

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANZAS

CORPORATIVAS



**Deficiencia en la Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Liquidez en
una Empresa de Servicios, Periodo 2021**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PARA OPTAR EL:

Título profesional de Contador Público

AUTOR:

Huancachoque Quispe, Kelly Sofía

ASESOR:

Mg. Victor Nicolás, López Perez

LIMA-PERÚ

2023

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 09-abr.-2024 8:52 a. m. -05
Identificador: 2344570699
Número de palabras: 17258
Entregado: 1

Deficiencia en la Gestión de Cobranza y su
Incidencia en la Liquidez en una Empresa de
Servicios, Periodo 2021 Por Kelly Sofia
Huancachoque Quispe

Índice de similitud	Similitud según fuente
18%	Internet Sources: 9% Publicaciones: N/A Trabajos del estudiante: 14%

13% match (trabajos de los estudiantes desde 04-feb.-2023)

[Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion on 2023-02-04](#)

< 1% match (Internet desde 11-sept.-2022)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89350/Aguilar_UL-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match (Internet desde 10-oct.-2022)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97772/Zegarra_UFB-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match (Internet desde 24-sept.-2022)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24655/Puente_TAE.pdf?isAllowed=y&sequence=6

< 1% match (Internet desde 18-dic.-2023)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/130421/Granados_CVL-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match (Internet desde 19-oct.-2023)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/124647/Chavez_HVH-Hoyos_MIS-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match (Internet desde 29-oct.-2022)

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42159/browse?type=author&value=Cruz+Chomba%2C+Ana+Luc%C3%ADa>

< 1% match (Internet desde 28-mar.-2024)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/136137/Chiroque_JKM-Ro%c3%b1a_RF-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match (Internet desde 01-feb.-2024)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/131995/C%c3%b3rdova_GLJ-Saavedra_MJE-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match (Internet desde 24-may.-2022)

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3082328?mode=full>

< 1% match (Internet desde 04-ene.-2022)

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2900793?locale=es>

< 1% match (Internet desde 14-abr.-2023)

<https://WWW.coursehero.com/file/180768867/Tabla-comparativa-Ratio-de-liquidez-HEMS230docx/>

< 1% match (Internet desde 16-mar.-2023)

<https://WWW.coursehero.com/file/134981389/roxana-pozo-tarea62docx/>

< 1% match (Internet desde 27-feb.-2023)

<https://WWW.coursehero.com/file/177037094/ORGANIZACI%C3%93N-DEL-DEPARTAMENTO-DE-RECURSOS-HUMANOSpptx/>

< 1% match (Internet desde 20-mar.-2024)

<https://WWW.coursehero.com/file/221204662/Capital-de-trabajoashleygomezpdf/>

< 1% match (Internet desde 03-nov.-2020)

<https://www.coursehero.com/file/50911276/UPN-OPERACIONALpdf/>

< 1% match (Internet desde 06-mar.-2023)

<https://www.coursehero.com/file/190273034/Actividad-3-Brenda-Alejandra-Canedo-Castillopdf/>

< 1% match (Internet desde 01-mar.-2024)

<https://fastercapital.com/es/palabra-clave/pasivo-circulante.html>

< 1% match (Internet desde 22-jun.-2021)

<https://proyecto-grocioprado.blogspot.com/2010/>

< 1% match (Internet desde 14-ene.-2023)

<https://es.slideshare.net/miriamcubas9/castro-pal-factoracomercialtransporte>

< 1% match (Internet desde 16-dic.-2020)

<https://es.slideshare.net/alexanderjosezerpa/presupuesto-del-efectivo>

< 1% match (Internet desde 16-ene.-2023)

<https://es.slideshare.net/isdel91/modelo-formativo-de-audiovisuales-para-uleam>

< 1% match (Internet desde 11-ene.-2021)

<https://www.rankia.cl/blog/analisis-ipsa/4006400-que-liquidez-empresa-contabilidad-ejemplos>

< 1% match (Internet desde 18-oct.-2021)



A Dios por iluminar mi camino cada día y guiarme hacia el éxito. Sin su bendición, no habría podido alcanzar este logro académico. También agradezco incansablemente a mi madre por su apoyo incondicional. Ella ha sido mi pilar de fuerza y ha estado a mi lado en todo momento, brindándome aliento y motivación para cumplir con mis estudios con éxito. Gracias a su amor y dedicación, he podido cumplir con mi objetivo académico.



AGRADECIMIENTO

A Dios por todas las bendiciones que ha otorgado, especialmente por su sabiduría y por permitirnos completar este trabajo de investigación. También quiero reconocer al Mg. Víctor Nicolás López Pérez, nuestro asesor, por su dedicación, tiempo incansable y conocimiento valioso que nos ayudaron a llegar a la culminación de nuestra investigación. Además, agradezco a mis compañeros de trabajo y familiares por su apoyo incondicional en este proceso.

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

El estudio se realizó con el objetivo de determinar en qué medida la “*gestión de cobranza incide en la liquidez en una empresa de servicios, periodo 2021*”, por lo cual se llevó a cabo un análisis de diversas fuentes informativas con el objetivo de examinar la relación entre la gestión de cobranzas y la liquidez en empresas del sector de servicios.

El enfoque del estudio fue científico y se aplicó el método hipotético deductivo para su realización. Se llevaron a cabo observaciones detalladas de los fenómenos objeto de estudio, lo que permitió la formulación de hipótesis para explicar estos fenómenos. Estas hipótesis fueron comprobadas a través de los resultados obtenidos.

En concordancia con el objetivo, el estudio es de tipo aplicado, ya que se logró resolver un problema en la empresa. La investigación se llevó a cabo fue de nivel correlacional, con el fin de determinar la relación entre las variables y su impacto en la situación actual.

En la investigación, los datos fueron recolectados utilizando la técnica de encuestas, para lo cual se elaboró un cuestionario que incluía una serie de preguntas y se administró a los colaboradores de área de cobranza de la empresa. Además, se llevó a cabo un análisis documental para construir el marco teórico, que se basó en diversas fuentes de información, que se citaron y referenciaron siguiendo las normas APA.

Finalmente, se llevó a cabo el procesamiento y análisis de los datos utilizando el software Excel con el objetivo de alcanzar tanto los objetivos generales como específicos de la investigación, concluyendo así los distintos capítulos de la misma.

Palabras clave: ratios, liquidez, ingreso, gestión, dinero en efectivo, caja, cobranza.

ABSTRACT AND KEYWORDS

The study was conducted with the objective of determining to what extent "collection management affects liquidity in a service company, period 2021", for which an analysis of various information sources was carried out with the objective of examining the relationship between collection management and liquidity in companies in the service sector.

The approach of the study was scientific and the hypothetical-deductive method was applied. Detailed observations of the phenomena under study were carried out, which allowed the formulation of hypotheses to explain these phenomena. These hypotheses were tested through the results obtained.

In accordance with the objective, the study is of the applied type, since it was possible to solve a problem in the company. The research was carried out at a correlational level, in order to determine the relationship between the variables and their impact on the current situation.

In the research, the data were collected using the survey technique, for which a questionnaire was prepared that included a series of questions and was administered to the employees of the company's collection area. In addition, a documentary analysis was carried out to build the theoretical framework, which was based on various sources of information, which were cited and referenced following APA standards.

Finally, data processing and analysis were carried out using Excel software in order to achieve both the general and specific objectives of the research, thus concluding the different chapters of the study.

Key words: liquidity, ratios, income, management, collection, cash, cash on hand.

ÍNDICE GENERAL

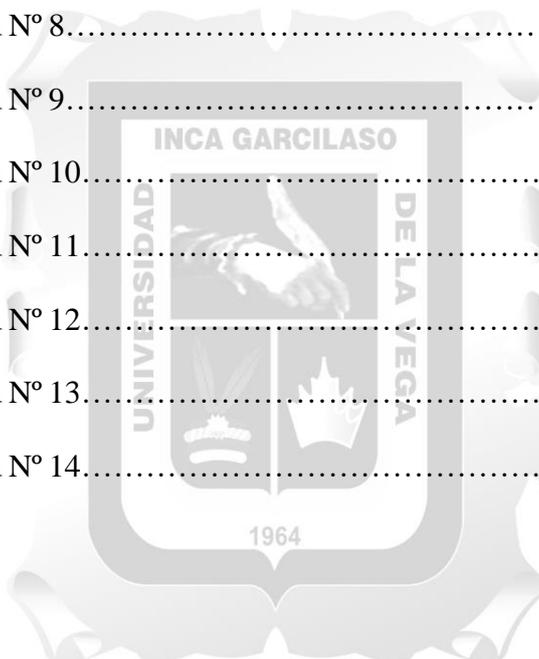
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN Y PLABRAS CLAVE	4
ABSTRACT AND KEYWORDS	5
ÍNDICE GENERAL	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS.....	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	12
1.1. Marco histórico	12
1.2. Bases teóricas	15
1.3. Marco legal.....	29
1.4. Antecedentes del estudio	31
1.5. Marco conceptual.....	37
CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	41
2.1. Descripción de la realidad problemática	41
2.2. Formulación del problema general y específicos	44
2.3. Objetivo general y específicos.....	45
CAPÍTULO III. JUSTIFICACION Y DELIMITACION	47
3.1. Justificación e importancia del estudio	47
3.2. Delimitación del estudio.....	47
3.3. Hipótesis general y específicas	48
CAPÍTULO IV: FORMULACIÓN DEL DISEÑO	50
4.1. Título de la Investigación	50

4.2. Formulación del Diseño	50
4.3. Diseño Esquemático.....	51
4.4. Descripción de los aspectos básicos del diseño	52
CAPÍTULO V: PRUEBA DE DISEÑO	53
5.1. Aplicación de la propuesta de solución.....	53
5.2. Presentación de resultados.....	53
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	70
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.....	72
ANEXO 01	77



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Pregunta N° 1.....	53
Tabla 2.	Pregunta N° 2.....	54
Tabla 3.	Pregunta N° 3.....	55
Tabla 4.	Pregunta N° 4.....	56
Tabla 5.	Pregunta N° 5.....	57
Tabla 6.	Pregunta N° 6.....	58
Tabla 7.	Pregunta N° 7.....	59
Tabla 8.	Pregunta N° 8.....	60
Tabla 9.	Pregunta N° 9.....	61
Tabla 10.	Pregunta N° 10.....	62
Tabla 11.	Pregunta N° 11.....	63
Tabla 12.	Pregunta N° 12.....	64
Tabla 13.	Pregunta N° 13.....	65
Tabla 14.	Pregunta N° 14.....	66



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	53
Figura 2.	54
Figura 3.	55
Figura 4.	56
Figura 5.	57
Figura 6.	58
Figura 7.	59
Figura 8.	60
Figura 9.	61
Figura 10.	62
Figura 11.	63
Figura 12.	64
Figura 13.	65
Figura 14.	66



INTRODUCCIÓN

En la investigación que se denominó “*Deficiencia en la gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez en una empresa de servicios, periodo 2021*”, se desarrolló el análisis de las deficiencias en torno a la gestión de cobranzas que se ha convertido en un problema grave con efectos negativos sobre el crecimiento de la empresa, en parte, porque tiene afecto sobre su liquidez.

En ese sentido, se llevó a cabo una investigación que está estructurada en cinco capítulos, las cuales se detallan a continuación:

El Capítulo I, denominado marco teórico, donde se presentó el marco histórico, una visión cronológica del desarrollo histórico de la gestión de cobranzas y la liquidez, desde sus inicios hasta el día de hoy. Además, se profundizó en las bases teóricas, siendo las teorías clave que sustentan el estudio. El marco legal también es examinado, incluyendo las regulaciones nacionales que están relacionadas con las variables en cuestión. Los antecedentes incluyen una revisión de estudios previos tanto a nivel nacional como internacional que aborden las mismas variables. Por último, se proporcionan definiciones conceptuales, claras y concisas de los términos clave que se utilizan en la investigación.

El Capítulo II, denominado planteamiento del problema, se presenta una detallada exploración de la situación problemática tanto a nivel internacional como nacional, en relación a las variables involucradas. Además, se identifican tanto los problemas generales como los específicos y se establecen objetivos claros y concisos.

El Capítulo III, En el apartado llamado justificación y delimitación de la investigación, se detalla la justificación y la importancia del presente estudio, explicando en qué medida contribuye al desarrollo y, además, se especifican los límites del estudio.

El Capítulo IV, denominado formulación del diseño, se plasma el diseño

esquemático donde se ilustra el tipo y alcance del estudio, así como las técnicas y herramientas necesarias para recopilar información. Además, se identifica la población objeto de la investigación y se especifican las pruebas estadísticas que se aplicaron para analizar los resultados obtenidos.

El Capítulo V, se plasma el proceso conocido como prueba de diseño implica la implementación concreta de la solución propuesta y la evaluación de los resultados tanto desde un enfoque descriptivo como inferencial, en relación a las hipótesis establecidas.

Por último, se presentan las conclusiones y sugerencias basadas en los objetivos de la investigación. Además, se proporciona una lista exhaustiva de las fuentes bibliográficas utilizadas, incluyendo artículos, libros, tesis y otros materiales relevantes.



CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Marco Histórico

1.1.1 Gestión de Cobranza

En el siguiente apartado, se realiza un recorrido sobre la cronología de la gestión de cobranza. Según **Chávez y Contreras (2018)** “Durante la Edad Antigua, el intercambio de bienes y servicios mediante trueque fue la manera en que se realizaba el comercio. En Mesopotamia se descubrió un sistema comercial más organizado que incluía la otorgación de créditos y sanciones a aquellos que incumplieron con sus pagos. Con la conquista de Babilonia, el comercio se expandió y las técnicas contables y registros comerciales se hicieron más complejos. Además, se promovieron formas avanzadas de comercio, incluyendo el uso de instituciones financieras para solucionar los problemas de liquidez. En 1792 a 1750 A.C., se creó el Código Hammurabi, una colección de leyes comerciales que vinculaba a los prestamistas y los que requerían el recurso, que permitían a los agricultores cancelar su deuda de manera más sencilla” (pág. 27).

Según **Mogollón (2021)** “la moneda surgió en Grecia en el periodo de 687 a.C., lo que cambió el sistema económico del país. En el año 594, se permitió que los comerciantes prestaran dinero con intereses sin restricciones en sus tasas. Los primeros banqueros eran comerciantes que ofrecían intereses a sus clientes por sus depósitos. Durante la etapa republicana de Roma, los banqueros participaban de manera activa en el desarrollo de ejercicios financieros, incluyendo el reembolso de los depositantes, la transferencia de depósitos entre ellos y la emisión de cheques. Durante el Imperio Romano, las familias nobles se enfocaron en recaudar impuestos de las provincias controladas por Roma y en invertir en terrenos” (pág. 61).

En ese marco, **Chávez y Contreras (2018)** “informan que los modos de crédito tradicional en la antigüedad iniciaron el medio pastoril durante la Edad Media, en forma

de bienes como vino, frutas, ovejas y granos. Luego del siglo X y XI, estos créditos se conocieron como "renovo", que implicaba la prenda de la finca en garantía. Si el campesino no podía devolver el préstamo, perdía su finca. Con la implementación del feudalismo, las regiones europeas lideraron el progreso crediticio, pero debido a la escasez de metal circulante y otros factores adversos, hubo una mayor dependencia del crédito y una gran insolvencia. Como resultado, surgieron nuevos instrumentos sistemáticos, como el procedimiento contable, bancos, pagarés y seguros” (pág. 27-28).

“Después del revelamiento de América casi al culminar la etapa del oscurantismo, hubo una gran expansión en las relaciones comerciales. Se buscó solucionar la falta de dinero y se introdujo una nueva forma de pago conocida como letras de cambio, que originalmente se utilizaban para pagar deudas, pero posteriormente se agregó la idea de crédito, lo que significa que se aplazará el pago” (pág. 28).

