en cuotas o en un plazo determinado (Valderrama, 2021).

### 1.2.11. Flujo de Cobranza

El flujo de cobranza es un punto clave para las empresas, puesto que permite controlar la liquidez, la cual es importante para que la organización continúe al interior del mercado. Si una empresa no tiene una buena gestión de cobranza, puede verse afectada por una serie de problemas financieros, como la falta de fondos para pagar sus gastos, la incapacidad para financiar nuevas inversiones o incluso el cierre de sus operaciones. Por lo tanto, es esencial que las empresas cuenten con un proceso de cobranza bien diseñado y eficiente, que les permita controlar el flujo de efectivo y mantener un nivel adecuado de liquidez para enfrentar los desafíos del mercado (Sánchez, 2017, como se citó en Yauri, 2021).

### 1.2.12. Fases del Flujo de Cobranzas

Según Montaña (2018, como se citó en Yauri, 2021, pp.29) las fases del flujo de cobranzas sirven como herramientas para cumplir con el objetivo de optimizar el tiempo de cobranza y así obtener las ganancias con prontitud. Es así que, según el mismo autor, existen 5 fases:

- **La venta:** es el proceso que inicia la interacción entre el proveedor y el cliente, y se completa una vez que el cliente solicita y adquiere el producto o servicio ofrecido.
- **La entrega del producto o servicio vendido:** consiste en proporcionar al cliente lo que ha adquirido en el momento y lugar acordados, cumpliendo con los términos y condiciones previamente establecidos.
- **Facturación:** en esta etapa, se otorga la fecha límite de cancelación de la deuda al cliente.

- **Cobro por la venta:** se produce en la fecha límite acordada por ambas partes.
- **El ingreso:** esta fase, permite la generación de efectivo para la empresa puesto que se basa en la fecha de cancelación de la deuda por parte del cliente.

## 1.2.2 Liquidez

### 1.2.2.1 Definición

De acuerdo con Luna (2018, como se citó en Ramos, 2021, pp.26), la liquidez financiera se basa en la capacidad que tiene una empresa para adquirir dinero en efectivo y de esta forma cumplir con sus responsabilidades en menor tiempo.

Por otra parte, García y Galarza (2017) refieren que la liquidez es la disposición inmediata de fondos financieros y monetarios que permiten afrontar los diversos compromisos que se presente al interior de la empresa. Cada organización debe poseer suficiente dinero para cancelar su deuda, y a la vez debe evitar que el efectivo pierda su valor en el caso de contar con un exceso de este. Si la empresa es competente en su gestión financiera, tendrá la capacidad de invertir esos excesos en los valores del mercado además de vigilar los faltantes en el flujo de caja.

Además, según Herrera et al. (2016, pp.153), la liquidez se define como la capacidad de una empresa para cumplir con sus compromisos financieros a corto plazo.

### 1.2.2.2 Riesgos de Liquidez.

Según Sevilla y Pedrosa (2018, como se citó en Cunya, 2022, pp.46) el riesgo de liquidez adquiere su definición de acuerdo al sector financiero y el económico. En cuanto al primer sector, mencionan que a una baja liquidez puede ocasionar que los activos deban venderse a precios por debajo del mercado, este riesgo ocurre mayormente en mercados

inmobiliarios o de renta fija. Por otro lado, en el sector económico, la liquidez hace referencia a la capacidad que tiene una persona u organización para cumplir con sus responsabilidades a un corto plazo, por lo tanto, el riesgo se refiere a la cantidad de liquidez que aún tiene disponible para cumplir con sus compromisos financieros, lo que implica el peligro de quedarse sin fondos.

El riesgo de liquidez puede establecerse en base a la diferencia que existe entre los precios de compra y venta del mercado, puesto existe la posibilidad de que la empresa sufra pérdidas significativas e incluso llegue a la quiebra por el escaso nivel de negociación del mercado (Lopez, 2019, como se citó en Cunya, 2022, pp.46-47).

- **Riesgo de Liquidez Normal.**

Es el riesgo que se presenta a causa de la dificultad que se tiene para realizar una transacción o controlar una posición de riesgo debido a la diferencia que pueda existir entre el precio de compra y el de venta, la invisibilidad del contrato negociado o el insuficiente volumen de negociación (Lopez, 2019, como se citó en Cunya, 2022, pp.47).

- **Riesgo de liquidez crítico.**

Hace referencia a la posibilidad que tiene una persona o empresa de cerrar una posición a pesar de sufrir pérdidas significativas a causa de tiempos de crisis (Lopez, 2019, como se citó en Cunya, 2022, pp.47).

### **1.2.2.3 Importancia de la liquidez**

La importancia de la liquidez está estrechamente vinculada con otros aspectos fundamentales de la empresa tales como su capacidad para operar, su prestigio y su capacidad de cumplimiento. Toda empresa necesita realizar gastos, por lo que es importante que se mantenga un fondo específico que les permita cuidar a la vez los pagos

que deben realizar a las demás empresas financieras, proveedores, entre otros, buscando evitar cualquier cargo extra que surja como consecuencia de dichas obligaciones (intereses, gastos adicionales, moras o embargos). Para optimizar la liquidez y consolidar la gestión al interior de una empresa, se debe realizar de manera continua un análisis de mercado a fin de diferenciar las inversiones que son más beneficiosas y a la vez puedan brindar algunos excedentes. De igual modo, en el caso de que se presente una solicitud externa de financiamiento, se puede analizar la que sea de menor costo (Sancho, 2018, como se citó en Pérez, 2022)

Según Sancho (2018, como se citó en Pérez, 2022), un adecuado manejo de la liquidez al interior de una organización va a generar diferentes beneficios como: la optimización en el tiempo de pago a raíz del cumplimiento de las obligaciones, la mejora de los acuerdos en las negociaciones de los precios con los proveedores, la disminución de los importes que se deben abonar en concepto de intereses, la mejora del crecimiento y progreso de la empresa, etc. Por otro lado, una carencia de liquidez traerá consecuencias negativas como dificultad para el acceso a créditos, advertencias en la central de riesgo, retención o bloqueo de fondos de una cuenta bancaria, problemas legales, venta de activos a precios reducidos, disminución de la base de clientes, entre otros impactos negativos similares.

#### **1.2.2.4 Consecuencias por falta de liquidez.**

Cuando se hace referencia a la falta de liquidez, implica que las organizaciones tienen dificultad para obtener y reembolsar sus recursos de manera adecuada, lo cual trae una serie de consecuencias negativas e incluso puede llevar al cierre de la empresa (Conexionesan, 2020).

### 1.2.2.5 Analisis de Liquidez

Según Orellana (2017, como se citó en Ramos, 2022, pp.29) aunque una organización tenga una buena estructura de capital según su naturaleza y giro, y sea rentable, la falta de liquidez puede paralizar sus operaciones. Es así que como menciona el autor, una compañía quiebra cuando no puede afrontar sus responsabilidades y no necesariamente por la acumulación de pérdidas.

### 1.2.2. 6 Ratios Financieros de Liquidez

Según Warren, et al. (2016, como se citó en Yauri, 2021, pp.30), los ratios financieros de liquidez contabilizan la posibilidad que tiene una empresa para afrontar los compromisos acordados con los actores externos mediante los indicadores financieros. Además, es importante que la organización tenga la capacidad de convertir sus activos en efectivo en un plazo corto.

Es importante además, señalar la manera en la que se desarrolla la evaluación financiera de la liquidez, para lo cual emplearemos lo referido por Núñez (2016, como se citó en Yauri, 2021):

#### a) Capital de Trabajo

El capital de trabajo va a ser el resultado de la diferencia que existe entre el activo corriente y el pasivo corriente, puesto que existe una conexión entre los recursos que tiene la empresa y su capacidad para seguir potenciándose en el mercado. Para evaluar el capital de trabajo, se puede emplear la siguiente fórmula (Núñez, 2016, como se citó en Yauri, 2021, pp.31):

$$\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{PASIVO CORRIENTE} = \text{CAPITAL DE TRABAJO}$$

### **b). Prueba Ácida**

De acuerdo a lo referido por Ortega (2017, como se citó en Yauri, 2021, pp.31), la razón financiera es un factor significativo para una organización, puesto que la transacción de prestación de servicios o venta de mercaderías es un proceso dificultoso. Por ende, la liquidez que obtiene la empresa mediante las operaciones va a permitir hacer frente a las deudas en un plazo corto. Según Yauri (2021), la razón o prueba ácida se puede identificar mediante la siguiente fórmula:

$$\text{RAZON ACIDA} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{INVENTARIOS}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

### **c). Razón Corriente**

Según Moreno (2018, como se citó en Yauri, 2021, pp.31), la razón corriente es desarrollada por los agentes de los sectores, puesto que permite observar los beneficios que lograron las empresas a partir de los cambios que se dieron en el efectivo a causa del uso de los activos y pasivos en un periodo corto. Al igual que en las anteriores razones, la razón corriente se puede calcular a través de la fórmula siguiente (Yauri, 2021):

$$\text{RAZON CORRIENTE} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

### **d). Razón de Prueba Defensiva**

En base a lo manifestado por Rivera y Sánchez (2018, como se citó en Yauri, 2021, pp.31), la prueba defensiva permite identificar la posibilidad que tiene la organización para ejecutar únicamente sus activos líquidos sin hacer uso de otros activos. Para calcular la prueba defensiva se puede hacer uso de la siguiente fórmula (Yauri, 2021):

**PRUEBA DEFENSIVA= CAJA Y BANCOS**  
**PASIVO CORRIENTE**

### **1.3 Marco Legal**

#### **1.3.1 Ley General de Sociedades Ley N° 26887 <sup>1</sup>**

##### **Libro Primero**

##### **Reglas aplicables a todas las sociedades**

##### **Artículo 1.- La Sociedad**

“Quienes constituyen la Sociedad convienen en aportar bienes o servicios para el ejercicio en común de actividades económicas de la presente ley. La comunidad de bienes, en cualquiera de sus formas, se regula por las disposiciones pertinentes del Código Civil”.

##### **Artículo 2.- Ámbito de aplicación de la Ley**

“Toda sociedad debe adoptar alguna de las formas previstas en esta ley. Las sociedades sujetas a un régimen legal especial son reguladas supletoriamente por las disposiciones”.

##### **Artículo 221.- Memoria e información financiera**

Finalizado el ejercicio el directorio debe formular la memoria, los estados financieros y la propuesta de aplicación de las utilidades en caso de haberlas. De estos documentos debe resultar, con claridad y precisión, la situación económica y financiera de la sociedad, el estado de sus negocios y los resultados obtenidos en el ejercicio vencido. Los estados financieros deben ser puestos a disposición de los accionistas con la antelación necesaria para ser sometidos, conforme a ley, a 1

---

1 Diario Peruano – Ley General de Sociedades n° 26887 – Publicado el 09/12/1997

<https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0004/LEYGENERALDESOCIEDADESv03.pdf>

consideración de la junta obligatoria anual (Congreso Constituyente Democrático, ley general de sociedades n° 26887, 1997, art. 221).

