

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas

“GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE  
LA EMPRESA A.B. IMPORT-PERÚ EN CAJAMARCA EN EL AÑO 2022”

BACH. Cabanillas Cotrina, Erika Elizabeth

BACH. Ramírez Chávez, Gladys

ASESOR:

JÁUREGUI GIL, CARLOS ANDRÉS

Cajamarca - Perú

2023

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas

“GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE  
LA EMPRESA A.B. IMPORT-PERÚ EN CAJAMARCA EN EL AÑO 2022”

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el

Título de Licenciado en Contabilidad y Finanzas

BACH. Cabanillas Cotrina, Erika Elizabeth

BACH. Ramírez Chávez, Gladys

ASESOR:

JÁUREGUI GIL, CARLOS ANDRÉS

Cajamarca - Perú

Septiembre – 2023

COPYRIGHT © 2023 by

Cabanillas Cotrina, Erika Elizabeth

Ramírez Chávez, Gladys

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

“GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE  
LA EMPRESA A.B. IMPORT-PERÚ EN CAJAMARCA EN EL AÑO 2022”

Presidente: Dr. Víctor Montenegro Díaz

Secretario: Mg. Luis Felipe Velasco Luza

Vocal: Mg. Anthony Rabanal Soriano

Asesor: Jáuregui Gil, Carlos Andrés

## **DEDICATORIA**

Dios por guiarnos, cuidarnos y darnos las fuerzas necesarias para lograr concluir con nuestro proyecto de investigación, también a mis padres por su apoyo incondicional.

**Gladys**

Mis padres y hermanas, por el apoyo incondicional tanto emocional como económico durante mis estudios profesionales. También a mis maestros por el aprendizaje brindado para desarrollarnos en cualquier ámbito laboral.

**Erika**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por concedernos la salud y guiarnos, asimismo por darnos las fuerzas necesarias para realizar y culminar con nuestra investigación.

A nuestros padres por ser nuestra motivación y guía durante nuestra investigación.

Las autoras

## **RESUMEN**

En la presente investigación, “Gestión de Cobranzas y su Influencia en la Liquidez de la Empresa A.B. Import - Perú en Cajamarca en el Año 2022” con el objetivo principal que es determinar la influencia de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa, por lo cual hemos tenido que investigar cuáles son sus técnicas y políticas que se va a emplear para la realización sus cobros para que de esa manera la empresa siempre pueda contar con suficiente liquidez para cubrir sus deudas en un corto plazo.

Además, se ha realizado una recolección de información de otras investigaciones aplicadas en la gestión de cobranza, en lo cual han sido de mucha ayuda para la elaboración de nuestro marco teórico.

Asimismo, hemos realizado un trabajo de campo, con la aplicación de encuesta, la cual servirá para la verificación de la hipótesis junto con el análisis documental de los estados financieros de la misma manera se hizo un análisis de los Ratios de liquidez para así ver cómo reacciona la empresa al aplicar las técnicas y políticas de cobranza.

Finalmente, los objetivos plateados en la investigación fueron alcanzados en su totalidad, como también los datos encontrados facilitó el logro de los mismos.

## **ABSTRACT**

In the present investigation, “Collection Management and its Influence on the Liquidity of the Company A.B. Import-Peru in Cajamarca in the Year 2022 ”with the main objective that is to determine the influence of the collection management on the liquidity of the company, for which we have had to look for results are its techniques and policies that are going to be used to the realization of its collections so that in this way the company can always have sufficient liquidity to cover its debts in a short term

In addition, a collection of information from other applied research in collection management has been carried out, in which they have been very helpful for the elaboration of our theoretical framework.

Likewise, we have carried out a field work, with the application of a survey, which will serve to verify the hypothesis together with the documentary analysis of the financial statements in the same way an analysis of the liquidity ratios was made to see how the company reacts by applying collection techniques and policies.

Finally, the silver objectives in the research were fully achieved, as the data found facilitated their achievement.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiv
CAPÍTULO I .....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
1. Planteamiento del Problema .....	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.3. Objetivos .....	3
1.4. Justificación e Importancia.....	3
CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÓRICO .....	6
2. Fundamentos teóricos de la investigación .....	6
2.1. Antecedentes Teóricos .....	6
2.2. Marco Histórico.....	10
2.3. Marco Teórico .....	11

2.4. Marco conceptual .....	20
2.5. Operacionalización De Las Variables .....	23
CAPITULO III.....	24
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....	24
3. Tipo y nivel de Investigación.....	24
3.1. Tipo de investigación .....	24
3.2. Método y Diseño de la Investigación.....	25
3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos. ....	26
3.4. Aspectos Éticos de la Investigación.....	27
CAPÍTULO IV .....	29
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	29
4. Presentación, Análisis e interpretación de Resultados.....	29
4.1. RESULTADOS .....	29
4.2. DISCUSIÓN.....	60
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	62
Conclusiones .....	62
Recomendaciones.....	63
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	72
ANEXOS .....	74
ANEXO 1: ENCUESTA PARA GESTIÓN DE COBRANZA .....	74



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables .....	23
Tabla 2. Ratio de Razón Corriente .....	31
Tabla 3. Ratio de Liquidez Absoluta .....	33
Tabla 4. Ratio de Capital de Trabajo .....	34
Tabla 5. Ratio de Prueba Ácida .....	36
Tabla 6. Realización de una evaluación crediticia a los clientes antes de efectuar una venta al crédito .....	39
Tabla 7. Elaboración de algún contrato de pago por las ventas al crédito que realiza la empresa .....	41
Tabla 8. Los clientes cuentan con una línea de crédito .....	42
Tabla 9. Se emite el comprobante de venta en el momento de la entrega del producto. ....	43
Tabla 10. Se solicita algún tipo de garantía al cliente para otorgamiento del crédito ....	44
Tabla 11. Los clientes cumplen con la cancelación en el plazo de pago otorgado .....	46
Tabla 12. Se maneja adecuadamente los cobros de las moras e intereses moratorios ...	47
Tabla 13. Se utiliza el calendario de cobros de cada cliente .....	48
Tabla 14. Las líneas de créditos que se otorgan son revisadas y actualizadas .....	50
Tabla 15. El cliente cuenta con un precedente de pago atrasado, le siguen otorgando crédito .....	51

Tabla 16. Se impone alguna penalidad a los clientes que no cumplen con la cancelación en el plazo de pago. ....	53
Tabla 17. Después de realizarse la aplicación de un proceso de cobranza (llamada o correo), se hace efectiva la recuperación de las cuentas por cobrar a los clientes .....	54
Tabla 18. Clasificación a clientes según su grado de morosidad por pagar .....	56
Tabla 19. Se realiza un análisis previo de los Ratios de liquidez.....	57
Tabla 20. Los Ratios de Liquidez ayudan con la mejoría en la utilidad de la empresa..	58
Tabla 21. Matriz de Consistencia .....	72

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Razón corriente .....	32
Figura 2. Liquidez Absoluta .....	33
Figura 3. Capital de Trabajo .....	35
Figura 4. Prueba Ácida .....	36
Figura 5. Realización de una evaluación crediticia .....	40
Figura 6. Elaboración de contrato .....	41
Figura 7. Los clientes cuentan con una línea de crédito .....	42
Figura 8. Se emite el comprobante de venta.....	43
Figura 9. Se solicita algún tipo de garantía al cliente para otorgamiento del crédito.....	45
Figura 10. Los clientes cumplen con la cancelación en el plazo de pago otorgado .....	46
Figura 11. se utiliza el calendario de cobros de cada cliente.....	49
Figura 12. Las líneas de créditos que se otorgan son revisadas y actualizadas.....	50
Figura 13. El cliente cuenta con un precedente de pago atrasado, le siguen otorgando crédito .....	52
Figura 14. Se impone alguna penalidad a los clientes que no cumplen con la cancelación en el plazo de pago.....	53
Figura 15. Después de realizarse la aplicación de un proceso de cobranza (llamada o correo), se hace efectiva la recuperación de las cuentas por cobrar a los clientes.....	55
Figura 16. Clasificación a clientes según su grado de morosidad por pagar.....	56

Figura 17. Se realiza un análisis previo de los Ratios de liquidez..... 57

Figura 18. Los Ratios de Liquidez ayudan con la mejoría en la utilidad de la empresa 58

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1. Planteamiento del Problema

#### 1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En la actualidad se puede ver que las políticas de cobranza juegan un papel muy importante para la liquidez de una entidad, ya que si esos créditos o ventas a crédito otorgados no se tienen bien definidos a clientes que tengan antecedentes de moroso en alguna entidad o entidad financiera entonces se estaría afectando a la empresa en la parte de la liquidez y no poder solventar sus obligaciones de corto plazo.

Según Gutierrez & Tapia (2016) definen a la liquidez tiene una base conceptual a partir de los criterios de facilidad de conversión, es una propiedad de medición de los activos circulantes que ayuda en la toma de decisiones de inversión y financieras.

Según Brachfield (2019) menciona que existen dos formas de enfocar el cobro a los clientes luego de haberles concedido un crédito. El primero es el enfoque tolerante, en este implica que no se exigirá el cumplimiento estricto de las condiciones de pago en los plazos pactados entre las dos partes involucradas.

El segundo enfoque es el flexible, se reclamará el cumplimiento estricto de los plazos de pago contractuales. En este enfoque no se permite el mínimo retraso en la cancelación de la deuda, en el caso de que haya una demora en el pago y no se pague en el tiempo y fecha indicada se le tendrá que exigir al cliente la inmediata cancelación de la deuda y en el caso de no sea pagada inmediatamente se tomará medidas drásticas para

que la deuda o crédito sea cancelado ya que si no se hace el respectivo pago la empresa corre riesgo de que tenga insuficiente liquidez.

Frecuentemente las empresas se encuentran problemas de liquidez debido a la mala gestión de cobranza, ya que es una tendencia que las empresas utilicen la modalidad de ventas al crédito y si no se investiga al cliente su historial crediticio entonces generará una desventaja para obtener liquidez en un oportuno momento o también puede generar problemas de endeudamiento ya sea con proveedores e instituciones financieras en un futuro.

Ayala (2019) afirma que la gestión de cobranza se relaciona con la liquidez de la empresa, siendo un factor importante dentro de cada organización, puesto que su adecuada y efectiva gestión se refleja en el bienestar financiero de toda organización. Por lo tanto, las políticas y procedimientos de gestión de cobranza deben ser específicas, bien estructuradas y alineadas al nivel de prestación del servicio y basada en las necesidades financieras de la empresa porque van a influir de manera importante en la liquidez y riesgo de la misma.

La empresa A.B. IMPORT-PERÚ S.C.R.L. identificada con el ruc 20453774580 no es ajena a este tipo de situaciones, la ausencia de liquidez está presente en esta empresa puesto que en diversas oportunidades se ha visto obligada a retrasar pagos a sus trabajadores y proveedores y se ha visto obligada hacer préstamos financieros para cubrir con sus obligaciones ya que no tienen una buena gestión de cobranza hacia sus clientes y sufren de falta de liquidez a corto plazo.

La importancia de crear un sistema es que la empresa va a tener en cuenta con más exactitud los clientes que ya tienen su deuda por vencer o ya vencida para tomar en cuenta las técnicas de cobranza que se tiene que seguir.

## **1.2. Planteamiento del Problema**

### ***1.2.1. Problema General***

¿Cuáles son los elementos de la gestión de cobranzas en la liquidez de la empresa A.B. IMPORT-PERÚ S.C.R.L. en Cajamarca en el año 2022?

## **1.3. Objetivos**

### ***1.3.1. Objetivo General***

Determinar los elementos de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa A.B. IMPORT-PERÚ S.C.R.L. en Cajamarca en el año 2022.

### ***1.3.2. Objetivos Específicos***

- Identificar los elementos de la gestión de cobranza de la empresa A.B. IMPORT-PERÚ S.C.R.L. en Cajamarca en el año 2022.
- Identificar los elementos de la liquidez de la empresa A.B. IMPORT-PERÚ S.C.R.L. en Cajamarca en el año 2022.
- Establecer un modelo ABC de gestión de cobranza y su influencia en la en la liquidez de la empresa A.B. IMPORT-PERÚ S.C.R.L. en Cajamarca en el año 2022.

## **1.4. Justificación e Importancia**

### ***1.4.1. Justificación Teórica***

En el presente trabajo de investigación profundiza los conocimientos teóricos sobre la gestión de cobranza, así como las técnicas establecidas para una adecuada gestión de cuentas por cobrar. Además, se profundizará los conceptos y las teorías concernientes

a la gestión de cobranza y la liquidez, para ello se revisó teorías, conceptos, antecedentes, proyectos de investigación, entre otros.

#### ***1.4.2. Justificación Práctica***

La presente investigación se encuentra dentro de la línea investigativa de gestión, perteneciente a la carrera de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, la cual busca investigar la gestión de cobranza y su influencia en la liquidez de la empresa A.B. IMPORT-PERÚ S.C.R.L. en Cajamarca en el año 2022, para determinar si la eficiente gestión de cobranza influye de manera importante en la liquidez de la empresa y a la vez en las obligaciones a corto plazo de la organización.

Por lo tanto, este estudio permitirá a la gerencia de la empresa A.B. IMPORT-PERÚ S.C.R.L. implementar políticas y técnicas de gestión de cobranza para mejorar la liquidez y de este modo cumplir con sus obligaciones de manera oportuna.

#### ***1.4.3. Justificación metodológica***

Para esta presente investigación se utilizará las técnicas como la encuesta y el análisis documental, lo cual como instrumento se realizará el cuestionario y la ficha del análisis documental, para que de esa manera se pueda obtener una información mucho más verídica y adecuada de la empresa.

Es importante reconocer que la presente investigación será de utilidad para estudiantes de posgrado y como también para profesionales, ya que servirá de base para futuras investigaciones, además servirá de herramienta a los empresarios para que tomen en cuenta que una buena gestión en una empresa es de suma importancia y también implementar políticas de gestión de cobranzas que promuevan una mejora en la liquidez de su respectiva organización y así tener su negocio en marcha sin falta de liquidez

frecuentemente, también lo importante es que el modelo ABC o sistema que se puso en marcha tiene gran importancia ya que gracias a este se puede tener una mejor gestión y utilizar correctamente las técnicas y políticas de cobranza.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2. Fundamentos teóricos de la investigación

##### 2.1. Antecedentes Teóricos

###### 2.1.1. *A nivel internacional*

La gestión de cobranzas cuenta con antecedentes de diversas empresas a nivel internacional, local, y regional que serán citados a continuación:

Tirado (2015) En su tesis titulada “las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA”, (Trabajo de Graduación Previo a la Obtención del Título de Economista). Universidad Técnica de Ambato-Ecuador; se propuso como objetivo principal determinar la incidencia de las políticas de crédito de cobranza en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA para incrementar la eficiencia de la gestión crediticia, para lo cual utilizó las encuestas dirigidas a empresarios y personal.

Los resultados a lo que llegó fue que en la empresa no existe un adecuado control en las cuentas por cobrar, es decir no se realiza un seguimiento a los clientes que tienen créditos a la empresa y mucho menos realizan un seguimiento a sus clientes que tienen créditos a la empresa y tampoco realizan una constante actualización de datos, lo que ha generado que las ciertas cuentas por cobrar se vuelvan cuentas incobrables al no tener una información real y en ciertos casos incluso no poseer un documento de respaldo que facilite el cobro de lo adecuado.

La mayoría de empresas cometen el error de no estudiar a sus clientes, no estudian su historial crediticio y es ahí donde se hace una mala gestión de cobranza, ya que algunos

de estos clientes no tienen la suficiente capacidad de cumplir con sus obligaciones y eso es un riesgo para la empresa porque si el cliente no paga entonces la entidad no tiene suficiente liquidez para solventar sus gastos de la misma.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Yance (2017). En su tesis “*gestión de cobranza y su influencia en la liquidez de la empresa Bisagras Peruanas S.A.C, distrito de Ate 2014-2016*” tesis de maestría para optar el grado de Maestría en Finanzas por la Universidad César Vallejo. Cuyo objetivo de la investigación fue, determinar la influencia de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa. La metodología que se utilizó fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo y bajo un diseño no experimental – transversal correlacional. La técnica utilizada fue la documental y se validó mediante la correlación lineal entre las variables de estudio donde se contrastó las 4 hipótesis específicas planteadas.

Los resultados a los que se llegó fueron, que de acuerdo al análisis realizado y otras investigaciones se puede afirmar que según el coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.956 con un valor de 0.00 están correlacionadas de manera directa. Los resultados nos indican que la rotación de cuentas por cobrar, si influye en la liquidez corriente de la empresa Bisagras Peruanas S.A.C.

Cada empresa tiene su forma y manera de identificar como es que influye tener un control de sus cuentas por cobrar, ya que es importante saber que si tal entidad no tiene una buena gestión de cobranza va a tener complicaciones en el momento de solventar sus obligaciones por el motivo de que algunos de sus clientes o deudores no van a pagar a tiempo, por eso la empresa corre el riesgo de quedarse sin liquidez.