Es por ello que, “El inicio de la era moderna se caracteriza por el crecimiento del aspecto contable en la modernidad abarca un lapso de 300 años desde 1493 hasta 1789. Una figura clave en este proceso fue Fray Lucas de Paciolo, quien difundió las habilidades del comercio, ofertas, negocios, transacción y un detalle de la contabilidad doble. En 1673, durante el reinado de Luis XIV, mediante una proclama ordenó a los vendedores de Francia que generaran cada uno sus registros de contabilidad. Pero, con los años, dicha información económica se elaboró superficialmente. Fue hasta 1947 que se alcanzó una normalización con la elaboración del primer Plan General de Contabilidad (PGC) por parte del Consejo Superior de Contabilidad, que incluía una lista de cuentas con una explicación de cómo se encontraba las finanzas con sus resultados. La cuenta doce se conoce como "cuentas por cobrar" y se utiliza para registrar la adjudicación a crédito, que es la suma general que tiene como deuda los compradores como resultado de las prácticas de comercio ante la institución” (pág. 28).

De acuerdo a **Gallardo y Lucano (2021)** “Hoy en día, las cuentas pendientes de cobro son cruciales en los países, ya que muchas empresas venden a crédito con la intención de retener a sus clientes. El análisis de los préstamos está siendo cada vez más común en las organizaciones, permitiéndoles a que sus ventas crezcan, con ello poder invertir y cumplir con sus deudas” (pág. 8).

1.1.2 Liquidez

En esta parte, se analizará el desarrollo de la liquidez a través de los años. Según **Santos y Huamaní (2019)** “El comienzo de la liquidez se remonta a las acciones de los hombres primitivos. Sus objetivos estaban guiados por su cultura primitiva y se convirtieron en parte del mundo de los negocios mediante la adquisición de bienes a través del comercio. Debido a que podían fácilmente intercambiar bienes en el mercado, poseían una mercancía más líquida. Muchos de ellos incluso intercambiaban bienes de menor liquidez por otros más líquidos, lo que resultó en que estos últimos se convirtieran en dinero. La mentalidad de los hombres primitivos condujo a la búsqueda de intereses personales y una mejora en los negocios” (pág. 5).

Por otro lado, según a **Ccana y Ruiz (2019)** “Desde la antigüedad, el ser humano ha creado formas de asignar importancia a las cosas y con ello realizar intercambios. Primero se usó el trueque y posteriormente se empleó el dinero. La aparición de la liquidez tiene un inicio que viene desde tiempos remotos. Las primeras monedas conocidas fueron acuñadas en Lidia en el siglo VII a.C. y el primer usuario de billetes fue el emperador mongol Kubali Khan en el siglo XI. Él consideraba que los billetes eran una constancia de que uno tiene una suma de monedas en oro. Al final del siglo XVI, la gente comenzó a emplearlos para pagar deudas y generar transacciones, los bancos empezaron a emitir documentos por cantidades estables y los billetes iniciales fueron emitidos en

1694 por el Banco de Inglaterra. El desarrollo del dinero tuvo lugar en diferentes partes del planeta, en épocas distintas y fue motivado por razones económicas, comerciales, estatal, religioso y benéfico.” (pág. 27).

De acuerdo a **Santos y Huamani (2019)** “El surgimiento de nuevas tecnologías y fabricas requería un aumento en los fondos disponibles, por lo que se hizo necesario enfatizar la liquidez en las empresas para que pudieran tomar decisiones financieras adecuadas en caso de riesgos monetarios. Con el tiempo, la liquidez perdió su capacidad de impulsar la demanda y controlar los precios. Esto fue un desafío a principios de la década de 2000. A pesar de los obstáculos, muchas empresas lograron equilibrar sus finanzas, pero algunas sufrieron desequilibrios debido a la falta de consideración de la importancia de tomar decisiones financieras responsables en caso de riesgos crediticios” (pág. 5).

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Gestión de Cobranza

De acuerdo con **Romero (2018)**, “la gestión de cobranzas es el curso de recuperación de capital invertido en montos que se brindan después de que la fecha de pago haya expirado. Es esencial para mantener un vínculo mercantil saludable con el usuario, garantizando que los créditos estén actualizados” (pág. 26).

“Se refiere al método implementado para recuperar la inversión que la compañía ha realizado en los préstamos otorgados. Es el intento por parte de la empresa de recuperar su capital después de que el término acordado para el pago haya vencido, tanto por parte del deudor como del que brinda el préstamo” (pág. 26)

En ese marco, **Cubas (2019)** indica que “la gestión de cobranzas es un proceso cuya meta principal es mejorar los vínculos que se tienen con los clientes de manera comercial y asegurarse de que mantenga sus pagos a tiempo. Para lograr una

administración efectiva de cobros, es necesario implementar tácticas específicas, comenzando por la recuperación de las deudas adeudadas.” (pág. 30).

1.2.1.1 Dimensiones de la Gestión de Cobranzas

Según **Guillermo y Chacaliaza (2019)** los elementos de la gestión por cobranza son las siguientes: Esta el procedimiento, medios de cobro y también el seguimiento.

Procedimientos: “El proceso de cobro normalmente es establecido por quien brinda el producto o servicio. De esta manera, la persona que debe pagar conoce de antemano las condiciones aplicables. Cada organización que vende bienes o servicios tiene sus propios planes y procedimientos, los cuales deben ser regulados para evitar problemas” (pág. 29).

Medios de cobro: “Los medios de cobro son opciones que se ofrecen a los clientes para que puedan pagar por los productos o servicios que han comprado. Estos medios de cobro se establecen con un plazo determinado, basado en las políticas de crédito de la empresa. Las deudas pueden ser recuperadas a través de transferencias bancarias, efectivo o letras, dependiendo de lo que sea más conveniente para el cliente” (pág. 30).

Seguimiento: “Es esencial vigilar de cerca las cuentas por cobrar con el objetivo de reducir el riesgo de pérdida empresarial. Una de las tareas principales de su equipo en las áreas de crédito y cobranza es asegurarse de que los clientes cumplan con el pago de sus facturas dentro del plazo establecido en el contrato. Se aconseja usar un reporte de antigüedad de saldo que detalle las deudas y los plazos de vencimiento de cada cliente. De igual forma, se sugiere que los gerentes de ventas tengan acceso a esta información para que el equipo de ventas conozca si los clientes que tienen deudas o créditos vencidos pueden ser usados como una oportunidad para negociar” (pág. 30).

1.2.1.2 La Gestión de Cobranza en Empresas

Según **Lazo (2019)** la tarea principal de cobranza consistirá en una serie de procesos destinados a convertir un activo que se puede exigir (créditos) en un activo líquido (disponibilidades). Se parte de la existencia de un derecho a cobrar registrado en una cuenta o documento, lo que resultará en la entrada de dinero o algún documento que lo represente, como un cheque o una orden de pago” (**pág. 23**).

También se entiende como el proceso de cobro de un crédito existente. Se refiere a un crédito en cuenta corriente que es pagado por el deudor con un pagaré. Aunque el cobro aún no es final, ya que se mantiene un crédito y no se ha recibido el dinero, las acciones emprendidas son igual de importantes que las necesarias para recibir el pago en efectivo” (**pág. 23**).

En ese marco, el descuento de una deuda monetaria también se puede considerar como una operación de cobro básica. Aunque presenta diferencias con respecto a otras operaciones de cobro, su resultado (convertir un crédito en fondos disponibles) permite clasificarlo como una operación de cobro, en lugar de ser visto como una operación financiera secundaria. (**pág. 23**).

Por último, el proceso básico de cobro abarca todos los pasos desde el momento en que se determina que una deuda puede ser cobrada, hasta que los fondos resultantes del cobro son registrados y contabilizados en la empresa. Se refiere a las acciones que la organización lleva a cabo para recuperar sus adeudos. Por lo tanto, una organización que no hace ningún esfuerzo para cobrar a sus clientes, no está realizando una gestión efectiva de cobro” (**pág. 23**).

1.2.1.3 Políticas de Cobranza

Según **Guillermo y Chacaliaza (2019)** “El proceso de recuperación de los

créditos otorgados a los clientes por parte de la empresa se conoce como política de cobranza. Para que este sistema sea efectivo, es necesario recibir el dinero adeudado. Sin embargo, esto puede ser más difícil de lograr cuando se incluyen factores adicionales, como el mantenimiento de la reputación de la empresa, la reestablecimiento de la relación con los deudores, la puntualidad de los pagos y las operaciones económicas. Según las metas de la empresa, la recuperación de los créditos será un factor importante para el desarrollo de políticas de cobranza efectivas **(pág. 25)**.

Del mismo modo, las políticas relacionadas con el cobro son cruciales para las compañías, ya que contribuyen a mejorar la situación financiera. La persona designada para esta tarea tiene la obligación de asegurarse de que se utilicen los procedimientos correctos para el pago de las facturas, con el fin de garantizar que la empresa tenga una buena solvencia y pueda tomar decisiones relacionadas con el manejo del flujo de efectivo y sus activos” **(pág. 26)**.

El objetivo de la gestión de cobranza es transformar las deudas pendientes en efectivo lo más rápido posible para evitar un impacto negativo en la situación financiera de la empresa. Por esto, se requiere un proceso estructurado de acciones que se deben adaptar a cada empresa, permitiendo evaluar su desempeño y planificar y llevar a cabo la gestión de cobranza” **(pág. 26)**.

La relevancia de tener políticas efectivas de cobro radica en tener una organización adecuada, lo que permite tener una gestión más eficiente y cobrar a los clientes de acuerdo con los estándares de la empresa, los cuales deben ser respetados por ellos. Esto es esencial para el correcto funcionamiento de la empresa **(pág. 27)**.

1.2.1.4 Cartera Morosa

De acuerdo a **Ormeño (2019)** “La cartera de deudas es un elemento vital dentro

de los recursos de la empresa. Sin embargo, su eficacia puede verse seriamente afectada por una inadecuada gestión de cobros, lo que se debe a la falta de cumplimiento por parte de los deudores y que eventualmente puede resultar en una cartera impagada o morosa” (pág. 4).

Además, el cumplimiento de las obligaciones financieras está estrechamente relacionado con la gestión de las cuentas por cobrar. Si éstas no se manejan adecuadamente, se pierde el flujo de efectivo necesario para hacer los pagos oportunos. La morosidad se produce cuando el cliente no cumple con el pago oportuno de su factura por los servicios recibidos” (pág. 4).

La presencia de una cartera morosa elevada hace que la empresa deba buscar financiación externa para mantener sus operaciones cotidianas. Además, los altos índices de cartera impaga o cuentas incobrables afectan la precisión de los indicadores financieros de liquidez, haciéndolos aparecer más saludables de lo que realmente son. El indicador de liquidez puede arrojar un alto resultado, sugiriendo una gran cantidad de dinero disponible, pero en realidad gran parte de ese dinero está bloqueado en cuentas por cobrar y algunas pueden ser consideradas incobrables” (pág. 4-5).

1.2.1.5 Tipos de Gestión de Cobranzas

Los tipos de gestión de cobranza más comunes son:

Cobranza Personal o Directa: Según **Rosas y Ochante (2021)** la gestión de cobros se realiza directamente por la empresa que prestó o vendió un servicio o producto, teniendo el derecho legítimo de exigir el pago de acuerdo con las regulaciones legales y las condiciones del acuerdo comercial (pág. 27).

Cobranza Preventiva: La cobranza preventiva es una técnica de recaudación de deudas que se lleva a cabo antes de que la factura correspondiente llegue a su fecha de

vencimiento. Esta técnica se enfoca en prevenir la incidencia de morosidad y busca recaudar las deudas de manera temprana, antes de que sea necesario recurrir a medidas más drásticas.” (pág. 27).

Cobranza por Intermediación: La solución para mejorar la gestión de cobros consiste en confiar en agencias expertas en este ámbito. Estas compañías se encargan de gestionar las carteras de clientes de otras empresas y supervisar las transacciones realizadas con ellos. Esto permite a las empresas delegar la tarea de cobro y enfocarse en otros aspectos importantes de su negocio.” (pág. 27).

Cobranza Judicial: “El proceso de cobro se lleva a cabo a través de medios legales, tales como un proceso judicial de cobro, que establece las condiciones para resolver la deuda pendiente.” (pág. 27).

Cobranza Extrajudicial: “La cobranza se efectúa por parte del vendedor o proveedor de servicios después de la fecha de vencimiento de la factura correspondiente, pero sin recurrir a métodos legales” (pág. 27).

En último lugar, en función del tipo de empresa, se utilizan diversas técnicas de cobro para alcanzar sus objetivos. Sin embargo, se recomienda dar un mayor énfasis a la cobranza preventiva, debido a que es una de las más efectivas debido a su enfoque estratégico. Además, el uso adecuado de un software de facturación electrónica y un sistema contable son claves para lograr una mayor eficiencia y reducir las deudas y retrasos en los cobros (pág. 27-28).

1.2.1.6 Cobranza Efectiva

Según **Romero (2018)** La postura ante la gestión que se lleva a cabo y la empresa que se representa es fundamental. En esta perspectiva, se destaca la importancia de adoptar una actitud positiva en la gestión de cobros, no solo en relación a la tarea en sí,

sino también con respecto a la organización o actividad que se esté representando” (pág. 30).

La organización interna y la optimización del flujo de trabajo en el negocio son fundamentales para prepararse adecuadamente para la gestión de cobros. Con un conocimiento profundo de la empresa y la industria en la que opera, así como la capacidad de trabajar de manera eficiente y coordinada, se potencia la posibilidad de abordar con éxito la recuperación de cuentas pendientes” (pág. 30).

“La percepción del cliente es un factor clave que afecta el pago de sus cuentas y esta herramienta no solo es útil para mejorar tu manejo, sino que es probable que tu cliente ya la haya aplicado en su evaluación de tu organización antes de incurrir en mora” (pág. 30).

Por tanto, la comunicación y los medios por los cuales se lleva a cabo la gestión de cobros son aspectos clave. Es importante comprender el poder de la comunicación y utilizarla como una herramienta de influencia en el proceso de cobro” (pág. 30).

En ese marco, el seguimiento y evaluación constante de las actividades y resultados en relación a las cuentas que se gestionan es fundamental. Es importante tener conciencia de la importancia de medir y evaluar cada una de las acciones emprendidas, ya que el éxito radica en el análisis constante de las acciones y su impacto. Mantener una evaluación permanente permite ajustar y mejorar continuamente las estrategias utilizadas” (pág. 30).

Finalmente, la cobranza tiene un solo desafío ineludible, y ese es el tiempo. Este será un factor constante en cada acción que se tome y dependerá de su elección convertirlo en un aliado o permitir que afecte negativamente su gestión, lo que puede resultar en resultados insatisfactorios y desalentadores” (pág. 30).

1.2.2 Liquidez

Según **Roncal (2018)** La liquidez se refiere a la habilidad de una empresa de cumplir con sus compromisos a corto plazo, es decir, tener disponibilidad de efectivo. Es la medida de la cercanía de un activo a su conversión en dinero” (pág. 40).

La liquidez es un indicador de la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, y se mide por su liquidez a corto plazo. Esta se refiere a la habilidad de la empresa para convertir sus activos en efectivo con rapidez y eficacia, con el objetivo de cumplir con los vencimientos a corto plazo” (pág. 54).

Por otro lado, **Gonzales (2018)** indica que la liquidez se refiere a la capacidad de una empresa de cumplir con sus obligaciones financieras a medida que éstas vencen, es decir, su habilidad para convertir sus activos en efectivo con rapidez y pagar sus deudas a corto plazo” (pág. 54).