### **Artículo 223.- Preparación y Presentación de Estados Financieros**

Los estados financieros se preparan y presentan de conformidad con las disposiciones legales sobre la materia y con principios de contabilidad generalmente aceptados en el país (Congreso Constituyente Democrático, ley general de sociedades n° 26887, 1997, art. 223)

### **Artículo 226.- Auditoría Externa El pacto social**

El estatuto o el acuerdo de junta general, adoptado por el diez por ciento de las acciones suscritas con derecho de voto, pueden disponer que la sociedad anónima tenga auditoría externa anual. Las sociedades que conforme a ley o a lo indicado en el párrafo anterior están sometidas a auditoría externa anual, nombrarán a sus auditores externos anualmente. El informe de los auditores se presentará a la junta general conjuntamente con los estados financieros (Congreso Constituyente Democrático, ley general de sociedades n° 26887, 1997, art. 226).<sup>2</sup>

## **1.4 Antecedentes Del Estudio**

### **1.4.1. Universidades Peruanas**

#### **a). Universidad Peruana Los Andes**

**Autor:** Bach. Reyes Claudio Cecilia Rocío y Bach. Reyes Claudio Harry Stewar - Tesis para Optar Título Profesional de Contador Público.

**Título:** Proceso de Cobranzas y Cuentas por Cobrar en las Comercializadoras de Abarrotes del Distrito de Huánuco 2021.

---

<sup>2</sup> Diario Peruano – Ley General de Sociedades n° 26887 – Publicado el 09/12/1997

<https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0004/LEYGENERALDESOCIEDADESv03.pdf>

**Resumen:**

La investigación titulada “Proceso de cobranzas y cuentas por cobrar en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021”.

El objetivo general de la presente investigación fue: Establecer la relación que existe entre el proceso de cobranza y las cuentas por cobrar en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021. Se empleó el enfoque cuantitativo; el tipo de investigación aplicada de nivel correlacional, de diseño no experimental, la población estuvo conformada por 14 trabajadores de las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco. asimismo, para probar la hipótesis se utilizó el estadístico Rho de Spearman. La validez de los instrumentos fue corroborada con el Alpha de Cronbach. Obteniendo como resultado una correlación positiva muy alta con un “ $r$ ” = 0,959 Es así que se concluye que, Existe relación entre el proceso de cobranza y las cuentas por cobrar en las comercializadoras de abarrotes del distrito de Huánuco 2021, lo cual nos permite aseverar que, mientras exista un proceso de cobranzas, entonces se implementara las cuentas por cobrar (Reyes y Reyes, 2021).

Cabe señalar, que existe relación con el tema de investigación e importancia de cobranzas nos da entender que si se puede mejorar la cobranza y obtener resultados positivos por medio instrumentos fue corroborado con el Alpha de Cronbach.

**b) Universidad Señor de Sipán**

**Autor (s):** Bach. Zurita García Víctor David y Bach. Zavaleta Caro Joel - Tesis Para Optar el Título Profesional de Contador Público.

**Título:** Gestión de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa constructora e inmobiliaria titanio S.A.C., Chiclayo.

**Resumen:**

La tesis Gestión de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo, tiene como objetivo Proponer estrategias de gestión de cobranza que permitan disminuir la morosidad de la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo. La investigación se encuentra sustentada en la teoría de Morales y Morales (2014) para la gestión de cobro y Brachfield (2010) para Morosidad. La metodología es descriptiva, propositiva, no experimental, transversal. La población está conformada por 8 personas siendo su muestra 4 personas. Siendo su técnica s la encuesta y el análisis documental. La confiabilidad se determinará por Alfa de Cronbach y la validez del documento se llevará a cabo con juicio de expertos. Finalmente, la propuesta de estrategias de gestión de cobranza sí disminuye la morosidad, la misma que se compone de tres dimensiones, Establecer la gestión de cobranza, determinar los tipos de cobranza y determinar las formas de cobranza (Zurita y Zavaleta, 2021)

Cabe indicar, que se relaciona con el tema referencia y nos hace entender como la morosidad de la cobranza se puede disminuir de acuerdo a la gestión de cobranza, tipo de cobranza y formas de cobranza.

**c) Universidad Peruana Unión**

**Autor (s):** Emelina Stefani Medina Cruzado y Dency Yefrin Bernuy Aquino - Tesis Para optar el título profesional de contador público.

**Título:** Modelo de gestión de cobranzas MEGAN para la liquidez de las empresas industriales: Caso de Panificadora Unión, 2018-2021.

**Resumen:**

La incobrabilidad de clientes y el elevado índice de morosidad que enfrentan las empresas industriales están en incremento; por lo tanto, esta investigación presenta el modelo de gestión de cobranzas MEGAN con la finalidad de mejorar la liquidez de éstas; y se analizó este modelo en la empresa panificadora Unión desde el año 2018 al 2021, utilizando el enfoque cuantitativo, descriptivo y explicativo. El modelo de gestión de cobranzas MEGAN es una guía de cuatro procesos: el contrato comercial, la garantía monetaria, el control semafórico y la ejecución de cobranza; que viene impactando positivamente a la liquidez de la empresa panificadora Unión. En esta investigación, se aplicó la prueba t student para muestras independientes y la técnica de recolección de datos en el análisis documental. Los resultados evidencian que las ratios de liquidez de la pos-prueba son mayores a los de la pre-prueba, representando el 17.3% de efectividad del modelo MEGAN que incide en el beneficio de la liquidez corriente, 21% en la liquidez seca y 73.6% en la liquidez inmediata, con un nivel de significancia del 5% y un p-valor menor a .001; por lo tanto, se comprueba que el modelo de gestión de cobranzas MEGAN es efectivo para la liquidez de la empresa panificadora Unión (Medina y Yefrin, 2021).

Cabe mencionar que el tema referencia modelo de cobranzas MEGA con sus procesos y ratios que facilitaron la liquidez de la empresa nos ayuda a ver si manejamos bien enfoque cualitativo, cuantitativo mejoraremos la liquidez de las empresas en servicios vigilancia.

## 1.4.2. Universidades Extranjeras

### a) Universidad de Estatal Península de Santa Elena

**Autor (s):** William Darío Parrales Perero - Trabajo de Titulación en Opción al Título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría.

**Título:** La auditoría de gestión en el proceso de crédito, cobranza y efectividad de la empresa comercializadora ecuatoriana de calzados Comecsa s.a. del cantón la libertad, provincia de Santa Elena, año 2018.

#### **Resumen:**

El trabajo de investigación tiene como finalidad, desarrollar una Auditoría de Gestión a través del marco integrado de COSO II estableciendo la efectividad de los procesos de créditos y cobranzas; empezando con un diagnóstico de la situación actual de la empresa en el que se evalúa el proceso y ejecución de la auditoría con el análisis de la información mediante la metodología de control interno y la medición de los indicadores, además de aplicar técnicas de recopilación de información se logró identificar los aspectos más importantes y relevantes mediante la emisión de un informe en el que se emiten las conclusiones y recomendaciones para que los procesos se manejen con eficiencia y eficacia. Por otra parte, se plantea un manual de políticas y procedimientos para que el personal tenga conocimiento de cada una de las actividades de créditos y cobranzas, de tal manera alcanzar los objetivos y metas institucionales, los tipos de investigación aplicados son descriptivos, exploratorio y de campo, se concluye que, ante las deficiencias encontradas en el proceso de auditoría, se implementaron controles con el propósito de alcanzar la efectividad de los procesos del área mencionada (Parrales, 2018).

Cabe indicar, que el tema en referencia el proceso COSO nos ayuda a entender realizando el análisis y proceso autoría la información se puede dar un mejor planteamiento de manual de políticas y procedimientos para que los créditos y cobranzas sean más eficiente.

## **b) Universidad Central del Ecuador**

**Autor (s):** Rivadeneira Cevallos Amparo Alexandra - Trabajo de Investigación, Previo a la Obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Contadora Pública Autorizada.

**Título:** Propuesta de un Sistema Administrativo Contable en el Área de Cobranzas enfocado a un mejoramiento y recuperación de cartera vencida para la Empresa OFFSETEC S.A.

### **Resumen:**

OFFSETEC S.A. es una empresa con mucho tiempo de funcionamiento en el mercado, el mismo inicio las operaciones en referente servicios de publicidad, promoción y marketing. En toda la trayectoria ha logrado incrementar la participación de programas, sistemas y opciones para ayudar a otras incrementar la rentabilidad, especialmente el sector manufacturero y comercial del país. Para la empresa OFFSETEC S.A. es relevante que la gestión de cobranza sea más eficiente. Porque permitiría una mejor distribución de funciones y tareas a ejecutar. Además, las estrategias propuestas permitirán realizar un registro oportuno de las cobranzas realizadas, con el fin de lograr una mejor comprobación de las cuentas por cobrar. Del mismo, las políticas mejoraran la gestión en recuperar la cartera vencida con el propósito de tener la suficiente liquidez y así dar cumplimiento a los compromisos adquiridas con los proveedores Rivadeneira (2018).

Cabe indicar, el trabajo en referencia nos da entender que programas, sistemas y las políticas mejora la gestión de la cobranza tendrá mejor liquidez y cumplir con los pagos.

### **c) Universidad Técnica de Babahoyo (Ecuador)**

**Autor (s):** Onofre Bravo Quino Johan - Trabajo de Integración Curricular (TLC)

Previo a la obtención del título de Lcdo. En Contabilidad y Auditoría.

**Título:** Gestión de créditos y cobranzas y sus efectos en los estados financieros en el comercial bellnovainser de la ciudad de Babahoyo, en el periodo 2020-2021.

#### **Resumen:**

El presente Trabajo de Integración Curricular tiene como objetivo analizar la gestión de créditos y cobranza y sus efectos en los estados financiero del comercial Bellnovainser del periodo 2020-2021. Se lleva a cabo en la ciudad de Babahoyo donde se encuentra establecido el comercial Bellnovainser, en la Av. General Barona Entre 27 de mayo y Pedro Carbo, el comercial se dedica a la venta de artículos tecnológicos, electrodomésticos y entre otras cosas para el hogar, considerando la información presentada se analiza la situación del comercial ayudando a determinar el margen exacto de rentabilidad que genera la empresa en sus actividades de gestión de créditos y cobranza. Para una empresa en crecimiento como lo es el Comercial Bellnovainser, es necesaria la aplicación de las normativas vigentes de esta manera proceder con el análisis de la gestión de créditos y cobranza y sus efectos en los estados financieros para conocer los indicadores de efectividad, liquidez, endeudamiento y rentabilidad de la empresa. Como metodología de investigación, se emplea dos tipos de investigación para de esta manera llevar a cabo un trabajo exitoso: En primer lugar, se usará el tipo de investigación exploratorios que se utiliza cuando el objetivo es proporcionar una primera estimación de

algo desconocido o inexplorado. En segundo lugar, se utiliza el tipo de investigación teórica destinada a generar conocimiento independientemente su aplicación práctica. En este caso, la recopilación de datos se utilizará para generar nuevos conceptos generales. Esto llevó al análisis y reflexión de cuán importante se torna una adecuada gestión de créditos y cobranzas y sus efectos en los estados financieros Onofre (2021).

