

11.9%

Resultados del Análisis de los plagios del 2023-11-09 02:18 UTC

7. Cusquisiban y Vargas.pdf

Fecha: 2023-11-09 01:55 UTC

* Todas las fuentes 42 | Fuentes de internet 40 | Documentos propios 2

- [0] [repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24635/Alarcon_Zubieta, Diego Arturo - Coba Pajuelo, Melina Nathali.pdf?sequence=2&isAllowed=y](#) 4.1% 49 resultados

- [1] [dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19795/1/UPS-CT008955.pdf](#) 4.3% 38 resultados

- [2] [repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23236](#) 3.5% 33 resultados

- [3] [repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1392/CARDENAS RAMOS.pdf](#) 2.2% 30 resultados

- [4] [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84884/Castillo_OFM-Cheverre_RN-SD.pdf?sequence=1](#) 2.1% 29 resultados

- [5] [alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UTEL_482f004892123a1e583775a936e9c3a9](#) 2.3% 24 resultados

- [6] [alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_b992e68da5d2717a300d0d4b4717ec95/Details](#) 1.9% 25 resultados

- [7] [repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/895](#) 2.0% 21 resultados

- [8] [www.eumed.net/libros-gratis/2010e/803/803.pdf](#) 1.6% 19 resultados

- [9] [www.gestiopolis.com/ratios-financieros-para-el-analisis-de-estados-financieros/](#) 1.7% 15 resultados

- [10] [repositorio.upn.edu.pe/bitstream/11537/28052/7/Tesis.pdf.txt](#) 1.2% 21 resultados

- [11] [alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_8bcb65fa362b072dad4071106be8a4d6](#) 1.0% 19 resultados

- [12] [espanol.libretexts.org/Negocio/Contabilidad/Libro:_Contabilidad_Financiera_\(OpenStax\)/09:_Contabilidad_de_Cuentas_por_Cobrar/9.03:_Determinar_la](#) 0.7% 12 resultados

- [13] [alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_e344cb02062f1088e10b67f4223d7cf4](#) 0.8% 12 resultados

- [14] [repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26250?show=full](#) 0.6% 14 resultados

- [15] [espanol.libretexts.org/Negocio/Contabilidad/Libro:_Contabilidad_Financiera_\(OpenStax\)/09:_Contabilidad_de_Cuentas_por_Cobrar/9.02:_Cuenta_para_ca](#) 0.7% 10 resultados

- [16] ["5. Mnatilla y Rayco.pdf" fechado del 2023-11-08](#) 0.2% 12 resultados

- [17] [repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22454/Gamarra Palomino Jheny Maricel - Tucto Chuquilin Pamela Ariceli.pdf](#) 0.3% 11 resultados

- [18] [www.goldensoft.com/blog-goldensoft/278-prueba-acida](#) 0.4% 6 resultados

- [19] ["2. TES-ELV-JHON.pdf" fechado del 2023-11-04](#) 0.0% 9 resultados

- [20] [library.co/articulo/marco-conceptual-marco-teórico-cuentas-cobrar-incidencia-liquidez.yev7ve4z](#) 0.3% 5 resultados

- [21] [www.gerencie.com/capital-de-trabajo.html](#) 0.5% 4 resultados

- [22] [economipedia.com/definiciones/activo-corriente.html](#) 0.4% 7 resultados

- [23] [www.gestiopolis.com/tutorial-de-analisis-financiero/](#) 0.3% 5 resultados

- [24] [repositorio.cepal.org/bitstreams/18b2f888-7e38-4b23-85ce-1f482e4226a1/download](#) 0.3% 6 resultados

- [25] [www.lifeder.com/estado-situacion-financiera/](#)