1.2.2.1 Medición de la Liquidez

Según **Roncal (2018)** la evaluación de la liquidez de una empresa se realiza mediante el uso de ratios o índices de liquidez. A través del análisis de estos indicadores, se puede determinar la solvencia en efectivo de la empresa y su habilidad para mantener su estabilidad financiera ante situaciones desfavorables. La medición de la liquidez de una empresa se realiza mediante el uso de ratios o índices de liquidez” (pág. 40).

En donde:

“Activo corriente: activos más líquidos que tiene la empresa: caja y bancos, cuentas por cobrar comerciales, valores de fácil negociación y existencias. Pasivo corriente: Cuentas por pagar, Documentos por pagar, Vencimiento de deuda, Impuestos por pagar, Otros gastos devengados” (pág. 40).

En ese marco, “Si el resultado del análisis es superior a 1, significa que los activos

corrientes superan a los pasivos corrientes, lo que indica que la empresa cuenta con una cantidad adecuada de recursos líquidos para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Por otro lado, si el resultado es inferior a 1, significa que los pasivos corrientes son mayores que los activos corrientes, lo que indica que la empresa tiene un problema de solvencia ya que no cuenta con la cantidad suficiente de recursos líquidos para cumplir con sus compromisos” (pág. 40).

Entonces:

Por tanto, es importante mantener un equilibrio adecuado de liquidez en la empresa para garantizar su estabilidad financiera. Sin embargo, no es aconsejable buscar una liquidez excesiva, ya que esto puede resultar en la inmovilización de recursos que podrían ser invertidos en otras áreas del negocio y generar un mayor retorno” (pág. 41).

Finalmente, “el nivel óptimo del ratio de liquidez depende de diversos factores, incluyendo la naturaleza y tamaño de la empresa, el sector económico en el que opera y las circunstancias económicas. Aunque no existe una regla universal, es recomendable que este ratio sea superior a 1 para garantizar una adecuada liquidez. Sin embargo, es importante tener en cuenta que los requerimientos de liquidez pueden variar dependiendo de las circunstancias y de la industria en la que opera la empresa.” (pág. 41).

1.2.2.2 Dimensiones de Liquidez

De acuerdo a **Guillermo y Chacaliza (2019)** los elementos de la liquidez son los siguientes: Indicadores de liquidez, gestión de pago y gestión de riesgo de liquidez.

Indicadores de Liquidez: Los indicadores de liquidez y financiamiento son herramientas esenciales para evaluar la solvencia financiera de una entidad. Se utilizan para determinar la capacidad de una empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto y largo plazo, sin comprometer su estabilidad financiera. Estos indicadores permiten a los

inversores, acreedores y empleados tener una visión clara y objetiva sobre la capacidad de la empresa para cumplir con sus compromisos financieros. Además, también brindan información valiosa sobre el grado de liquidez que la empresa mantiene, lo que es crucial para su capacidad de operar de manera eficiente y responder a situaciones inesperadas. En resumen, los indicadores de liquidez y financiamiento son un elemento crucial para la toma de decisiones informadas y la gestión sostenible de la empresa” (pág. 35).

Gestión de Pago: Una eficiente gestión de pagos se logra mediante la negociación de aplazamientos de pagos con condiciones ventajosas y el cumplimiento de los mismos en su fecha de vencimiento. Para garantizar una adecuada liquidez, se deben prever estos pagos y ejecutarlos a través del medio de pago más conveniente para la empresa. La gestión de los pagos debe ser llevada a cabo por un equipo especializado que mantenga un control organizado, categorizando los pagos de corto, mediano y largo plazo, incluyendo remuneraciones para los empleados, pagos a proveedores y obligaciones con entidades financieras. De esta manera, se asegura una gestión efectiva y eficiente de los pagos, maximizando los beneficios y aplazamientos posibles” (pág. 35).

Gestión de riesgo de Liquidez: a gestión adecuada del riesgo de liquidez es fundamental para el éxito y la estabilidad financiera de cualquier empresa. Para evitar estos riesgos, es importante llevar a cabo una planificación financiera rigurosa y previsor, monitoreando constantemente la situación económica y financiera de la empresa, y tomando medidas proactivas para asegurarse de que siempre exista suficiente liquidez disponible para cumplir con las obligaciones de pago. Además de la planificación financiera, es recomendable considerar la contratación de productos financieros específicos, como líneas de crédito o fondos de reserva, que brinden una fuente adicional de liquidez en momentos de apuro. Estos productos deben ser elegidos cuidadosamente, teniendo en cuenta las condiciones y términos que ofrecen, para asegurarse de que

cumplan con las necesidades específicas de la empresa” (pág. 36).

1.2.2.3 Los Activos

Estos activos de una organización pueden convertirse en efectivo u otros activos líquidos, entre los que se pueden encontrar:

Activo Corriente

Según **Gonzales (2018)** Se refiere a aquellos activos y derechos que, de manera justa y equitativa, pueden ser convertidos en moneda corriente o estarán disponibles dentro de un período de tiempo no mayor a 12 meses” (pág. 55).

Activos Circulantes

Activo disponible: “Incluye cuentas como caja y bancos, valores negociables, las cuales son consideradas dinero o cuasi dinero” (pág. 55).

Activo exigible: Incluir el monitoreo y gestión de las cuentas por cobrar es un aspecto crucial en la administración financiera de una empresa. Estas cuentas incluyen los créditos otorgados a los clientes, así como también al personal y otras cuentas por cobrar. Estos créditos se otorgan al permitir a los clientes efectuar el pago correspondiente a los productos o servicios adquiridos a un plazo determinado, después de haber recibido el bien o servicio. Al controlar y gestionar adecuadamente estas cuentas, la empresa puede asegurarse de recibir el pago correspondiente a tiempo y de manera efectiva. Además, es importante mantener un registro detallado de los documentos por cobrar para poder realizar un seguimiento preciso de las deudas pendientes.” (pág. 55).

Activo realizable: Para mejorar la idea, se puede ampliar la descripción para incluir la importancia de mantener un control eficiente de los inventarios en una empresa,

tanto comercial como industrial. Los inventarios pueden ser una fuente importante de capital para la compañía, y un control inadecuado puede resultar en pérdidas financieras. Por lo tanto, es crucial tener un sistema efectivo de gestión de inventarios que permita a la compañía monitorear y optimizar sus existencias. Además, mantener un equilibrio adecuado de inventarios también puede ayudar a mejorar la eficiencia y la rapidez en el proceso de producción o en la entrega de mercaderías a los clientes. En resumen, la gestión eficiente de los inventarios es clave para el éxito de cualquier empresa, ya sea comercial o industrial” (pág. 55).

Activos No Circulantes

Según **Gonzales (2018)** “El compromiso de fondos a largo plazo, también conocido como permanente, es una inversión a largo plazo en los activos fijos de la compañía que son esenciales para el crecimiento y el desarrollo de sus operaciones. Estos activos, que representan un compromiso sólido en el futuro de la empresa, no se espera que sean liquidados a corto plazo en condiciones normales de mercado” (pág. 55).

1.2.2.4 Ratios de Liquidez

De acuerdo a **Rosas y Ochante (2021)** los indicadores de liquidez son cruciales para evaluar la capacidad de una empresa para cumplir sus obligaciones financieras sin comprometer su solidez financiera (pág. 77).

Entre las principales ratios están:

Ratio de Liquidez General o Razón Corriente: “Aquel ratio corresponde a la proporción de la deuda a corto plazo que puede ser cubierta por componentes del activo” (pág. 77).

Se cuenta con la siguiente formula:

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

Ratio de Prueba Ácida: “es un indicador clave de liquidez que mide la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo sin tener en cuenta los ingresos de ventas. Se basa en el saldo de efectivo disponible y en las cuentas por cobrar, excluyendo otros activos menos líquidos” (pág. 77).

Se cuenta con la siguiente formula:

$$Rc = \frac{(\text{Activo corriente} - \text{inventario})}{\text{Pasivo corriente}}$$

Ratio de Prueba Defensiva: “Aquella ratio es un indicador de la capacidad de una empresa para operar con los activos más líquidos en el corto plazo” (pág. 77).

Se cuenta con la siguiente formula:

$$\text{Prueba defensiva} = \frac{\text{Caja y Bancos}}{\text{Pasivo corriente}} (100)$$

Capital de Trabajo: “Representa los recursos que la empresa destina a activos circulantes a corto plazo, tales como efectivo, cuentas por cobrar, inventario y valores negociables. Este indicador es clave para evaluar la solvencia financiera de la entidad, ya que muestra la cantidad de recursos que la empresa posee para hacer frente a sus obligaciones financieras directas después de pagar” (pág. 77).

Se cuenta con la siguiente formula:

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

Ratios de Liquidez de las Cuentas por Cobrar: “Hay dos indicadores de la liquidez de las cuentas por cobrar: 1. Periodo promedio de cobro = (Cuentas por cobrar * días del año) / Ventas anuales en cuenta corriente. 2. Rotación de cuentas por cobrar = Ventas anuales en cuenta corriente / Cuentas por cobrar” (pág. 77).

Se cuenta con la siguiente formula:

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{(\text{Cuentas por cobrar} * \text{días del año})}{\text{Ventas anuales en cuenta corriente}}$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas anuales en cuenta corriente}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

1.2.2.5 Importancia de la Liquidez

Según **Cubas (2019)** la liquidez juega un papel fundamental en el éxito de una empresa. La capacidad de una empresa para cobrar sus facturas a tiempo y hacer frente a sus obligaciones de pago es crucial para mantener su solidez financiera a corto plazo. Si una empresa no puede cobrar sus facturas de manera puntual, esto puede tener graves consecuencias para su salud financiera. El plazo prolongado de pago y los créditos incobrables pueden socavar la solvencia de la empresa, lo que puede resultar en pérdidas significativas y, en casos extremos, incluso llevar a la suspensión de sus operaciones empresariales. Por lo tanto, es crucial para las empresas monitorear y gestionar su liquidez de manera efectiva para garantizar su estabilidad y éxito a largo plazo” (pág. 51).

La liquidez es esencial para las instituciones en su capacidad de cumplir con sus compromisos financieros. El caso de la Organización de las Naciones Unidas ilustra esta importancia, ya que la falta de liquidez la obligó a tomar medidas drásticas como la

suspensión de servicios, limitación de viajes y la imposibilidad de cubrir puestos vacantes debido a una crisis de efectivo causada por el impago de varios países. Esta situación demuestra la importancia de tener una adecuada liquidez para garantizar la continuidad de las operaciones y cumplir con las obligaciones financieras” (pág. 51).

La liquidez financiera es un factor clave para el éxito empresarial, ya que permite a la empresa disponer de recursos en efectivo de manera rápida y eficiente para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. La capacidad de convertir rápidamente un activo en efectivo es un indicador de la liquidez de la empresa. Cuanto más fácil sea la conversión, más líquida será la empresa. Esto significa que podrá acceder a sus recursos a través de diferentes canales, como retiros en cajeros automáticos, transferencias electrónicas, retiros en ventanilla, entre otros.” (pág. 51).

1.3 Marco Legal

a. Ley General de Sociedades (Ley N° 26887)¹

Esta Ley N° 26887 en su **Artículo 190** indica “el gerente es responsable ante la sociedad, los accionistas y terceros por cualquier daño o perjuicio causado por su incumplimiento de obligaciones, acciones dolosas, abuso de poder o negligencia grave. Además, está a cargo de garantizar la existencia, legalidad y veracidad de los sistemas de contabilidad y de los libros y registros requeridos por la ley y los estándares comerciales apropiados” (pág. 25).

En tanto, de acuerdo al **Artículo 221** de Ley N° 26887 “Una vez que el ejercicio ha sido concluido, es fundamental que el directorio formule una memoria detallada que incluya los estados financieros y una propuesta clara y precisa de cómo se aplicarán las

¹ Diario el Peruano- Ley General de Sociedades N° 26887- Publicado el 19/11/1997. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0004/2-ley-general-de-sociedades-1.pdf>

utilidades, en caso de haberlas. Estos documentos deben brindar una visión completa y precisa de la situación económica y financiera de la sociedad, así como también el estado actual de sus negocios y los resultados obtenidos en el ejercicio recién finalizado. Para garantizar la transparencia y la participación de los accionistas, los estados financieros deben ser puestos a su disposición con tiempo suficiente antes de la junta obligatoria anual, conforme lo exige la ley” (pág.29).

Por otro lado, según la Ley N° 26887 en su “Artículo 223 los estados financieros son elaborados y presentados en cumplimiento con las regulaciones legales correspondientes y siguiendo los principios de Contabilidad generalmente reconocidos en el territorio nacional” (pág. 29).

Asimismo, en el “Artículo 226 indica que Las sociedades que, según la ley o lo establecido previamente, están sujetas a una auditoría externa anual, deben nombrar a sus auditores externos de manera anual. La junta general recibirá el informe de los auditores junto con los estados financieros, garantizando una evaluación exhaustiva y transparente de las finanzas de la compañía” (pág. 30).

b. Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571)²

De acuerdo a la Ley N° 29571 en su Artículo 61° establece que los proveedores deben emplear medios legales para la recuperación de pagos. Cualquier forma de cobranza que perjudique la imagen del consumidor, invada su privacidad domiciliaria o interrumpa su trabajo está prohibida y va en contra de las normativas establecidas” (pág. 31).

Por otro lado, en su Artículo 62° expresa que se prohíbe utilizar prácticas

² Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Lima. https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/8486113/Codigo_Consumo_DIC2022_VF1/96326e8c-f791-e275-0c62-bff4dae71641

inapropiadas o intimidatorias para exigir el pago de una deuda. Estas prácticas incluyen, pero no se limitan a: enviar documentos falsos que aparentan ser notificaciones o escritos judiciales, colocar carteles o escritos en el domicilio o locales del deudor o su garante, ubicar personas con carteles o vestimenta inusual en las inmediaciones del domicilio o centro de trabajo del deudor, realizar llamadas a terceros informando sobre la morosidad del deudor, y enviar estados de cuenta, facturas pendientes y notificaciones de cobranza a un domicilio distinto al acordado o señalado por el deudor (**pág. 32**).

1.4 Antecedentes del Estudio

1.4.1 Universidades peruanas

a. Universidad Privada del Norte

Autor: Rebeca Pamela, Manrique Martínez (Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público).

Título: Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa G & K Consultores SAC, año. 2019.

Resumen:

La investigación titulada “Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa G&K Consultores SAC, año 2019”, se estableció como objetivo analizar cómo afectan las cuentas por cobrar a la liquidez de la empresa en 2019. Se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal y la población y la muestra estuvo compuesta por 32 trabajadores. Se recopilaron los datos necesarios a través de entrevistas y encuestas, con instrumentos como la guía de entrevista y el cuestionario. Se ha determinado que las cuentas por cobrar tienen un impacto importante en la liquidez de la empresa G&K Consultores SAC. La prueba estadística Rho de Spearman mostró una significancia bilateral con un p-

valor de $0.000 < 0.05$ y un coeficiente de correlación positiva alto de (0,884). Además, se ha determinado que las cuentas por cobrar influyen en un 78,15% en la liquidez de la empresa, lo que demuestra su significativo impacto en la liquidez de G&K Consultores SAC.

La investigación tiene relación con el trabajo de suficiencia profesional, debido a que se ha comprobado que las deudas pendientes de cobro tienen un impacto relevante en la solvencia de la empresa. Además, se ha demostrado que la solvencia se ve influenciada por las deudas pendientes de cobro, lo que indica que las deudas comerciales pendientes de cobro tienen un efecto significativo en la solvencia de la organización.

b. Universidad de Ciencias y Humanidades

Autor: Wilian, Acuña Onton (Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público).

Título: La gestión de cobranza y la liquidez de una empresa de servicios - 2021.