Salas & Porras (2019). En su tesis titulada “*la Gestión de Cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Grupo Eléctrico Gonzales S.A.C, LIMA, 2018*”

Universidad Privada del Norte-Facultad de Negocios de la Carrera de Contabilidad, Lima-Perú. El principal objetivo es Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa Grupo Eléctrico Gonzales S.A.C, LIMA,2018; para ello se utilizó la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa textil, “El Peral” y la lista de cotejo.

Los resultados finales a los que se llegó es que la gestión de cuentas por cobrar influye de manera negativa en la liquidez de la empresa Grupo Eléctrico Gonzales S.A.C, ya que, a falta de aplicación de los procedimientos de la gestión, no se tiene un control de los créditos otorgados y la cobranza se hace efectiva en un plazo mayor, afectando la liquidez de la entidad para afrontar las obligaciones a corto plazo, conllevando a recurrir a financiamiento bancario.

La gestión de cobranza no se debe minimizar, se debe tener un control de esas cuentas por cobrar sino se hace entonces se estaría afectando la liquidez de la entidad también cabe señalar que es importante seguir el historial crediticio de cada uno de los clientes para saber si no está endeudado con alguna otra entidad o entidad financiera ya que, si no se tiene en cuenta esa investigación, la empresa no correría mucho riesgo.

### ***2.1.3. A nivel local***

Ayala (2019). En su tesis titulada “*Gestión de Cobranza y su influencia en la liquidez de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C, en el año 2017*”. (tesis para optar el título profesional de: Contador Público). Universidad Nacional de Cajamarca Facultad Económicas Contables y Administrativa, se propuso como objetivo principal Determinar si la gestión de cobranza influye en la liquidez de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C, en el año 2017, para lo cual se utilizó la encuesta y el análisis documental para eso la encuesta será aplicada en el área de cobranzas con la

finalidad de obtener información sobre los aspectos relacionados a la investigación junto con un análisis documental sobre la información financiera y contable proporcionada por el área de contabilidad.

Se determinó que la gestión de cobranza influye significativamente en la liquidez de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C, en el año 2017, y esto es debido a la incorrecta aplicación de procedimientos y a la utilización mínima de políticas de cobranza; junto a ellos en el análisis documental la influencia significativamente de la gestión de cobranzas en la liquidez se ve reflejada en las ratios de liquidez.

En conclusión, se podría de decir que las empresas tienen una mala gestión en sus cobranzas es por ese motivo que presentan dificultades para solventar sus obligaciones de largo plazo, las políticas de las entidades son muy importante por eso se debe de tomar más en cuenta, por lo general las empresas no lo toman importancia y es por eso que hay muchas empresas que han tenido que cerrar y dar de baja a su negocio por la mala gestión de sus cobros que se tuvo.

Araujo & Estacio (2017). En su tesis titulada “Gestión de las Cuentas por Cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, Cajamarca 20117”, (trabajo de investigación para optar el título profesional de Contador Público). La Universidad Privada del Norte – Cajamarca, se propuso como objetivo Analizar la incidencia del Nivel de cumplimiento de la Gestión de las Cuentas por cobrar comerciales en la liquidez en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, Cajamarca en el año 2016, para lo cual se utilizó técnicas de entrevista y encuestas, como instrumentos de recojo de datos la ficha de entrevista y el cuestionario.

Después de aplicar las fichas de observación en el área de créditos y cobranzas de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, para analizar el nivel de cumplimiento de la

gestión de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez; y haber procesado los resultados obtenidos, se determinó que la gestión de las cuentas por cobrar comerciales incide de manera directa en la liquidez de la empresa.

Las empresas deben de tener en cuenta que si están llevando correctamente la gestión de sus cobranzas de sus ventas realizadas al crédito para así de este modo no puedan tener problemas con su liquidez y puedan cumplir adecuadamente con sus obligaciones que tengan en un corto plazo, la liquidez de la empresa depende a cuan eficiente son sus cobranzas a sus respectivos deudores.

## **2.2. Marco Histórico**

### ***2.2.1. Gestión de Cobranza***

La gestión de cobranza se dio con el fin de que las empresas tengan un mayor control sobre sus cuentas por cobrar que se tiene con sus clientes para así no tener problemas de falta de liquidez a corto plazo y no poder cumplir con sus respectivas obligaciones que se obtuvo. Con una buena gestión de cobranza.

Las empresas en la actualidad lo toman mucha más importancia a la gestión de sus cuentas por cobrar por el motivo que con eso puede la empresa tener más efectividad y control en sus cobranzas para así no tener problemas de liquidez frecuentemente.

### ***2.2.2. Liquidez***

El origen de la liquidez se presenta cuando la empresa realiza sus ventas, así también en sus cuentas por cobrar y cuentas por pagar, compras de materias primas y sus productos terminados lo cual todo esto se presenta en el ciclo de conversión de efectivo; asimismo nos muestra el dinero que tiene disponible para cumplir con el ciclo de conversión de efectivo.

## **2.3. Marco Teórico**

### ***2.3.1. Gestión de Cobranza***

Morrilla (2018) menciona que la gestión de cobranza tiene por objetivo convertir las cuentas por cobrar en activos líquidos lo más pronto posible, revirtiendo el efecto negativo en el flujo de caja o capital de la empresa. La gestión de cobranza, se basa en realizar un proceso ordenado de pasos que nos permitirá proyectar el conjunto de acciones, tareas y negociaciones que se aplicará a los deudores para así lograr la recuperación de los créditos vencidos.

#### *2.1.1.1. Gestión.*

Dextre & Del Pozo (2012), Define a la gestión como las decisiones ejecutivas que debe tomar la gerencia de la empresa para desarrollar las respectivas actividades que conducen a los objetivos planeados.

Comprendida así, la gestión tiene la capacidad de conducir, decidir, ajustar y replantear las acciones para así poder resolver asuntos o tener que concretar un proyecto sobre planes y objetivos establecidos por dicha organización. Su principal responsabilidad es conducir los planes de la entidad a resultados positivos también tener una eficiencia en el logro de todos los resultados finales.

EcuRed (2008) menciona que la gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, se tiene que decidir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o un anhelo cualquiera.

Explicado de otra forma, la gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan para de resolver y analizar una situación de un proyecto.

### 2.1.1.2. Cobranza

Pérez & Merino (2015), definen que la cobranza es el acto y la consecuencia de cobrar o también obtener el dinero correspondiente cuando se hizo una venta al crédito de algún bien, la cobranza es el cobro hacia el deudor en cuestión.

Westreicher & Sanchez (2020), mencionan que la cobranza es el acto o procedimiento por el cual se obtiene la contraprestación por un bien o un servicio y también la cancelación de la deuda.

Se puede decir que la cobranza es la obtención de un pago pactado.

Los tres tipos de cobranza:

- a. Cobranza formal:** en este tipo de cobranza es cuando la entidad que otorgó la venta a crédito maneja internamente con su propio equipo y recursos las cobranzas, y así no perder de la deuda.
- b. Cobranza Judicial:** en este caso es cuando ya se tiene que recurrir al poder judicial para tener exigir la cancelación de la deuda mediante un juicio. El acreedor debe contratar un abogado o equipo legal y también debe pagar todos los gastos del respectivo proceso que se realizará.
- c. Cobranza extrajudicial:** esta cobranza hace referencia cuando el acreedor busca de la recuperación del total de la deuda sin tener que llegar a juicio con el deudor. Se refiere, a que puede contratarse a una empresa de cobranzas (factoring) y optar por pactar nuevas fechas de pago.

### **2.3.2. Políticas de Cobranza**

Morales & Morales (2014), hacen mención que las políticas de cobranza son técnicas o procedimientos que persiguen las empresas para así realizar los respectivos cobros de los créditos que fueron entregados a sus clientes. Ya que cualquier sistema de cobranza debe recibir dinero para que tenga un resultado victorioso.

Según, Univia (2016), indica que en tema de política de cobranza se pueden distinguir tres tipos, en los que se presentan a continuación:

#### **a. Políticas Restrictivas**

Estas políticas se caracterizan por el privilegio de tener los créditos cortos, reglas de créditos y políticas de cobranza arremetedoras. Asimismo, estas políticas contribuyen a menorar las pérdidas en las cuentas por cobrar en cobranza dudosa.

#### **b. Políticas Liberales**

Esta política es todo lo contrario a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser más generosas, estas brindan créditos considerando a sus competencias, no tratan de presionar fuertemente en el desarrollo del cobro a la vez también son menos rigurosos y estrictos en el momento que establecen los tiempos para los respectivos pagos de las deudas. Este tipo de política trae como efecto un incremento de las cuentas, así como pérdidas en las cuentas que se sabe que estas no van a ser recuperadas. Por lo cual tampoco

estimula aumentos compensadores en las ventas ni en utilidades.

### **c. Políticas Racionales**

Este tipo de política se aplica de tal manera que se logre producir un flujo normal de créditos y cobranzas; estas se crean con la finalidad de que se ponga en marcha el objetivo de la gerencia financiera y de la administración de las cuentas por cobrar en general. Este objetivo consiste en hacer crecer. La productividad y crecimiento de la entidad.

#### *2.1.1.3. Política*

Pérez & Gardey (2012), mencionan que la política es una actividad direccionada a la toma de decisiones de un determinado grupo para conseguir ciertos objetivos. También pueden conceptualizar como una manera de ejercer el poder con la intención de resolver o minimizar el choque entre los intereses encontrados que se producen dentro de una organización.

Caurin (2018), hace mención que las políticas empresariales o políticas organizacionales, que son muy importantes para cualquier entidad ya que se trata de unos principios aceptados y creados por la dirección y los integrantes con el objetivo de conseguir la mejor gestión de cobranzas que permita obtener grandes resultados.

#### **2.3.3. Técnicas de Cobranza**

las técnicas de cobranza son conjuntos de acciones concurrentes y aplicadas adecuadamente y oportunamente a cada uno de los deudores o clientes para así lograr la recuperación de los créditos en cobranza dudosa, de modo que los activos exigibles de la

empresa se conviertan de manera más eficiente y rápida posible en activos líquidos, manteniendo el proceso y la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones.

Duemint (2018), define que las técnicas de cobranza efectiva les permiten a las empresas estar mucho más fuertes y solventes para así afrontar el futuro con la tranquilidad de saber que cuentan con recursos suficientes. El mismo autor menciona las siguientes técnicas de cobranza:

**a. Empatía**

La empatía se da cuando sabemos entender al cliente sus justificaciones y comprender su situación financiera, ya que de esa manera nos permitirá conectarnos de manera más fácil con las necesidades que tenga el cliente.

**b. Objeción versus situación**

Cuando hablamos de “objeción”, se informa la razón que tiene el cliente o deudor para que no ejecute el pago. La “situación”, por el contrario, es una situación justificada cuando el cliente demuestra que está desempleado o su empresa está en quiebra y por lo cual no puede hacer el respectivo pago de sus deudas.

**c. El interés por el deudor**

Para hacer crecer el interés del deudor es necesario decirle que tengamos un acercamiento amistoso. Ya que las técnicas de alta tensión se han ido a lo opuesto ya que ya no son efectivas por lo cual el deudor teme las situaciones agresivas por ese motivo se apartan o puede que no paguen en la fecha

indicada o acordada. Si capturas su atención utiliza la ocasión para poder negociar como pagar el monto de su deuda.

#### **d. Negociación**

Cano (2005) la negociación es un medio de resolución de conflictos cuando las partes desean mantener o continuar la relación de intercambio. La negociación existe porque existe un conflicto, de forma que las partes pretenden resolverlo de forma que la solución negociada sea satisfactoria para ambos. El objetivo de toda negociación es dar al deudor una solución y oportunidad de poder cancelar su deuda, si el cliente tiene más de una salida para poder negociar su deuda se sentirá menos presionado, para que no se limite a “pagar o no pagar”, se verá obligado a tomar alguna de las soluciones disponibles y pagar en el plazo que sea correspondiente y no atrasarse.

##### *2.1.1.4. Técnicas*

Según, Porporatto (2020) menciona que, técnica (del griego tekno que significa “el que hace”), es una habilidad intelectual que se pone en práctica para así poder alcanzar un objetivo determinado. Esto se trata de un conjunto de procedimientos y saberes prácticos relacionados con la utilización de herramientas que conducen a un efecto empírico.

Según Ucha (2013), indica las técnicas son procedimiento que generalmente está compuesta por una serie de protocolos o reglas que tiene como misión lograr un determinado resultado en una actividad que puede estar asociada a diversos ámbitos como: la ciencia, el arte, la tecnología, entre otros.

#### **2.3.4. *Influencia***

Polanco (2003), menciona que la influencia es una cualidad que otorga la proporción para así poder ejercer una determinada verificación sobre el poder por alguien o algo. La influencia de la sociedad puede ayudar al desarrollo de la inteligencia, la afectividad, el comportamiento, la personalidad y asertividad.

La influencia es la cualidad que otorga capacidad de ejercer un respectivo control sobre el poder por alguien o algo.

#### **2.3.5. *Liquidez***

Según Gitman & Zutter (2012) define que la liquidez de una organización se calcula por su aptitud para realizar sus obligaciones de corto plazo a raíz de que estas lleguen a la fecha que se indicó que sería el último día de pago. La liquidez se hace referencia a su capacidad económica y financiera general de una empresa.

Los problemas financieros y la baja de empresas se deben a que su liquidez de la entidad es baja o decreciente, estas razones nos dan señales anticipadas de problemas de flujo de efectivo y fracasos empresariales próximos. Por lo cual, es difícil que una compañía pueda pagar sus obligaciones y tener una suficiente liquidez para sus operaciones diarias.

Liquidez a la capacidad de una inversión para ser transformada en dinero en efectivo sin que se produzca una pérdida significativa de su valor. En otras palabras, cuanto más fácil sea convertir un activo en dinero en efectivo, se dice que es más líquido.

Banda (2016) define a la liquidez que es la capacidad que tiene una empresa para alcanzar la máxima productividad y de ese modo hacer frente a sus obligaciones que tenga

en un corto plazo. La liquidez en una empresa es muy importante ya que si no se tiene liquidez no puede tener en marcha su negocio por mucho tiempo.

Se concluye que la liquidez dentro de cualquier empresa es muy importante ya que así de esa manera tiene una disposición inmediata de sus fondos monetarios y financieros para hacer frente a cualquier obligación que se presente en un corto plazo.

#### *2.1.1.5. Razón Corriente*

Granel (2018) indica que, la razón corriente es un indicador que mide la suficiencia que tiene una organización para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. Esta razón nos indica que las deudas de corto plazo deben ser cubiertas por el activo corriente de la empresa sin tener la obligación de vender algún activo o instrumento financiero.

La fórmula para calcular la razón corriente es dividiendo el activo corriente o circulante entre el pasivo corriente (circulante), de la siguiente forma.

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

#### *2.1.1.6. Liquidez Absoluta*

Vinicio (2019), menciona que, la liquidez absoluta es un indicador más exacto de liquidez que la prueba ácida, ya que esto es el dinero o el efectivo disponible (caja), utilizado para pagar las obligaciones, también no toma en cuenta las cuentas por cobrar ya que representa el dinero que todavía no ha ingresado a la empresa.

$$\text{Liquidez Absoluta} = \frac{\text{Efectivo} + \text{efectivo equivalente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

### 2.1.1.7. Capital de Trabajo

Amortegui (2019), indica que, el capital de trabajo hace referencia a los activos corrientes de la compañía menos sus pasivos corrientes. Realizando este proceso determinamos cuántos recursos tiene la empresa para operar, dicha suma nos da una idea de la facilidad con la que una compañía en particular puede afrontar compromisos en su operación diaria.

Kendrick (2012), define que, el capital de trabajo es la medida de efectivo y activos líquidos disponibles para financiar las operaciones diarias de la empresa. Tener esta información puede ayudarte a administrar bien tu negocio y tomar buenas decisiones de inversión. Mediante el cálculo del capital de trabajo, puedes determinar si y por cuanto tiempo un negocio podrá cumplir sus obligaciones actuales. Una empresa con capital muy bajo o nulo probablemente no tenga un futuro muy brillante, así que calcular el capital de trabajo puede ser muy útil ya que nos ayudara a evaluar si la empresa hace uso de sus recursos de una manera eficaz. La fórmula para calcular el capital de trabajo es la siguiente:

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

### 2.1.1.8. Prueba Ácida

López (2020), define que, la prueba ácida es uno de los indicadores financieros utilizados de forma habitual para medir la liquidez de una organización. Nos permite conocer sobre su capacidad para pagar sus próximas deudas.

En el cálculo de este Ratio, se eliminan las existencias para determinar la capacidad financiera que se tiene a corto plazo de la entidad. Por lo que supone que la

empresa no debería estar suspendida para ser vendidos sus inventarios para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo.

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

## **2.4. Marco conceptual**

### **2.4.1. Historial Crediticio**

Bianchi (2012), define a historial crediticio como un documento emitido por una entidad especializada donde se detallan los antecedentes de pagos e impagos de una persona u organización. Estos son utilizados por los bancos para evaluar la solvencia y capacidad de pago del solicitante de un préstamo.