Cabe mencionar el trabajo en referencia nos da entender que con indicadores de liquidez, endeudamiento y rentabilidad con este analizaremos la importancia en el efecto de los estados financieros.

## **1.5 Marco Conceptual**

### **1.5.1 Cobranzas**

La cobranza es definida por Morales y Morales (2014, como se citó en Zurita y Zavaleta, 2021, pp.144) como la recuperación del pago de una obligación que se da a partir de la venta de un bien o servicio, por lo que el proceso de venta es concretado sólo cuando ha sido cancelada.

Por otro lado, Wectreicher (202, como se citó en Pérez, 2022, pp. 38-39) la cobranza es el proceso mediante el cual se alcanza la contraprestación de un servicio o la suspensión de la deuda; con este proceso se logra la obtención de dinero en efectivo a través de un pago; sin embargo, existen casos en los que la cancelación del pago no necesariamente se hace contra entrega, sino que se desarrolla con anterioridad, a este proceso se le denomina cobro adelantado.

### **1.5.2. Control**

El control interno es el proceso mediante el cual se identifican las formas de gestión que rigen a una empresa, y a que su vez permiten observar las dificultades que se puedan presentar en el proceso (Navarro y Ramos, 2016, como se citó en Peralta, 2022, pp.14)

### **1.5.3 La Gestión**

La gestión es definida por Vargas y Vega (2019, como se citó en Mira y Ramos, 2022, pp.31) como el conjunto organizado de normas o reglas que permiten alcanzar una eficiencia máxima en la manera de desarrollar y manejar un organismo social. Básicamente es una técnica que tiene por fin alcanzar resultados sumamente eficientes en relación a los demás agentes o cosas que forman parte de una organización.

### **1.5.4 Cobro**

El cobro es el dinero que se obtiene a partir de la cancelación de la venta de algún bien o servicio, o el pago de alguna deuda. Dentro del contexto de los negocios, el cobro es definido como el tipo de ingreso de efectivo que se recibe en la cuenta de una empresa (Pedrosa, 2022, como se citó Burgos y Huayán, 2022, pp. 48).

### **1.5.5 Morosidad**

La morosidad es definida por Pedrosa (2016, como se citó en Guevara, 2022, pp. 40) como el estado en el que se encuentra una persona jurídica o natural que no ha cancelado su deuda, cuyo plazo de pago ha vencido, ocasionando pérdidas financieras y una disminución de la liquidez en los flujos de efectivo.

### **1.5.6 Liquidez**

La liquidez, en el contexto empresarial, es la capacidad que tienen las entidades para hacer frente a sus obligaciones, tales como las deudas que se producen en la adquisición de bienes y servicios para el correcto funcionamiento de la empresa. Una liquidez equilibrada va a permitir que una organización se desarrolle positivamente al interior del mercado (Chu, 2016, como se citó en Yauri, 2021, pp.30).

### 1.5.7 Los Ratios de Liquidez

Los ratios de liquidez son definidos por Andrade (2022, como se citó en Guevara, 2022, pp.36) como la habilidad que tiene una empresa para cumplir con sus pagos a partir de la fecha de vencimiento, para lo cual se toman en cuenta el activo corriente y el pasivo corriente. De esta manera se podrá identificar la actual capacidad de pago de la empresa y si esta permitiría cumplir con las obligaciones que mantiene con otros agentes.

### 1.5.8 Efectivo

Dentro del contexto empresarial, el efectivo es la habilidad que tiene una entidad para cumplir con sus obligaciones en un mediano plazo, haciendo referencia no únicamente a las finanzas de la empresa sino también de su capacidad para convertir algunos activos y pasivos en efectivo en un corto plazo (Herrera et al., 2016, como se citó en Ramos, 2021, pp.40).

Por otro lado, **Gutierrez** (2016, pp.22), define al efectivo como un activo financiero líquido, universalmente aceptado para realizar el pago de bienes, servicios y amortización de deudas, a la vez, sirve como reserva de valor pudiendo ahorrarlo o usarlo más adelante.

### 1.5.9 Dinero

Según Jiménez (2012, pp.22-23), el dinero es un activo financiero líquido; financiero porque permite mantener o reservar el valor de la riqueza y líquido porque su poder de compra puede realizarse en cualquier momento.

## CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1 Descripción de la Realidad Problemática

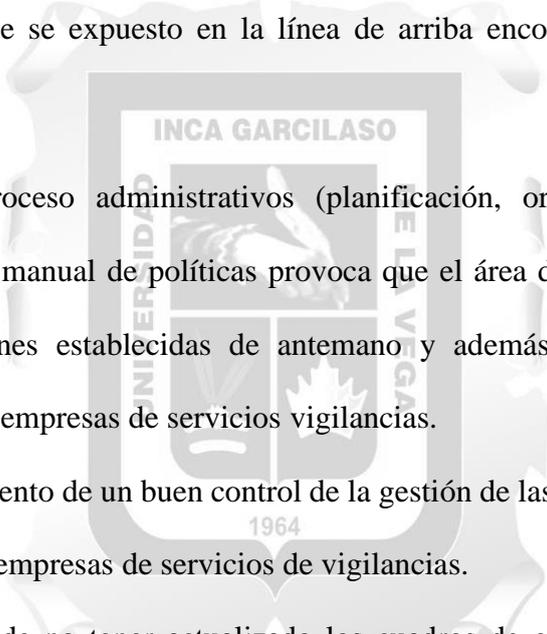
Globalmente, en cualquier tipo de negocio, la gestión de finanzas y la liquidez están significativamente relacionadas a través de políticas y /o normas establecidas. De esta manera, se pueden minimizar errores y a la vez optimizar el cumplimiento de los procesos, brindando a la empresa los recursos necesarios para su desarrollo económico (Romero y Silva, 2022, pp. 9)

Así mismo se realizará un resumen del problema que se atraviesa por las cobranzas e incide en la liquidez en las empresas de servicios de vigilancias.

En el área de cobranzas por falta de un proceso administrativo y un manual de políticas de cobranza esto conlleva dificultades en las cobranzas además existe dos personales a cargos que realicen la misma función en las cobranzas que no se estaría llevando adecuadamente las cobranzas porque no puede detectar los cobros de los clientes porque uno de ellos trabaja deficiente en las cobranzas esto genera atrasos en las cobranzas. A esto se suma que el área de finanzas, no entrega oportunamente la información documentaria de los reportes de estados de cuenta corriente y movimientos de cuentas bancarias esto genera que no se están reportando los cobros realizados. Esto conlleva a que haya tardanza en la cobranza; puesto que, nos indican que debemos de enviar la documentación según el tiempo establecido para la aprobación, firma de valorización y hoja ruta. Además, se tiene que adjuntar el PDTPLAME, boletas de pago, SCTR, AFPNET, valorización y hoja ruta aprobada, ocurrencias, Epps (dotación mascarillas y alcohol), análisis de riesgos, cuadros demostrativos y planilla de pago, control vehicular. Una vez que se aprueba, se debe de enviar los siguientes documentos para que realicen la programación de pago: factura, valorización y hoja ruta firmada y aprobada, ocurrencias, EPPS (dotación mascarillas y alcohol), análisis de riesgos, cuadros demostrativos,

planilla de pago. En caso de haber una observación, el cliente indica que se debe de esperar para la recaudación de firmas, valorización y hoja ruta, la culminación de este proceso va a depender del apoyo de los clientes, puesto que los supervisores no pueden llegar a las unidades (provincias) lejanas. Estas situaciones, generan atrasos en las cobranzas, ya que las facturas por cobrar se acumulan y nuevamente se tiene que gestionar el proceso de cobros a través de correos, llamadas, en muchas ocasiones no se tiene respuesta ocasionado que la empresa no disponga de liquidez conllevado a que se realice préstamos para cubrir los gastos operativos y /o administrativos.

A continuación, lo que se expuesto en la línea de arriba encontramos los siguientes problemas:

- 
- a) La falta de proceso administrativos (planificación, organización, control y dirección) y un manual de políticas provoca que el área de cobranzas no cuente con sus funciones establecidas de antemano y además de una organización adecuada en las empresas de servicios vigilancias.
  - b) El desconocimiento de un buen control de la gestión de las cobranzas, dificulta la liquidez en las empresas de servicios de vigilancias.
  - c) La deficiencia de no tener actualizado los cuadros de cobranzas de Microsoft Excel por el encargado de entregar de los documentos como el reporte de los estados de cuenta y movimientos del banco para registrar los cobros efectuado a los clientes que brindamos los servicios de vigilancia generando que el área de las cobranzas no puede realizar sus funciones por ende los cobros no se realiza en su fecha correspondiente afectando la liquidez en las empresas de servicios de vigilancias.

- d) Falta de envío de la documentación administrativos completos de los trabajadores como las AFP planillas y pagos, boletas y pagos del personal, constancia declaración jurada de cumplimiento de pago, PDTPLAME (R01, R03, R15, R02, R04 y R15), relación del personal, SCTR Pensión y Es salud y Vida ley estos documentos sirve para ser sustentado el documento de la hoja de ruta que tiene ser aprobado y firmado por todas las áreas correspondiente que exigen las empresas que brindamos servicios de vigilancias para que puedan ser aceptadas la recepción de la factura y programen el cobro esto genera atrasos en el cobranzas que influye en la liquidez .
- e) La ausencia de no contar con un trabajador responsable en el área de las cobranzas dificulta que no se realice la supervisión y no se agilice los cobros de los clientes afectando la liquidez en la empresa de vigilancias.
- f) No existe implementación de un beneficio de anticipo de cobros en las facturas a los clientes de cobranza ayudaría a incrementar la liquidez en las empresas de servicios de vigilancias.
- g) La falta de los cobros de los clientes con retraso involucra que las empresas de servicios de vigilancias adquieran prestamos con interés para cubrir gastos diversos de pagos como la Planilla del personal, proveedores, AFPNET, impuestos y otros.
- h) La falta de un sistema de cobranzas involucra no optimizar la gestión de cobranzas, retraso de los cobros en el tiempo establecidos y no agiliza las funciones del área de cobranzas.
- i) Deficiencia de no tener un mensaje de recordatoria a los clientes que brindamos servicios esto dificultaría los cobros a tiempo establecido de las facturas próximas a vencer.