Resumen:

La investigación realizada tuvo como objetivo establecer la conexión entre la gestión de cobranzas y la liquidez en una empresa de servicios de certificaciones vehiculares en el distrito de Carabayllo durante los periodos de 2017-2019. Se utilizó un enfoque cuantitativo y un diseño longitudinal no experimental, con un nivel de correlación. La muestra se basó en los informes financieros, incluyendo el estado de situación financiera, el estado de resultados y los informes de gestión de cobros durante el periodo 2017-2019. Los resultados indicaron que hay una correlación estadísticamente significativa entre la administración de las cobranzas y la liquidez ($r = 0,856$ $p = 0,000$). No se encontró una relación relevante entre la gestión de los recursos y el capital de trabajo ($r = -0,309$ $p > 0,05$), pero sí se

identificó una relación altamente significativa entre la recuperación del crédito y la solvencia financiera ($r= 0,856$ $p<0,05$). Además, se descubrió una relación negativa entre las políticas de crédito de la empresa y la disponibilidad del efectivo ($r= -0,422$ $p<0,05$). En conclusión, si la gestión de cobranzas de la empresa es efectiva, aumentarán sus niveles de liquidez. Aunque la empresa está teniendo ventas constantes de acuerdo a las expectativas, su crecimiento está siendo obstaculizado por problemas persistentes en el flujo de efectivo debido a la falta de una adecuada gestión de las cuentas por cobrar, lo que afecta su liquidez.

La investigación tiene relación con el trabajo de suficiencia profesional, debido a que se ha comprobado que hay una correlación estadísticamente significativa entre la gestión del pago de deudas y la solvencia de las empresas de servicios. Esto significa que la solvencia será más alta si la gestión de cobro funciona correctamente. Por lo tanto, a pesar de tener ventas estables y previstas, los problemas de solvencia persisten debido a la ineficiencia en la gestión de cobro de deudas, lo que puede retrasar o detener el crecimiento debido a la falta de solvencia.

c. Universidad Tecnológica del Perú

Autor (s): Lizeth Lucero, Laredo Ortiz y Yesenia Isabel, Ortega Casas (Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público).

Título: Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Dent Import S.A. en el periodo 2020.

Resumen:

La presente investigación titulada “Gestión de cobranzas y su impacto en la liquidez de la empresa Dent Import S.A. en el año 2020”, tiene como objetivo evaluar el impacto de la gestión de cobranzas en la solvencia de la empresa. Se

adoptó un enfoque cuantitativo, no experimental, con un corte temporal y una correlación en su alcance. Además, se utilizó una encuesta como técnica de investigación, la cual se realizó a un grupo representativo de 20 colaboradores, donde la muestra se consideró equivalente a la población total. Debido a la necesidad de tener un instrumento confiable, fue esencial contar con el juicio de 3 expertos para validarlo y asegurar su fiabilidad a través del uso del alfa de Cronbach. Esto produjo un alfa de 0.880, lo que indica que el instrumento es válido y confiable para su uso. Además, los resultados muestran que existe una correlación positiva considerable 0.840 entre las variables de Gestión de Cobranzas y Liquidez, con un p-valor de < 0.05 . Esto demuestra la hipótesis de este estudio, según la cual la gestión de cobranzas afecta la liquidez de Dent Import S.A. en el año 2020.

La investigación tiene relación con el trabajo de suficiencia profesional, ya que se descubrió una falta de un departamento específico de cobranza y los colaboradores de transporte actual tienen que realizar otras tareas en paralelo debido a una mala gestión de cobranza dentro del departamento. Esto resulta en una falta de liquidez óptima. A menudo, los empleados adquieren habilidades adicionales a través de la experiencia, debido a la falta de capacitación formal. La empresa no tiene una política formal de cobro y anima a los clientes a pagar a tiempo, pero no cuenta con asesores de crédito oficiales.

1.4.2 Universidades Internacionales

a. Universidad de Guayaquil

Autor (s): David Daniel, Vargas Benalcázar y Tatiana Yulexcy, Zavala Jaramillo
(Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público).

Título: Optimización de la gestión de cobranza para aumentar la liquidez de

Servimanteci- -2019.

Resumen:

La investigación se desarrolla con el objetivo de mejorar la gestión de cobranza de la empresa Servimanteci S. A., con el fin de aumentar su liquidez. La falta de procedimientos internos y controles para el otorgamiento de créditos y su cobro es el motivo principal. La investigación utiliza un enfoque combinado de encuestas y observaciones, y es un diseño no experimental. Según los empleados de la empresa, la falta de procesos y políticas previos para otorgar un crédito hace que la gestión de créditos sea ineficiente, ya que no se solicita información al cliente antes de otorgar el crédito. Los clientes no tienen sus carteras evaluadas de forma regular, lo que dificulta recuperar el dinero adeudado y afecta el rendimiento económico. Se han establecido cuatro etapas para abordar este problema, comenzando por la formación del personal, seguido por la creación de una estructura organizativa con guías para cada posición, continuando con el establecimiento de políticas y procesos para el manejo de créditos y cobranzas, y finalizando con tácticas efectivas para la gestión de la cobranza.

La investigación tiene relación con el trabajo de suficiencia profesional, debido a que se ha evidenciado que el uso de la tecnología y diferentes técnicas de detección pueden mejorar la efectividad en la cobranza y disminuir los niveles de deuda. La gestión de la recuperación se puede mejorar y los factores de riesgo en los préstamos se pueden evaluar a través de una matriz de riesgo.

b. Universidad de Guayaquil

Autor (s): Génesis Stefanía, Barco Córdor y María de los Ángeles, Douglas

Parrales (Tesis para optar el título profesional de Contador Público).

Título: Estrategias de gestión de cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Carbones & Mar Marcarbo S.A. – 2019.

Resumen:

El presente trabajo de investigación, plantea diseñar un plan de acción para mejorar la administración de cobranzas en Carbones y Mar Marcarbo SA. -2019. La empresa enfrenta problemas de liquidez debido a la mala gestión de cobranzas, lo que resulta en una cartera vencida y una falta de recursos para cumplir sus compromisos a corto y largo plazo. La encuesta realizada a los colaboradores reveló la falta de políticas y procedimientos claros para realizar cobros a tiempo y para otorgar créditos con un estudio adecuado antes de aceptar una solicitud del cliente. También concuerdan en que, al aplicar las tácticas, la gestión de cobro será más eficiente y efectiva, lo cual aumentará su liquidez. El objetivo de este proyecto es recuperar la deuda pendiente y evitar que el aumento de deudas pendientes dañe el desarrollo de la empresa.

La investigación tiene relación con el trabajo de suficiencia profesional, debido a la ausencia de políticas y procesos claros para el crédito y la cobranza. Se tuvo que adaptar el proceso para cumplir con las necesidades de la organización. La propuesta se centra en establecer políticas y procesos efectivos para el crédito y la cobranza basados en las necesidades de la empresa. Es importante tener un plan de recuperación de cartera que cumpla con estas políticas y procesos para evitar errores causados por las debilidades en el departamento de gestión de cobranza.

c. Universidad de Guayaquil

Autor (s): María Beatriz, Andrade Quince y David Stiven, Benites Lecaro (Tesis

para optar el título profesional de Contador Público).

Título: Evaluar la gestión en las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de MSL del Ecuador S.A. 2020.

Resumen:

La investigación se desarrolló para determinar el manejo de las cuentas por cobrar y cómo afectan la solvencia de la compañía MSL del Ecuador S.A., que es una compañía internacional con especialización en el transporte de mercancías. La actividad principal de la empresa incluye carga y descarga de mercaderías y equipaje, independientemente del medio de transporte utilizado, y también abarca la carga y descarga de vagones ferroviarios y las importaciones y exportaciones de mercancías, se lleva a cabo un estudio en el terreno con el objetivo de identificar los problemas en las cuentas por cobrar y para ello se recopila información, con la finalidad de proponer una estrategia financiera que permita obtener liquidez de manera rápida. Para lograr este objetivo, se considera el Factoring como una alternativa viable para las necesidades de la empresa.

La investigación tiene relación con el trabajo de suficiencia profesional, puesto que se descubrió que la implementación del factoring tuvo un efecto negativo en el flujo de dinero. Sin embargo, al no utilizar los fondos externos para gastos internos, se lograron resultados positivos desde el comienzo del servicio y la empresa mantuvo la solvencia necesaria para su funcionamiento. La evaluación financiera reveló que la liquidez durante el período sin factoring fue insuficiente debido a la elevada cantidad de bonos a largo plazo.

1.5 Marco Conceptual

Activo Corriente

De acuerdo a **Gonzales (2018)** “son activos y privilegios que pueden ser convertidos en dinero de manera justa o estarán disponibles en un período no mayor a un año” (**pág. 55**).

Caja

“Se refiere a una reserva de una cantidad fija de dinero del cual se retiran los fondos para los gastos menores. Este proceso es muy común en el mundo de los negocios” (**De la Cruz y Muñoz, 2022, pág. 36**).

Capital de Trabajo

En ese sentido **Rosas y Ochante (2021)** “La entidad ha decidido destinar su capital a activos que pueden ser convertidos en efectivo de manera rápida a corto plazo: inventario, cuentas por cobrar, efectiva y valores negociables. Donde el ratio indica la cantidad de recursos que la empresa tiene después de cumplir con sus obligaciones financieras inmediatas” (**pág. 77**).

Cobranza

“Proceso de obtención de compensación por un bien o servicio o resolución de una deuda.” (**Caycho y Castro, 2020, pág. 47**).

Cobranza Preventiva

Para **Rosas y Ochante** “Esta forma de recaudación se lleva a cabo antes de la fecha de pago establecida para una factura específica y es también conocida como cobranza administrativa” (**pág. 27**).

Condiciones

“Hace referencia a las condiciones del ambiente en el que se encuentra el prestatario, las cuales pueden influir en su habilidad para cumplir con sus pagos.” (**Peralta, 2018, pág.**

23).

Cuentas por Cobrar

“Es la cantidad total de dinero prestado por la empresa a sus clientes. Las cuentas son una deuda que resulta de una transacción de compra y que posteriormente se convierte en dinero real” (Rosas y Ochante, 2022, pág. 41).

Efectivo

“Es un componente de equilibrio en la contabilidad de la empresa (caja y cuentas bancarias) y es considerado un activo circulante. Es el activo más fácilmente disponible y accesible que tiene la compañía” (Sivincha y Sudario, 2021, pág. 45).

Gestión

“Es una forma de mejorar y fortalecer el desempeño y habilidades de una empresa es a través de la exploración de la optimización en diferentes ámbitos administrativos” (Rosas y Ochante, 2022, pág. 41).

Gestión de Pago

“Una buena gestión de pagos implica conseguir los mayores plazos de pago posibles, que se hayan negociado en condiciones ventajosas, y pagarlos a su vencimiento. Se debe tener en cuenta la liquidez necesaria y utilizar el medio de pago más adecuado para la empresa. Esta tarea debe ser llevada a cabo por un departamento específico para mantener un control organizado y registrar los pagos a corto, mediano y largo plazo, como los salarios de los empleados, los proveedores y las deudas con instituciones financieras” (pág. 35).

Flujo de caja

“Un informe financiero que muestra una descripción detallada de los flujos de dinero entrante y saliente de una empresa durante un período determinado” (Arévalo, 2018, pág. 25).

Fórmula: Flujo de caja = Beneficios netos + Amortizaciones + Provisiones

Liquidez

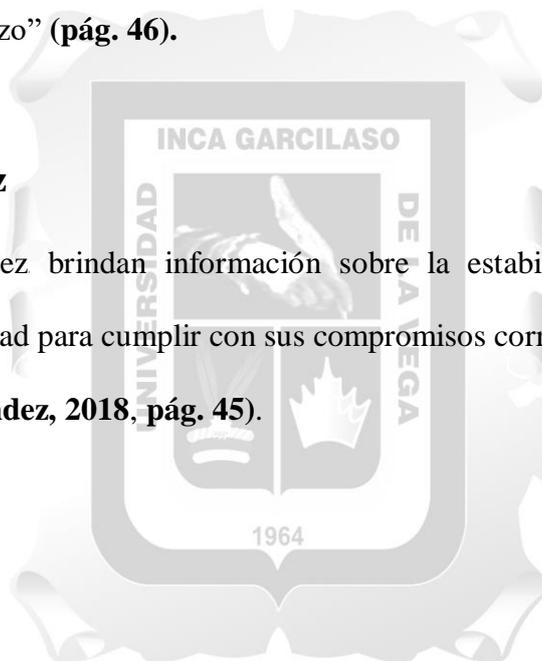
“Es la habilidad de una entidad para pagar sus deudas a corto plazo” (Rosas y Ochante, 2022, pág. 42).

Liquidez Absoluta

“Esta herramienta muestra que la compañía tiene recursos efectivos para cumplir con sus responsabilidades a corto plazo, sin incluir las existencias ni los pagos realizados con antelación. Se determina a través de la cantidad disponible en caja y en bancos, restando los pasivos a corto plazo” (pág. 46).

Ratios de Liquidez

“Las ratios de liquidez brindan información sobre la estabilidad financiera de la compañía y su capacidad para cumplir con sus compromisos corrientes relacionados con la producción” (Meléndez, 2018, pág. 45).



CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción de la Realidad Problemática

En el ámbito internacional, la economía global en desaceleración representa un reto para las empresas del sector de servicios, requiriendo la implementación de estrategias para mantener su competitividad. Una de estas estrategias es ofrecer servicios a crédito, lo que ha permitido a las empresas brindar facilidades a sus clientes, pero también ha resultado en un aumento de clientes deudores, creando un problema que pone en riesgo el patrimonio de la empresa.

En América Latina, las empresas de servicios utilizan diversos criterios y procesos para evaluar los créditos otorgados, pero estos no están claramente definidos en un manual de procedimientos de créditos. Esto ha llevado a una ineficacia en la cobranza de créditos vencidos, lo que ha resultado en un aumento del índice de morosidad y retrasos en el pago de las cuotas crediticias. Además, el largo periodo de cobro de los créditos otorgados genera problemas económicos para la empresa, ya que se ven obligadas a enfrentar desafíos financieros debido a la falta de planificación adecuada. El retorno tardío del efectivo y la necesidad de cubrir sus compromisos dentro del periodo, pueden poner en riesgo la estabilidad financiera de la empresa.

En el Perú, las empresas de servicios enfrentan un desafío creciente en cuanto a la morosidad en sus cobranzas, lo que se debe a una combinación de factores. En primer lugar, la falta de una planificación adecuada de cobranzas, junto con la ausencia de un sistema de procedimientos efectivo, hacen que la gestión de cobranzas sea ineficiente y resulte en créditos vencidos sin cancelar, lo que a su vez reduce los ingresos de efectivo de la empresa y afecta sus utilidades. Además, la falta de integración de la información financiera y el trabajo empírico en lugar de un enfoque sistemático, contribuyen a esta problemática.

Otro factor importante es la falta de personal capacitado y especializado en la gestión de cobranzas, lo que hace que la empresa no lleve a cabo una cobranza efectiva. Por último, la falta de análisis sobre las razones detrás de la falta de pagos por parte de los clientes, así como la ausencia de un monitoreo continuo de las cuentas por cobrar, agravan el problema de la morosidad y ponen en riesgo la salud financiera de la empresa.

El presente estudio se enfoca en examinar en profundidad la gestión de cobranza en una empresa de servicios que ha enfrentado persistentes desafíos en la recuperación de sus deudas. En los últimos años, la empresa ha experimentado una disminución en la eficacia de sus estrategias de cobranza, lo que ha llevado a una acumulación de deudas impagas y ha impedido que la empresa pueda recaudar la totalidad del dinero debido por los servicios prestados. Esta situación ha tenido un impacto negativo en la solvencia de la empresa, ya que ha dificultado la capacidad de la empresa para hacer frente a sus gastos y cumplir con sus responsabilidades. Este estudio busca analizar las causas detrás de esta problemática y desarrollar soluciones efectivas para mejorar la gestión de cobranza en la empresa y asegurar su sostenibilidad a largo plazo.