<input checked="" type="checkbox"/>	[25]		6 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[26]		business.amazon.com/es/discover-more/blog/7-things-to-cover-in-a-business-financial-analysis 3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[27]		espanol.libretexts.org/Negocio/Contabilidad/Libro:_Contabilidad_Financiera_(OpenStax)/09:_Contabilidad_de_Cuentas_por_Cobrar/9.06:_Explicar_en_qu 5 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[28]		core.ac.uk/download/pdf/328899933.pdf 4 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[29]		repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1504 3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[30]		www.bing.com/ck/a?!&&p=08bc460666d6388eJmldHM9MTY50TQwMTYwMCZpZ3VpZD0zZjAyZTc1M0yMTEwLTZkNzEtMjY2MC1mNDk0MjZ 2 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[31]		www.holded.com/es/blog/ratios-analizar-situacion-financiera-empresas 3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[32]		repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22454 3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[33]		context.reverso.net/translation/spanish-english/la_población_estuvo 2 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[34]		es.scribd.com/document/454831231/METODOLOGIA-III-ENTREGA-final-docx 1 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[35]		tiempo financiero.com.ar/finanzas/historial-credicio/ 3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[36]		 2 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[37]		library.co/article/recibe-capacitaciones-constantes-clima-organizacional.y9671lly 2 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[38]		espacioimasd.unach.mx/index.php/Inicio/article/download/274/973/1683 1 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[39]		alicia.conytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_d871a88bf959751b7b30e6e71388e75c/Description 2 resultados 1 documento con coincidencias exactas
<input checked="" type="checkbox"/>	[41]		repositorio.una.ac.cr/handle/11056/21186 1 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[42]		www.mba-asturias.com/economia/ratios-para-analizar-estados-financieros/ 1 resultados

75 páginas, 12324 palabras

Se detectó un color de texto muy claro que podría ocultar caracteres utilizados para combinar palabras.

Nivel del plagio: 11.9% seleccionado / 14.4% en total

145 resultados de 43 fuentes, de ellos 41 fuentes son en línea.

Configuración

Directiva de data: *Comparar con fuentes de internet, Comparar con documentos propios*

Sensibilidad: *Medía*

Bibliografía: *Considerar Texto*

Detección de citas: *Reducir PlagLevel*

Lista blanca: --

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera profesional de Contabilidad y Finanzas

FACTORES QUE INCIDEN EN LA GESTIÓN DE COBRANZA Y LIQUIDEZ

DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA JANLEY S.R.L. 2020-2021.

Bach. Jhan Franko Cusquisibán Julcamoro

Bach. Jaime Artemio Vargas Salazar

Asesor:

Mg. Fernando Guerrero Figueroa

Cajamarca – Perú

2021

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas

**FACTORES QUE INCIDEN EN LA GESTIÓN DE COBRANZA Y LIQUIDEZ
DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA JANLEY S.R.L. 2020-2021.**

**Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el
Título Profesional de Contador Público**

Bach. Jhan Franko Cusquisibán Julcamoro

Bach. Jaime Artemio Vargas Salazar

Asesor:

Mg. Fernando Guerrero Figueroa

Cajamarca – Perú

2021

COPYRIGHT©2021 by
JHAN FRANKO CUSQUISIBÁN JULCAMORO
JAIME ARTEMIO VARGAS SALAZAR
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 EL TÍTULO PROFESIONAL

FACTORES QUE INCIDEN EN LA GESTIÓN DE COBRANZA Y LIQUIDEZ
DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA JANLEY S.R.L. 2020-2021

Presidente: Mg. Carlos Roberto Paredes Romero

Secretario: Dr. Andrés Gil Jauregui

Vocal: Dr. Armando Montenegro Cabrera

Asesor: Mg. Antero Manuel Zelada Chávarry

DEDICATORIA

A:

Nuestros padres y hermanos

por su inmenso amor.

Jhan Franko Cusquisibán Julcamoro

Jaime Artemio Vargas Salazar

AGRADECIMIENTO

- A la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, por mi formación profesional.
- A nuestro asesor de Tesis Mg. Fernando Guerrero Figueroa, por su constante consejo profesional.
- A nuestros consejeros en la presente investigación, por sus recomendaciones, en busca de perfeccionarla.

Jhan Franko Cusquisibán Julcamoro

Jaime Artemio Vargas Salazar

Resumen

En la presente investigación el problema general es el siguiente: ¿Cuáles son los factores que repercuten en la gestión de cobranza y liquidez de la empresa constructora JANLEY S.R.L. en el periodo 2020-2021?, nuestro objetivo: fue Determinar los factores que repercuten en la gestión de cobranza y la liquidez de la empresa constructora JANLEY S.R.L. en el periodo 2020-2021.

La metodología de la investigación es descriptiva, el diseño es no experimental. La población estuvo compuesta por una totalidad de 5 personas, y la muestra con la que se trabajo fue de 1 persona, el gerente de la empresa quien respondió a las preguntas formuladas acerca del área de cobranza, créditos, administración y contabilidad.