- j) Falta de cobros de clientes morosos genera inestabilidad en la empresa de servicios vigilancias induciendo un aumento en las necesidades financiera e incide en la liquidez.
- k) Existe dos trabajadores a cargos que realicen la misma función en las cobranzas que no se estaría llevando adecuadamente las cobranzas porque no puede detectar los cobros de los clientes porque uno de ellos trabaja deficiente en las cobranzas esto genera atrasos en las cobranzas.

## **2.2 Formulación del Problema General y Específicos**

### **2.2.1. Problema General:**

¿En qué medida la Deficiencia en la Gestión de Cobranzas incide en la Liquidez de las Empresas de Servicios de Vigilancia, periodo 2022?

### **2.2.2 Problema Especifico:**

- a) ¿De qué manera el proceso administrativo y un manual de política influye en las organización y funciones del área de cobranzas en las empresas de servicios vigilancias, periodo 2022?
- b) ¿Por qué una buena gestión de cobranzas incide en liquidez en las empresas de servicios de vigilancias, periodo 2022?
- c) ¿Por qué la deficiencia de no tener actualizado el cuadro de cobranzas de los clientes influyen en los cobros y en las funciones que realizan el área de cobranzas en las empresas de servicios de vigilancias, periodo 2022?
- d) ¿Por qué se retrasan con el envío de las facturas de servicios a los clientes afectando las cobranzas y la liquidez en las empresas de servicios de vigilancias, periodo 2022?
- e) ¿Por qué es importante un personal responsable en el área de cobranzas influye en la liquidez de las empresas de servicios de vigilancias, periodo 2022?

- f) ¿En que afecta retraso de cobros del cliente en la liquidez de las empresas de servicios de vigilancias, periodo 2022?
- g) ¿Como afecta los cobros de clientes morosos y genera inestabilidad incide en aumento de la necesidad financiera y la liquidez en las empresas de servicios de vigilancias, periodo 2022?
- h) ¿Por qué es importante un sistema para el área de cobranzas e influiría en la liquidez en las empresas de servicios de vigilancias, periodo 2022?

## **2.3 Objetivo General y Específicos**

### **2.3.1 Objetivo General**

Determinar la Deficiencia en la Gestión de Cobranzas incide en la Liquidez de las Empresas de Servicios de Vigilancias, periodo 2022.

### **2.3.2 Objetivo Específicos**

- a) Implementar el proceso administrativo y un manual de política que incluye en las organización y funciones del área de cobranzas en las empresas de servicios vigilancias, periodo 2022.
- b) Diseñar una buena gestión de cobranzas que incide en liquidez en las empresas de servicios de vigilancias, periodo 2022
- c) Determinar que se actualice el cuadro de cobranzas de los clientes que influyes en los cobros y en las funciones que realizan el área de cobranzas en las empresas de servicios de vigilancias, periodo 2022.
- d) Establecer que se realice sin atraso el envío de las facturas de servicios de los clientes, así no afecta en las cobranzas en las empresas de servicios de vigilancias, periodo 2022.

- e) Precisar un personal responsable en el área de cobranzas influye en la liquidez de la empresa de servicios de vigilancias, periodo 2022.
- f) Determinar los clientes que tenga retrasos en los cobros influye en la liquidez de las empresas de servicios de vigilancias, periodo 2022
- g) Precisar los cobros de clientes morosos que genera inestabilidad incide en aumento de la necesidad financiera y la liquidez de servicios de vigilancias, periodo 2022.
- h) Implementar un sistema para el área de cobranzas e influiría en la liquidez en las empresas de servicios de vigilancias, periodo 2022.



## **CAPITULO III: JUSTIFICACION Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACION**

### **3.2 Delimitación del Estudio**

#### **3.2.1 Delimitación Espacial**

El presente trabajo de suficiencia profesional del tema de Deficiencia en la Gestión de Cobranzas incide en la Liquidez de las Empresas de Servicios de Vigilancia, periodo 2022.

#### **3.2.2 Delimitación Temporal**

El estudio del trabajo de suficiencia profesional comprendió del periodo de enero a diciembre 2022.

#### **3.2.3 Delimitación Social**

Este trabajo de investigación está enfocado en el proceso de recopilación de información de profesionales contables con años de experiencias en el área contabilidad y finanzas.

#### **3.2.4 Delimitación Conceptual:**

##### **a). Gestión de Cobranzas:**

La gestión de cobranzas se implementa cuando una organización oferta sus bienes o servicios al crédito. Para ello es necesaria la implementación de un área especializada en herramientas que permitan la optimización de cobros, en el caso de que no se cuente con ello, se puede hacer uso de la tercerización como una solución inmediata (RSM Perú 2019, como se citó en Segovia, 2021, pp. 18).

**b). Liquidez:**

Según Luna (2018, citado en Hidalgo y Angulo, 2021, pp.23) es la facilidad que tiene la empresa en poder convertir un activo de manera inmediata en efectivo sin que se le pierda el valor monetario y ayuda a cumplir con las obligaciones que se tenga rápidamente es decir “es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo” menciona.

**3.2.5 Limitaciones**

En desarrollo del trabajo de estudio no se presentó inconvenientes ni dificultades se llevó a cabo conforme a lo establecido.



## **CAPITULO IV: FORMULACION DEL DISEÑO**

### **4.1 Diseño Esquemático**

#### **4.1.1 Tipo de la Investigación**

Se considera que el enfoque cuantitativo de la investigación tiene condiciones metodológicas para ser designada a dar solución en el problema existente en el campo de ciencias contables y finanzas corporativas es un estudio de investigación de DESCRIPTIVO – EXPLICATIVO.

#### **4.1.2 Método**

Se utilizará métodos descriptivos, explicativos, estadístico, análisis, síntesis entre otros conforme el desarrollo de trabajo de investigación.

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, puesto que se desarrolló una serie de procesos, empezando por el establecimiento de la idea, la formulación de objetivos y preguntas de investigación. Posteriormente se analizó la literatura referente al tema planteado, elaborándose el marco teórico, las hipótesis y las variables de estudio, las cuales son medidas a través de métodos estadísticos, finalmente mediante el análisis de los resultados se obtuvieron las conclusiones (Hernández et al., 2014)

### **4.2 Descripción de los Aspectos Básicos del Diseño**

#### **4.2.1 Diseño de Investigación**

El tipo de diseño es experimental aquellos medios de control que pueden permitir la validez.

#### **4.2.2 Población**

En trabajo de deficiencia profesional es un estudio Deficiencia en la Gestión de Cobranzas incide en la Liquidez de las Empresas de Servicios de Vigilancia, periodo 2022, nuestra

población de 30 colaborador con profesionales contables con años de experiencias en el área contabilidad y finanzas.

### **4.2.3 Técnica de muestreo**

La muestra será cuestionario a 12 preguntas de la población de 30 colaboradores de profesionales en contabilidad y finanzas.

### **4.2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **4.2.4.1. Técnicas**

La Técnica que se utilizaron en la investigación es entrevista y encuesta.

#### **4.2.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos**

Recolección de datos, utilizaremos indirecto encuestas cerradas. En el Anexo I se muestra el cuestionario se realizará una lista con profesionales en contabilidad.

#### **4.2.4.3.2 Métodos de Análisis de Datos**

Los datos cuantitativos serán procesados, clasificados y analizados por medio de Microsoft Excel de acuerdo a sus variables.

Se realizará gráficos de barras de preguntas para determinar los variables dependientes e independientes tiene impacto significativo, por último, se generará conclusiones y recomendaciones.

## CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO

### 5.1 Aplicación de la Propuesta de Solución

El procesamiento de la información obtenida en el cuestionario se realizó con el apoyo de las hojas de cálculo de Microsoft Excel, lo que permitió elaborar los gráficos por columnas para mostrar los resultados obtenidos que sustentan la hipótesis planteada en la investigación.

### 5.2 Presentación de Resultados

#### 5.2.1 Resultados de la Encuesta

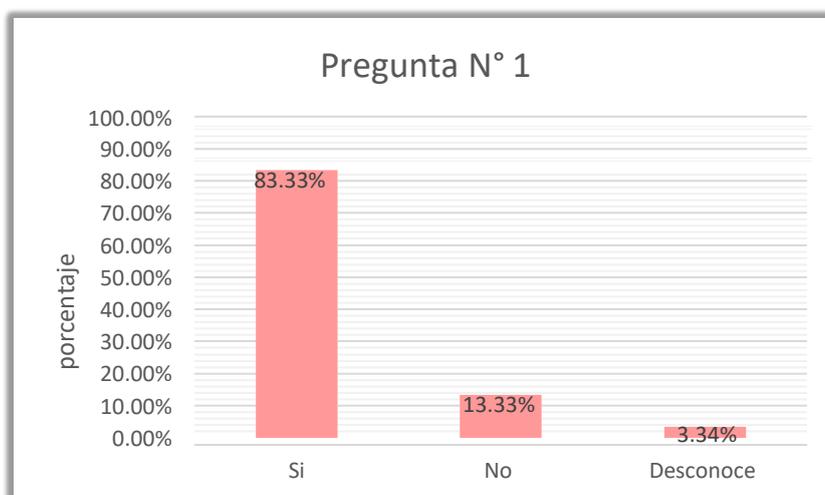
##### Pregunta N° 1 tabla 1

| Alternativas | Población | Porcentaje     |
|--------------|-----------|----------------|
| Si           | 25        | 83.33%         |
| No           | 4         | 13.33%         |
| Desconoce    | 1         | 3.34%          |
| <b>Total</b> | <b>30</b> | <b>100.00%</b> |

*Nota: Elaboración propia*

¿Cree usted, que la falta de proceso administrativo y el manual de política sería necesario para que el área de cobranzas cuente con sus funciones establecidas de antemano y una organización adecuada en las empresas de servicios de vigilancias?

##### Gráfico N° 01



*Nota: Elaboración propia*

**Interpretación:**

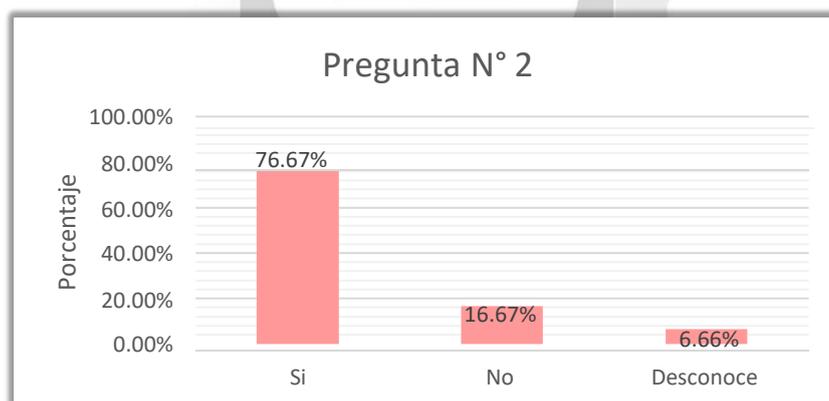
En la figura 1 se observa que 83.33 % de los encuestados consideran que sí es necesario establecer un proceso administrativo y un manual de políticas para el área de cobranzas tenga sus funciones establecidas para sus labores de trabajo y 13.33% no es considerado establecer lo antes mencionado y 3.34 % desconoce del tema mencionado.