La empresa de servicios presenta una problemática en su gestión de cobranza debido a la falta de personal capacitado y documentación necesaria para gestionar los pagos de los clientes de manera efectiva y mantener al día las cuentas. En ese contexto, los principales indicios de la problemática son los siguientes:

- a) La empresa de servicio no cuenta con políticas de cobranzas que establecen los plazos, los procesos de seguimiento y sanciones claras en casos de incumplimiento de los clientes; por lo cual los clientes se retrasan en el cumplimiento de sus obligaciones financieras y esto afecta directamente al flujo de efectivo y la liquidez.
- b) Existe una falta de estructura organizativa en el área de cobranza, lo que lleva

que exista deficiencia en la gestión del proceso de cobro, es decir, el tiempo que transcurre desde la emisión del comprobante de pago hasta recuperar el importe por el servicio brindado. Asimismo, existe una gran cantidad de saldos vencidos que aún no se han cancelado en el tiempo correspondiente.

- c) La carencia de un manual de funciones en una empresa de servicios ha provocado que, en ocasiones, el área de ventas y contabilidad se encarguen de realizar tareas de cobranza que deberían ser exclusivas del área de cobranzas. Esto conduce a una desorganización en la empresa, dificultando la identificación de responsabilidades directas en el caso de clientes que no pagan a tiempo. Es esencial establecer un manual de funciones claro y detallado para cada departamento, a fin de evitar esta confusión y garantizar una gestión eficiente y ordenada de las tareas.
- d) Existe una falta de seguimiento y monitoreo de los pagos de los clientes, es decir, no existe un seguimiento oportuno de las deudas pendientes y no está monitoreando regularmente el estado de las mismas, lo cual lleva a que algunas deudas se vuelvan incobrables, afectando negativamente el flujo de caja y la solvencia de la empresa de servicios.
- e) La falta de software especializado en el área de cobranza, que permita automatizar los procesos de cobros, reducir errores y mejorar la comunicación con los clientes, está afectando significativamente a la recuperación de deudas y por consecuencia a la liquidez de la empresa de servicios.
- f) La falta de actualización de los reportes de cobro en el Microsoft Excel por parte del personal responsable del área de cobranza, esto lleva a que no se cuente con un registro actualizado de los clientes, se pierde información valiosa como los montos que deben, la fecha de retraso en los pagos, fecha de aplazamiento y el

día en que se debe realizar el cobro. Sin esta información, la empresa de servicios no puede realizar la recuperación de las deudas y mejorar la liquidez.

- g) Falta de comunicación y colaboración entre el área de venta y cobranza. En muchas ocasiones el área de venta capta nuevos clientes sin tener en cuenta su historial crediticio, lo cual genera que en el futuro el área de cobranza tenga serios problemas con los clientes morosos.
- h) Existe falta de capacitación del personal del área de cobranza de la empresa de servicios, quienes no tienen las habilidades y conocimientos necesarios para manejar eficazmente las deudas pendientes. A consecuencia de ello, los clientes no toman en serio sus obligaciones financieras y se retrasan en el pago de sus deudas.

Permanecer con la mala gestión de cobros en la compañía puede tener graves consecuencias a largo plazo en términos de estabilidad y viabilidad financiera. Si no se toman medidas para abordar y resolver los problemas relacionados con la gestión de cobros, la empresa puede enfrentar dificultades en la recuperación de las deudas pendientes, lo que puede afectar su capacidad para cumplir con sus responsabilidades financieras y compromisos. Esto puede resultar en problemas con la tesorería, como la falta de fondos para cubrir los gastos operativos y de capital, y puede tener un impacto negativo para conseguir financiamiento adicional en el futuro.

2.2 Formulación del Problema General y Específicos

2.2.1 Problema General

¿En qué medida la deficiencia en la Gestión de Cobranza incide en la Liquidez en una Empresa de Servicios, Periodo 2021?

2.2.2 Problemas Específicos

- a) ¿En qué medida las políticas de cobranzas inciden en la liquidez en una Empresa de Servicios, Periodo 2021?
- b) ¿De qué manera el seguimiento y monitoreo de las deudas pendientes inciden en el flujo de caja y la solvencia en una Empresa de Servicios, Periodo 2021?
- c) ¿En qué modo la implementación de un software especializado en el área de cobranza índice en la recuperación de deudas y la liquidez en una Empresa de Servicios, Periodo 2021?
- d) ¿Cómo la falta de actualización de los reportes de cobro en el Microsoft Excel por parte del personal responsable del área de cobranza incide en la recuperación de las deudas en una Empresa de Servicios, Periodo 2021?
- e) ¿En qué medida la capacitación del personal del área de cobranza incide en el incremento de la liquidez en una Empresa de Servicios, Periodo 2021?
- f) ¿De qué manera el Nivel de Ventas a Créditos inciden en la Liquidez en una Empresa de Servicios, Periodo 2021?
- g) ¿En qué medida las Estrategias de Cobranzas inciden en la Liquidez en una Empresa de Servicios, Periodo 2021?

2.3 Objetivo General y Específicos

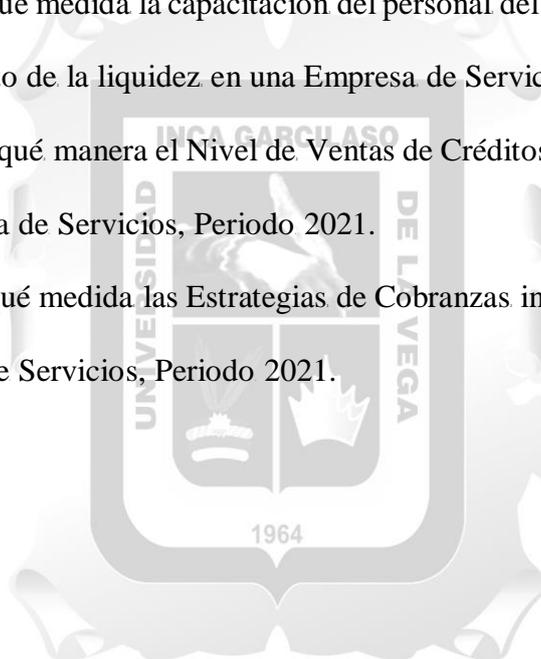
2.3.1 Objetivo General

Determinar en qué medida la Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Liquidez en una Empresa de Servicios, Periodo 2021.

2.3.2 Objetivos Específicos

- a) Establecer en qué medida las políticas de cobranzas inciden en la liquidez en una Empresa de Servicios, Periodo 2021.
- b) Determinar de qué manera el seguimiento y monitoreo de las deudas pendientes

- inciden en el flujo de caja y la solvencia en una Empresa de Servicios, Periodo 2021.
- c) Establecer en qué modo la implementación de un software especializado en el área de cobranza índice en la recuperación de deudas y la liquidez en una Empresa de Servicios, Periodo 2021.
 - d) Comprobar cómo la falta de actualización de los reportes de cobro en el Microsoft Excel por parte del personal responsable del área de cobranza incide en la recuperación de las deudas en una Empresa de Servicios, Periodo 2021.
 - e) Establecer en qué medida la capacitación del personal del área de cobranza incide en el incremento de la liquidez en una Empresa de Servicios, Periodo 2021.
 - f) Determinar de qué manera el Nivel de Ventas de Créditos inciden en la Liquidez en una Empresa de Servicios, Periodo 2021.
 - g) Establecer en qué medida las Estrategias de Cobranzas inciden en la Liquidez en una Empresa de Servicios, Periodo 2021.



CAPÍTULO III: JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Justificación e Importancia del Estudio

3.1.1 Justificación del Estudio

El estudio de capacidad profesional se realizó a partir de la perspectiva de la investigadora, con ello tuvo como propósito de analizar la gestión de cobranza en el área de finanzas, el cual es una base esencial para impulsar la sostenibilidad y crecimiento de la empresa, esto se vincula con elementos del flujo de efectivo y que permite tener viabilidad financiera, por lo que, con esto se intenta conocer si el fenómeno influye o no en la liquidez de una organización que presta servicios, periodo 2021.

3.1.2 Importancia del Estudio

El estudio de competencia profesional tiene significancia, porque su análisis permitirá a impulsar la mejora de las problemáticas que hay en la gestión de cobranzas que influyen en la liquidez en una organización de servicios, en el periodo 2021.

3.2 Delimitación del Estudio

3.2.1 Delimitación Espacial

El siguiente estudio de aptitud profesional se realizó en el Área de cobranzas de la empresa de servicios, en el año 2021.

3.2.2 Delimitación Temporal

La realización del estudio de competencia profesional se desarrolló en los meses de a diciembre del 2021.

3.2.3 Delimitación Social

El instrumento que se escogió en la recolección de información fue dirigido a los Gerentes, Contadores y Profesionales de la organización de prestación de servicios, periodo 2021.

3.2.4 Delimitación Conceptual

a. Gestión de Cobranza

De acuerdo a **Cubas (2019)** “La gestión de cobros es una tarea que tiene como propósito el restablecer la relación comercial de los clientes para mantener su historial crediticio y pague a tiempo, asimismo, para ser eficaz, la gestión de la deuda requiere el uso de elementos específicos, comenzando por el cobro de deudas.” (pág. 30).

b. Liquidez

De acuerdo a **Roncal (2018)** “La liquidez es la competencia de una organización para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, lo que significa que debe contar con disposición de dinero. Indica qué tan cerca está el activo de convertirse en efectivo” (pág. 40).

3.2.5 Limitaciones

No se han presentado problemas en el curso de desempeño del trabajo profesional, es por ello, que dicho proceso y forma del estudio se realizó completamente como estaba planeado.

3.3 Hipótesis General y Específicas

3.3.1 Hipótesis General

La gestión de cobranza incide directamente en la liquidez en una empresa de servicios, periodo 2021.

3.3.2 Hipótesis específicos

- a) Las políticas de cobranzas inciden significativamente en la liquidez en una Empresa de Servicios, Periodo 2021.
- b) El seguimiento y monitoreo de las deudas pendientes inciden significativamente en el flujo de caja y la solvencia en una Empresa de Servicios, Periodo 2021.
- c) La implementación de un software especializado en el área de cobranza índice significativamente en la recuperación de deudas y la liquidez en una Empresa de Servicios, Periodo 2021.
- d) La falta de actualización de los reportes de cobro en el Microsoft Excel por parte del personal responsable del área de cobranza incide significativamente en la recuperación de las deudas en una Empresa de Servicios, Periodo 2021.
- e) La capacitación del personal del área de cobranza incide significativamente en el incremento de la liquidez en una Empresa de Servicios, Periodo 2021.
- f) El Nivel de Ventas de Créditos inciden significativamente directamente en la Liquidez en una Empresa de Servicios, Periodo 2021.
- g) Las Estrategias de Cobranzas inciden significativamente directamente en la Liquidez en una Empresa de Servicios, Periodo 2021.

CAPITULO IV: FORMULACIÓN DEL DISEÑO

4.1 Título de la Investigación

La presente investigación se desarrolló basándose a una problemática que se ha identificado en las compañías de servicios, cuyo título es:

“Deficiencia en la Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Liquidez en una Empresa de Servicios, Periodo 2021”.

4.2 Formulación del Diseño

Para realizar el trabajo se llevó a cabo un estudio en el Área de Cobranza a fin de controlar los cobros, identificando las actividades y tareas seguidas por la empresa de contabilidad para lograr la liquidez.

Se evaluó la forma de cobranza y el proceso de monitorización de los pagos pendientes que tiene la empresa de servicios, que ha causado un problema financiero, debido a que no se cuenta con las políticas de cobranzas que establezcan el plazo de los días de pagos a sus clientes, además, de la falta de compromiso de los colaboradores de cobranzas, lo cual genera problemas de seguimiento de los pagos, lo que impide que la empresa tenga un incremento en sus finanzas o disminuya los riesgos de pérdida de los ingresos.

En ese sentido, se llevó a cabo una encuesta dirigida a los colaboradores con el propósito de brindar una solución viable, basadas en los criterios de los colaboradores de una empresa de servicios, por el hecho que una adecuada gestión de cobras permite garantizar que las deudas se cancelan en el tiempo estipulado, lo cual garantiza que el flujo de efectivo se encuentre estable y sea suficiente para desarrollarse y aumentar, lo cual se refleja en los estados financieros de la empresa y ayudará a incrementar su rentabilidad.

4.3 Diseño Esquemático

4.3.1 Técnica de recolección de datos

Para recopilar los datos se utilizó una técnica conocida como la encuesta, esta se aplicó mediante un cuestionario a los colaboradores que laboran en el área de cobranzas. La recolección de datos se realizó de forma estructurada, con base a los parámetros establecidos para su diseño, los cuales permitieron garantizar la exactitud de los datos recolectados, porque el objetivo fue determinar el impacto de la gestión de cobranzas en la liquidez de una empresa de servicios durante el año 2021.

4.3.1.1 Población y Muestra

a) Población

La población de estudio estuvo conformada por los colaboradores de la empresa de servicios, los cuales provenían de cuatro áreas de la organización, que son el área de contabilidad, finanzas, administración y de recursos humanos. Los colaboradores aceptaron participar en el estudio, lo cual proporcionada que podían brindar datos relacionados con la gestión de cobranzas y la liquidez de la empresa de servicios.

b) Muestra

La muestra de estudio estuvo conformada por 21 colaboradores, que incluye a Contadores, Gerentes y Profesionales de una organización de servicios.

4.3.2 Instrumento de recolección de datos

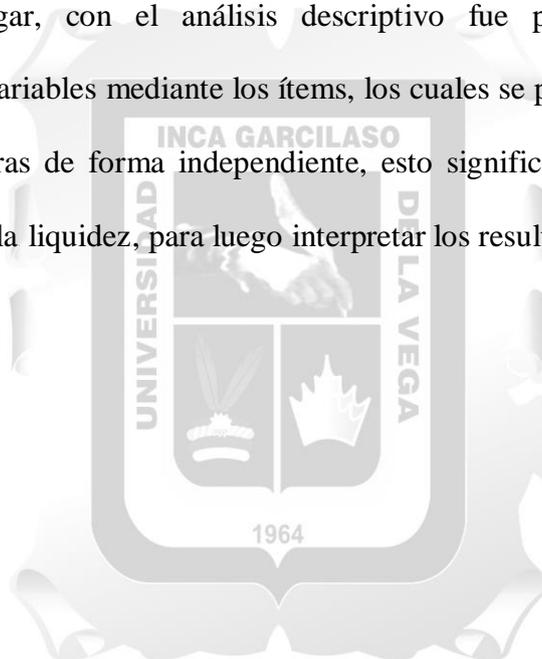
En este trabajo de suficiencia profesional, se diseñó un cuestionario de 14 interrogantes cerradas, con el fin de que se facilite la codificación de los datos (anexo 1).

4.4 Descripción de los aspectos básicos del diseño

En primer lugar, se buscó la participación de los colaboradores del área de cobranzas y las que se relacionan con la contabilidad de la organización de servicios para explicarles el alcance y el objetivo del estudio.

En segundo lugar, se llevó a cabo la recolección de datos mediante la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores durante quince minutos. Posteriormente, los datos recolectados se codificaron en el programa Excel 2019, considerando las preguntas de cada una de las variables para realizar los análisis descriptivos.

En tercer lugar, con el análisis descriptivo fue posible determinar las características de las variables mediante los ítems, los cuales se presentaron en tablas de frecuencias y en figuras de forma independiente, esto significa, que para la variable gestión de cobranza y la liquidez, para luego interpretar los resultados.



CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO

5.1 Aplicación de la propuesta de solución

Los resultados de la encuesta aplicada se codificaron y procesaron en el programa Excel, cual facilito identificar las características de cada pregunta a través de tablas de frecuencias y visualizaciones. Esto permitió una evaluación detallada tanto de la gestión de cobranzas como de la liquidez.

5.2 Presentación de Resultados

5.2.1 Resultados de la Encuesta

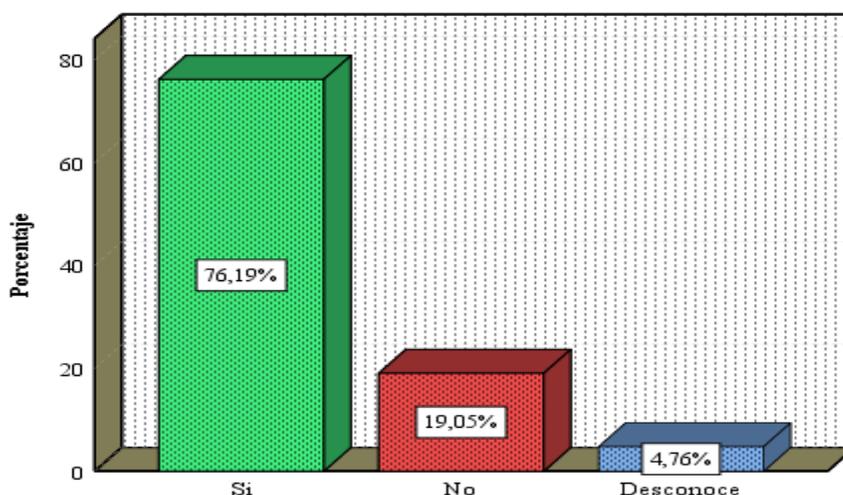
Tabla 1 - Pregunta N° 1

Alternativas	Muestra	Porcentajes
Si	16	76,2%
No	4	19,0%
Desconoce	1	4,8%
Total	21	100,0%

Fuente: Gerentes, Contadores y Profesionales.

¿Considera Usted, importante implementar nuevas políticas de cobranzas para mejorar la liquidez en una empresa de servicios?

Figura 1



Interpretación:

De la tabla 1 se infiere que el 76,2% de los Gerentes, Contadores y Profesionales manifiesta que es importante implementar nuevas políticas de cobranzas para mejorar la liquidez en una empresa de servicios, el 19,0% refiere que no es importante y tan solo el 4,8% desconoce de la importancia. En ese contexto, se concluyó que es fundamental desarrollar e implementar nuevas políticas de cobranzas para mejorar la liquidez en una empresa de servicios.

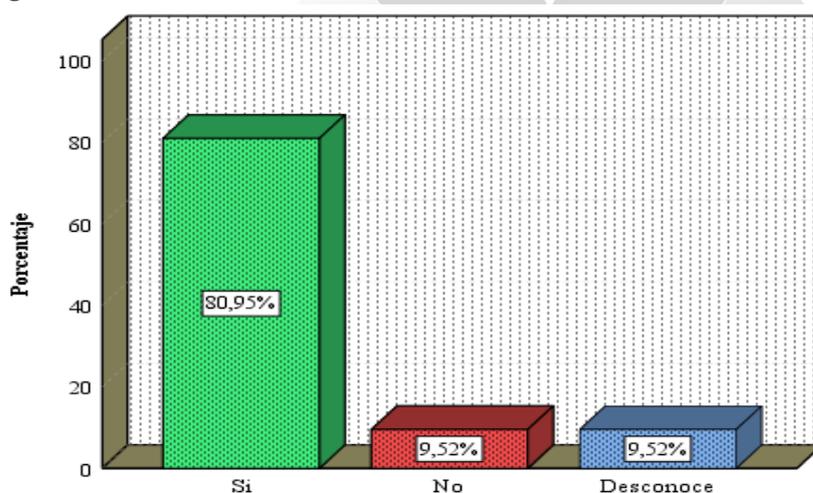
Tabla 2 - Pregunta N° 2

Alternativas	Muestra	Porcentajes
Si	17	81,0%
No	2	9,5%
Desconoce	2	9,5%
Total	21	100,0%

Fuente: Gerentes, Contadores y Profesionales.

¿Considera Usted, que la falta de establecimiento de plazos en los pagos de los clientes conduce a retrasos e incumplimientos de sus obligaciones de pagos a la empresa de servicios?

Figura 2



Por lo tanto, interpretación sería la siguiente:

De la tabla 2 se infiere que el 81,0% de los Gerentes, Contadores y Profesionales manifiesta que la falta de establecimiento de plazos en los pagos de los clientes si conduce a retrasos e incumplimientos de sus obligaciones de pagos a la empresa, el 9,5% refiere que no es importante y del mismo modo el 9,5% desconoce del tema. En ese contexto, se concluyó que es fundamental establecer plazos en los clientes para evitar incumplimientos de sus obligaciones de pagos a la empresa

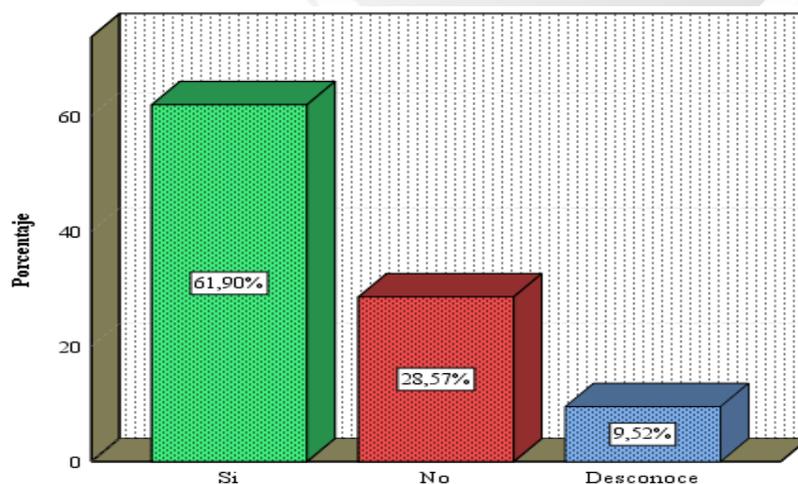
Tabla 3 - Pregunta N° 3

Alternativas	Muestra	Porcentajes
Si	13	61,9%
No	6	28,6%
Desconoce	2	9,5%
Total	21	100,0%

Fuente: Gerentes, Contadores y Profesionales.

¿Cree Usted, que la falta de un manual de organización y funciones en una empresa de servicios genera que el personal del área de cobranza incumpla con sus funciones de cobranza?

Figura 3



Por lo tanto, interpretación sería la siguiente:

De la tabla 3 se infiere que el 61,9% de los Gerentes, Contadores y Profesionales manifiesta que la falta de un manual de organizaciones y funciones genera que el personal incumpla con sus funciones de cobranza, el 28,6% refiere que no es importante y tan solo el 9,5% desconocen del tema. En ese contexto, se concluyó que es fundamental establecer un manual de organizaciones y funciones para evitar que el personal incumpla con sus funciones de cobranza en una empresa de servicios.

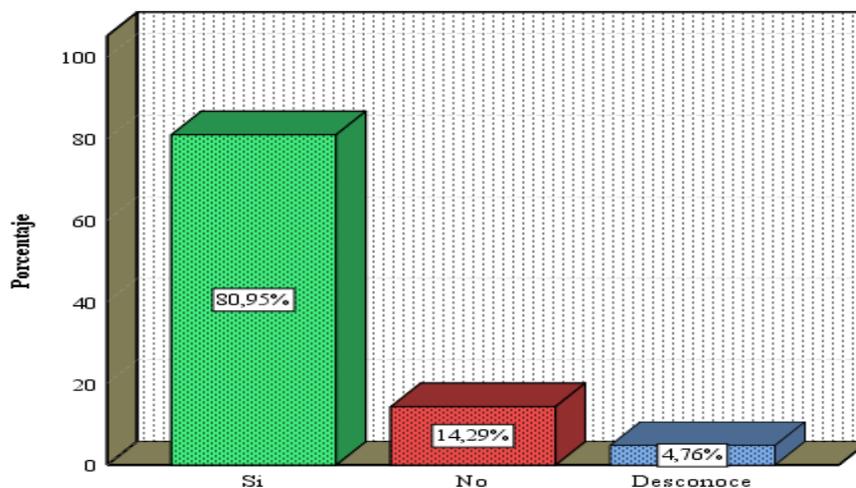
Tabla 4 - Pregunta N° 4

Alternativas	Muestra	Porcentajes
Si	17	81,0%
No	3	14,3%
Desconoce	1	4,8%
Total	21	100,0%

Fuente: Gerentes, Contadores y Profesionales.

¿Considera Usted, que es importante fortalecer la colaboración entre las áreas de ventas y cobranza para garantizar que los clientes de una empresa de servicios realicen sus pagos a tiempo y evitar retrasos y problemas de cobranza?

Figura 4



Por lo tanto, interpretación sería la siguiente:

De la tabla 4 se infiere que el 81,0% de los Gerentes, Contadores y Profesionales manifiesta que es importante fortalecer la colaboración entre las áreas de ventas y cobranza para garantizar que los clientes realicen sus pagos a tiempo y evitar retrasos y problemas de cobranza, el 14,3% refiere que no es importante y tan solo el 4,8% desconoce de la importancia. En ese contexto, se concluyó que es fundamental fortalecer la colaboración entre las áreas de ventas y cobranza para garantizar que los clientes realicen sus pagos a tiempo y evitar retrasos y problemas de cobranza en una empresa de servicios.

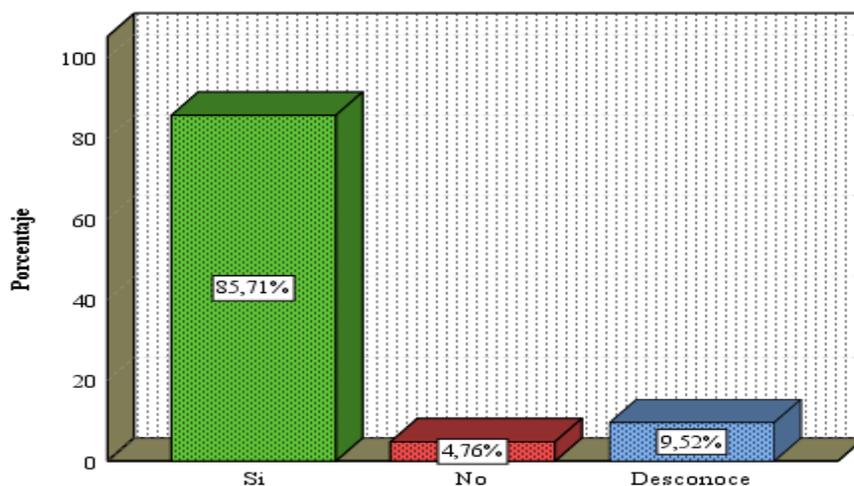
Tabla 5 - Pregunta N° 5

Alternativas	Muestra	Porcentajes
Si	18	85,7%
No	1	4,8%
Desconoce	2	9,5%
Total	21	100,0%

Fuente: Gerentes, Contadores y Profesionales.

¿Cree Usted, que la implementación de un software especializado en el área de cobranza ayudaría automatizar los procesos de cobros, reducir errores, y por ende mejorar la liquidez de una empresa de servicios?

Figura 5



Por lo tanto, interpretación sería la siguiente:

De la tabla 5 se infiere que el 85,7% de los Gerentes, Contadores y Profesionales manifiesta que la implementación de un software especializado en el área de cobranza si ayudaría automatizar los procesos de cobros, reducir errores, y por ende mejorar la liquidez, el 9,5% refiere que desconoce del tema y tan solo el 4,8% contempla que su implementación no tendría un impacto positivo. En ese contexto, se concluyó que la implementación de un software especializado en el área de cobranza es fundamental para automatizar los procesos de cobros, reducir errores, y por ende mejorar la liquidez.

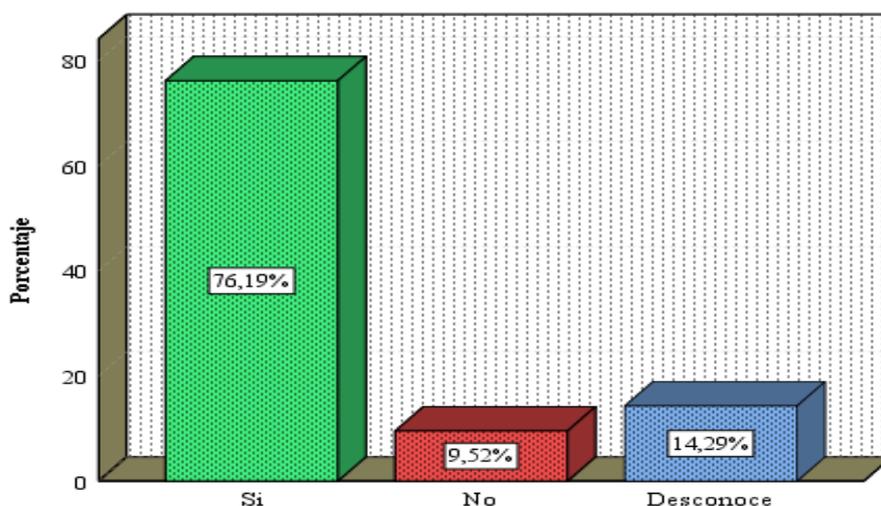
Tabla 6 - Pregunta N° 6

Alternativas	Muestra	Porcentajes
Si	16	76,2%
No	2	9,5%
Desconoce	3	14,3%
Total	21	100,0%

Fuente: Gerentes, Contadores y Profesionales.

¿Cree Usted, que la falta de seguimiento y monitoreo de las deudas pendientes de los clientes en una empresa de servicio está afectando negativamente a su índice de liquidez?

Figura 6



Por lo tanto, interpretación sería la siguiente:

De la tabla 6 se infiere que el 76,2% de los Gerentes, Contadores y Profesionales manifiesta que la falta de seguimiento y monitoreo de las deudas pendientes de los clientes si afecta negativamente al índice de liquidez de la empresa, el 14,3% refiere que desconoce del tema y tan solo el 9,5% contempla que no afecta la liquidez de una empresa. En ese contexto, se concluyó que es fundamental establecer un seguimiento y monitoreo de las deudas pendientes de los clientes para prevenir daños en el índice de la liquidez de una empresa.

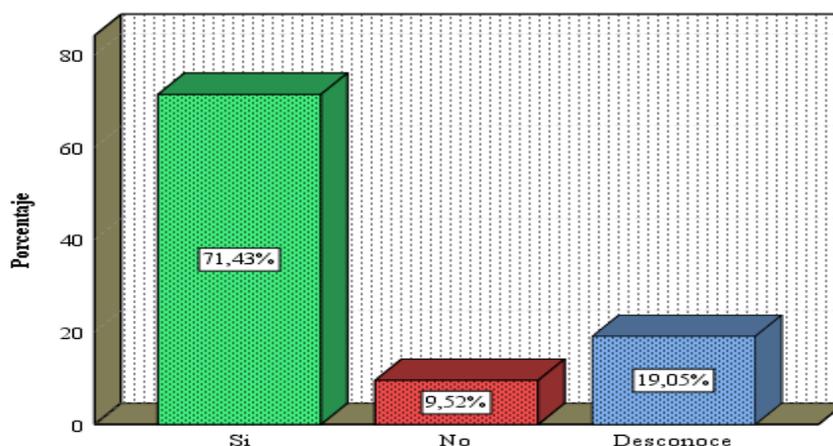
Tabla 7 - Pregunta N° 7

Alternativas	Muestra	Porcentajes
Si	15	71,4%
No	2	9,5%
Desconoce	4	19,0%
Total	21	100,0%

Fuente: Gerentes, Contadores y Profesionales.