La técnica de recolección de información que se empleo fue la entrevista. El instrumento utilizado fue el análisis documental. Según los resultados se determinó que en el caso específico las actividades de cobranza no inciden en la liquidez de la empresa, con lo que la hipótesis nula queda validada y la hipótesis de investigación se deshecha. Asimismo, corresponde hacer notar que las políticas de cobranza de la empresa son débiles y es con base en ello que se propone un mecanismo de mejora al respecto a través de una propuesta debidamente explicada.

Palabras clave: Gestión de Cobranza, liquidez.

Abstract

In the present investigation, the general problem is the following: ¿What are the factors that affect the collection and liquidity management of the construction company JANLEY S.R.L. in the period 2020-2021?, our objective: was to determine the factors that affect the collection management and liquidity of the construction company JANLEY S.R.L. in the period 2020-2021.

The research methodology is descriptive, the design is non-experimental. The population was made up of a total of 5 people, and the sample with which I worked was 1 person, the manager of the company who answered the questions asked about the area of collection, credit, administration and accounting.

The data collection technique used was the interview. The instrument used was documentary analysis. According to the results, it was determined that in the specific case the collection activities do not affect the liquidity of the company, with which the null hypothesis is validated and the research hypothesis is discarded. Likewise, it should be noted that the collection policies of the company are weak and it is based on this that an improvement mechanism is proposed in this regard through a duly explained proposal.

Keywords: Collection Management, liquidity.

Contenido

DEDICATORIA -----	vii
AGRADECIMIENTO-----	viii
Resumen -----	ix
Abstract -----	x
INDICE DE TABLAS-----	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS -----	xv
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN-----	1
1.1. Problema de investigación-----	2
1.1.1. Planteamiento del problema-----	2
1.2. Formulación del problema general -----	3
1.3. Objetivos de la investigación-----	4
1.4. Justificación de la investigación-----	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO -----	7
2.1. Teorías que sustentan la investigación-----	8
2.1.1. Antecedentes internacionales-----	8

2.2.	Bases teóricas -----	14
2.2.1.	Gestión de cobranza -----	14
2.2.2.	Cuentas por cobrar -----	15
2.2.3.	Liquidez -----	20
2.3.	Definición de términos básicos -----	26
2.4.	Hipótesis de la investigación -----	27
2.5.	Operacionalización de variables -----	28
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN -----		29
3.1.	Tipo de investigación -----	30
3.1.1.	Tipo de investigación -----	30
3.2.	Método y diseño de la investigación -----	30
3.2.1.	Método de investigación -----	30
3.2.2.	Diseño de investigación -----	31
3.3.	Población y muestra de la investigación -----	31
3.3.1.	Población -----	31
3.3.2.	Muestra -----	31

3.4.	Técnicas e instrumentos de le recolección de datos	31
3.4.1.	Técnicas	32
3.4.2.	Instrumentos	32
3.5.	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	32
3.6.	Aspectos éticos de la investigación	33
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN		34
4.1.	Análisis de resultados	35
4.1.2.	Gestión de cobranza	36
4.1.3.	Liquidez	40
4.1.4.	Propuesta de mejora en la gestión de cobranza para incrementar la liquidez empresarial en el periodo 2020-2021.	44
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		60
5.1.	Conclusiones	61
5.2.	Recomendaciones	62
Bibliografía		63
Anexos		68

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables -----	28
Tabla 2. Ficha Ruc de la empresa JANLEY S.R.L.-----	35
Tabla 3. Análisis interno de la empresa-----	36
Tabla 4. Entrevista al gerente general -----	37
Tabla 5. Estado de Situación Financiera-----	40
Tabla 6. Propuesta -----	45
Tabla 7. Funciones propuestas -----	52
Tabla 8. Políticas propuestas para otorgar un crédito y realizar una cobranza -----	53
Tabla 9. Costo de la capacitación -----	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama actual de la empresa	36
Figura 2. Estructura organizacional propuesta de la empresa	46
Figura 3. Propuesta para el proceso de ventas	47
Figura 4. Propuesta para el proceso de crédito	48
Figura 5. Propuesta Para el proceso de cobranzas	50

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de investigación

1.1.1. Planteamiento del problema

En el mundo de las empresas, se ha generalizado debilidad en la capacidad de sus recursos humanos, así como la falta de elementos, equipos y herramientas, que ayuden a realizar el estudio de su gestión económica-financiera y permitan tomar decisiones frente a un entorno cambiante y delicado, uno de los mayores problemas que afrontan los administradores es en el área de la gestión de cobranza, ya que las empresas no perfeccionan sus sistemas de cobros y esto genera demora excesiva de un cobro lo cual afecta la liquidez y directamente las necesidades financieras . (Espinoza, 2020) Confirma que el principal problema en las empresas a nivel mundial es que no aplican políticas, normas y procedimientos a corto plazo orientadas al crédito, además que no tienen un claro criterio financiero.