**Pregunta N° 2 tabla 2**

| Alternativas | Población | Porcentaje     |
|--------------|-----------|----------------|
| Si           | 23        | 76.67%         |
| No           | 5         | 16.67%         |
| Desconoce    | 2         | 6.66%          |
| <b>Total</b> | <b>30</b> | <b>100.00%</b> |

*Nota: Elaboración propia*

¿Considera usted, si existe deficiencia al no tener actualizado el cuadro de cobranzas en Microsoft Excel generaría que no realice sus funciones el personal encargado y los cobros no se realizaría en su fecha establecidas en las empresas de servicios de vigilancias?

**Gráfico N° 02**

*Nota: Elaboración propia*

**Interpretación:**

En la figura 02 se observa que el 76.67 % de los encuestados considera al no tener actualizado el cuadro de cobranzas en Microsoft Excel generaría que no realice sus

funciones el personal encargado y los cobros no se realizaría en su fecha establecidas en las empresas de servicios de vigilancias y 16.67 % considera que no es necesario tener actualizado los cuadro para que realice sus funciones el personal encargado y 6.66 % desconoce tema mencionada.

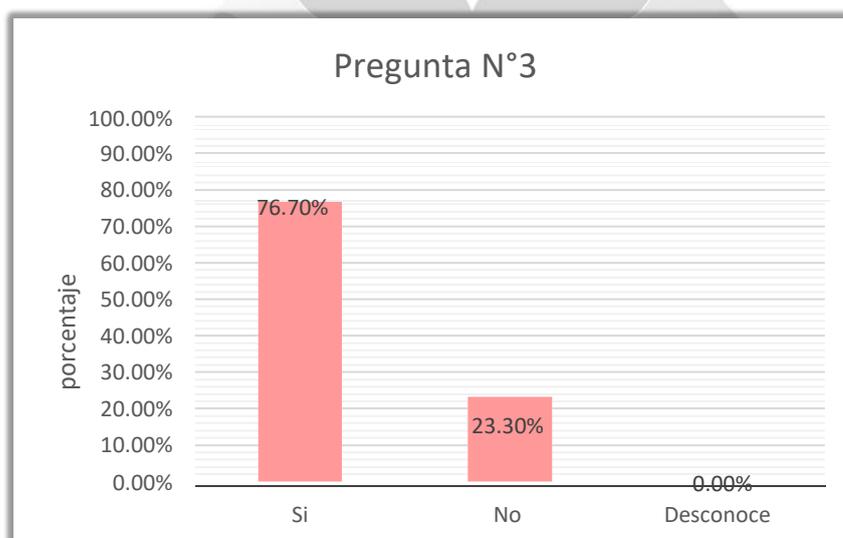
### Pregunta N° 3 tabla 3

| Alternativas | Población | Porcentaje     |
|--------------|-----------|----------------|
| Si           | 23        | 76.70%         |
| No           | 7         | 23.30%         |
| Desconoce    | 0         | 0.00%          |
| <b>Total</b> | <b>30</b> | <b>100.00%</b> |

*Nota: Elaboración propia*

¿En su opinión, la falta de enviar todos los documentos completos administrativos del personal como las AFP, planillas de los trabajadores, boletas y pagos del personal, constancia declaración jurada de cumplimiento de pago, PDTPLAME (R01, R03, R15, R02, R04 y R15), relación del personal, SCTR Pensión y Es salud y Vida ley influye en la recepción y programación del cobro de las facturas en su tiempo establecidos en las empresas de servicios de vigilancia?

### Gráfico N° 03



*Nota: Elaboración propia*

### Interpretación:

En la figura 03 se observa que el 76.70 % considera que si es influye la recepción y programación de cobro de las facturas en su tiempo establecidos por la falta de envío de todos los documentos administrativos completos mientras el 23.30 % considera que no influya.

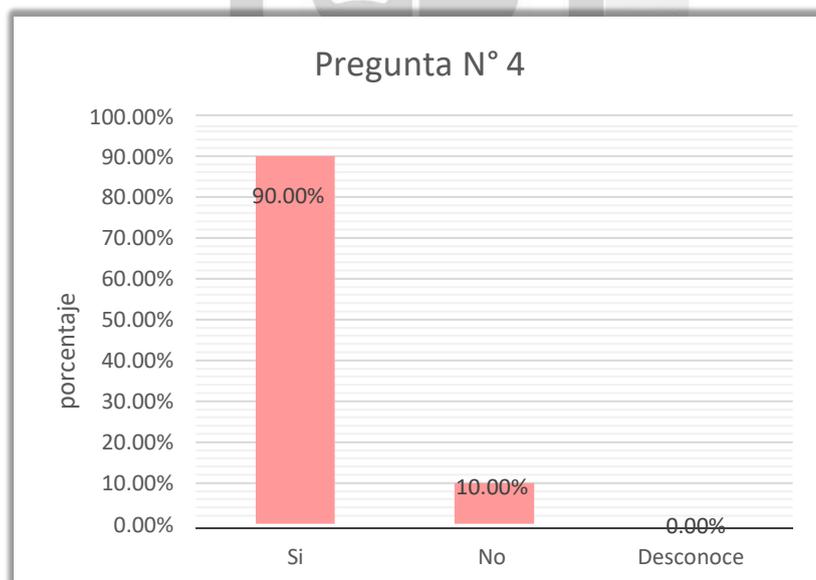
### Pregunta N° 4 tabla 4

| Alternativas | Población | Porcentaje     |
|--------------|-----------|----------------|
| Si           | 27        | 90.00%         |
| No           | 3         | 10.00%         |
| Desconoce    | 0         | 0.00%          |
| <b>Total</b> | <b>30</b> | <b>100.00%</b> |

*Nota: Elaboración propia*

¿Considera usted, que es importante tener un responsable en el área de las cobranzas para que supervisé y agilice de los cobros de los clientes y no afecte la liquidez en las empresas de servicios de vigilancias?

### Gráfico N° 04



*Nota: Elaboración propia*

**Interpretación:**

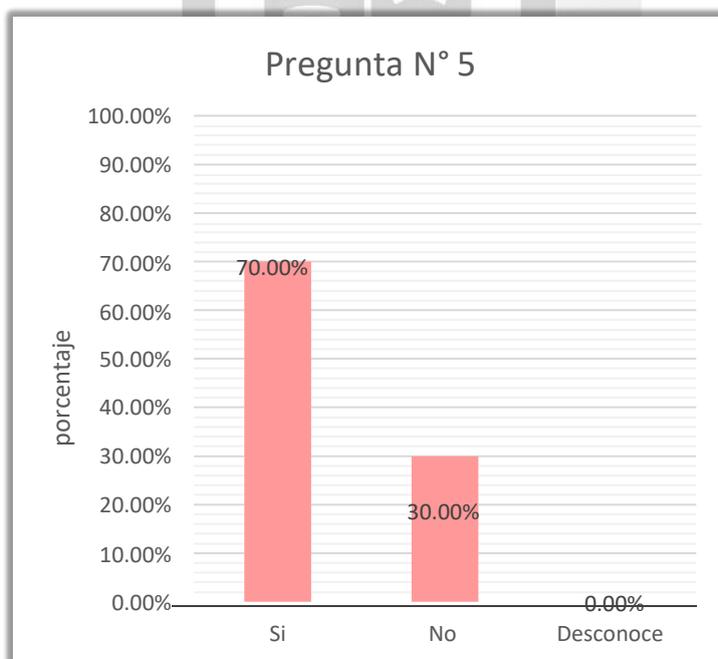
En la figura 04 se observa que el 90.00 % considera si es importante tener un responsable en el área de las cobranzas para que supervisé y agilice de los cobros de los clientes y no afecte la liquidez en las empresas de servicios de vigilancias y 10.00 % considera no es importante un responsable en el área.

**Pregunta N° 5 tabla 5**

| Alternativas | Población | Porcentaje     |
|--------------|-----------|----------------|
| Si           | 21        | 70.00%         |
| No           | 9         | 30.00%         |
| Desconoce    | 0         | 0.00%          |
| <b>Total</b> | <b>30</b> | <b>100.00%</b> |

*Nota: Elaboración propia*

¿Cree usted, que el retraso de cobros de los clientes de servicios de vigilancias involucra que la empresa adquiere préstamos con interés para cubrir el pago de planilla, proveedores, impuestos y otros?

**Gráfico N° 05**

*Nota: Elaboración propia*

### Interpretación:

En la figura 05 se observa que el 70.00 % de los encuestados considera que el retraso de cobros de los clientes de servicios de vigilancias involucra que la empresa adquiera préstamos para cubrir el pago de planilla, proveedores, impuestos y otros y 30 % que la empresa no debería adquirir los préstamos por tal motivo.

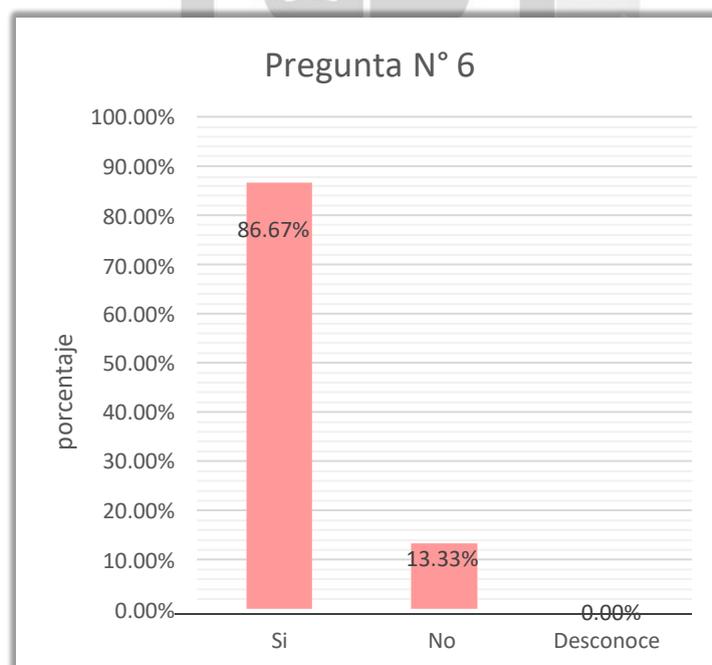
### Pregunta N° 6 tabla 6

| Alternativas | Población | Porcentaje     |
|--------------|-----------|----------------|
| Si           | 26        | 86.67%         |
| No           | 4         | 13.33%         |
| Desconoce    | 0         | 0.00%          |
| <b>Total</b> | <b>30</b> | <b>100.00%</b> |

*Nota: Elaboración propia*

¿En su opinión, estaría de acuerdo en implementar el beneficio en el cobro anticipados a los clientes en las facturas de las cobranzas para incrementar la liquidez en las empresas de servicios de vigilancias?