Moreno (2018), es un documento del Buró de crédito que permite conocer cuántos préstamos ha tenido una persona. En el principio tener un buen historial sirve para las entidades prestamistas o instituciones financieras para decidir si te dan el financiamiento o no. Es un análisis para saber si eres un buen deudor.

Si el deudor tiene en cuenta que se tiene un historial crediticio muy malo entonces será difícil conseguir otro financiamiento ya que no será muy confiable para obtenerlo por la razón que es un deudor de mala reputación con otras entidades.

### **2.4.2. Liquidez a Corto Plazo**

Gitman & Zutter (2012), mencionan que, la liquidez corriente, es una de las razones financieras citadas con mayor frecuencia, ya que está mide la capacidad que tiene una empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo.

De la Cuesta (2006), define que la liquidez a corto plazo de una empresa se mide por la capacidad de está para cumplir con sus obligaciones en un breve lapso de tiempo.

#### **2.4.3. Endeudamiento**

Ccloan (2017), menciona que el endeudamiento se refiere a la obligación u obligaciones de pago que posee una persona o empresa con otros particulares o entidades financieras.

También sirve para medir el apalancamiento de una empresa, ya que importante saber cuánto es la deuda que mantiene una entidad con terceros, de igual manera hace referencia a la búsqueda y obtención de financiación que llevan a cabo las empresas para poder desarrollar sus actividades utilizando productos financieros como los créditos, préstamos, pagarés o emisión de obligaciones.

#### **2.4.4. Efectivo**

Jimbo & Morocho (2011), el efectivo es uno de los recursos básicos para el desarrollo normal de las empresas, todas ellas necesitan efectivo para llevar a cabo sus operaciones, para pagar sus obligaciones y suministrar rendimientos a sus inversores. En efecto todo negocio necesita efectivo por las mismas razones, por muy diferentes que sean las actividades que constituyen su principal fuente de ingresos.

Banda (2016), manifiesta que el efectivo es un estado en el cual se encuentra una moneda del curso legal y que puede ser utilizado para saldar una deuda pública o privada, así como poder cumplir una obligación financiera. La forma más común de referirse al efectivo es hablar de dinero.

#### ***2.4.5. Riesgo de Liquidez***

Belaunde (2012), define que el riesgo de liquidez como la incapacidad para una organización de disponer de los fondos necesarios para hacer frente a sus compromisos financieros ya sea en el corto, mediano y largo plazo.

Mayorga (2012), el riesgo de liquidez es una herramienta para medir la capacidad que tiene de hacer frente a sus necesidades de pago, requiere una importante atención de acuerdo con las dificultades que atraviesa el entorno financiero en cuanto a la gestión del riesgo.

## 2.5. Operacionalización De Las Variables

**Tabla 1.** Operacionalización de variables

Variables	Definición	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable “X” GESTIÓN DE COBRANZA	La gestión de cobranza hace referencia al conjunto de acciones y negociaciones aplicadas a los clientes para lograr la recuperación de créditos vencidos.	En la gestión de cobranza se utiliza las políticas y técnicas de cobranza para así tener una mayor efectividad en la gestión de cobranzas.	Técnicas de cobranza	Moras e intereses moratorios Condición judicial Plazos de cobro Negociaciones Control de clientes Dejar mensajes (escritos, electrónicos, con otras personas, etc. Llamadas telefónicas	Encuesta/El cuestionario Análisis documental: EEFF, sectores empresariales, etc.
			Programa Planteado		
Variable “Y” LIQUIDEZ	La liquidez es cuando una empresa es solvente y que no tendrá problemas de insuficiencia de efectivo para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo, también se podría decir que es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero o efectivo.	La liquidez de una empresa es muy importante ya que sin liquidez una entidad no puede seguir en marcha por lo cual cuál hay indicadores que nos dicen como está la liquidez de la empresa y esos son los ratios de liquidez.	Razón Corriente	Ratio	Encuesta/cuestionario Análisis documental/ficha de registro de análisis documental
			Liquidez Absoluta	Ratio	
			Capital de trabajo	Ratio	
			Prueba ácida	Ratio	

*Nota:* Elaboración en base a los requerimientos de la investigación

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

#### 3. Tipo y nivel de Investigación

##### 3.1. Tipo de investigación

Los tipos de investigación son los diferentes enfoques y modalidades que podemos emplear para realizar una investigación.

La investigación aplicada es aquella que tiene como objetivo resolver o mejorar problemas concretos y prácticos mediante la aplicación innovadora y creativa orientada a la sociedad o las empresas, Arias (2020).

El tipo de investigación reúne las condiciones necesarias para ser denominado como: Investigación Aplicada.

##### *3.1.1. Nivel de Investigación*

El nivel de investigación es descriptivo, el objetivo de esta investigación es encargarse de puntualizar las características de la población que está estudiando para la creación de preguntas y análisis de datos que se llevarán a cabo sobre el tema.

Moreno (2016), El propósito de este nivel de estudio es describir situaciones y eventos. Decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno.

## **3.2. Método y Diseño de la Investigación**

### ***3.2.1. Método de Investigación***

Para la presente investigación se utilizará el método inductivo, este método va de los casos particulares a lo general, así lo afirma Zito (2018) quién menciona que, los métodos de investigación son instrumentos que los investigadores utilizan para conseguir y estudiar dichos datos. Asimismo, afirma que el método inductivo es aquel que parte de los datos o elementos individuales, por semejanzas, se sintetiza y se llega a un enunciado general que explica y comprende esos casos particulares.

### ***3.2.2. Diseño de la Investigación***

Ruiz (2018) manifiesta que, el diseño de la investigación es un conjunto de técnicas y métodos que escoge un investigador para llegar a realizar un experimento o un proyecto de investigación.

El diseño que se aplicará en el presente estudio de investigación es descriptivo este diseño es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera.

Muguirra (2020), menciona que el diseño descriptivo se basa en la teoría que se crea mediante la recopilación, análisis y presentación de los datos recopilados. Al implementar un diseño en profundidad como este, un investigador puede proporcionar información sobre el porqué y el cómo de la investigación. Población y muestra de la investigación.

### ***3.2.3. Población***

La población es el conjunto de elementos que presentan una característica o condición común que es el objeto de estudio. Carillo (2015).

La población está constituida por la empresa A.B. IMPORT- PERÚ S.C.R.L, con personal del área de cobranzas (contabilidad) que son 6 trabajadores.

#### **3.2.4. Muestra**

La muestra es un subconjunto o parte del universo de la población en que se aplicará la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas y lógicas. La muestra es parte de los elementos o subconjunto de una población que se selecciona para el estudio de esa característica o condición. Carillo (2015)

La muestra será no probabilística por conveniencia.

La población está constituida por la empresa A.B. IMPORT- PERÚ S.C.R.L, con personal del área de cobranzas (contabilidad) que son 6 trabajadores.

En la investigación, para determinar el tamaño de la muestra se necesita la aplicación de alguna fórmula estadística, porque se cuenta con una población muy pequeña.

Hernández citado por Deza (2018), expresa que, “si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra”. (p.69).

Lo mencionado por este autor permite reconocer que si se toma el total de la población entonces no se aplicará ningún criterio muestral.

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

#### **3.3.1. Técnicas**

Las técnicas de investigación son un conjunto de herramientas, métodos e instrumentos utilizados para adquirir información y conocimiento, estos se utilizan de acuerdo a los protocolos establecidos en cada metodología determinada. Estela (2020).

Para hacer la evaluación de la gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa A.B. IMPORT- PERÚ S.C.R.L., se emplearon como técnicas la encuesta, el análisis documental y análisis del contenido.

#### *2.1.1.9. La encuesta*

Rodriguez (2014), una encuesta es un estudio realizado a una muestra de personas representativa de una población mucho más amplia, el cual emplea procedimientos estandarizados para la formulación de preguntas, con el objetivo de adquirir datos cuantitativos relacionados con un tema en particular.

#### *2.1.1.10. Análisis Documental*

Rubio (2005), el análisis documental es un trabajo mediante el cual por un proceso intelectual extraemos unas nociones del documento para representarlo y facilitar el acceso a los originales. Analizar, por tanto, es derivar de un documento el conjunto de palabras y símbolos que sirvan de representación.

### **3.3.2. Instrumentos**

Los instrumentos son el cuestionario de encuesta de elaboración propia y la ficha de registro del análisis documental de la empresa para proporcionar a profundidad los datos de la empresa, se estará verificando sus Estados Financieros para tener más exactitud al momento de obtener la información.

## **3.4. Aspectos Éticos de la Investigación**

Se solicitó el consentimiento informado preservando el respeto hacia los participantes colaboradores, para el acceso a la empresa A.B. IMPORT- PERÚ S.C.R.L., se obtuvo un permiso por parte del Gerente General de dicha empresa a través de un documento que fue firmado y sellado a nombre del Gerente Miguel Abanto Urbina, para proceder con el desarrollo del trabajo de investigación. Toda clase de información obtenida en la investigación fue confidencial.

Se respetará estrictamente las ideas de los autores que se mencionan en la investigación.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4. Presentación, Análisis e interpretación de Resultados

##### 4.1. RESULTADOS

Situación económica - financiera de la empresa A.B. IMPORT-PERÚ S.C.R.L. en Cajamarca en el año 2022.

A la empresa A.B. IMPORT-PERÚ se le hizo un estudio de liquidez, a través del análisis documental y un análisis de los estados financieros mostrando los siguientes resultados:

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA								
del 01 enero al 31 de diciembre								
(Expresado en soles)								
ACTIVOS	2022	2021	2020	2019	VARIACIÓN s/ 2020-2019	VARIACIÓN % 2020-2019	VARIACIÓN s/ 2022-2021	VARIACIÓN % 2022-2021
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>								
EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFE	530,110.00	71,861.00	47,786.00	24,254.00	23,532.00	97%	458,249.00	638%
CUENTAS POR COBRAR COMERCI	30,658.00	34,659.00	28,524.00	29,102.00	- 578.00	-2%	4,001.00	-12%
CUENTAS POR COBRAR AL PERSONA	7,217.00	260,442.00	210,340.00	214,654.00	- 4,314.00	-2%	253,225.00	-97%
CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS	0	-	12,006.00	12,450.00	- 444.00	0	-	0%
SERVICIOS Y OTROS CONTRATADO	0	-	0.00	0.00	-	0%	-	0%
MERCADERÍAS	459,559.00	607,256.00	52,840.00	50,240.00	2,600.00	5%	147,697.00	-24%
MATERIAS AUXILIARES, SUMINISTROS Y REPUESTOS			0.00	0.00	-	0%	-	0%
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>1,027,544.00</b>	<b>974,218.00</b>	<b>351,496.00</b>	<b>330,700.00</b>	<b>20,796.00</b>	<b>6%</b>	<b>53,326.00</b>	<b>5%</b>
	-	-						
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>								
ACTIVOS ADQUIRIDOS EN ARRENT	-	-	0.00	0.00	-	0%	-	0%
NMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIP	1,923.00	1,923.00	1,200.00	1,200.00	-	0%	-	0%
NTANGIBLES	-	-	-	0.00	-	0%	-	0%
ACTIVO DIFERIDO	-	-	-	0.00	-	0%	-	0%
DEPRECIACIÓN, AMORTIZACIÓN Y	-	-	-	0.00	-	0%	-	0%
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1,923.00</b>	<b>1,923.00</b>	<b>1,200.00</b>	<b>1,200.00</b>	<b>-</b>	<b>0%</b>	<b>-</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>1,029,467.00</b>	<b>976,141.00</b>	<b>352,696.00</b>	<b>331,900.00</b>	<b>20,796.00</b>	<b>6%</b>	<b>53,326.00</b>	<b>5%</b>

PASIVOS	2022	2021	2020	2019	VARIACIÓN s/ 2020-2019	VARIACIÓN % 2020-2019	VARIACIÓN s/ 2022-2021	VARIACIÓN % 2022-2021
<b>PASIVO CORRIENTE</b>								
SOBREIROS Y PRESTAMOS BANCARIO	0.00	0.00	0.00	0.00	-	0%	-	0.00%
TRIBUTOS, APORTES Y CONTRAPRESTA	69,028.00	36,847.00	0.00	1,073.00	- 1,073.00	-100%	32,181.00	87.34%
REMUNERACIONES Y PARTICIPACIONE	20,568.00	135,193.00	18,938.00	88,230.00	- 69,292.00	-79%	114,625.00	-84.79%
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES -	292,208.00	274,462.00	254,932.00	186,982.00	67,950.00	36%	17,746.00	6.47%
CUENTAS POR PAGAR A LOS ACCIONISTAS, DIRECTORES Y GER.			0.00	0.00	-	0%	-	0.00%
OBLIGACIONES FINANCIERAS			0.00	0.00	-	0%	-	0.00%
CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS - TERC	10,090.00	0.00	0.00	0.00	-	0%	10,090.00	0.00%
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>391,894.00</b>	<b>446,502.00</b>	<b>273,870.00</b>	<b>276,285.00</b>	<b>- 2,415.00</b>	<b>-1%</b>	<b>54,608.00</b>	<b>-12.23%</b>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>								
OBLIGACIONES FINANCIERAS	-	-	-	0.00	-	0%	-	0.00%
CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS - TERC	-	-	-	0.00	-	0%	-	0.00%
CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS - RELA	-	-	-	0.00	-	0%	-	0.00%
PROVISIONES	-	-	-	0.00	-	0%	-	0.00%
PASIVO DIFERIDO	-	-	-	0.00	-	0%	-	0.00%
<b>TOTAL PASIVO NO CORRRIENTE</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0.00</b>	<b>-</b>	<b>0%</b>	<b>-</b>	<b>0.00%</b>
<b>PATRIMONIO</b>								
CAPITAL	400,000.00	400,000.00	1,200.00	1,200.00	-	0%	-	0%
CAPITAL ADICIONAL	-	-	-	0	-	0%	-	0%
RESULTADOS NO REALIZADOS	-	-	-	0	-	0%	-	0%
EXCEDENTE DE REVALUACIÓN	-	-	-	0	-	0%	-	0%
RESERVAS	-	-	-	0.00	-	0%	-	0%
ESULTADOS ACUMULADOS (Utilidades A	129,639.00	51,835.00	54,415.00	44,671.00	9,744.00	22%	77,804.00	150%
RESULTADO DEL EJERCICIO (Utilidad o Pe	107,934.00	77,804.00	23,211.00	9,744.00	13,467.00	138%	30,130.00	39%
<b>TOTAL PATRIMINIO</b>	<b>637,573.00</b>	<b>529,639.00</b>	<b>78,826.00</b>	<b>55,615.00</b>	<b>23,211.00</b>	<b>42%</b>	<b>107,934.00</b>	<b>20%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMINIO</b>	<b>1,029,467.00</b>	<b>976,141.00</b>	<b>352,696.00</b>	<b>331,900.00</b>	<b>20,796.00</b>	<b>6%</b>	<b>53,326.00</b>	<b>5%</b>

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se realizó una evaluación de los Estado de Situación financiera de la empresa A.B. IMPORT-PERÚ muestra cómo es que va durante los 4 años y como se puede ver la empresa ha ido evolucionando bien ya que cada año sigue aumentando por lo cual es una buena señal que la empresa cada año mejora y tiene en cuenta que lo más importante crecer.

Por lo cual también se realizó un análisis aplicando un cálculo de las variaciones y variaciones porcentuales de cauno de los años, así se muestra con exactitud si la empresa tiene una evolución positiva o no.

Las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa A.B. IMPORT-PERÚ S.C.R.L. en Cajamarca en el año 2022.

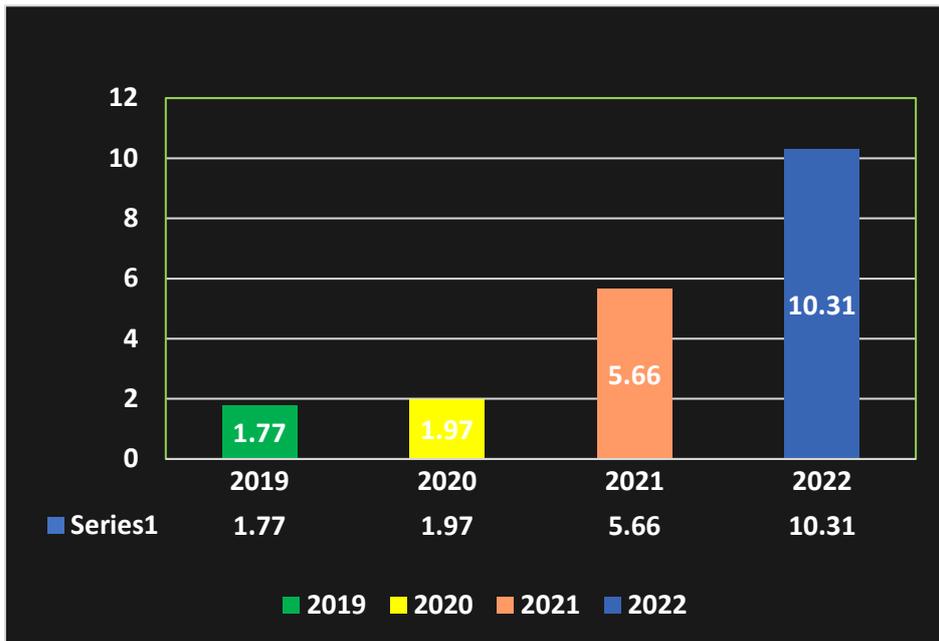
Se realizó un análisis profundo de la liquidez de la empresa A.B. IMPORT-PERÚ S.C.R.L. de cuatro años consecutivos para eso se realizó un cálculo de los Ratios de Liquidez para tener un resultado exacto de cómo va evolucionando su liquidez durante los cuatro años.