Actualmente en el Perú la venta de bienes y prestación de servicios al crédito se ha convertido en un medio de ingreso fuerte para muchas entidades. Según (Valer, 2021) en su investigación manifiesta que el nivel de la gestión de cobranza en las empresas es deficiente puesto que no cuentan con un personal encargado a realizar dicho tarea, lo que perjudica directamente la liquidez de las empresas. Además el alto nivel de cuentas por cobrar en los últimos años se presenta principalmente por la insolvencia de los clientes sobre todo en los antiguos, como consecuencia una deficiente pre-evaluación en ventas y en la

evaluación crediticia muy rápida y demasiado flexible con garantía con letras que son muy lentas de ejecutar (Bustios & Chacon, 2018) .

Constructora JANLEY S.R.L. inició sus actividades en el año 2010, por iniciativa su propietario, que tuvo la visión en prospecto de oportunidades de negocios para realizar actividades de: Alquiler y arrendamiento de otros tipos de maquinaria, equipos y bienes tangibles, en la práctica, la empresa no realiza análisis financiero alguno, de manera tal que su implementación constituya un aporte y a la vez, sea un medio para mejorar su gestión de cobranza y liquidez empresarial.

Por lo anteriormente expuesto, se realizará un análisis de los factores que afectan la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la JANLEY S.R.L. con la finalidad de fortalecer sus actividades operativas.

1.2. Formulación del problema general

1.2.1. Problema general

¿Cuáles son los factores que repercuten en la gestión de cobranza y liquidez de la empresa constructora JANLEY S.R.L. en el periodo 2020-2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué factores administrativos y contables repercuten en la gestión de cobranza de la empresa constructora JANLEY S.R.L. en el periodo 2020-2021?

¿Qué factores administrativos y contables repercuten en la liquidez de la empresa constructora JANLEY S.R.L. en el periodo 2020-2021?

¿Cuál es la propuesta de mejora en la gestión de cobranza para aumentar la liquidez de la empresa constructora JANLEY S.R.L. en el periodo 2020-2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar los factores que repercuten en la gestión de cobranza y liquidez de la empresa constructora JANLEY S.R.L. en el periodo 2020-2021

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar que factores administrativos y contables repercuten en la gestión de cobranza de la empresa constructora JANLEY S.R.L. en el periodo 2020-2021.

Estudiar qué componentes administrativos y contables repercuten en la liquidez de la empresa constructora JANLEY S.R.L. en el periodo 2020-2021.

Describir una propuesta de mejora en la gestión de cobranza para incrementar la liquidez empresarial en el periodo 2020-2021.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

Teóricamente se justifica la investigación porque efectúan una correcta identificación de los componentes que repercuten en la cobranza y liquidez de la empresa con base en un adecuado estudio económico-financiero y el conocimiento de la teoría contable, económica y financiera, lo que impactará en el cumplimiento de los objetivos de la gestión de la empresa JANLEY S.R.L. en el periodo 2020-2021.

La investigación se justifica porque está expuesto a fortalecer los conceptos de las dos variables en estudio buscando conseguir la eficiencia y la efectividad de las operaciones de la empresa, además buscando una calidad e los resultados.

1.4.2. Justificación practica

La investigación pretende aportar conocimiento en lo relacionado a los aspectos contables y financieros empresariales; la investigación que será sustentada y puesta en consideración de un jurado y luego defendida como corresponde al contar con la aprobación permitirá obtener el título profesional de Contador Público, así mismo, al autorizar su publicación, servirá para poner en disposición de otros graduandos o candidatos al título profesional, los aportes conseguidos en la materia.

Es importante porque permite introducir cualquier investigación sobre

gestión contable que integre a la economía y las finanzas empresariales siempre agregando conocimiento y es por eso que hacer este proyecto como documento previo de la tesis de investigación lo que permitirá conocer de manera concreta lo que la empresa necesita hacer para mejorar su gestión de cobranza y por ende su liquidez.