### Gráfico N° 06



*Nota: Elaboración propia*

### Interpretación:

En la figura 06 se observa que el 86.67 % está de acuerdo en implementar beneficio del cobro anticipado a los clientes en las facturas de las cobranzas para incrementar la liquidez en las empresas de servicios de vigilancias. y 13.33 % considera que no se necesario implementar ese beneficio.

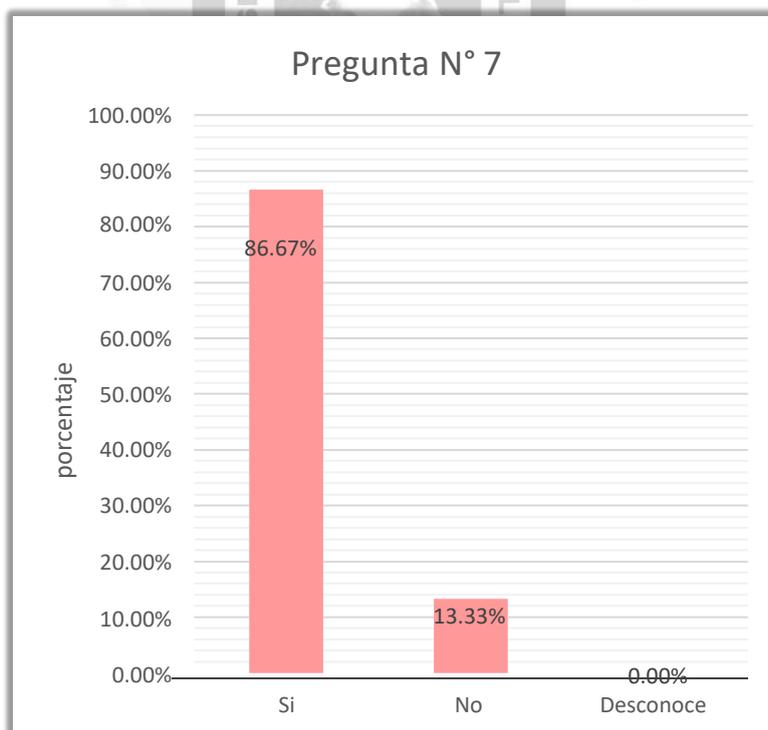
### Pregunta N° 7 tabla 7

| Alternativas | Población | Porcentaje     |
|--------------|-----------|----------------|
| Si           | 26        | 86.67%         |
| No           | 4         | 13.33%         |
| Desconoce    | 0         | 0.00%          |
| <b>Total</b> | <b>30</b> | <b>100.00%</b> |

*Nota: Elaboración propia*

¿Aprecia usted, que al enviar las facturas de servicios con retraso afectaría las cobranzas?

### Gráfico N° 07



*Nota: Elaboración propia*

### Interpretación:

En la figura 07 se observa que el 86.67 % de los encuestados considera que a la ver retrasos al enviar las facturas de servicios afectaría las cobranzas y 13.33 % considera que no afectaría.

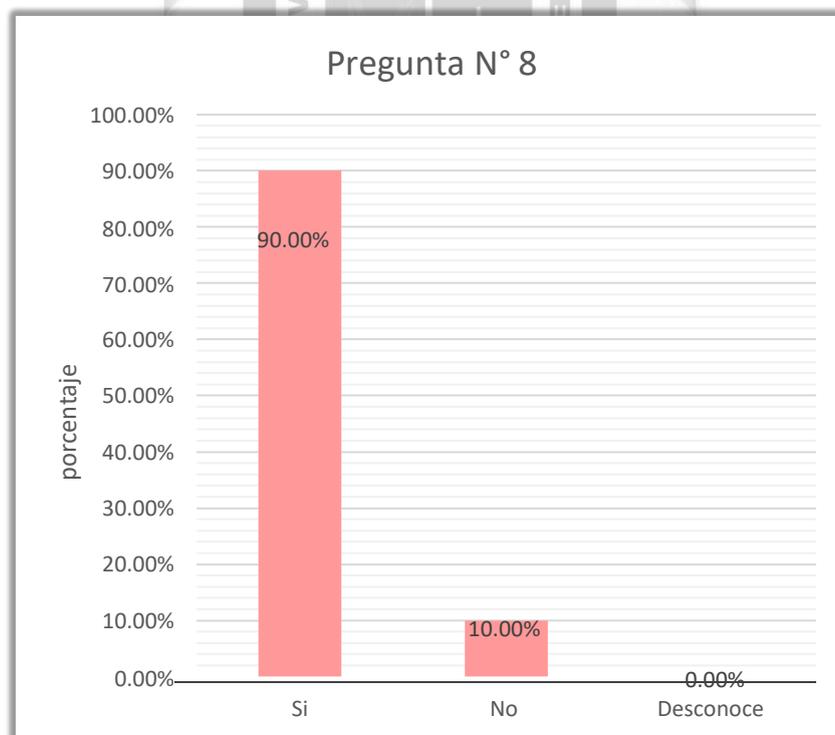
### Pregunta N° 8 tabla 8

| Alternativas | Población | Porcentaje     |
|--------------|-----------|----------------|
| Si           | 27        | 90.00%         |
| No           | 3         | 10.00%         |
| Desconoce    | 0         | 0.00%          |
| <b>Total</b> | <b>30</b> | <b>100.00%</b> |

*Nota: Elaboración propia*

¿Cree usted, que las áreas de cobranzas son importantes en las empresas de servicios de vigilancias?

### Gráfico N° 08



*Nota: Elaboración propia*

### Interpretación:

En la figura 08 se observa que el 90% considera que el área de cobranzas es importante en las empresas de servicios de vigilancias y 10 % considera que no son importante.

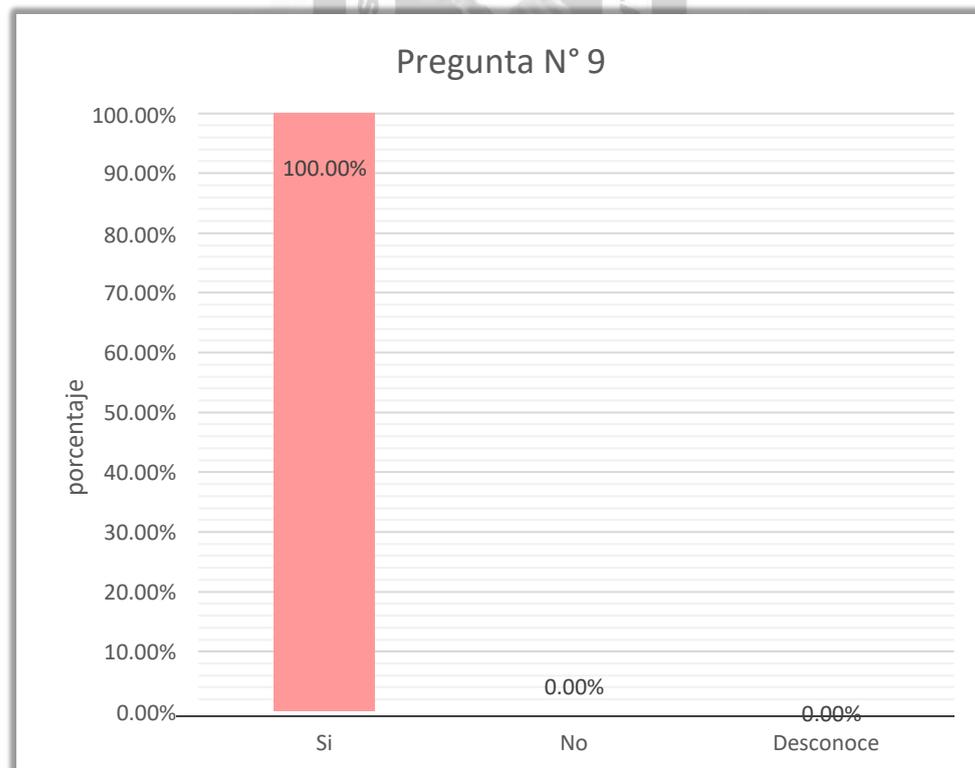
### Pregunta N° 9 tabla 9

| Alternativas | Población | Porcentaje     |
|--------------|-----------|----------------|
| Si           | 30        | 100.00%        |
| No           | 0         | 0.00%          |
| Desconoce    | 0         | 0.00%          |
| <b>Total</b> | <b>30</b> | <b>100.00%</b> |

*Nota: Elaboración propia*

¿En su opinión, al realizar una buena gestión de cobranzas beneficiaria la liquidez de las empresas de servicios vigilancias?

### Gráfico N° 09



*Nota: Elaboración propia*

**Interpretación:**

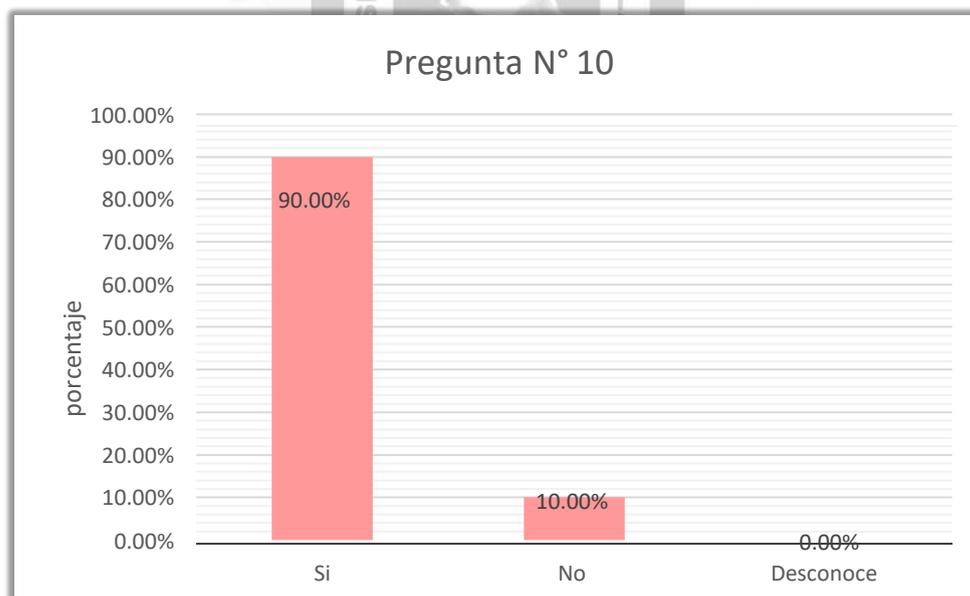
En la figura 09 se observa que 100 % de los encuestados considera al realizar una buena gestión de cobranzas beneficia en la liquidez en las empresas de servicios de vigilancia.