**Tabla 2.** *Ratio de Razón Corriente*

<b>RAZÓN CORRIENTE</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>VARIACIÓN</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>VARIACIÓN</b>
Activo Corriente	157,912.00	288,496.00	<b>0.20</b>	1,027,544.00	974,218.00	<b>4.65</b>
Pasivo Corriente	80,286.00	163,018.00	<b>1.77</b>	99,686.00	172,040.00	<b>5.66</b>

*Nota:* Elaboración a base del Análisis documental. Estados financieros 2019, 2020, 2021 y 2022 de la empresa AB IMPORT- PERÚ

**Figura 1. Razón corriente**



*Nota:* Elaboración a base del Análisis documental. Resumen del Ratio de Razón corriente

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Como se observa en la tabla N° 2 y figura N° 1 respectivamente, los resultados muestran que en el año 2019 por cada sol de deuda de la empresa, esta dispone de 1.77 soles para responder a sus obligaciones de corto plazo, lo que quiere decir es que la empresa en este año si cuenta con activo corriente suficiente para cubrir sus deudas de corto plazo con sus activos; en el año 2020 tiene 1.97 soles para responder a sus obligaciones de corto plazo, lo que quiere decir es que la empresa en este año si se cuenta con activo corriente suficiente para cubrir sus deudas de corto plazo con sus activos; en el año 2021 se tiene 5.66 soles para responder a sus obligaciones de corto plazo en este año su activo corriente aumentó considerablemente ya que se tiene un resultado bueno para la empresa, lo que quiere decir es que la empresa en este año si cuenta con activo corriente suficiente para cubrir sus deudas de corto plazo con sus activos; en el año 2022 se tiene un 10.31 soles para responder a sus obligaciones de corto plazo de igual manera

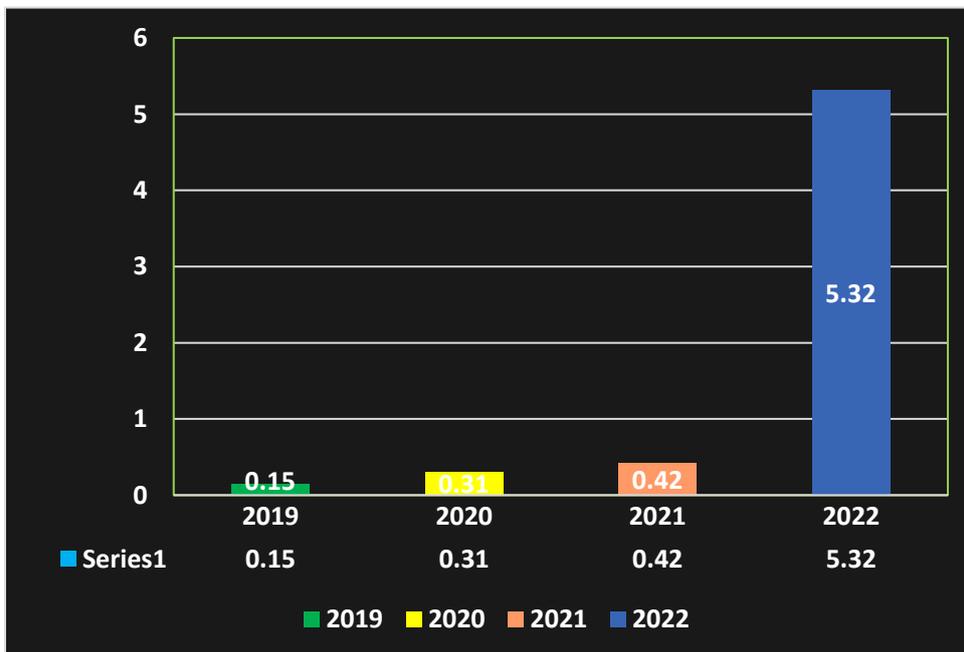
como el año anterior se ve un avance considerable y eso muestra que la empresa va yendo bien con respecto a su activo corriente.

**Tabla 3. Ratio de Liquidez Absoluta**

<b>LIQUIDEZ ABSOLUTA</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>VARIACIÓN</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>VARIACIÓN</b>
Efectivo-Efectivo Equivalente	24,786.00	24,254.00	<b>0.16</b>	530,110.00	71,861.00	<b>5.32</b>
		<b>0.31</b>	<b>0.15</b>		<b>5.32</b>	<b>0.42</b>
Pasivo Corriente	80,286.00	163,018.00		99,686.00	172,040.00	

*Nota:* Elaboración a base del Análisis documental. Estados financieros 2019, 2020, 2021 y 2022 de la empresa AB IMPORT- PERÚ

**Figura 2. Liquidez Absoluta**



*Nota:* Elaboración a base del Análisis documental. Resumen del Ratio de Liquidez Absoluta

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

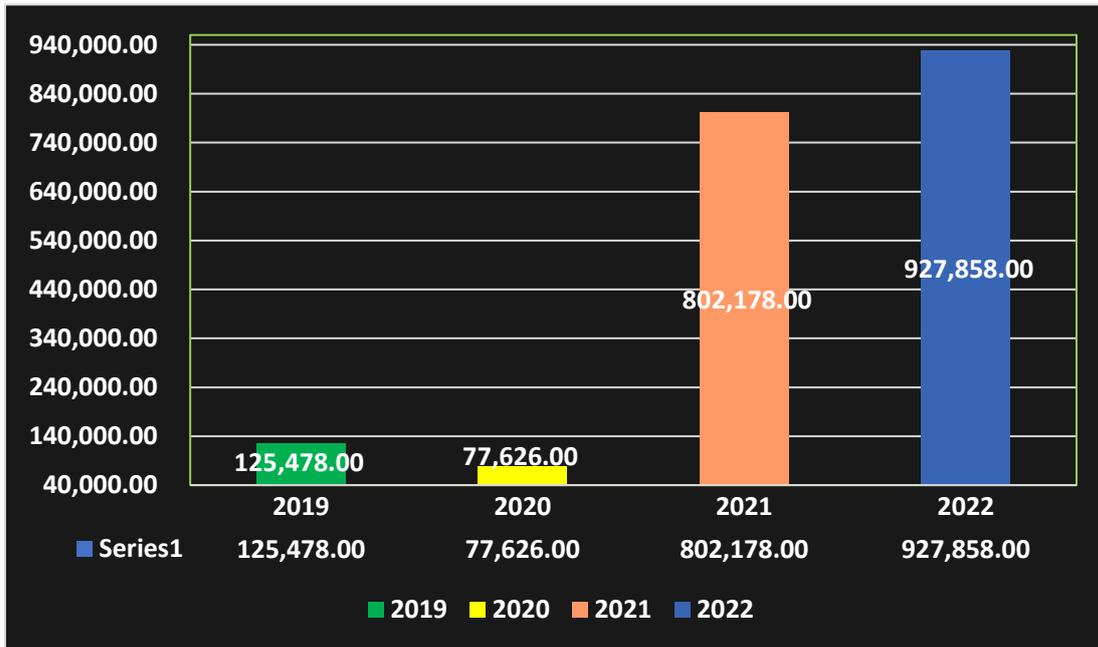
Como se observa en la tabla N° 3 y figura N° 2 respectivamente, los resultados muestran que en el año 2019 tiene un 0.15 de activo circulante lo que quiere decir que la empresa en este año no cuenta con una buena salud financiera ya que existe un exceso de recursos activos que no están siendo explotados por lo tanto no se está obteniendo toda la rentabilidad que se podrá conseguir de ellos; en el año 2020 tiene un 0.31 de activo circulante lo que quiere decir que la empresa en este año tampoco cuenta con una buena salud financiera ya que existe un exceso de recursos activos que no están siendo explotados; en el año 2021 tiene un 0.41 de activo circulante lo que quiere decir que la empresa en este año tampoco explota sus activos de la mejor manera; en el año 2022 la empresa tomó medidas en el caso de explotar sus activos de la mejor manera para obtener rentabilidad eso es lo que muestra los resultados.

**Tabla 4.** *Ratio de Capital de Trabajo*

<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>VARIACIÓN</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>VARIACIÓN</b>
Activo Corriente - Pasivo Corriente	157,912	288,496	- 47,852	1,027,544	974,218	125,680
	<b>77,626</b>	<b>125,478</b>		<b>927,858</b>	<b>802,178</b>	
	80,286	163,018		99,686	172,040	

*Nota:* Elaboración a base del Análisis documental. Estados financieros 2019, 2020, 2021 y 2022 de la empresa AB IMPORT- PERÚ

**Figura 3. Capital de Trabajo**



*Nota:* Elaboración a base del Análisis documental. Resumen del Ratio de Capital de Trabajo

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

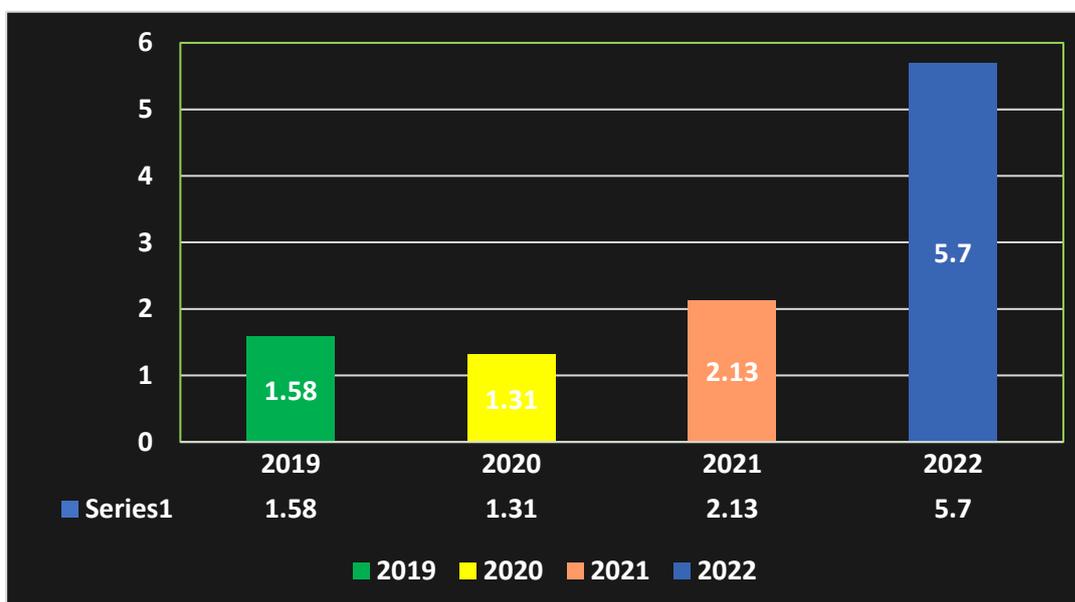
En la tabla 4 y figura 3 se observa el Ratio de Capital de trabajo, más que una razón expresa un saldo monetario equivalente a la diferencia entre el Activo Corriente y el Pasivo Corriente, cuya diferencia indica mayor disponibilidad monetaria de la empresa para llevar a cabo sus obligaciones corrientes; para el año 2019, 2020, 2021 y 2022 se observa que la empresa dispone de capital de trabajo de s/ 125,478.00, 77,626.00, 802,178.00 y 927,858.00, generando un capital de trabajo razonable, además para los años 2019 y 2020 se observa una variación negativa de s/- 47,852.00 a comparación de los años 2021 y 2022 que cuenta con un exceso de activo.

**Tabla 5. Ratio de Prueba Ácida**

<b>PRUEBA ÁCIDA</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>VARIACIÓN</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>VARIACIÓN</b>
Activo Corriente - Inventario	105,072.00	257,262.00	<b>0.68</b>	567,985.00	366,962.00	<b>3.56</b>
Pasivo Corriente	<b>1.31</b>	<b>1.58</b>		<b>5.70</b>	<b>2.13</b>	
	80,286.00	163,018.00		99,686.00	172,040.00	

*Nota:* Elaboración a base del Análisis documental. Estados financieros 2019, 2020, 2021 y 2022 de la empresa AB IMPORT- PERÚ

**Figura 4. Prueba Ácida**



*Nota:* Elaboración a base del Análisis documental. Resumen del Ratio de Prueba Ácida

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En la tabla 5 y figura 6 se observa el Ratio de Prueba Ácida, es uno de los indicadores de liquidez frecuentemente usados como indicador de la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, sin contar con la venta de sus existencias, pues no se puede asegurar su inmediata disponibilidad; para los años 2019, 2020, 2021 y 2022 se observa que la empresa por cada sol de deuda, esta cuenta de con s/ 1.58, s/ 1.31, s/ 2.13 y s/5.70 para pagar a tiempo sus obligaciones exigibles a corto plazo. Además, se observa una variación negativa de s/ 0.68 correspondiente al año 2019

y 2020. Lo que demuestra que la empresa si puede cumplir con sus obligaciones de corto plazo hacia el año 2021 y 2022, por lo cual se debe mejorar las políticas de gestión que permitan generar liquidez en sus ventas de manera inmediata ya que la mayor parte de sus ventas se hacen a crédito mayores a 180 días y sin perjudicar a la empresa en su liquidez.

***4.1.1. modelo ABC de gestión de cobranza y su influencia en la en la liquidez de la empresa A.B. IMPORT-PERÚ S.C.R.L. en Cajamarca en el año 2022.***

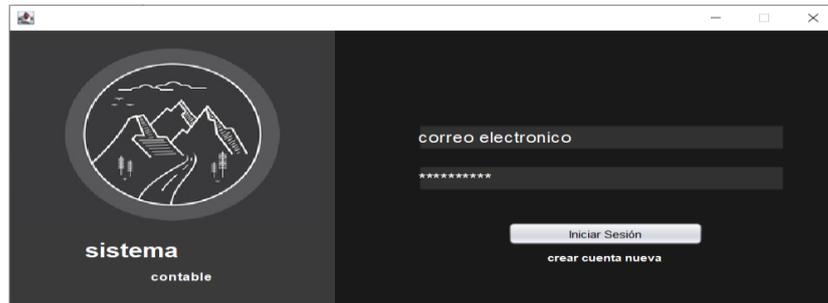
Se trabajó un modelo ABC para tener un mayor control en las cuentas por cobrar.

Este modelo ABC ayuda a tener más eficiencia con los cobros a crédito que se tiene con los clientes, el objetivo que tiene este modelo planteado es no tener cuentas incobrables sino reducirlas.

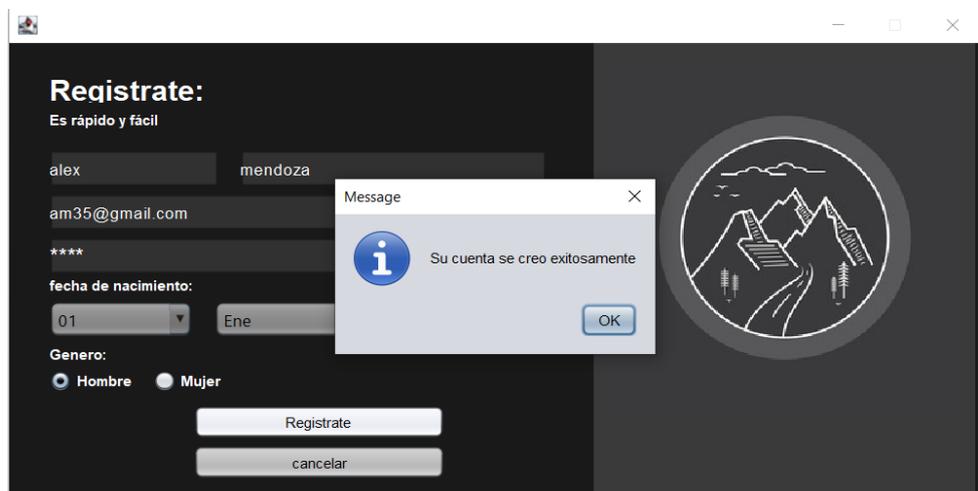
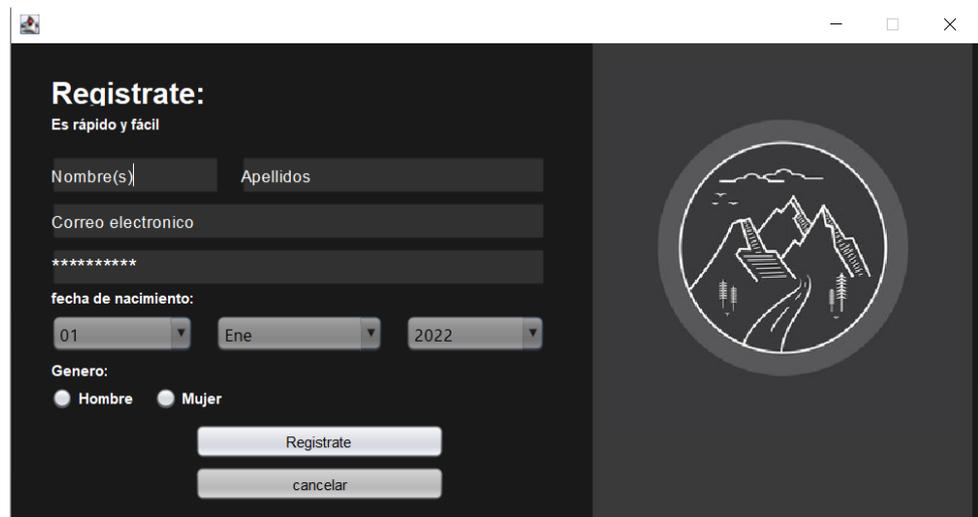
Con este pequeño aplicativo se busca tener un control más fácil y de rápido acceso a los clientes registros para poder tener un control absoluto de sus pagos y también pensando en la seguridad de cada persona que lo use el software se desarrolló con un login que cada usuario puede crear seguidamente se explicara el proceso y funcionamiento.