1.4.3. Justificación metodológica

Se justifica metodológicamente porque procura determinar que toda la Información recopilada sea establecida y con ella prevenir en forma constante los controles existentes y establecidos para alcanzar el éxito. Para ello, se usó una investigación descriptiva de enfoque cuantitativa, con un diseño no experimental, de tal manera que permitió buscar una solución al problema existente en la empresa en estudio. Para el desarrollo de los objetivos del estudio se aplicó técnicas e instrumentos de investigación como la encuesta para la recopilación de los datos que fueron utilizados en la investigación el cual estudia las variables gestión de cobranza y liquidez, además puede ser extensivo a las demás investigaciones que presentan el mismo problema.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Teorías que sustentan la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

(Uriza Riobueno, 2019), en su investigación titulada: Gestión del riesgo de liquidez y su impacto en la gestión integral de la empresa, planteo como objetivo general identificar metodologías que permitan evaluar el riesgo de liquidez dentro de empresas de sectores diferentes al financiero, con el fin de medir el impacto que tiene la misma en la gestión integral de la empresa, por en concluyo que: La liquidez es una de las capacidades importante para las empresas, dado el impacto directo que identifica una gestión, haciéndola ver más competitivas y sostenibles en el mercado. Una gestión es eficiente por su liquidez, entendiendo no solo a nivel de solvencia sino de una ponderada administración de los recursos disponibles; de esta forma, el desarrollo de nuevos mecanismos de gestión permite optimizar las inversiones disminuyendo financiamiento de otras fuentes, por falta de liquidez.

(Espinoza, 2020), en su investigación denominada Gestión de cobranzas, rentabilidad y liquidez de Mipymes comercializadoras de materiales de construcción en Cuenca, caso ISCEA CIA.LTDA, diseño una propuesta para un apropiado manejo de la gestión de créditos y cobranzas y la relación con la rentabilidad y liquidez de las MIPYMES dedicas a la comercialización de materiales de construcción en la ciudad de Cuenca, la muestra estuvo conformada por 337 MIPYMES en la ciudad de Cuenca del sector de la

construcción, considero como técnica la encuesta la cual permitió recolectar la información necesaria a través de 18 preguntas .con respecto a la encuesta realizada, concluyeron que la mayoría de las empresas no cuentan con una persona encargada de la gestión de crédito y cobranza y no mantienen un perfil adecuado para la contratación, al no existir políticas definida para el procedimiento del cobro no cuentan con una base de datos adecuada para aprobar o rechazar a clientes con mal historial crediticio, sigue dando crédito a pesar de tener facturas vencidas.

(Muñoz & Mendoza, 2023), en su tesis Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad “Alianza”, cantón Portoviejo, año 2020 tiene como objetivo analizar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar sobre la liquidez en la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad “Alianza”, cantón Portoviejo, año 2020 - 2021. La investigación fue no experimental, transversal, descriptiva, se contó con una población de 4 personas que laboran en la Fundación a quienes se les destinó una entrevista cuya confiabilidad se evidenció en la aplicación de un Cuestionario de Control Interno. Los resultados revelaron que existe una desorganización y ausencia de políticas y manuales de crédito, ocasionando que no se realicen los cobros de los créditos, además, concluye que la gestión de las cuentas por cobrar incide sobre la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad “Alianza”. Es decir, cada uno de los procedimientos de crédito y cobranza, indicadores de actividad, tienen una incidencia en la liquidez

reflejándose en los indicadores de liquidez corriente, prueba ácida, prueba defensiva, capital neto de trabajo y capital de trabajo

2.1.2. Antecedentes nacionales

(Chincha, 2020) En su investigación sobre el Modelo de CRR para mejorar la liquidez en una empresa agroindustrial, Barranca 2017-2018: Explicó su diseño sobre el método de CRR con la finalidad de conseguir la mejora de la liquidez en una empresa agroindustrial, entre 2017-2018, utilizó indicadores que inciden en la liquidez, como: solvencia, gestión y rentabilidad, analizando los estados financieros; la metodología aplicada en la tesis fue el sintagma holístico, con enfoque mixto, bajo el método inductivo y deductivo, la población está conformada por el personal de la empresa, donde las unidades informantes fueron el gerente general, el contador externo y el asistente administrativo, como instrumentos se usaron: la guía de entrevista y la ficha de análisis documental, para la entrevista y el análisis documental, para el procesamiento de la información se utilizó el programa Atlas Ti, en los resultados obtenidos se observa que no cuentan con un buen control de las cuentas por cobrar, no tiene una buena rotación de existencias, siendo necesario mejorar la liquidez.