**Pregunta N° 10 tabla 10**

| Alternativas | Población | Porcentaje     |
|--------------|-----------|----------------|
| Si           | 27        | 90.00%         |
| No           | 3         | 10.00%         |
| Desconoce    | 0         | 0.00%          |
| <b>Total</b> | <b>30</b> | <b>100.00%</b> |

*Nota: Elaboración propia*

¿En su opinión, la falta de cobranzas de los clientes morosos afecta la liquidez de la empresa servicios de vigilancias?

**Gráfico N° 10**

*Nota: Elaboración propia*

**Interpretación:**

En la figura 10 se observa que el 90 % de los encuestados considera que falta de cobranzas sobre los clientes morosos afectan la liquidez de la empresa de servicios de vigilancia

mientras que 10 % considera que no afecta en la liquidez de las cobranzas de los clientes en mención.

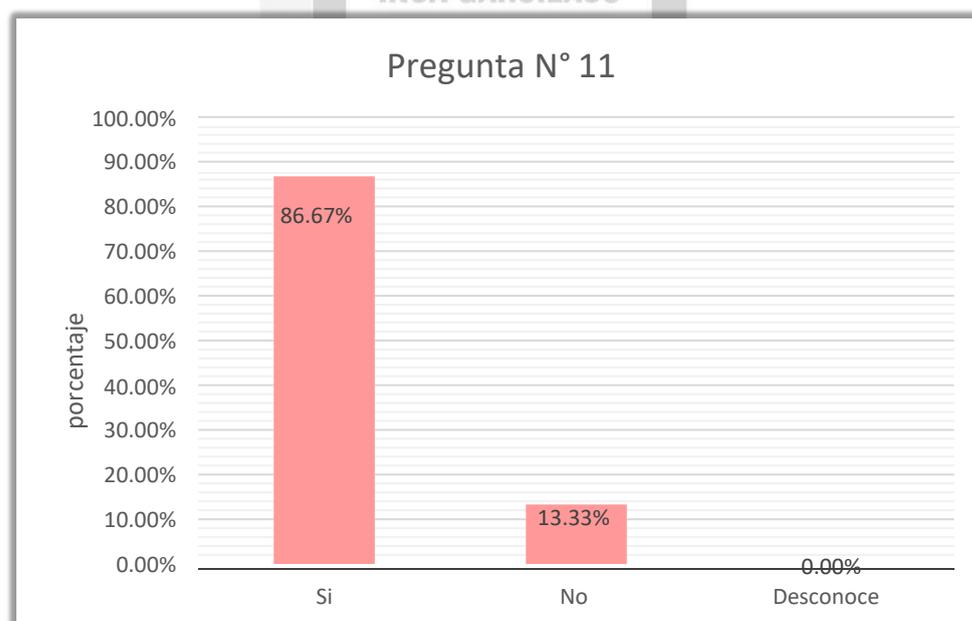
### Pregunta N° 11 tabla 11

| Alternativas | Población | Porcentaje     |
|--------------|-----------|----------------|
| Si           | 26        | 86.67%         |
| No           | 4         | 13.33%         |
| Desconoce    | 0         | 0.00%          |
| <b>Total</b> | <b>30</b> | <b>100.00%</b> |

*Nota: Elaboración propia*

¿Cree usted, que al implementar los mensajes de recordatorio a los clientes que brindamos servicios de seguridad facilitarían los cobros de las facturas a tiempo establecido?

### Gráfico N° 11



*Nota: Elaboración propia*

### Interpretación:

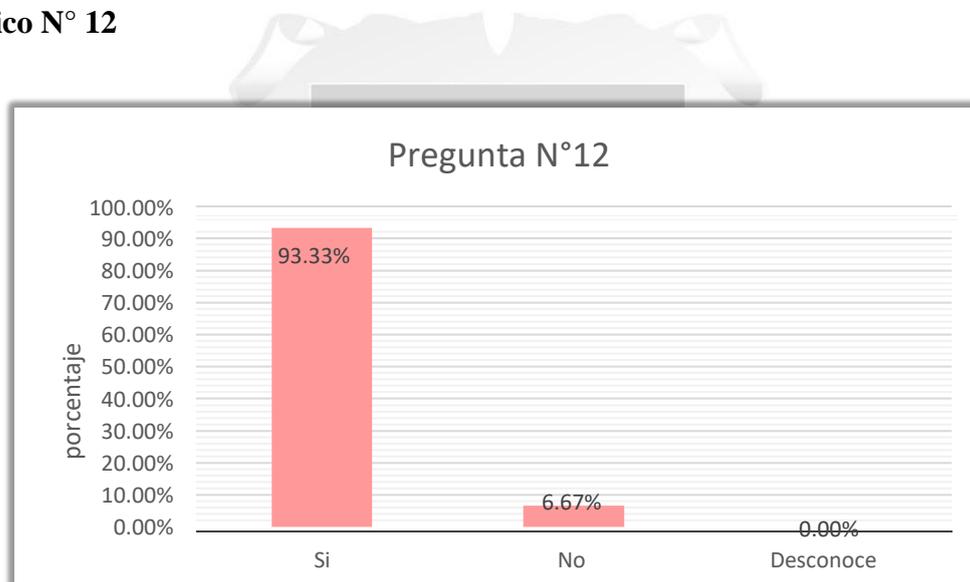
En la figura 11 se observa que el 86.67 % de los encuestados considera que los mensajes de recordatorio a los clientes facilitarían los cobros de las facturas a tiempo establecidos y 13.33 % considera que los mensajes recordatorios no son necesario.

**Pregunta N° 12 tabla 12**

| Alternativas | Población | Porcentaje     |
|--------------|-----------|----------------|
| Si           | 27        | 93.33%         |
| No           | 3         | 6.67%          |
| Desconoce    | 0         | 0.00%          |
| <b>Total</b> | <b>30</b> | <b>100.00%</b> |

*Nota: Elaboración propia*

¿En su opinión, al implementar un sistema de cobranzas ayudaría a detectar a los clientes con retraso de cobros, reportes de cuentas por cobrar actualizados y facilitaría el trabajo del personal a cargo?

**Gráfico N° 12**

*Nota: Elaboración propia*

**Interpretación:**

En la figura 12 se observa que el 93.33 % de los encuestados consideran que si debería implementar un sistema de cobranzas que ayudaría a detectar a los clientes con retraso de pagos tener los reportes de cuentas por cobrar actualizados y facilitaría el trabajo del personal a cargo. y 6.67 % determina que no se necesitaría un sistema de cobranzas.

## CONCLUSIONES

El presente trabajo de suficiencia profesional “Deficiencia en la Gestión de Cobranzas incide en la Liquidez de las Empresas de Servicios de Vigilancia, periodo 2022” tiene las siguientes conclusiones:

1. La mala gestión de control de los recursos en las empresas servicios vigilancias en ámbito personal, administración y documentario está afectando la liquidez por los siguientes motivos:
  - 1.1 La falta de procesos administrativos y un manual de políticas evidencia que existe dificultades en el orden de trabajo en el área de cobranzas.
  - 1.2 La falta de enviar los documentos administrativos completos para sustentar la hoja de ruta que tiene que estar aprobado y firmado por todas las áreas correspondiente de los clientes que no aceptan la recepción de la factura generando atrasos en la programación de los cobros y afectando las cobranzas.
  - 1.3 La falta de un trabajador encargado del área de cobranzas dificulta que no se realice la supervisión y no se agilice los cobros del cliente afectando la liquidez.
  - 1.4 No tener actualizado los cuadros de cobranzas de Microsoft Excel por el encargado de entregar esos documentos en la fecha establecida y necesarios para ingresar información correspondiente de los cobros a los clientes y así no generar dificultad en las funciones del área de cobranzas por ende los cobros no realizan en la fecha correspondiente afectando la liquidez.
  - 1.5 Al tener a cargo dos trabajadores que realicen la misma función en las cobranzas no se estaría llevando adecuadamente porque no puede detectar los cobros de los clientes y uno de estos personales desempeña deficientemente esto genera atrasos en las cobranzas.

2. Se evidencio que la inasistencia de un sistema de cobranzas no se puede llevar a cabo de forma óptima los retrasos de los cobros en los tiempos establecidos y no agilizar las funciones del área de cobranzas.
3. Se evidenciado que, a causa de los retrasos de cobros de clientes queda sin recursos económicos recurre a los préstamos con interés para cubrir sus gastos de planilla de personal, proveedores, impuestos, AFPNET y otros.
4. Si existiera el beneficio de los cobros anticipados y mensajes de recordatorio podría generar liquidez en las empresas servicios vigilancias.



## RECOMENDACIONES

1. El Gerente General debería definir cómo gestionar el control de los recursos en las empresas servicios de vigilancias en el ámbito personal, administración y documentario que está afectando la liquidez de la empresa a continuación:
  - 1.1 Se deberá implementar el proceso administrativo y un manual de políticas de cobranzas para un mejor funcionamiento en el área cobranzas.
  - 1.2 El personal encargado de enviar la información deberá enviar completo el documento administrativo sin faltante para que la recepción la factura este a tiempo y se programe en su fecha establecidas así evitar atrasos en los cobros.
  - 1.3 El Área de Recursos humanos tendría que contratar un solo personal para que supervise y agilice las cobranzas.
  - 1.4 El personal encargado deberá entregar los documentos en la fecha exacta para que el área de cobranzas actualice el cuadro de cobranzas y realice los cobros en su fecha establecidas.
  - 1.5 Se tendría que hacerse cargo una sola persona en las cobranzas y no genere atrasos en los cobros.
2. El Gerente General debería implementar un sistema de cobranzas ayudaría a optimizar los retrasos de los cobros en tiempo establecidas y agilizar las funciones del área cobranzas.
3. El Gerente General para un mejor cobro de los clientes con retrasos se deberá detectar a tiempo las deudas de las cobranzas, agilizar los cobros y así no recurrir en préstamos con interés para los gastos de planilla de personal, proveedores, impuestos, AFPNET y otros.
4. El Gerente General debería implementar el beneficio de los cobros anticipados y mensaje de recordatorio para una buena gestión de cobranza y aumente la liquidez.