## A. Login (inicio de sesión)

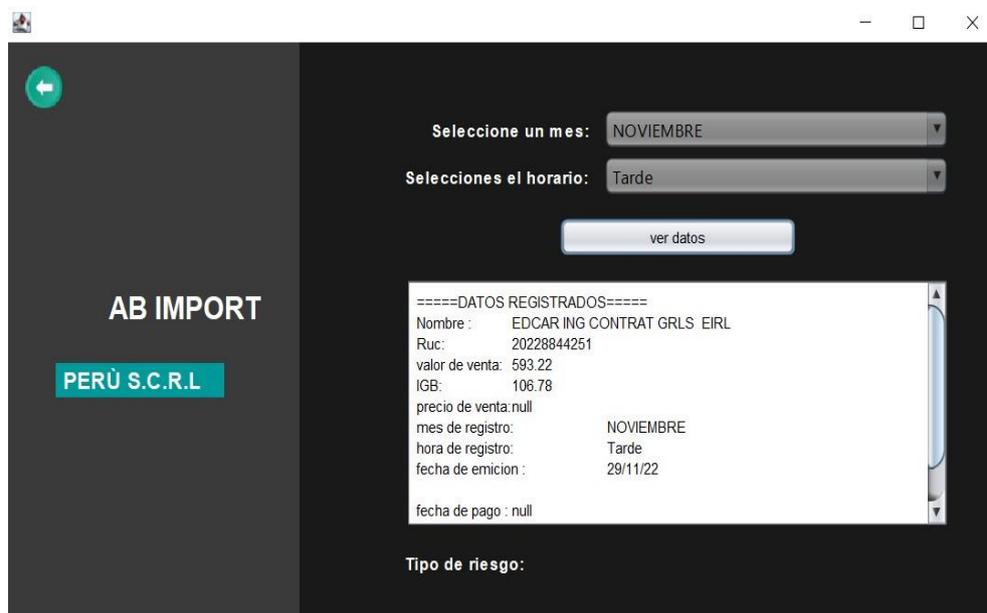
Aquí tenemos el inicio de sesión la cual tenemos para ellos crearemos una cuenta damos click en crear cuenta y seguimos los pasos



## B. Creando cuenta para usar el software se sigue cada instrucción que nos muestra el programa



**C. Mostrando datos de la empresa registrada, Donde contamos con la muestra de datos y una fecha de pago donde nos saldrá nula si aún no paga o pagada si ya pago.**



#### **4.1.2. Resultados de la Encuesta**

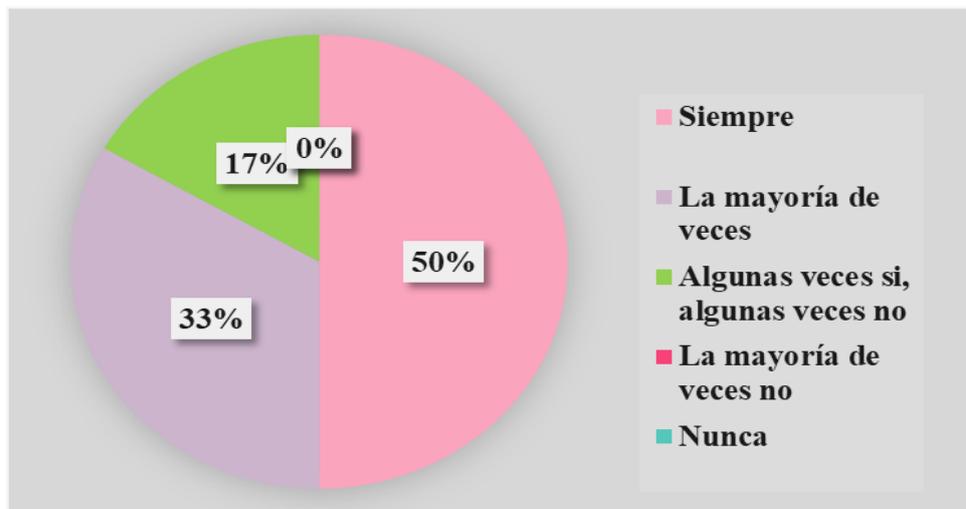
Para obtener la información de cómo es que la empresa AB IMPORT PERÚ realiza su Gestión de cobranzas en su empresa se realizó una encuesta. A continuación, mostramos los resultados:

**Tabla 6.** Realización de una evaluación crediticia a los clientes antes de efectuar una venta al crédito

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	3	50%
La mayoría de veces	2	33%
Algunas veces si, algunas veces no	1	17%
La mayoría de veces no	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración según encuesta

**Figura 5.** Realización de una evaluación crediticia



*Nota:* Resumen de la tabla 7

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

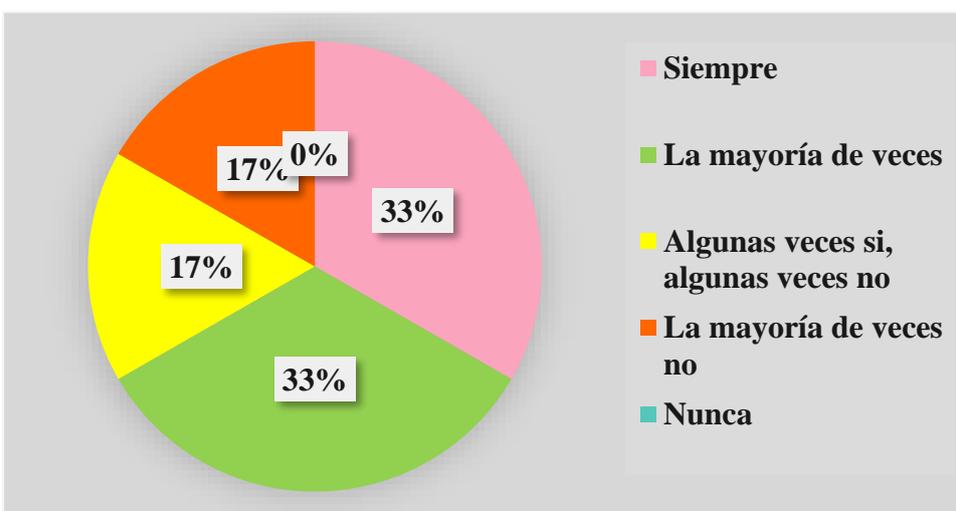
Como se observa en la figura 1, el 50% de los encuestados manifiesta que hacen la realización de una evaluación crediticia a los clientes antes de efectuar una venta al crédito se le hace siempre dentro de la empresa, mientras que un 33% manifiesta que hacen la realización de una evaluación crediticia a los clientes antes de efectuar una venta al crédito se le hace la mayoría de veces, el 17% de los encuestados manifiesta que hacen la realización de una evaluación crediticia a los clientes antes de efectuar una venta al crédito se le hace a veces sí, a veces no siempre eso quiere decir que la empresa si toma en cuenta en hacer una evaluación crediticia a cada uno de sus clientes antes de dar una venta a crédito ya que si algún cliente tienes créditos sin cancelar en otras empresas o entidades financiera se le hará más difícil pagar por ende no se le puede entregar esa venta a crédito.

**Tabla 7.** *Elaboración de algún contrato de pago por las ventas al crédito que realiza la empresa*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	2	33%
La mayoría de veces	2	33%
Algunas veces si, algunas veces no	1	17%
La mayoría de veces no	1	17%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración según la encuesta

**Figura 6.** *Elaboración de contrato*



*Nota:* Resumen de la tabla 8

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Como se observa en la figura 2, el 33% de los encuestados manifiesta que hacen la elaboración de algún contrato de pago por las ventas al crédito siempre y la mayoría de veces y el 17% manifiesta que hacen la elaboración de algún contrato de pago por las ventas al crédito algunas veces sí, algunas veces no y la mayoría de veces no por lo que hace notar que la empresa no mide el riesgo que puede tener al no elaborar un contrato de

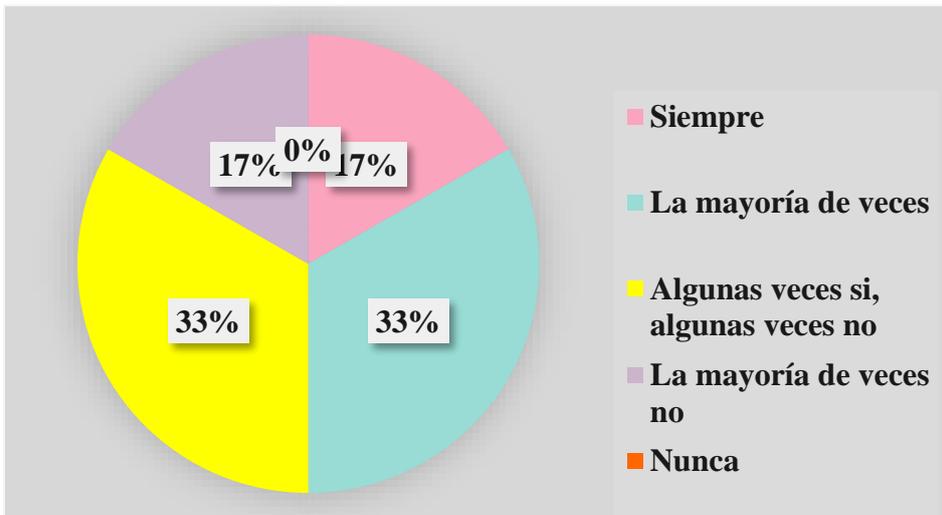
pago por las ventas que realiza ya con un contrato la empresa tiene un menor riesgo de que esa venta a crédito no sea cancelada en tiempo que se estipuló por eso es importante hacer ese contrato cuando se tiene ventas al crédito.

**Tabla 8.** *Los clientes cuentan con una línea de crédito*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	1	17%
La mayoría de veces	2	33%
Algunas veces si, algunas veces no	2	33%
La mayoría de veces no	1	17%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración según encuesta

**Figura 7.** *Los clientes cuentan con una línea de crédito*



*Nota:* Resumen de la tabla 9

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como se observa en la figura 3, el 33% de los encuestados manifiesta que hacen una investigación si los clientes cuentan con una línea de crédito la mayoría de veces y algunas veces sí, algunas veces no, el 17% de encuestados manifiestan que hacen una investigación si los clientes cuentan con una línea de crédito siempre y de igual manera

con el mismo porcentaje manifiesta que hacen esa investigación la mayoría de veces no lo hace.

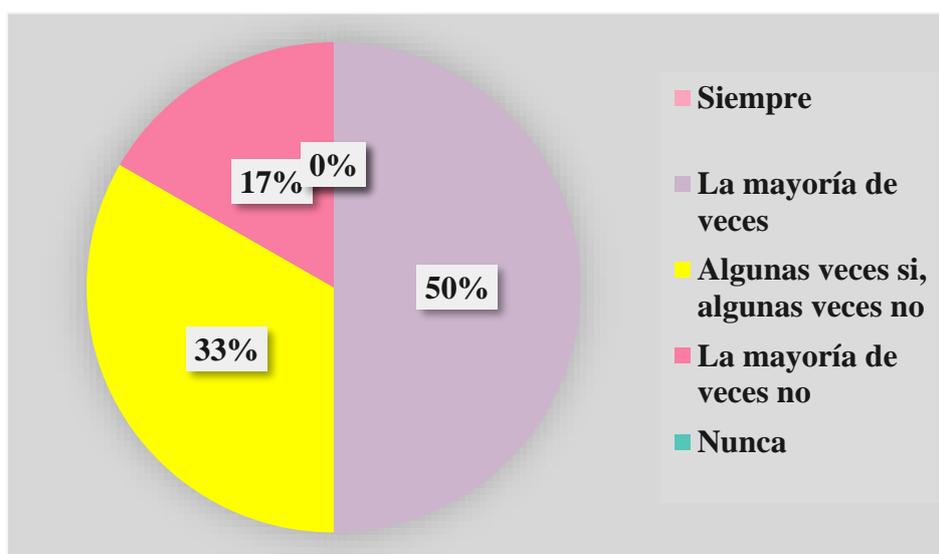
Por lo cual se puede deducir la empresa tiene clientes que la mayor parte no cuentan con líneas de créditos por ese motivo es que no se les debe de dar créditos altos para no correr riesgo de tener créditos atrasados para así no afectar la liquidez de la empresa ya es lo más importante y delicado.

**Tabla 9.** *Se emite el comprobante de venta en el momento de la entrega del producto*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	0	0%
La mayoría de veces	3	50%
Algunas veces si, algunas veces no	2	33%
La mayoría de veces no	1	17%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración según encuesta

**Figura 8.** *Se emite el comprobante de venta*



*Nota:* Resumen de la tabla 10

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como se observa en la figura 4, el 50% de los encuestados manifiestan que emiten el comprobante de venta en el momento de la entrega del producto la mayoría de veces, el 33% manifiestan que emiten el comprobante de venta en el momento de la entrega del producto algunas veces sí, algunas veces no y el 17% manifiestan que emiten el comprobante de venta en el momento de la entrega del producto siempre.

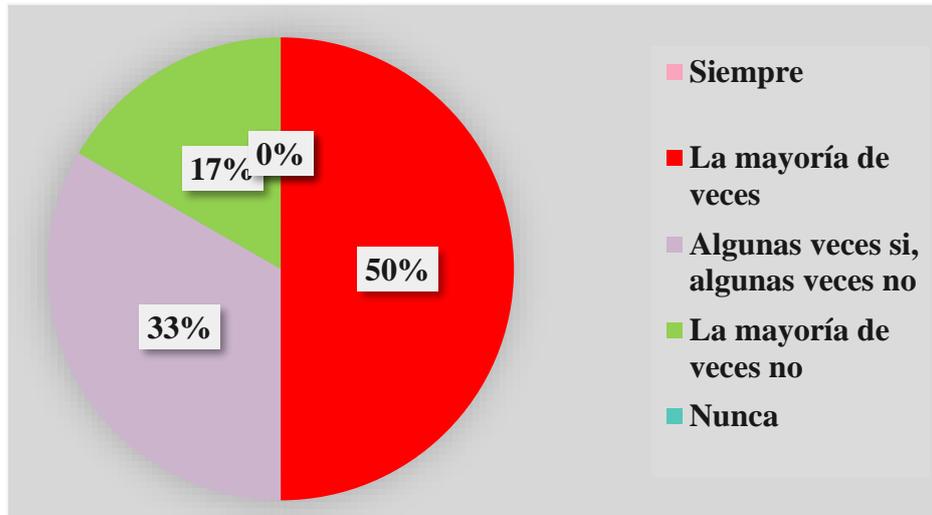
Los resultados nos muestran que la empresa AB IMPORT-PERÚ tiene un mayor porcentaje en que emiten comprobante cuando hacen una venta la mayoría de veces eso quiere decir que no siempre emiten comprobante de venta y si hay fiscalizaciones puede que la empresa se encuentre en problemas por no emitir comprobante y están obligados a emitirlos.

**Tabla 10.** *Se solicita algún tipo de garantía al cliente para otorgamiento del crédito*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	0	0%
La mayoría de veces	3	50%
Algunas veces si, algunas veces no	2	33%
La mayoría de veces no	1	17%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración según encuesta

**Figura 9.** Se solicita algún tipo de garantía al cliente para otorgamiento del crédito



*Nota:* Resumen de la tabla 11

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como se observa en la figura 5, el 50% de los encuestados manifiestan que se solicita algún tipo de garantía al cliente para otorgamiento del crédito la mayoría de veces, el 33% manifiestan que se solicita algún tipo de garantía al cliente para otorgamiento del crédito algunas veces sí, algunas veces no y el 17% manifiestan que Se solicita algún tipo de garantía al cliente para otorgamiento del crédito la mayoría de veces.