(Medrano & Velásquez, 2019), realizaron la tesis Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa SEDAPAL, Lima periodo 2013-2017: Tuvieron como propósito determinar en qué medida incide la

administración de cuentas por cobrar sobre la liquidez en la empresa SEDAPAL, la hipótesis se centró en que la gestión de cuentas por cobrar influye significativamente en la liquidez empresarial. El método de investigación fue de tipo aplicada, explicativa causal y no experimental y una muestra no probabilística de 40 trabajadores, teniendo como instrumento la encuesta, se recopiló información cuyo resultado conclusivo fue, las cuentas por cobrar no influyen en la liquidez en la empresa, también se concluye que la rotación de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa, el coeficiente fue de $r=0.392$.

(Chacón & Villalobos, 2019), realizaron la investigación titulada Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, año 2017: Tuvieron el objetivo de analizar el impacto de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa. La investigación es tipo descriptiva, no experimental y con un diseño de transeccional, la muestra está conformada por las áreas financieras de la empresa. La investigación se realizó con base a la información obtenida mediante la encuesta y análisis documental, se evaluó la gestión y cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza y estudió las cuentas por cobrar, la cobranza dudosa y cuentas incobrables, se concluyó que, las políticas de crédito y cobranza de la empresa no han sido aplicadas, controladas y supervisadas de forma correcta la cual ha conllevado que tenga una cuenta por cobrar por el importe de S/ 553,588 cuentas incobrables castigadas y asumidas como gasto

de S/ 12,100 y cobranza dudosa de S/ 69,380; teniendo una repercusión en la liquidez corriente, comparando con el año 2016, de menos S/0.06 , prueba acida de menos S/ 0.65 y capital de trabajo de menos S/ 143,612.

(Campodónico & Arévalo, 2019), en su trabajo de investigación Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018. Analizaron si la gestión de cobranza incide o no en la liquidez de la empresa, siendo la investigación de tipo aplicada, descriptivo y no experimental de tipo correlacional, aplicaron el instrumento a los encargados del área de cobranza, teniendo de soporte a los estados financieros de los periodos 2017 – 2018. Como resultados obtuvieron que la gestión de cobranza es realizada deficientemente. Se llegó a concluir que: La gestión de cobranza incide negativamente en la liquidez de la empresa por las deficiencias en la gestión de cobranzas que afectaron a la liquidez de la empresa.

2.1.3. Antecedentes locales

(Ayala, 2019), investigo el tema titulado Gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C. en el año 2017. Planteo el objetivo general determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en la liquidez, con base en los procedimientos y políticas de cobranza. El tipo de investigación fue aplicada, correlacional, se hizo una recopilación de información con la aplicación de una encuesta, la cual sirvió para contrastar la hipótesis junto con un análisis documental del Estado de

Situación Financiera. Los objetivos planteados en la investigación han sido alcanzados en su totalidad.

(Banda, 2021) en su tesis Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Comercio y transportes JIBA EIRL 2018-2019, Orientó su investigación determinar como la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez en la empresa COMERCIO Y TRANSPORTES JIBA E.I.R.L en los años 2018 y 2019, permitiendo obtener resultados sólidos para la toma de decisiones en pro del bienestar económico empresarial, permitieron afirmar que existe incidencia en la liquidez de la empresa, por lo que se refleja que es importante el manejo de las de los índices financieros para tener un mayor control en la gestión de las cuentas por cobrar. Su investigación fue básica-descriptiva, con un diseño no experimental de tipo transversal, la muestra estuvo conformada por la empresa JIBA EIRL a la cual se aplicó una entrevista a fin de poner en conocimiento el objeto de la investigación.