## BIBLIOGRAFICAS

- Ayala, S. F. (2019). *Gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca SAC en el año 2017*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca). Recuperada de <http://190.116.36.86/handle/20.500.14074/2733>
- Barreto, C. E. (2020). *Eficacia de la gestión de cobranza de G&T Asesores en la recuperación de la cartera vencida, Trujillo 2020* (Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte). Recuperada de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28751/Barreto%20Hidalgo%2C%20Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Burgos, L. M., y Huayán, M. L. (2023). *NIC 8 Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones y Errores y su influencia en la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Grand Torres SAC Lima, Año 2021* (Tesis de licenciatura, Universidad privada Antenor Orrego). Recuperada de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5005>
- Conexionesan. (22 de abril de 2020). *Empresas con problemas de liquidez: ¿a qué conflictos se enfrentan?*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/problemasliquidez-conflictos>
- Congreso de la República del Perú. (1997). *Ley N° 26887. Por lo cual se expide Ley General de Sociedades*. Recuperada de <https://diariooficial.elperuano.pe/normas/normasactualizadas>

- Cunya, A. (2022). *Incidencia de los créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa MAGA IMPORT SRL Barranco, 2020* (Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de las Américas). Recuperada de <http://hdl.handle.net/123456789/2901>
- García, J. y Galarza, S. (2017) Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo en las Pymes. *Revista ciencia UNEMI*, 10(23), 30-39. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6151264.pdf>
- Guevara, E. R. (2022). *Gestión contable y su relación con la liquidez en una empresa editorial de Lima Metropolitana, 2022* (Tesis de licenciatura, Universidad Peruanas de las Américas). Recuperada de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2364>
- Herrera, A. G., Betancourt, V. A., Herrera, A. H., Vega, S. R. y Vivanco E. C. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. *Quipukamayoc*, 24(46), 153-162. Recuperado de <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25127w/S7/w4.pdf>
- Luque, E. A. (2022). *Estrategias de cobranzas y su incidencia en los estados financieros de las empresas del sector de servicios, año 2021* (Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de las Américas). Recuperada de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2197/1.TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20-ELIZABETH%20LUQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Matamoros, D. y Muñiz, K. E. (2021). *Auditoria Operativa al control interno de la gestión de cobranza en la empresa Famovisal SA, periodo fiscal 2020* (Trabajo Titulación, Universidad San Gregorio de Portoviejo). Recuperada de <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/handle/123456789/2242>

- Medina, E. S. y Bernuy, D. Y. (2022). *Modelo de gestión de cobranzas MEGAN para la liquidez de las empresas industriales: Caso de Panificadora Unión, 2018-2021* (Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión). Recuperada de <http://200.121.226.32:8080/handle/20.500.12840/5977>
- Mira, T. B., y Ramos, N. P. (2022). *Gestión de inventario, crédito y cobranza para la optimización financiera en una empresa comercializadora de motocicletas y productos de línea blanca. caso de estudio: World motos del cantón Ibarra* (Tesis de licenciatura, Universidad Técnica del Norte). Recuperada de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/13038>
- Montoya, O. P. V. (2016). Visión integral del control interno. *Contaduría Universidad de Antioquia*, (69), 139-154. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/328434>
- Morales, A. L., y Rios, M. (2022). *Gestión financiera y su influencia en la liquidez de la cooperativa agraria APROECO, Moyobamba, periodo 2018-2020*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Martín). Recuperada de <http://hdl.handle.net/11458/4563>
- Morales, J. (2014). Crédito y cobranza. Mexico: Patria.
- Moreno, M. (2020). *Origen, evolución y problemas del dinero hasta las criptomonedas*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Rey Juan Carlos) Recuperada de <http://hdl.handle.net/10115/17971>
- Onofre, Q. J. (2022). *Gestión de créditos y cobranzas y sus efectos en los estados financieros en el Comercial Bellnovainser de la ciudad de Babahoyo, en el*

*periodo 2020-2021* (Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Babahoyo).

Recuperada de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/13080>

Parrales, W. D. (2019). *La auditoría de gestión en el proceso de crédito, cobranza y efectividad de la empresa comercializadora ecuatoriana de calzados Comecsa SA del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018* (Tesis de licenciatura,

Universidad Estatal Península de Santa Elena). Recuperada de

<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5005>

Peralta, M. P. (2022). *Control interno de las cuentas por pagar de la empresa" altec sa"*

*en los periodos 2020–2021* (Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Barbahoyo). Recuperada de

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11895/E-UTB-FAFI-CA-000034.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez, J. y Merino, M. (2016). *Definición de cobranza - Qué es, Significado y Concepto.*

Recuperado de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/20063>

Pérez, M. E. (2022). *Políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez empresa La Tienda de Comercial Vásquez EIRL, Año 2020* (Tesis de licenciatura, Universidad

Nacional de Trujillo). Recuperada de

<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/20063>

Ramos, D. L. (2021). *El control interno y su relación en la liquidez de la Empresa Sistema de Comprensión Perú SAC Lima-2018* (Tesis de licenciatura, Universidad

Peruana de las Américas). Recuperada de

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2550>

- Reyes, R. C. C., y Reyes, C. H. (2022). *Proceso de Cobranzas y Cuentas por Cobrar en las Comercializadoras de Abarrotes del Distrito de Huánuco 2021* (Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes). Recuperada de <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/4543>
- Rivadeneira, A. A. (2018). *Propuesta de un Sistema Administrativo Contable en el Área de Cobranzas enfocado a un mejoramiento y recuperación de cartera vencida para la Empresa OFFSETEC SA* (Tesis de licenciatura, Universidad central del Ecuador). Recuperada de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/22109>
- Sánchez, J. M. (2005). El origen del dinero. *Revista de Economía Crítica*, (3), 129-130. Recuperado de [http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?pid=S1997-44852020000100015&script=sci\\_arttext](http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?pid=S1997-44852020000100015&script=sci_arttext)
- Segovia, A. A. (2018). *Plan operativo para la gestión de cobranza y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Alausí, provincia de Chimborazo, periodo 2021–2023* (Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador). Recuperada de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/14861>
- Vincent, N. (2020). Algunas reflexiones surgidas a la lectura del libro de tristan platt, defendiendo el techo fiscal. *Fuentes, Revista de la Biblioteca y Archivo Histórico de la Asamblea Legislativa Plurinacional*, 91. Recuperado de [http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?pid=S1997-44852020000100015&script=sci\\_arttext](http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?pid=S1997-44852020000100015&script=sci_arttext)
- Yauri, K. G. (2021). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de Colegios Peruanos SA, Lima 2019* (Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte). Recuperada de <https://hdl.handle.net/11537/30344>

Yauri, K. G. (2022). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de Colegios Peruanos SA, Lima 2019* (Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte).

Recuperada de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30344>

Zambrano, M. K. (2021). *Modelo de gestión de cobranza y su incidencia en la recuperación de las ventas a crédito en época de la pandemia Covid-19. caso:*

*Lubrilaca.*(Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Empresarial de Guataquil). Recuperada de

<http://biblioteca.uteg.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1553/Modelo%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20cobranza%20y%20su%20incidencia%20en%20la%20recuperaci%C3%B3n%20de%20las%20ventas%20a%20cr%C3%A9dito%20en%20%C3%A9poca%20de%20la%20pandemia%20Covid19.%20caso%20Lubrilaca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Zurita, V. D., y Zavaleta, J. (2021). *Gestión de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio SAC, Chiclayo.* (Tesis de

licenciatura, Universidad Señor de Sipán). Recuperada de

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8132>

## ANEXOS N° 01

### ENCUESTA

#### Instrucciones:

La Técnica de la Encuesta, está orientada a buscar información de interés sobre el tema ***“Deficiencia en la Gestión de Cobranzas incide en la Liquidez de las Empresas de Servicios de Vigilancia, periodo 2022”***; al respecto, se pide que en las preguntas que a continuación se acompaña, elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X) al lado derecho, su aporte será de mucho interés en este trabajo de investigación. Se agradece su participación.

1. **¿Cree usted, que la falta de proceso administrativo y el manual de política sería necesario para que el área de cobranzas cuente con sus funciones establecidas de antemano y una organización adecuada en las empresas de servicios de vigilancias?**
  - a) Si
  - b) No
  - c) Desconoce
  
2. **¿Considera usted, si existe deficiencia al no tener actualizado el cuadro de cobranzas en Microsoft Excel generaría que no realice sus funciones el personal encargado y los cobros no se realizaría en su fecha establecidas en las empresas de servicios de vigilancias?**
  - a) Si
  - b) No
  - c) Desconoce
  
3. **¿En su opinión, la falta de enviar todos los documentos completos administrativos del personal como las AFP, planillas de los trabajadores, boletas y pagos del personal, constancia declaración jurada de cumplimiento de pago, PDTPLAME (R01, R03, R15, R02, R04 y R15), relación del personal, SCTR Pensión y Es salud y Vida ley influye en la recepción y programación del cobro de las facturas en su tiempo establecidos en las empresas de servicios de vigilancia?**
  - a) Si
  - b) No
  - c) Desconoce
  
4. **¿Considera usted, que es importante tener un responsable en el área de las cobranzas para que supervisé y agilice de los cobros de los clientes y no afecte la liquidez en las empresas de servicios de vigilancias?**
  - a) Si
  - b) No
  - c) Desconoce

- a) Si
- b) No
- c) Desconoce

**5. ¿Cree usted, que el retraso de cobros de los clientes de servicios de vigilancias involucra que la empresa adquiere préstamos con interés para cubrir el pago de planilla, proveedores, impuestos y otros?**

- a) Si
- b) No
- c) Desconoce

**6. ¿En su opinión, estaría de acuerdo en implementar el beneficio en el cobro anticipados a los clientes en las facturas de las cobranzas para incrementar la liquidez en las empresas de servicios de vigilancias?**

- a) Si
- b) No
- c) Desconoce

**7. ¿Aprecia usted, que al enviar las facturas de servicios con retraso afectaría las cobranzas?**

- a) Si
- b) No
- c) Desconoce

**8. ¿Cree usted, que las áreas de cobranzas son importantes en las empresas de servicios de vigilancias?**

- a) Si
- b) No
- c) Desconoce

**9. ¿En su opinión, al realizar una buena gestión de cobranzas beneficiaría la liquidez de las empresas de servicios vigilancias?**

- a) Si
- b) No
- c) Desconoce

**10. ¿En su opinión, la falta de cobranzas de los clientes morosos afecta la liquidez de la empresa servicios de vigilancias?**

- a) Si
- b) No
- c) Desconoce

**11. ¿Cree usted, que al implementar los mensajes de recordatorio a los clientes que brindamos servicios de seguridad facilitarían los cobros de las facturas a tiempo establecido?**

- a) Si
- b) No
- c) Desconoce

**12. ¿En su opinión, al implementar un sistema de cobranzas ayudaría a detectar a los clientes con retraso de cobros, reportes de cuentas por cobrar actualizados y facilitaría el trabajo del personal a cargo?**

- a) Si
- b) No
- c) Desconoce