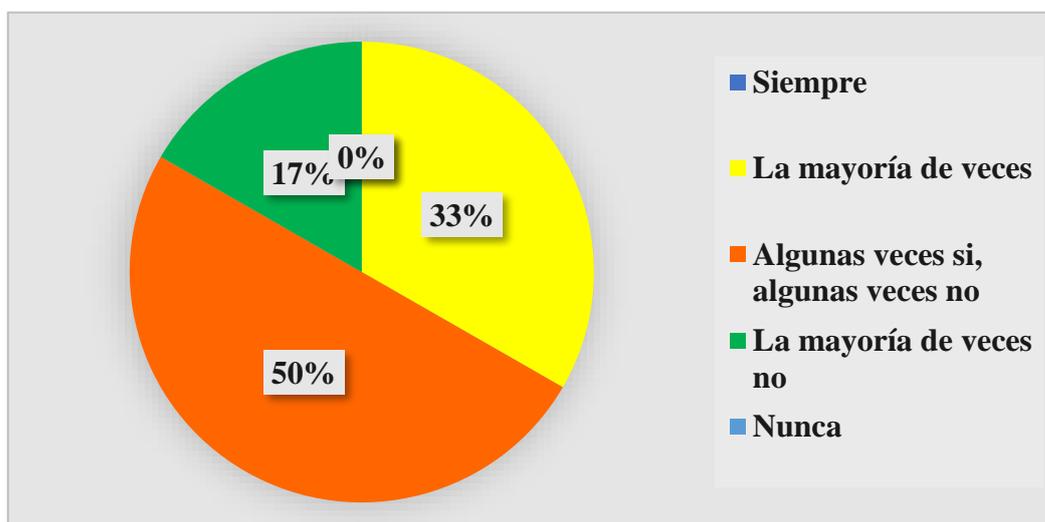
Según los resultados muestran que la empresa no siempre pide garantía cuando hace ventas al crédito eso quiere decir que corre con el riesgo de que el cliente no pueda pagar la deuda y eso puede perjudicar en la liquidez de la empresa por eso es importante que siempre se pida un tipo de garantía si es una fuerte cantidad con mayor razón.

**Tabla 11.** Los clientes cumplen con la cancelación en el plazo de pago otorgado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
La mayoría de veces	2	33%
Algunas veces sí, algunas veces no	3	50%
La mayoría de veces no	1	17%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración según encuesta

**Figura 10.** Los clientes cumplen con la cancelación en el plazo de pago otorgado



*Nota:* Resumen de la tabla 12

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como se observa en la figura 6, el 50% de los encuestados manifiestan que los clientes cumplen con la cancelación en el plazo de pago otorgado algunas veces sí, algunas veces no, el 33% de los encuestados manifiestan que los clientes cumplen con la cancelación en el plazo de pago otorgado lo hacen la mayoría de veces y el 17% de encuestados mencionan que los clientes cumplen con la cancelación en el plazo de pago otorgado la mayoría de veces no, lo cual contribuye a unas de las causas de falta de

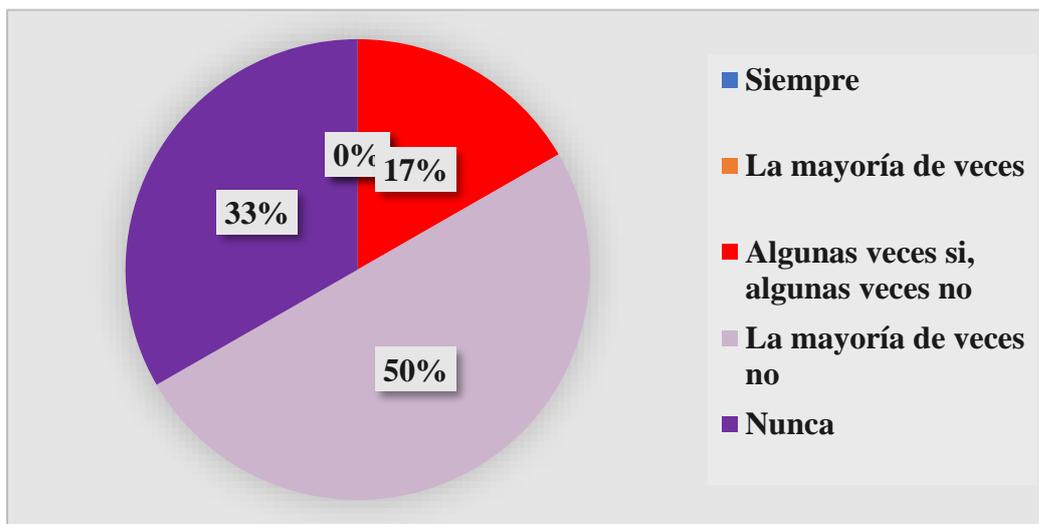
liquidez en la empresa para esto debe tomar medidas drástica o las que sean necesarias para que esos cliente paguen sus obligaciones en tiempo que se estipuló cuando se hizo la compra del bien a crédito.

**Tabla 12.** *Se maneja adecuadamente los cobros de las moras e intereses moratorios*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	0	0%
La mayoría de veces	0	0%
Algunas veces si, algunas veces no	1	17%
La mayoría de veces no	3	50%
Nunca	2	33%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración según encuesta Elaboración según encuesta

**Figura 11.** *Se maneja adecuadamente los cobros de las moras e intereses moratorios*



*Nota:* Resumen de la tabla 13

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Como se observa en la figura 7, el 50% de los encuestados manifiestan que se maneja adecuadamente los cobros de las moras e intereses moratorios la mayoría de veces no, el 33% de encuestados manifiestan que se maneja adecuadamente los cobros de las moras e intereses moratorios no se hace nunca y el 17% manifestaron que se maneja

adecuadamente los cobros de las moras e intereses moratorios algunas veces sí, algunas veces no.

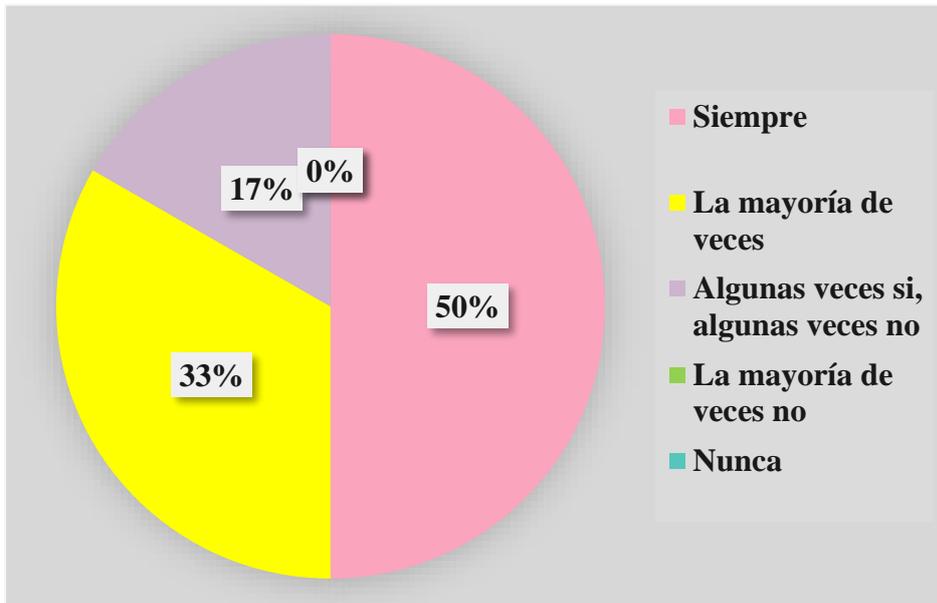
Según los resultados muestran que la empresa no se manejan correctamente la moras e intereses moratorios de cada uno de los clientes lo cual contribuye con las causas que afectan la gestión de cobranza y su influencia significativa en la liquidez, para esto se debe mejorar la aplicación de las técnicas y políticas de cobranza que se ajusten a las diversas necesidades y situaciones de los clientes sin dejar de lado lo más importante que es la recuperación de los créditos.

**Tabla 13.** *Se utiliza el calendario de cobros de cada cliente*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	3	50%
La mayoría de veces	2	33%
Algunas veces si, algunas veces no	1	17%
La mayoría de veces no	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración según encuesta

**Figura 11.** *se utiliza el calendario de cobros de cada cliente*



*Nota:* Resumen de la tabla 14

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Como se observa en la figura 8, el 50% de los encuestados manifiestan que se utiliza el calendario de cobros de cada cliente siempre, el 33% de encuestados manifiestan que se utiliza el calendario de cobros de cada cliente se hace la mayoría de veces y el 17% manifiestan que se utiliza el calendario de cobros de cada cliente se hace algunas veces sí, algunas veces no.

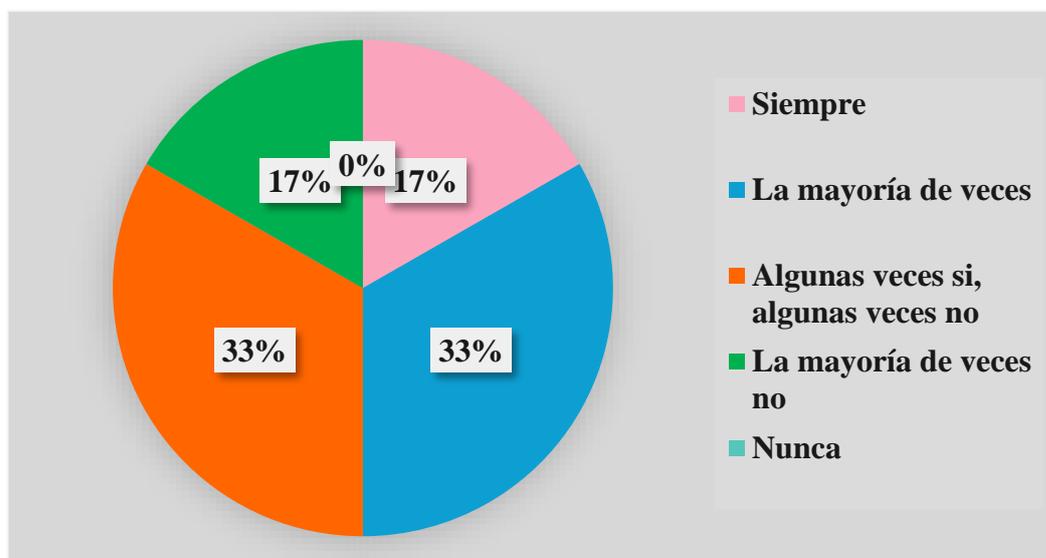
Esto nos muestra que la empresa si toma en cuenta en hacer un calendario de cobros a cada uno de los clientes que se le otorga un bien a crédito por lo cual tiene un control con sus cuentas por cobrar así pueden visualizar los créditos que falta cobrar.

**Tabla 14.** Las líneas de créditos que se otorgan son revisadas y actualizadas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	17%
La mayoría de veces	2	33%
Algunas veces si, algunas veces no	2	33%
La mayoría de veces no	1	17%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración propia según encuesta

**Figura 12.** Las líneas de créditos que se otorgan son revisadas y actualizadas



*Nota:* Resumen de la tabla 15

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como se observa en la figura 9, el 33% de los encuestados manifiestan que las líneas de créditos que se otorgan son revisadas y actualizadas se le hace algunas veces sí y algunas veces no de igual manera y con el mismo porcentaje manifiesta que Las líneas de créditos que se otorgan son revisadas y actualizadas lo hacen la mayoría de veces y el

17% de los encuestados mencionan que las líneas de créditos que se otorgan son revisadas y actualizadas se le hace siempre y con el mismo porcentaje mencionan que las líneas de créditos que se otorgan son revisadas y actualizadas la mayoría de veces no se hacen.

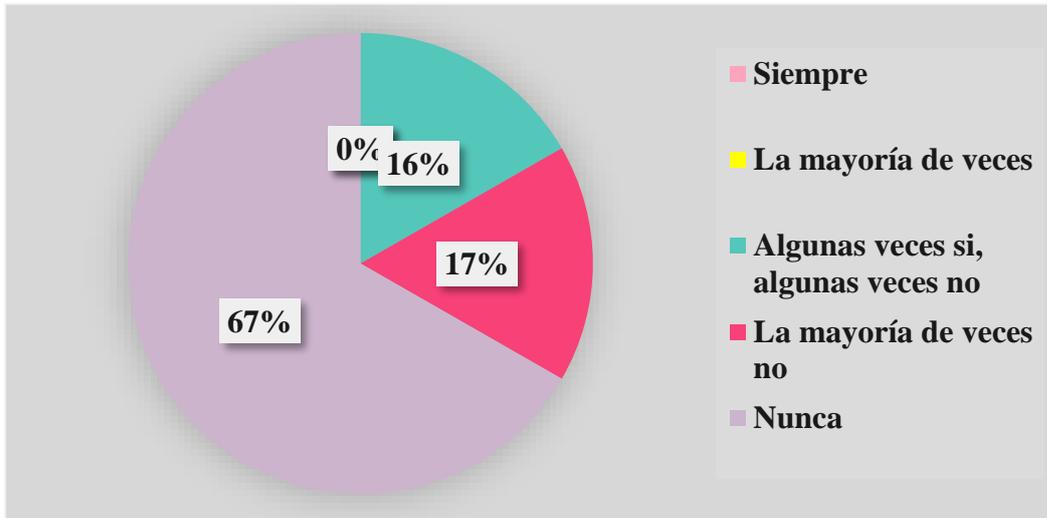
Lo cual con los resultados mostrados es que la empresa no lo tienen mucho en cuenta ya que muy pocas veces son revisadas y eso puede ser un punto negativo en la empresa porque es importante actualizar y revisar esas líneas de crédito de los clientes para más adelante no tener problemas de que algún de ellos no pueda cumplir con sus obligaciones.

**Tabla 15.** *El cliente cuenta con un precedente de pago atrasado, le siguen otorgando crédito*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	0	0%
La mayoría de veces	0	0%
Algunas veces si, algunas veces no	1	17%
La mayoría de veces no	1	17%
Nunca	4	67%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración según encuesta

**Figura 13.** *El cliente cuenta con un precedente de pago atrasado, le siguen otorgando crédito*



*Nota:* Resumen de la tabla 16

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Como se observa en la figura 10, el 67% de los encuestados manifiestan que el cliente cuenta con un precedente de pago atrasado, le siguen otorgando crédito no lo hacen nunca, el 17% de los encuestados manifiestan que el cliente cuenta con un precedente de pago atrasado, le siguen otorgando crédito que la mayoría de veces no lo hacen y hay 16% de encuestados que mencionan que el cliente cuenta con un precedente de pago atrasado, le siguen otorgando crédito lo hacen algunas veces sí, algunas veces no lo hacen.

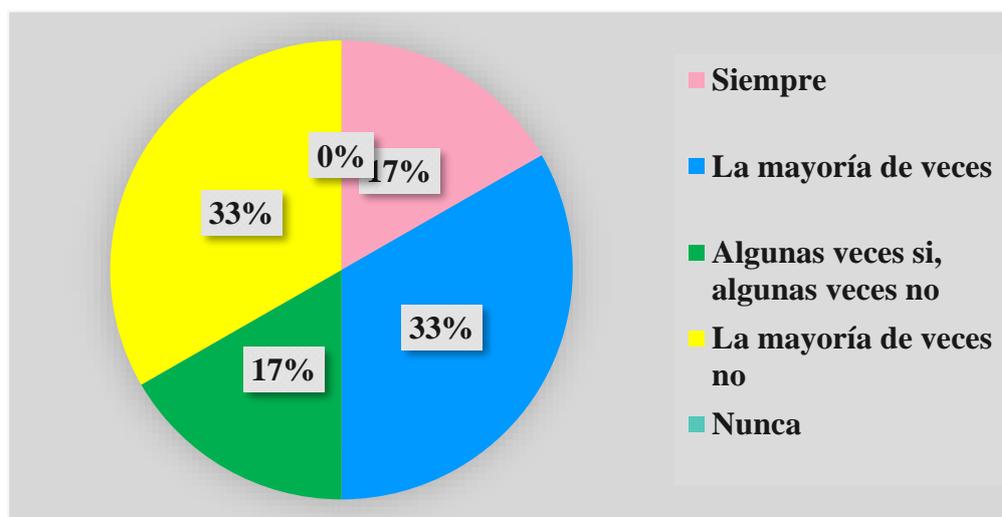
Por los resultados arrojados muestran que no todos los clientes tienen precedentes de pagos atrasados eso quiere decir que en ese ámbito no tienen problemas mayores ya que casi todos los clientes tienen sus deudas en cumplimiento y eso es algo positivo para la empresa.