(Chalan & Lezama, 2021) en sus tesis titulada Análisis de los resultados de la Gestión Financiera y su incidencia en la Liquidez de la Empresa de Transportes y Servicios KEITO E.I.R.L., Cajamarca-2019, plantearon como objetivo general Determinar de qué manera el análisis de los resultados de la Gestión Financiera, incide en la Liquidez de la Empresa de Transportes y Servicios KEITO E.I.R.L., Cajamarca-2019, para lo cual utilizaron un tipo de estudio básico, con un diseño no experimental y un nivel de tipo descriptivo-correlacional. El instrumento utilizado fue el cuestionario de encuesta, el cual

fue aplicado a 10 colaboradores de la empresa. Concluyeron que el análisis de los resultados de la Gestión Financiera, incide de manera significativa con el nivel de 0,01 ($p \leq 0.01$), en la Liquidez de la Empresa de Transportes y Servicios KEITO E.I.R.L., Cajamarca-2019; esto quiere decir que se rechaza la H0 y se acepta la H1; existiendo una correlación negativa perfecta de -1.00 entre estas variables. Esto quiere decir que, en la empresa a mayores valores de las ratios de gestión, corresponde menores valores las ratios de liquidez y viceversa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de cobranza

Según (James & John, 2010), en su libro fundamentos de administración financiera. Conceptualiza que: La gestión de cobranza son la consecuencia del otorgamiento de un crédito a otras firmas o individuos. Las cuentas por cobrar constituyen un activo de gran importancia que demanda cuidado de estudio, de modo que las gestiones de cobranza están relacionas estrictamente con la política de crédito, políticas de cobranza y morosidad.

(Wittlinger, Carranza, & Mori, 2008) Se refieren así a las “acciones aplicadas para lograr cobrar aquello que se entregó a crédito, para que los activos exigibles de la empresa se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficientemente, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para el futuro”.

La gestión de cobranza también es el proceso interactivo y continuo, con la

finalidad de tener acercamiento con el cliente, y brindar soluciones ante situaciones imprevistas en un crédito (Zuluaga, 2003). En otras palabras la gestión de cobranza es el conjunto de políticas orientadas a la recuperación del crédito otorgado a los clientes y así generar liquidez.

2.2.2. Cuentas por cobrar

(Bravo & Sidney, 1997) Nos dicen que, “son derechos adquiridos de manera legítima, que será retribuido en efectivo o a cambio de algo compensable. En suma, son cantidades que los clientes deben a las empresas”. También menciona que existen una tipicidad en el manejo de las cuentas por cobrar los cuales son tres puntos de vista con relación a la cantidad de dinero que corresponde cobrar: Las reglas que se ofrecen en los créditos, bajo qué circunstancias se aplica la cobranza, y qué, documento ampara el derecho de cobranza de acuerdo con la legalidad.

(Ediciones Caballero Bustamante, 2016) En su manual tributario identifica que las cuentas por cobrar “son características para el registro contable respecto de las cuentas por cobrar, las mismas que formarán parte del estado de situación financiera. Al vender a crédito se inicia este proceso, para lo cual se realizan las siguientes operaciones:

Cuentas Incobrables: De acuerdo con (Blanco & Gómez, 1995) “las cuentas incobrables carecen de valor en tanto si no hubo pago, tampoco hubo ingreso, aun cuando la venta se efectuó y el bien o servicio fue entregado”.

Reglas de crédito: es el conjunto de reglas que conducen el otorgamiento de los créditos en una empresa es decir la forma en que se debe proceder ante determinado crédito potencial y obtener resultados favorables del mismo.

2.2.2.1. Políticas de crédito

El crédito es una de las alternativas más usadas dentro del ámbito organizacional, lo que a su vez involucra riesgos operativos y financieros en la cobranza de los valores otorgados, cuyo objetivo principal es incrementar el volumen de ventas otorgándoles facilidad al pago del cliente.

según (Ross, R, & Jaffe, 2012) mencionan que todas las empresas deben tener de conocimiento como gestionar un buen manejo de políticas para el cobro de cartera, lo que permitirá mitigar y reducir riesgos, las principales políticas a considerar son: a. tener en cuenta las Condiciones o términos de venta, considerando si es al crédito o en efectivo; b. realizar un análisis del crédito, en este caso las empresas utilizan varios mecanismos y procedimientos para determinar la probabilidad de pago por parte de los clientes; c. también se debe considerar Política de cobranza: Una vez otorgado el crédito, la empresa tiene que hacer frente al problema de cobrar el efectivo en la fecha de vencimiento, para lo cual debe establecer una política de cobranza; d. tener en cuenta los Días de Crédito: Son otorgados de acuerdo a la evaluación crediticia y gestión realizada por el vendedor; por último, se tomara en cuenta e. Plazo de crédito acordado: Mide el plazo de crédito que la empresa otorga a los clientes. Esto puede variar de un país a otro y de

un mercado a otro, aunque también depende de la habilidad de negociar las condiciones en un contrato que la organización estime convenientes o razonables. (p. 828).