¿Considera Usted, que los retrasos en los pagos por parte de los clientes pueden tener un impacto negativo en la capacidad de una empresa de servicios a tener suficiente efectivo disponible para sus operaciones diarias y cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo?

Figura 7



Por lo tanto, interpretación sería la siguiente:

De la tabla 7 se infiere que el 71,4% de los Gerentes, Contadores y Profesionales manifiesta que los retrasos en los pagos por parte de los clientes si pueden tener un impacto negativo en la capacidad de una empresa de servicios a tener suficiente efectivo disponible para sus operaciones diarias y cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo, el 19,0% refiere que no es relevante y tan solo el 9,5% desconocen del tema en cuestión. En ese contexto, se concluyó que para la mayoría de los especialistas coinciden que los retrasos en los pagos por parte de los clientes afectan negativamente la liquidez.

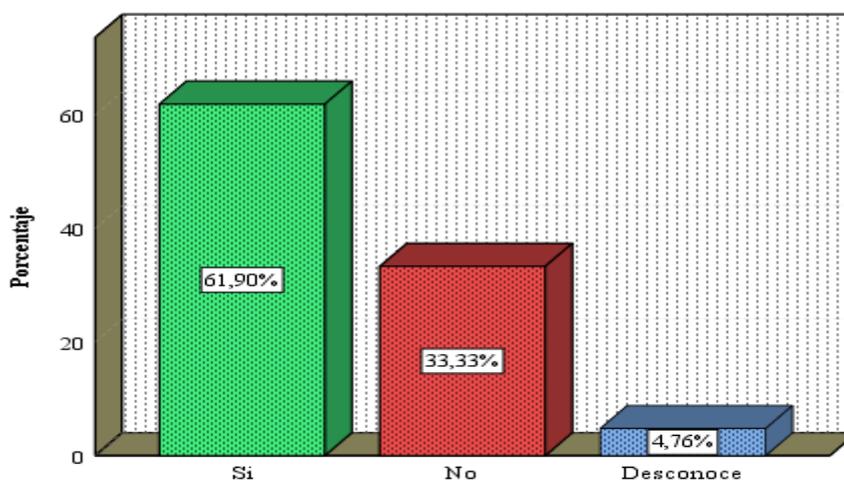
Tabla 8 - Pregunta N° 8

Alternativas	Muestra	Porcentajes
Si	13	61,9%
No	7	33,3%
Desconoce	1	4,8%
Total	21	100,0%

Fuente: Gerentes, Contadores y Profesionales.

¿Cree Usted, que una lenta rotación de cuentas por cobrar en una empresa de servicios lleva a la necesidad de solicitar préstamos de las entidades financieras?

Figura 8



Por lo tanto, interpretación sería la siguiente:

De la tabla 8 se infiere que el 61,9% de los Gerentes, Contadores y Profesionales manifiesta que una lenta rotación de cuentas por cobrar en una empresa de servicios si lleva a la necesidad de solicitar préstamos de las entidades financieras, el 33,3% refiere que no es relevante y tan solo el 4,8% desconocen del tema en cuestión. En ese contexto, se concluyó que el proceso lento de cuentas por cobrar es un factor que contribuye a la necesidad de solicitar préstamos de las entidades financieras.

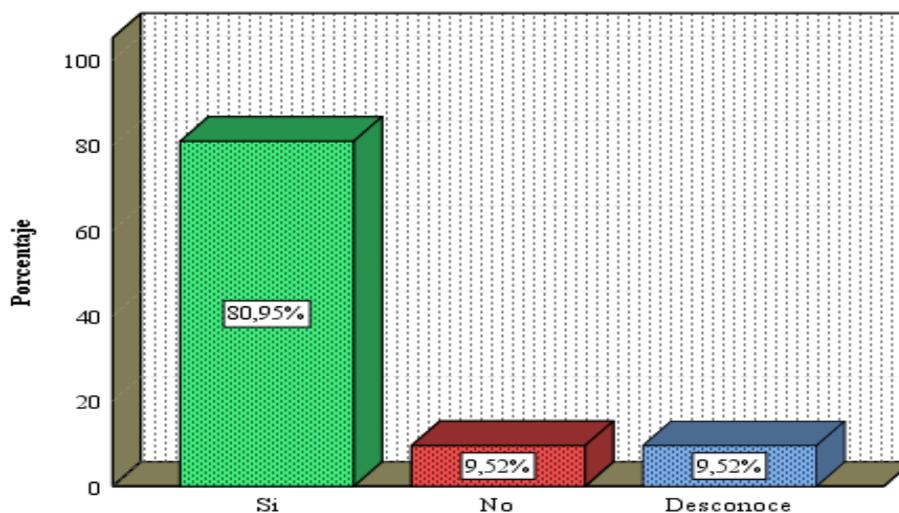
Tabla 9 - Pregunta N° 9

Alternativas	Muestra	Porcentajes
Si		81,0%
No	2	9,5%
Desconoce	2	9,5%
Total	21	100,0%

Fuente: Gerentes, Contadores y Profesionales.

¿En su opinión, considera que la falta de actualización de los reportes de cobro en el Microsoft Excel por parte del personal responsable del área de cobranza genera que se pierda información valiosa para la toma de decisiones?

Figura 9



Por lo tanto, interpretación sería la siguiente:

De la tabla 9 se infiere que el 81,0% de los Gerentes, Contadores y Profesionales manifiesta que la falta de actualización de los reportes de cobro en el Microsoft Excel por parte del personal responsable del área de cobranza si genera que se pierda información valiosa para la toma de decisiones, el 9,5% refiere que desconoce del tema y del mismo modo el 9,5% considera que no tiene un impacto negativo. En ese contexto, se concluyó que la falta de actualización oportuna de los reportes de cobro en el Microsoft Excel genera que se pierda información valiosa para la toma de decisiones

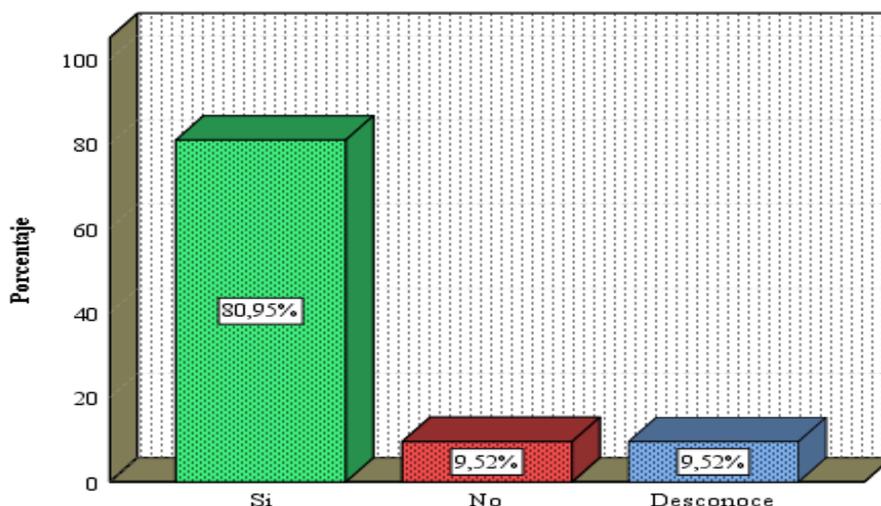
Tabla 10 - Pregunta N° 10

Alternativas	Muestra	Porcentajes
Si	17	81,0%
No	2	9,5%
Desconoce	2	9,5%
Total	21	100,0%

Fuente: Gerentes, Contadores y Profesionales.

¿Considera Usted, que la falta de coordinación entre el área de cobranza y contabilidad, genera que las cuentas por cobrar no coincidan con la información revelada en los estados financieros?

Grafica 10



Por lo tanto, interpretación sería la siguiente:

De la tabla 10 se infiere que el 81,0% de los Gerentes, Contadores y Profesionales manifiesta que la falta de coordinación entre el área de cobranza y contabilidad, si genera que las cuentas por cobrar no coincidan con la información de los estados financieros, el 9,5% refiere que no es relevante y del mismo modo el 9,5% desconoce del tema. En ese contexto, se concluyó que la falta de coordinación entre las áreas genera que las cuentas por cobrar no coincidan con la información de los estados financieros

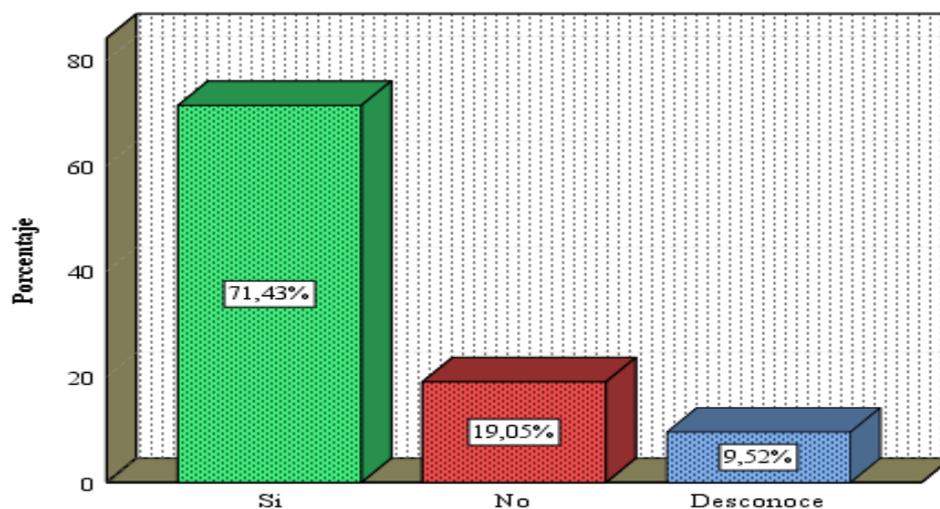
Tabla 11 - Pregunta N° 11

Alternativas	Muestra	Porcentajes
Si	15	71,4%
No	4	19,0%
Desconoce	2	9,5%
Total	21	100,0%

Fuente: Gerentes, Contadores y Profesionales.

¿Cree Usted, que es importante realizar un seguimiento riguroso de las facturas pendientes de pago y tomar medidas oportunas para recaudar el dinero adeudado en una empresa de servicios?

Figura 11



Por lo tanto, interpretación sería la siguiente:

De la tabla 11 se infiere que el 71,4% de los Gerentes, Contadores y Profesionales manifiesta que es importante realizar un seguimiento riguroso de las facturas pendientes de pago y tomar medidas oportunas para recaudar el dinero adeudado en una empresa de servicios, el 19,0% refiere que no es importante y tan solo el 9,5% desconoce de la importancia. En ese contexto, se concluyó que es fundamental desarrollar e un seguimiento riguroso de las facturas pendientes de pago y tomar medidas oportunas para recaudar el dinero adeudado en una empresa de servicios.

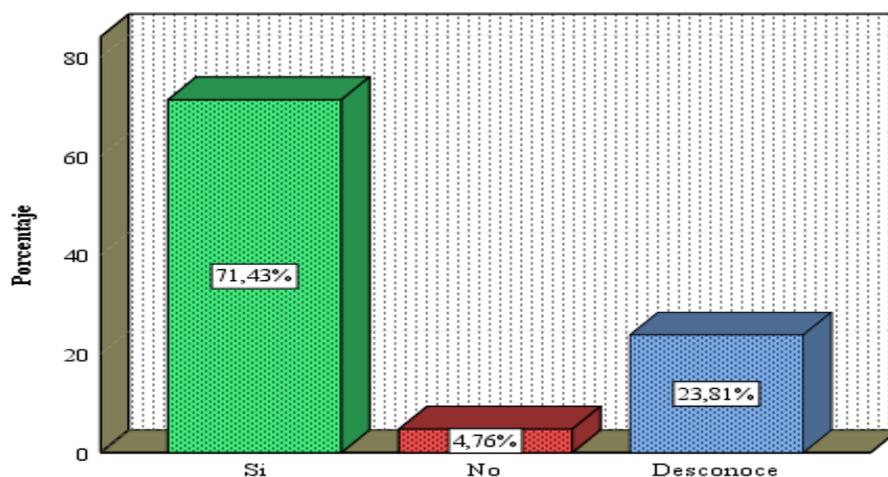
Tabla 12 - Pregunta N° 12

Alternativas	Muestra	Porcentajes
Si	15	71,4%
No	1	4,8%
Desconoce	5	23,8%
Total	21	100,0%

Fuente: Gerentes, Contadores y Profesionales.

¿Cree Usted, que una mala gestión de cobranzas puede afectar la capacidad de la empresa de servicios para tener liquidez y poder hacer frente a sus obligaciones financieras inmediatas?

Figura 12



Por lo tanto, interpretación sería la siguiente:

De la tabla 12 se infiere que el 71,4% de los Gerentes, Contadores y Profesionales manifiesta que una mala gestión de cobranzas si puede afectar la capacidad de la empresa de servicios para tener liquidez y poder hacer frente a sus obligaciones financieras inmediatas, el 23,8% desconoce del tema en cuestión y tan solo el 4,8% refiere que no genera un impacto negativo. En ese contexto, se concluyó que una mala gestión de cobranzas si puede tener un impacto negativo en la capacidad de la empresa de servicios para mantener liquidez y poder cumplir con sus obligaciones.

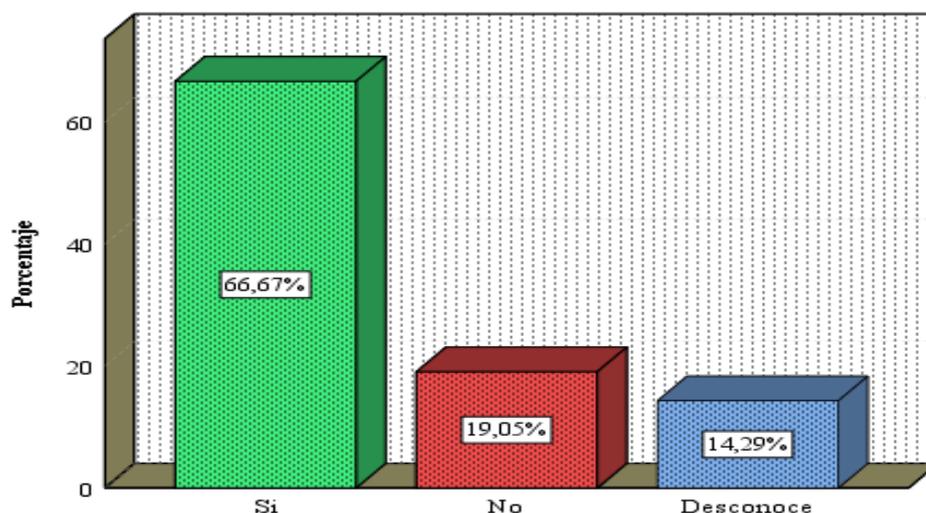
Tabla 13 - Pregunta N° 13

Alternativas	Muestra	Porcentajes
Si	14	66,7%
No	4	19,0%
Desconoce	3	14,3%
Total	21	100,0%

Fuente: Gerentes, Contadores y Profesionales.

¿Considera Usted, que el envío de recordatorios y notificaciones regulares sobre la deuda pendiente a los clientes permite mejorar la gestión de cobranza en una empresa de servicios?

Figura 13



Por lo tanto, interpretación sería la siguiente:

De la tabla 13 se infiere que el 66,7% de los Gerentes, Contadores y Profesionales manifiesta que el envío de recordatorios y notificaciones regulares sobre la deuda pendiente a los clientes permite mejorar la gestión de cobranza en una empresa de servicios, el 19,0% refiere que no es relevante y tan solo el 14,3% desconoce del tema en cuestión. En ese contexto, se concluyó que el envío de recordatorios y notificaciones regulares sobre la deuda pendiente a los clientes ayuda a mejorar la gestión de cobranza en una empresa de servicios.