**Tabla 16.** *Se impone alguna penalidad a los clientes que no cumplen con la cancelación en el plazo de pago.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	1	17%
La mayoría de veces	2	33%
Algunas veces si, algunas veces no	1	17%
La mayoría de veces no	2	33%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración según encuesta

**Figura 14.** *Se impone alguna penalidad a los clientes que no cumplen con la cancelación en el plazo de pago*



*Nota:* Resumen de la tabla 17

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como se observa en la figura 11, el 33% de los encuestados manifiestan que se impone alguna penalidad a los clientes que no cumplen con la cancelación en el plazo de pago se le hace la mayoría de veces de igual manera y con el mismo porcentaje mencionan que se impone alguna penalidad a los clientes que no cumplen con la cancelación en el plazo de pago la mayoría de veces no se le hace y con un 17% de los encuestados mencionan que se impone alguna penalidad a los clientes que no cumplen con la cancelación en el plazo de pago se le hace algunas veces sí, algunas veces no se impone alguna penalidad y con el mismo porcentaje manifiestan que se le hace siempre.

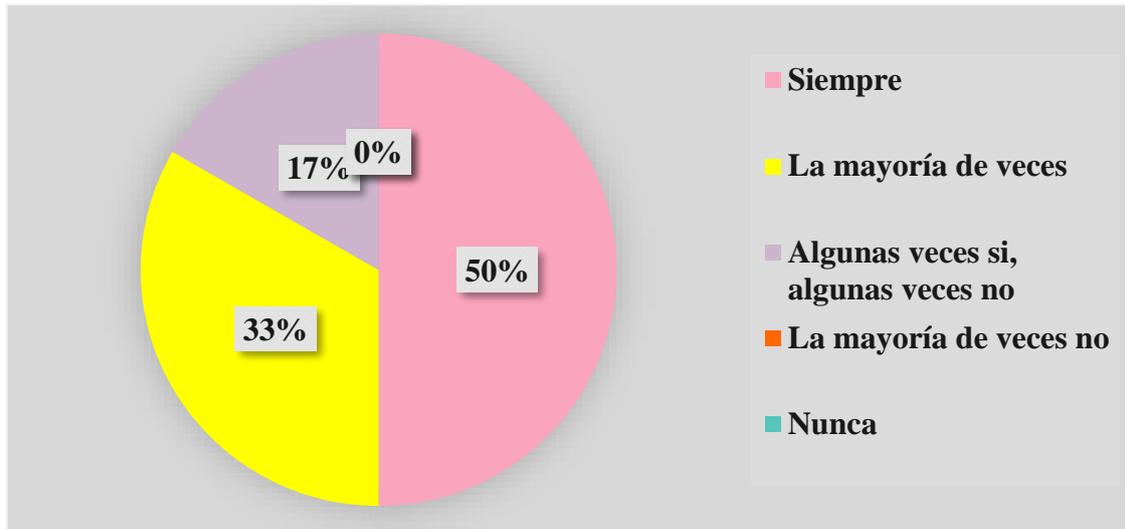
Los resultados mostrados indican que no se le impone alguna penalidad a los clientes que no cumplen con la cancelación en el plazo de pago, por eso es que afecta mucho en la liquidez de la empresa ya que, si no se ponen estrictos con los clientes que no cumplen con los pagos en los tiempos estipulados, entonces es difícil que los clientes paguen en los plazos que tienen que cumplir con esa obligación ya que si ponen un poco de presión para que cumplan con sus pagos los clientes van a demorar o en otros casos no van a pagar su deuda, por lo tanto es importante que tomen medidas en ese ámbito.

**Tabla 17.** *Después de realizarse la aplicación de un proceso de cobranza (llamada o correo), se hace efectiva la recuperación de las cuentas por cobrar a los clientes*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	3	50%
La mayoría de veces	2	33%
Algunas veces si, algunas veces no	1	17%
La mayoría de veces no	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración según encuesta

**Figura 15.** Después de realizarse la aplicación de un proceso de cobranza (llamada o correo), se hace efectiva la recuperación de las cuentas por cobrar a los clientes



*Nota:* Resumen de la tabla 18

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como se observa en la figura 12, el 50% de los encuestados manifiestan que Después de realizarse la aplicación de un proceso de cobranza (llamada o correo), se hace efectiva la recuperación de las cuentas por cobrar a los clientes se recupera siempre, el 33% de encuestados manifiestan que Después de realizarse la aplicación de un proceso de cobranza (llamada o correo), se hace efectiva la recuperación de las cuentas por cobrar a los clientes lo hacen la mayoría de veces y el 17% mencionan que Después de realizarse la aplicación de un proceso de cobranza (llamada o correo), se hace efectiva la recuperación de las cuentas por cobrar a los clientes se recupera algunas veces sí, algunas veces no.

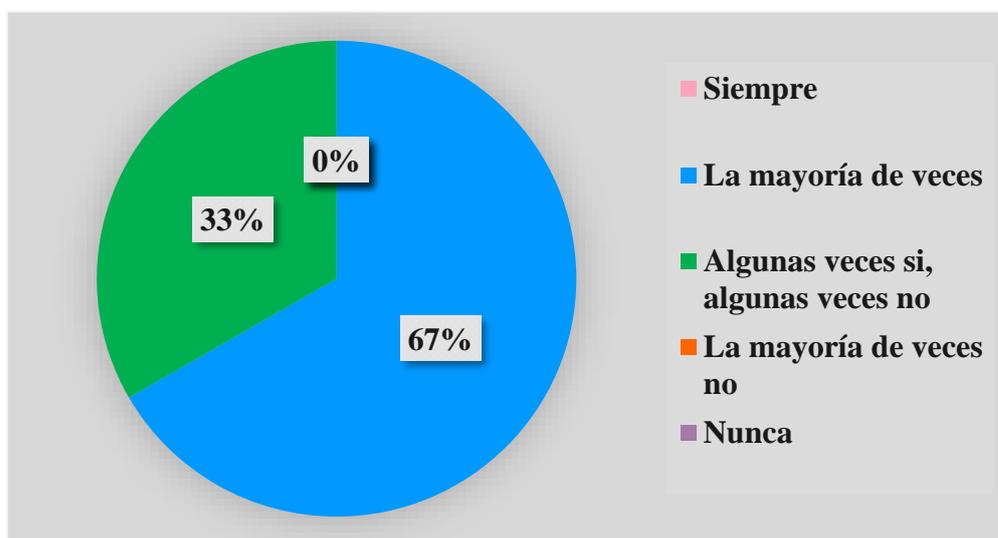
Los resultados muestran que si tiene en cuenta que si se les manda mensajes u otro medio de comunicación puede que los clientes atiendan a ese llamado y se pongan a pagar sus créditos atrasados y así la empresa puede recuperar esa cuenta por cobrar atrasada y es bueno para la empresa.

**Tabla 18.** Clasificación a clientes según su grado de morosidad por pagar

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
La mayoría de veces	4	67%
Algunas veces si, algunas veces no	2	33%
La mayoría de veces no	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración según encuesta

**Figura 16.** Clasificación a clientes según su grado de morosidad por pagar



*Nota:* Resumen de la tabla 19

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como se observa en la figura 13, el 67% de los encuestados manifiestan que hacen la Clasificación a clientes según su grado de morosidad por pagar la mayoría de veces y con un 33% de los encuestados manifiestan que hacen la Clasificación a clientes según su grado de morosidad por pagar algunas veces sí, algunas veces no.

Según los resultados arrojados nos muestra que la empresa la mayoría de veces no clasifica a sus clientes según su grado de morosidad por pagar y eso puede que juegue

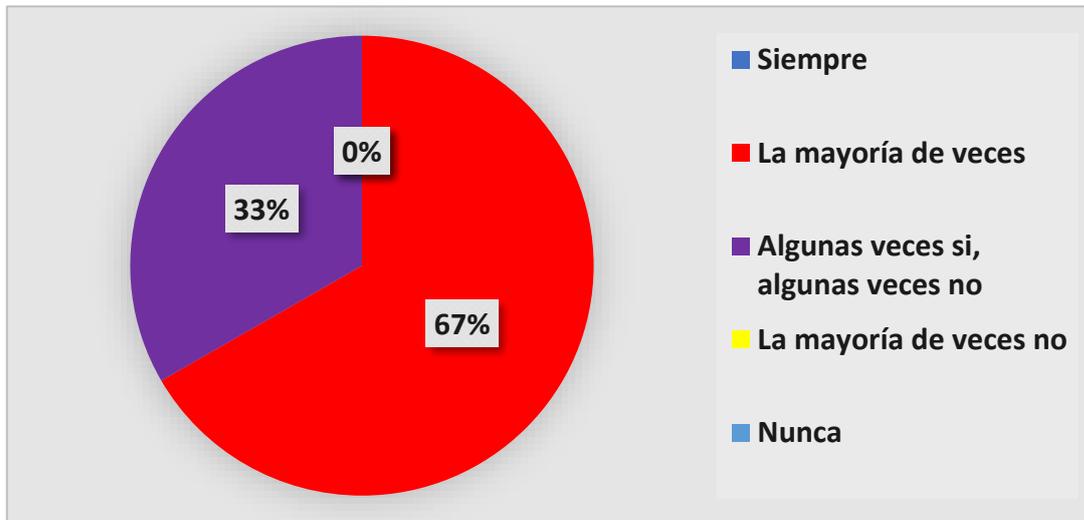
en contra ya que puede que haya clientes morosos y se le dio una venta a crédito por lo tanto se le hará difícil cumplir con la obligación que tiene con la empresa.

**Tabla 19.** *Se realiza un análisis previo de los Ratios de liquidez*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	17%
La mayoría de veces	4	50%
Algunas veces si, algunas veces no	2	33%
La mayoría de veces no	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración según encuesta

**Figura 17.** *Se realiza un análisis previo de los Ratios de liquidez*



*Nota:* Resumen de la tabla 20

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como se observa en la figura 14, el 67% de los encuestados manifiestan que Se realiza un análisis previo de los Ratios de liquidez la mayoría de veces y se tiene un 33%

de encuestados que mencionan Se realiza un análisis previo de los Ratios de liquidez solo algunas veces sí, algunas veces no.

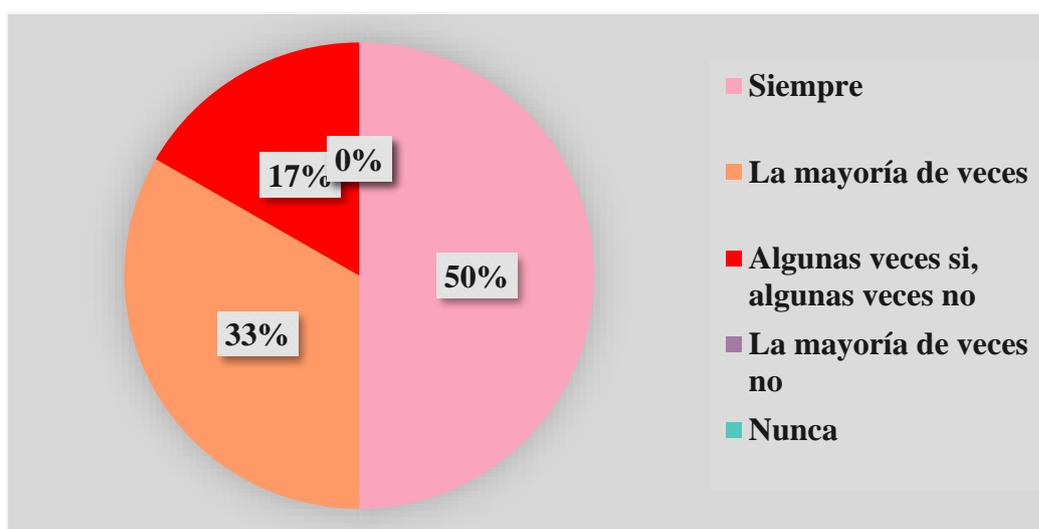
Según los resultados se puede decir que la empresa no toma mucha importancia en realizar los Ratios de Liquidez y menos se hace un análisis del mismo por lo cual deben tenerlo en cuenta para ver cómo es que va marchando la empresa y que se puede hacer para mejorar la liquidez en cas que se observara algún problema.

**Tabla 20.** *Los Ratios de Liquidez ayudan con la mejoría en la utilidad de la empresa*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	3	50%
La mayoría de veces	2	33%
Algunas veces si, algunas veces no	1	17%
La mayoría de veces no	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración según encuesta

**Figura 18.** *Los Ratios de Liquidez ayudan con la mejoría en la utilidad de la empresa*



*Nota:* Resumen de la tabla 21

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Como se observa en la figura 15, el 50% de los encuestados manifiestan que Los Ratios de Liquidez ayudan con la mejoría en la utilidad de la empresa siempre, el 33% de los encuestados menciona que los Ratios de Liquidez ayudan con la mejoría en la utilidad de la empresa la mayoría de veces y el 17% de los encuestados mencionan que realizar los Ratios ayudan solo algunas de vece sí, algunas veces no.

Los resultados arrojados nos muestran que los trabajadores de las áreas especializadas en cobranza en realidad si creen que los Ratios son importantes y es importante realizarlo en la empresa para saber cómo es que está la liquidez y saber si se tiene que tomar medidas para hacer que mejore, pero lamentablemente no la aplican muchas veces de acuerdo a la figura 14 ya que si hubo un porcentaje negativo y eso quiere decir que todos no tienen encuentra cuán importante es elaborar y analizar los ratios de liquidez en la empresa por eso se puede deducir que lo creen necesario hacerlo, pero en muchos casos no lo realizan

## 4.2. DISCUSIÓN

Los hallazgos obtenidos en la investigación nos permiten aceptar nuestra hipótesis general ya que según los resultados adquiridos de la encuesta conjuntamente con los Ratios de liquidez y la aplicación modelo ABC de gestión de cobranza que se analizó esto indica que la Gestión de cobranza influye significativamente en la liquidez de la empresa AB IMPORT-PERÚ SCRL en el año 2022, ya que la gestión de cobranza es muy importante para la efectividad de la liquidez por lo que se validó la hipótesis de la investigación, para llegar a estos resultados se trabajaron los siguientes objetivos específicos:

Analizar la influencia de las políticas de cobranzas en la liquidez de la empresa A.B. IMPORT-PERÚ S.C.R.L. en Cajamarca en el año 2022, por lo tanto, para el desarrollo de este objetivo se encuestó al gerente y a 4 del personal de área de Cobranzas, quienes manifiestan que cuando hacen una venta al crédito la mayoría de veces no piden garantía a pesar de saber los riesgos que se corre al no hacer eso, la empresa no contó con políticas para tener en cuenta este proceso en sus cobros por lo cual la aplicación del modelo ABC ayudó considerablemente en la gestión de cobranza.

(Ayala, 2019) menciona que las políticas de cobranza influyen significativamente en la liquidez de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C. en el año 2017, y esto se debe a que la empresa aplica las políticas de manera empírica y de acuerdo al criterio del encargado del área de cobranzas, junto a ello se utiliza políticas de cobranza flexibles como lo manifiestan el 80% de los encuestados, generando una desventaja a la empresa, pues se debe analizar al cliente y aplicar la política correspondiente de acuerdo a sus características.

De acuerdo a este autor respalda a nuestros resultados obtenidos según los instrumentos aplicados, las políticas de cobranza son muy importantes dentro de una empresa para tener un control en los créditos otorgados, estas ayudan a tener una liquidez estable.

Evaluar la influencia de las técnicas de cobranzas en la liquidez de la empresa A.B. IMPORT-PERÚ SCRL en Cajamarca en el año 2022, para el desarrollo del segundo objetivo específico se realizó un análisis documental donde se aplicaron los Ratios de Liquidez, lo cual muestra en el año 2022 ha tenido un S/ 2.76 lo cual indica que la empresa tiene suficiente liquidez para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo también que implica que se mantienen altos valores de efectivo o equivalentes a efectivos, activos que se afectan por la inflación y por tanto pierden poder adquisitivo. El Ratio de Prueba Ácida indica la capacidad que tiene una empresa para afrontar sus deudas a corto con elementos del activo, en el 2019 tenemos un 0.82 lo cual indica que no tiene la capacidad suficiente para afrontar sus obligaciones de corto y en el año 2022 es todo lo contrario con un 1.49 lo cual indica que en ese año la empresa si es solvente ya que el resultado es mayor a 1, por lo cual la empresa no se afronta a ningún problema para cumplir con sus obligaciones.

Sevilla (2015) menciona que los Ratios de liquidez miden la liquidez de una empresa, es decir, su habilidad para hacer frente a sus obligaciones financieras en el corto plazo, es importante utilizarlos conjuntamente para realizar un buen análisis, ya que alguno puede estar sesgado debido a la forma en que está estructurada la empresa.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Se determinó que la gestión de cobranza influye significativamente en la liquidez de la empresa AB IMPORT-PERÚ SCRL en Cajamarca en el año 2022 lo cual indica que al tener una gestión eficiente y eficaz de sus cuentas por cobrar y así mantener a la empresa una solvencia económica eficiente para hacer frente con sus obligaciones con terceros.

Se analizó que las políticas de cobranza influyen significativamente en la en la liquidez de la empresa AB IMPORT-PERÚ SCRL en Cajamarca en el año 2022 y esto se debe a que el 70% de los encuestados respondieron que realizan una evaluación crediticia antes de efectuar una venta a crédito, mientras que el 30% mencionan que no se hace la realización de una evaluación crediticia antes de efectuar una venta a crédito por lo que indica que no se tiene totalmente claro lo importante que es tener en cuenta esa política, asimismo, no manejan adecuadamente los cobros de las moras e intereses moratorios por lo cual esto genera una desventaja en la empresa. Se concluye que según a los resultados las políticas de la empresa tienen que ser lo más primordial ya que con ella se puede alcanzar los objetivos propuestos.

Se analizó que las técnicas de cobranza influyen significativamente en la en la liquidez de la empresa AB IMPORT-PERÚ SCRL en Cajamarca en el año 2022 y esto se debe a que se realizó diferentes técnicas de cobranza para no perder los créditos perdidos, para ello también se realizó los Ratios de liquidez, tales como la Razón Corriente 0.58, Liquidez Absoluta 1.31, Capital de Trabajo y la Prueba Ácida 0.67, por lo tanto, muestra que si aumenta la liquidez de la empresa en el año 2022.

Tal y como hemos podido comprobar que la función del programa es de hacerlo más eficaz las cobranzas ya que el cliente que este con mora o a punto de entrar a mora el sistema automáticamente lo va a rechazar ya que dicho cliente entrará en riesgo alto por lo cual indicara que tiene una deuda pendiente o por vencer por lo cual se tomará en cuenta para tomar medidas en su cobranza. Además, este sistema nos va a permitir que la empresa no tenga problemas de cuentas incobrables, junto con este sistema y las técnicas por cobrar que la empresa tiene se obtendrá un buen resultado al hacer una cobranza a clientes que se le dio el bien o servicio a crédito.

### **Recomendaciones**

Se recomienda a la empresa tener una buena gestión de sus cobranzas con el propósito de no tener problemas de liquidez, evaluando el ratio de liquidez absoluta se le recomienda a la empresa hacer una buena evaluación financiera para no tener tanto efectivo estático, sino hacerlo producir más o invertirlo, asimismo liquidar sus obligaciones de corto plazo.

La empresa debe considerar en implementar políticas de cobranzas que conciernan en la recuperación de cuentas vencidas y tener en cuenta la evaluación crediticia de cada uno de los clientes.

La empresa AB IMPORT-PERÚ SCRL debe tener en cuenta realizar y analizar todos los Ratios de Liquidez para medir la solvencia económica, liquidez y si hay hallazgos de deficiencia se pueda discutir en una reunión con la directiva conjuntamente con el área de cobranza para que las opiniones más razonables sean implementadas dentro de la organización y que sean estandarizadas dentro de la misma.

Desarrollar el sistema de una manera adecuada para que de esa manera no tengamos inconvenientes con la liquidez de la empresa y así se pueda cumplir con todas

las obligaciones que tengamos en un corto, mediano y largo plazo. Este sistema fue diseñado netamente para ayudar a la empresa a no tener cuentas por cobrar vencidas y junto con las técnicas de cobranza que aplica la empresa tener un buen resultado.

## Referencias

Amortegui, D. (26 de Julio de 2019). Obtenido de <https://mesfix.com/blog/emprendimiento/por-que-el-capital-de-trabajo-es-importante-para-tu-empresa/>

Araujo, T. K., & Estacio, C. E. (2017). "*GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRARCOMERCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA JUSTINIANO SOTO VILLANUEVA S.R.L., CAJAMARCA AÑO 2016.*". Recuperado el 11 de Febrero de 2021, de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12354/Araujo%20Torres%20Karina%20Elizabeth%2c%20Estacio%20Cerqu%c3%adn%20Estela%20Denis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ayala, C. S. (2019). "*GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CLÍNICA LIMATAMBO CAJAMARCA S.A.C. EN EL AÑO 2017*". Recuperado el 10 de Febrero de 2021, de <http://190.116.36.86/bitstream/handle/UNC/2733/TESIS%20GESTI%C3%93N%20DE%20COBRANZAS%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20LA%20EMPRESA%20CLINICA%20LIMATAMBO%20CAJAMARCA%20SAC%20A%C3%91O%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Banda, J. (8 de Agosto de 2016). Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/liquidez>

Belaunde, G. (09 de Octubre de 2012). Obtenido de <https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2012/10/el-riesgo-de-liquidez.html/>



Dextre, F. C., & Del Pozo, R. S. (2012). "*¿Control de Gestión o Gestión de Control?*".

Lima. Recuperado el 12 de Febrero de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>

Deza, C. Y. (2018).

Duemint. (02 de Agosto de 2018). *Duemint*. Obtenido de <https://blog.duemint.com/cuales-son-las-tecnicas-de-cobranza-efectiva/>

EcuRed. (2008). "*Gestión*". Obtenido de <https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n#Fuentes>

Estela, R. M. (04 de Agosto de 2020). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/#:~:text=Las%20t%C3%A9cnicas%20de%20investigaci%C3%B3n%20son,para%20obtener%20informaci%C3%B3n%20y%20conocimiento.&text=Dicho%20m%C3%A1s%20simple%2C%20las%20t%C3%A9cnicas,permite%20obtener%20datos%20e%20infor>

Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de la Administración Financiera*. Obtenido de <https://educativopracticas.files.wordpress.com/2014/05/principios-de-administracion-financiera.pdf>

Granel, M. (28 de Agosto de 2018). *Rankia*. Obtenido de <https://www.rankia.cl/blog/analisis-ipsa/4006400-que-liquidez-empresa-contabilidad-ejemplos#:~:text=La%20raz%C3%B3n%20de%20liquidez%20o%20corriente%20es%20un%20indicador%20que,activo%20corriente%20de%20la%20empresa>.

- Gutierrez, J., & Tapia, J. (2016). *Relación entre liquidez y rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, 2005-2014*. Lima. Recuperado el 23 de Mayo de 2021, de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/466/Joel\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/466/Joel_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jimbo, M. E., & Morocho, P. E. (2011).
- Kendrick, D. (2012). *WikiHow*. Obtenido de <https://es.wikihow.com/calcular-el-capital-de-trabajo#aiinfo>
- López, D. (20 de Marzo de 2020). *Numdea*. Obtenido de <https://numdea.com/prueba-acida.html>
- Luis, M. (30 de Julio de 2019). *INVESTIGALIA*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
- Mayorga, X. (01 de Enero de 2012). Recuperado el 23 de Febrero de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265424601007.pdf>
- Morales, C. A., & Morales, C. J. (2014). *"Crédito y cobranza"* (Vol. VI). México. Recuperado el 22 de Febrero de 2021, de [https://www.academia.edu/35810501/Credito\\_y\\_cobranza\\_Jose\\_Antonio\\_Morales\\_Castro\\_FREELIBROS\\_ORG](https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG)
- Moreno, E. (2016). *NIVELES DE INVESTIGACIÓN*. Recuperado el 10 de enero de 2023, de <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2016/12/niveles-de-investigacion-cientifica.html>

- Moreno, R. (2018). *¿Qué es Historial Crediticio*. México. Obtenido de <https://financer.com/mx/prestamos/historial-credicio/>
- Morrilla, G. (21 de Septiembre de 2018). "¿Qué es la Gestión de Cobranzas?". *Cobranzas Simples y Efectivas*. Buenos Aires, Argentina. Recuperado el 17 de Febrero de 2021, de <https://debitia.com.ar/gestion-de-cobranzas-2/>
- Muguira, A. (2020). *Diseño de investigación. Elementos y características*. Recuperado el 11 de marzo de 2023, de <https://www.questionpro.com/blog/es/disenio-de-investigacion/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2012). Recuperado el 22 de Febrero de 2021, de <https://definicion.de/politica/>
- Pérez, J., & Merino, M. (2015). Obtenido de <https://definicion.de/cobranza/>
- Polanco, L. (03 de Mayo de 2003). Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Influencia>
- Porporatto, M. (01 de Marzo de 2020). Obtenido de <https://quesignificado.com/tecnica/>
- Rodriguez, M. L. (2014). *Las Encuestas- Que son, Características, cómo Hacerlas*. Obtenido de <http://tugimnasiacerebral.com/herramientas-de-estudio/que-es-una-encuesta-caracteristicas-y-como-hacerlas>
- Rubio, L. M. ((2005). *El Análisis Documental: Indización y Resumen en Bases de Datos Especializados*. Obtenido de [http://eprints.rclis.org/6015/1/An%C3%A1lisis\\_documental\\_indizaci%C3%B3n\\_y\\_resumen.pdf](http://eprints.rclis.org/6015/1/An%C3%A1lisis_documental_indizaci%C3%B3n_y_resumen.pdf)
- Ruiz, L. (2018). *¿ Que es el diseño de la Investigación y como se Realiza?* Obtenido de <https://psicologiaymente.com/miscelanea/disenio-de-investigacion>

Rus Arias, E. (2020). *Investigación Aplicada*. Recuperado el 8 de junio de 2023, de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-aplicada.html>

Salas, M. E., & Porras, G. R. (2019). “*LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA GRUPO ELÉCTRICO GONZALES S.A.C., LIMA, 2018*”. Recuperado el 10 de Febrero de 2021, de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23345/Porras%20Giron,%20Rosa%20Mar%C3%ADa-Salas%20Melendez,%20Edith.pdf?sequence=8>

Sánchez, V. (2020). Obtenido de <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1721&sectionid=115929954>

Sevilla, A. (1 de Diciembre de 2015). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ratios-de-liquidez.html>

Tirado, T. M. (2015). *LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA FÁBRICA DE CALZADO FADICALZA*. Recuperado el 8 de Febrero de 2021, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18293/1/T3214e.pdf>

Ucha, F. (julio de 2013). Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/tecnica.php>

Univia. (26 de Agosto de 2016). *Universidad Virtual de América*. Obtenido de [http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero\\_cartera/contenido\\_u4.pdf](http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf)

Velázquez, A. (2020). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-correlacional/amp/>

Vinicio, R. M. (2019). Obtenido de <https://mvrurural.files.wordpress.com/2019/10/aief-indices-liquidez.pdf>

Westreicher, G., & Sanchez, J. (15 de Abril de 2020). "*Cobranza*". Recuperado el 17 de Febrero de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html>

Yance, A. M. (2017). *Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate-2014-2016*. Lima. Recuperado el 10 de Febrero de 2021, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21957/Yance\\_A M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21957/Yance_A_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zito, A. (2018). Obtenido de <https://www.diferenciador.com/tipos-de-investigacion/>

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Tabla 21.** Matriz de *Consistencia*

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuáles son los elementos de la gestión de cobranzas en la liquidez de la empresa A.B. IMPORT- PERÚ S.C.R.L. en Cajamarca en el año 2022?	Determinar los elementos de la gestión de cobranzas en la liquidez de la empresa A.B. IMPORT- PERÚ S.C.R.L en Cajamarca en el año 2022	Gestión de cobranza	Políticas de cobranza	Tipo de investigación es Aplicada
			Técnicas de cobranza	El nivel de la investigación es descriptivo
			Razón corriente	El diseño de la investigación es cuantitativo y no experimental
			Liquidez	
	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los elementos de la gestión de cobranzas en la empresa A.B. IMPORT- PERÚ S.C.R.L en Cajamarca en el año 2022.</li> <li>• Identificar los elementos en la liquidez de la empresa A.B. IMPORT- PERÚ S.C.R.L en Cajamarca en el año 2022.</li> </ul>		Liquidez absoluta	En la investigación se utilizará el método inductivo
		Capital de trabajo		

---

•Establecer un modelo ABC de gestión de cobranza y su influencia en la en la liquidez de la empresa A.B. IMPORT-PERÚ S.C.R.L. en Cajamarca en el año 2022.

El diseño de la investigación es no experimental y transversal

#### Prueba Ácida

La población está constituida por la empresa A.B. IMPORT- PERÚ S.C.R.L, con personal del área de cobranzas (contabilidad) que son 5 trabajadores del área de administración y contabilidad.

La muestra está constituida por la empresa A.B. IMPORT- PERÚ S.C.R.L, con personal del área de cobranzas (contabilidad) que son 5 trabajadores del área de administración y contabilidad.

La técnica es la encuesta y el análisis documental

---

**Nota:** Elaboración en base a los requerimientos de la investigación

## ANEXOS

### ANEXO 1: ENCUESTA PARA GESTIÓN DE COBRANZA

Objetivo: Conocer la opinión sobre la Gestión de Cobranza que manifiestan los colaboradores que laboran en la Empresa

**Instrucción:** Usted debe marcar con una (X), su respuesta de acuerdo a las afirmaciones propuestas. La tabla mostrada para el desarrollo de la encuesta, presenta el significado de la escala mencionada.

Nota: Lea con detenimiento las alternativas de respuestas propuestas en la encuesta, expresadas en el cuestionario.

ITEM	GESTIÓN DE COBRANZA	SIEMPRE	LA MAYORÍA DE LAS VECES	ALGUNAS VECES SÍ, ALGUNAS VECES NO	LA MAYORÍA DE LAS VECES NO	NUNCA
	POLÍTICAS DE COBRANZA					
1	¿Se realiza una evaluación crediticia a los clientes antes de efectuar una venta al crédito?					
2	¿Se elabora algún contrato de pago por las ventas al crédito que realiza la empresa?					
3	¿Todos los clientes cuentan con una línea de crédito?					
4	¿Se emite el comprobante de venta en el momento de la entrega del producto?					
5	¿Se solicita algún tipo de garantía al cliente para otorgamiento del crédito?					
6	¿Todos los clientes cumplen con la cancelación en el plazo de pago otorgado?					
7	¿Se maneja adecuadamente los cobros de las moras e intereses moratorios?					
8	¿se utiliza el calendario de cobros de cada cliente?					

9	¿Las líneas de créditos que se otorgan son revisadas y actualizadas?					
10	¿La empresa utiliza una política de cobranza racional (flexible)?					
	TÉCNICAS DE COBRANZA					
11	¿Si el cliente cuenta con un precedente de pago atrasado, le siguen otorgando crédito?					
12	¿Se impone alguna penalidad a los clientes que no cumplen con la cancelación en el plazo de pago?					
13	¿Se informa oportunamente al cliente, sus cuentas pendientes de pago?					
14	¿Se capacita al personal de como efectuar la respectiva gestión y control de las cuentas por cobrar?					
15	¿Dentro del proceso de cobranza que usa, ejecuta envíos de cartas notariales para el recupero de cuentas incobrables?					
16	¿Se realiza llamadas telefónicas a los clientes si hay un retraso en sus pagos?					
17	¿Se realiza negociaciones con el cliente que tiene dificultad a realizar sus respectivos pagos?					
18	¿A la semana siguiente después de realizarse la aplicación de un proceso de cobranza (llamada o correo), se hace efectiva la recuperación de las cuentas por cobrar a los clientes?					
19	¿Clasifica a sus clientes según su grado de morosidad por pagar?					
20	¿Después de hacer el proceso de cobranza con el envío de las cartas notariales el cliente se acerca a pagar su deuda?					

## ENCUESTA PARA LIQUIDEZ

Objetivo: Conocer la opinión sobre la Liquidez que manifiestan los colaboradores que laboran en la Empresa

**Instrucción:** Usted debe marcar con una (X), su respuesta de acuerdo a las afirmaciones propuestas. La tabla mostrada para el desarrollo de la encuesta, presenta el significado de la escala mencionada.

Nota: Lea con detenimiento las alternativas de respuestas propuestas en la encuesta, expresadas en el cuestionario.

ITEM	LIQUIDEZ	SIEMPRE	LA MAYORÍA DE LAS VECES	ALGUNAS VECES SÍ, ALGUNAS VECES NO	LA MAYORÍA DE LAS VECES NO	NUNCA
	RAZÓN CORRIENTE					
1	¿Se realiza un análisis previo a este Ratio?					
2	¿Se hace la interpretación de este Ratio?					
3	¿Es necesario la realización de este Ratio dentro de la empresa?					
4	¿Cree que este Ratio ayuda con la mejoría de la utilidad de la empresa?					
5	¿Este Ratio ayuda con las decisiones económicas y financieras de la empresa?					
	LIQUIDEZ ABSOLUTA					
6	¿Se realiza un análisis previo a este Ratio?					
7	¿Se hace la interpretación de este Ratio?					
8	¿Es necesario la realización de este Ratio dentro de la empresa?					
9	¿Cree usted que este Ratio ayuda con la mejoría de la utilidad de la empresa?					
10	¿Este Ratio ayuda con las decisiones económicas y financieras de la empresa?					

	<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>					
11	¿Se realiza un análisis previo a este Ratio?					
12	¿Se hace la interpretación de este Ratio?					
13	¿Es necesario la realización de este Ratio dentro de la empresa?					
14	¿Cree usted que este Ratio ayuda con la mejoría de la utilidad de la empresa?					
15	¿Este Ratio ayuda con las decisiones económicas y financieras de la empresa?					
	<b>PRUEBA ÁCIDA</b>					
16	¿Se realiza un análisis previo a este Ratio?					
17	¿Se hace la interpretación de este Ratio?					
18	¿Es necesario la realización de este Ratio dentro de la empresa?					
19	¿Cree usted que este Ratio ayuda con la mejoría de la utilidad de la empresa?					
20	¿Este Ratio ayuda con las decisiones económicas y financieras de la empresa?					