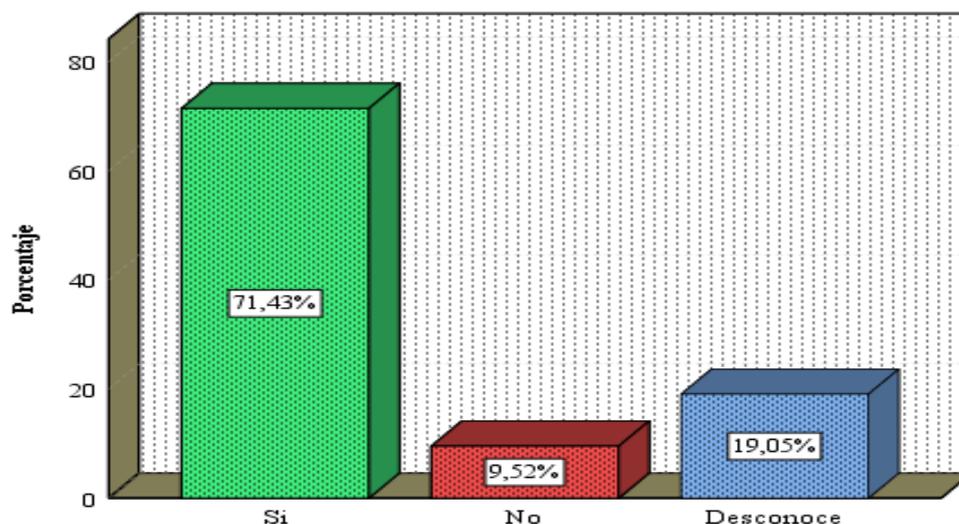
Tabla 14 - Pregunta N° 14

Alternativas	Muestra	Porcentajes
Si	15	71,4%
No	2	9,5%
Desconoce	4	19,0%
Total	21	100,0%

Fuente: Contadores del área de cobranzas de una empresa.

¿Considera Usted, que la falta de capacitación del personal del área de cobranza en una empresa de servicios dificulta la recuperación de las deudas y afecta la liquidez de la organización?

Figura 14



Por lo tanto, interpretación sería la siguiente:

De la tabla 14 se infiere que el 71,4% de los Gerentes, Contadores y Profesionales manifiesta que la falta de capacitación del personal del área de cobranza en una empresa de servicios si dificulta la recuperación de las deudas y afecta la liquidez de la organización, el 19,0% desconoce del tema en cuestión y solo el 9,5% refiere que no es relevante. En ese contexto, se concluyó que la falta de capacitación del personal del área de cobranza en una empresa de servicios obstaculiza la recuperación de las deudas y afecta la liquidez de la organización.



CONCLUSIONES

- a) Sobre las políticas de cobranzas, se concluyó que existe una necesidad de implementarlas de forma urgente en el área de cobranza en la empresa de servicios, debido a que actualmente la falta de establecimiento de plazos en los pagos de los clientes está conduciendo retrasos e incumplimientos de sus obligaciones de pagos.
- b) Sobre el seguimiento y monitoreo de las deudas pendientes, se determinó que la falta de estos dos procedimientos en las deudas pendientes de los clientes está afectando negativamente a su índice de liquidez. Asimismo, los retrasos en los pagos por parte de los clientes pueden tener un impacto negativo en la capacidad de una empresa de servicios a tener suficiente efectivo disponible para sus operaciones diarias y cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo.
- c) Sobre la urgencia de implementar un software especializado, se concluyó que su implementación en el área de cobranza ayudaría a automatizar los procesos de cobros, reducir errores, y por ende mejorar la liquidez en una empresa de servicios.
- d) Sobre los problemas de los reportes de cobro en el Microsoft Excel, se concluyó que la falta de actualización de los reportes de cobro en el Microsoft Excel por parte del personal responsable del área de cobranza genera que se pierda información valiosa para la toma de decisiones.
- e) Sobre la capacitación del personal del área de cobranza, se determinó que la falta de preparación del personal en una empresa de servicios dificulta la recuperación de las deudas y afecta la liquidez.

- f) Las ventas realizadas a crédito afectan la capacidad de la empresa de servicios para hacer frente a sus obligaciones financieras inmediatas. Asimismo, concluyó que es importante realizar un seguimiento riguroso de las facturas pendientes de pago y tomar medidas oportunas para recaudar el dinero adeudado en una empresa de servicios.
- g) Sobre las estrategias de cobranzas, se encontró que una de las formas más efectivas de mejorar la gestión de cobranza en una empresa de servicios es enviar recordatorios y notificaciones de manera regular sobre la deuda pendiente a los clientes, el cual permitirá mejorar la gestión de cobranza de forma efectiva.



RECOMENDACIONES

- a) Se debe diseñar políticas efectivas de cobranzas para incrementar la liquidez de la empresa de servicios, que incluya establecer fechas límites de pago claras y realistas para los clientes, y hacer un seguimiento riguroso de los pagos tardíos. Implementar procesos eficientes de emisión y seguimiento de facturas para asegurar de que los clientes reciban sus facturas a tiempo y tengan un fácil acceso a la información. Así como identificar y resolver problemas de pago temprano antes de que afecten negativamente la liquidez de la empresa.
- b) Implementar un sistema de gestión de cobranzas que permita automatizar los procesos de seguimiento y monitoreo en una empresa de servicios. Asimismo, analizar las tendencias de pago para identificar patrones y tendencias que permitan predecir los problemas de pago antes de que ocurran.
- c) Implementar software especializado en el área de cobranza que permita incrementar el control sobre los procesos de cobranza y las deudas pendientes mediante el acceso a información precisa y actualizada” en tiempo real.
- d) Mejorar el registro y actualización de los reportes de cobro en el Microsoft Excel mientras que se implemente las políticas de cobranza y un software especializado en el área de cobranza.
- e) Capacitar al personal del área de cobranza para mejorar la calidad de las interacciones con los clientes, para conocer detalladamente los productos y servicios de la empresa, el cual permitirá al personal ofrecer soluciones personalizadas a los deudores y con esto mejorar eficazmente en la recuperación de deudas.

- f) Para disminuir los altos niveles de las ventas a créditos, se recomienda ofrecer descuentos por pago en efectivo y establecer un límite en la cantidad de ventas al crédito permitidas por el cliente o por período de tiempo.
- g) Para mejorar la gestión de cobranza en una empresa, se recomienda dos estrategias: Uno crear programas de cobro personalizados que se adapten a las necesidades y capacidades de pago de cada cliente, aumentando la probabilidad de que se cumpla con los plazos de pago. Dos ofrecer descuentos a los clientes que realicen sus pagos antes de la fecha límite, como una forma de fomentar el cumplimiento de los plazos de pago.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, W. (2021). *La gestión de cobranza y la liquidez de una empresa de servicios*. [Tesis de pregrado, Universidad de Ciencias y Humanidades]. Repositorio UCH. <http://hdl.handle.net/20.500.12872/649>
- Andrade, M. B., y Benites, D. S. (2020). *Evaluar la Gestión en las Cuentas por Cobrar y su impacto en la liquidez de MSL Del Ecuador. S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/55148>
- Arévalo, L. M. (2018). *El flujo de caja en las finanzas como indicador importante de la liquidez de la empresa metales acero S.A* [Tesis de pregrado, Universidad de Alas Peruanas]. Repositorio UAP. <https://hdl.handle.net/20.500.12990/3289>
- Barco, G. S., y Douglas, M. (2019). *Estrategias de Gestión de Cobranza para mejorar la liquidez de la empresa Carbones & Mar Marcarbo S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42371>
- Caycho, R., y Castro, S. (2020). *La gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa Industrial de PVC SAC en el distrito de Lurín-2020* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio UAP. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1051>
- Ccana, L. E., y Ruiz, E. A. (2019). *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Asociación Cultural Radiodifusora Nuevo Tiempo, Lima, periodos 2013 -2017* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1808>
- Chávez, J. M., y Contreras, M. D. (2018). *Gestión de las cuentas por cobrar y la situación económica y financiera de la Asociación Educativa Adventista*

- Peruana del Norte, periodo 2013-2017* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1479>
- Cubas, H. (2019). *Gestión de cobranza y liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao, 2017–2018* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio UAP. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2105>
- De la Cruz, D., y Muñoz, M. (2022). *El capital de trabajo y su incidencia en el flujo de caja de la empresa Ausa Aduanas SA Lima–periodo 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio UAP. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1679>
- Diario el Peruano (1997). *Ley General de Sociedades N° 26887*. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0004/2-ley-general-de-sociedades-1.pdf>
- Gallardo, D. R., y Lucano, R. (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de las empresas periodo 2010 a 2018: una revisión sistemática de la literatura científica* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN. <https://hdl.handle.net/11537/27278>
- García, L., y Neth, B. (2021). *Estrategias para mejorar la gestión de cobranza en una organización de servicios contables*. [Tesis de posgrado, Universidad Autónoma de Baja California]. Repositorio institucional Uabc. <https://repositorioinstitucional.uabc.mx/bitstream/20.500.12930/8026/1/FCA020309.pdf>
- Gonzales, J. (2018). *Pago del impuesto general a las ventas (IGV) y su incidencia en la liquidez de una pequeña empresa comercial, de calzado en el distrito de San Juan de Miraflores-Lima 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6133>

- Guillermo, J. y Chacaliaza, W. (2019). *Políticas de cobranza y la liquidez de la empresa Organics Products Trading-Agro EIRL ubicada en el distrito de Chilca-2019* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio UAP. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1146>
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2022). *Ley N° 29571 Código de protección y defensa del consumidor*. https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/8486113/Codigo_Consumo_DIC2022_VF1/96326e8c-f791-e275-0c62-bff4dae71641
- Laredo, L., y Ortega, Y. I. (2021). *Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Dent Import S.A. en el periodo 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio UTP. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/5929>
- Lazo, E. (2019). *Modelo de comisión para el personal de cobranza y el cumplimiento de metas en el bcp cusco 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio UIGV. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5921/TRTESIS_LAZO%20RIVERA%20EDWIN%20MANUEL.pdf?sequence=9&isAllowed=y
- Ley N° 26887. *Ley General de Sociedades*. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0004/2-ley-general-de-sociedades-1.pdf>
- Manrique, R. P. (2021). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa G & K Consultores SAC, año 2019*. [tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN. <https://hdl.handle.net/11537/26946>
- Meléndez, R. (2018). *El sistema de detracciones y su incidencia en la situación económica-financiera de la empresa N&A SAC 2016* [Tesis de pregrado,

- Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio UIGV.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2866>
- Mogollón, J. (2021). *Análisis financiero de la gestión de cobranza y su impacto en la gerencia financiera de Petroperú S.A: período 2014-2016* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio UNMSM.
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/17115>
- Nolazco, F. A., Ortiz, I. L., y Carhuanchu, I. M. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(1), 13–27.
<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>
- Ormeño, P. (2019). *Propuesta de mejora en la gestión de recupero de la cartera morosa y usuarios inactivos para la optimización del desarrollo empresarial de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de pisco, Emapisco S.A., en la Provincia de Pisco* [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio UIGV.
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4194/TESIS_ORMEÑO_PATRICIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peralta, N. (2018). *Políticas de créditos y cobranzas y la liquidez en la empresa Gráfica Biblos SA Año 2016-2017* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio UAP. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/609>
- Romero, J. (2018). *Gestión de cobranzas y la satisfacción del cliente en la empresa Presto Services SAC Lima–2016* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio UAP. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/493>
- Roncal, E. (2018). *Efecto de las detracciones en la liquidez de las empresas del rubro textil en el distrito de los Olivos–Lima, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Inca

Garcilaso de la Vega]. Repositorio UIGV.

<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2805>

Rosas, A., y Ochante, K. (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Icontec del Perú SRL en el distrito de Miraflores-2020* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio UAP. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1728>

Santos, M. A., y Huamaní, I. J. (2019). *Liquidez: una herramienta útil para la toma de decisiones* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2509>

Sivincha, C. y Sudario, J. (2021). *El control del efectivo y su relación con los pasivos corrientes en la empresa Olmos Grupo Comercial EIRL en el distrito de Chorrillos-Lima 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio UAP. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1078>

Vargas, D.D., y Zavala, T. Y. (2019). *Optimización de la gestión de cobranza para aumentar la liquidez de Servimanteci.* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42389>

ANEXO 01

CUESTIONARIO

Instrucciones:

La Técnica de la Encuesta, está orientada a buscar información de interés sobre el tema ***“Deficiencia en la Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Liquidez en una Empresa de Servicios, Periodo 2021”***; 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 gran valor en este trabajo de investigación. Se agradece su participación.

1. **¿Considera Usted, importante implementar nuevas políticas de cobranzas para mejorar la liquidez en una empresa de servicios?**
 - a) Si ()
 - b) No ()
 - c) Desconoce ()

2. **¿Considera Usted, que la falta de establecimiento de plazos en los pagos de los clientes conduce a retrasos e incumplimientos de sus obligaciones de pagos a la empresa de servicios?**
 - a) Si ()
 - b) No ()
 - c) Desconoce ()

3. **¿Cree Usted, que la falta de un manual de organización y funciones en una empresa de servicios genera que el personal del área de cobranza incumpla con sus funciones de cobranza?**
 - a) Si ()
 - b) No ()
 - c) Desconoce ()

4. **¿Considera Usted, que es importante fortalecer la colaboración entre las áreas de ventas y cobranza para garantizar que los clientes de una empresa de servicios realicen sus pagos a tiempo y evitar retrasos y problemas de cobranza?**
- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()
5. **¿Cree Usted, que la implementación de un software especializado en el área de cobranza ayudaría automatizar los procesos de cobros, reducir errores, y por ende mejorar la liquidez de una empresa de servicios?**
- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()
6. **¿Cree Usted, que la falta de seguimiento y monitoreo de las deudas pendientes de los clientes en una empresa de servicio está afectando negativamente a su índice de liquidez?**
- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()
7. **¿Considera Usted, que los retrasos en los pagos por parte de los clientes pueden tener un impacto negativo en la capacidad de una empresa de servicios a tener suficiente efectivo disponible para sus operaciones diarias y cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo?**
- a) Si ()
- b) No ()
- c) Desconoce ()

8. **¿Cree Usted, que una lenta rotación de cuentas por cobrar en una empresa de servicios lleva a la necesidad de solicitar préstamos de las entidades financieras?**
- a) Si ()
b) No ()
c) Desconoce ()
9. **¿En su opinión, considera que la falta de actualización de los reportes de cobro en el Microsoft Excel por parte del personal responsable del área de cobranza genera que se pierda información valiosa para la toma de decisiones?**
- a) Si ()
b) No ()
c) Desconoce ()
10. **¿Considera Usted, que la falta de coordinación entre el área de cobranza y contabilidad, genera que las cuentas por cobrar no coincidan con la información revelada en los estados financieros?**
- a) Si ()
b) No ()
c) Desconoce ()
11. **¿Cree Usted, que es importante realizar un seguimiento riguroso de las facturas pendientes de pago y tomar medidas oportunas para recaudar el dinero adeudado en una empresa de servicios?**
- a) Si ()
b) No ()
c) Desconoce ()
12. **¿Cree Usted, que una mala gestión de cobranzas puede afectar la**

capacidad de la empresa de servicios para tener liquidez y poder hacer frente a sus obligaciones financieras inmediatas?

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

13. ¿Considera Usted, que el envío de recordatorios y notificaciones regulares sobre la deuda pendiente a los clientes permite mejorar la gestión de cobranza en una empresa de servicios?

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

14. ¿Considera Usted, que la falta de capacitación del personal del área de cobranza en una empresa de servicios dificulta la recuperación de las deudas y afecta la liquidez de la organización?

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