Así también (Sebastian, 2016) define a políticas de crédito como todos los lineamientos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica a determinación de la selección del crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. Las políticas de crédito sirven para determinar si concede el crédito a un cliente así como su monto. También representan la parte normativa y disciplinaria en una institución y tienen relación directa desde la identificación como sujeto de crédito hasta el otorgamiento del mismo.

2.2.2.2. Estrategias de cobranza

Las estrategias de cobranza son políticas planteadas que se deben aplicar para recuperar las deudas vencidas.

Según (Morales & Morales, 2014) En la determinación de estrategias es conveniente incluir la segmentación de la cartera de clientes, debiendo considerar todos sus atributos, en las cuales se puede incluir, tiempo de atraso de la obligación, importe de la deuda, ubicación, entre otras. También deben incluir la forma de cómo se va a llevar a cabo la cobranza, los puntos para negociar, pudiendo ser plazos, condonaciones, etc. Debiendo tener en cuenta cómo se realizó la segmentación. (p. 146).

Para tener éxito en la recuperación de la cobranza, (Accion International Headquarters, 2008) ha planteado las siguientes estrategias:

- Implementar estrategias proactivas con la finalidad de prevenir que exista morosidad, debiendo considerar: Crear conciencia en los clientes e informar lo que involucra realizar la cobranza y lo perjudicial que es para ellos tener que asumir gastos de cobranza.
- Infundir en el colaborador del área la productividad, proporcionándole un manual que estipule los procedimientos para llevar a cabo la cobranza. Así como motivarlos con incentivos de diferentes índoles.
- Resguardar la información, siendo necesario para reportes que contemplen información acerca del cliente.
- Tener con estrategias y formas de recuperación que establezcan las capacidades de trato con el cliente, estipule la segmentación de la cobranza segmentada y las alternativas de cobro. (pp. 6-15).

2.2.2.3. Políticas de cobranza

(Aguilar, 2013) Explica como política de cobranza: “El crédito y la cobranza son funciones del ciclo de ingresos, otorga un bien o servicio por pagar para luego realizar la cobranza., tiene cuatro objetivos”: a. Minimizar cuentas que no se pueden cobrar estableciendo límites crediticios a cada cliente, b. Inventariar los pagos de cada cliente, c. Accionar por facturación que se ha vencido, d. Establecer un

adecuado control de las cuentas por cobrar.

De igual manera, para (Czerny, 2022) es importante definir a cuáles clientes es posible otorgarles créditos, cuándo hacerlo y cuáles requisitos deben cumplir para ofrecerles este beneficio: esto le permitirá a la empresa reducir el riesgo de facilitar el pago con crédito a personas u organizaciones que sean más propensas a incurrir en mora.

2.2.2.4. Procesos de la gestión de cobranza

Es fundamental que las empresas cuenten con procedimientos de facturación rápidos y eficaces, pues el plazo del crédito otorgado empieza a transcurrir desde que el documento electrónico es emitido: es decir, mientras más tardes en generarlo, más se alarga la fecha de vencimiento.

Según (SUNAT, 2011) Tras la prestación de un bien o servicio, el cliente acepta la factura en conformidad con la deuda en otras palabras la organización y control de la facturación es un elemento primordial para el proceso de gestión de cobranza haciendo un seguimiento de las deudas desde el inicio para que puedan ser cobradas dentro de tiempo requerido así mismo, se debe realizar una nota de cargo, tal y como su nombre lo indica y a diferencia de la nota de crédito, se refiere a los cobros extra que se hacen a un cliente al que se vendió y facturó algún bien, otro de los procesos es el pago lo cual es aquella acción que realizamos para extinguir o cancelar una obligación. Se basa en la entrega de un bien, servicio o activo financiero a cambio de otro bien, servicio o activo financiero, así mismo hace

referencia a que cuando se genere el primer día de retraso, debe continuar esta gestión de cobranza mediante el intento de comunicación, ya sea vía telefónica, correo electrónico, mensaje o cualquier otro medio que permita entregar el aviso del vencimiento de la deuda.

2.2.2.5. Etapas de la gestión de cobranza

Para (Czerny, 2022) existen 3 etapas de la gestión de cobranza a. preventiva, son aquellas que se aplican frente a obligaciones próximas a vencer; b. administrativa, Esta etapa inicia justo al momento en que se genera el retraso; c. judicial, es aquella que se lleva a cabo cuando no es posible llegar a un acuerdo con el cliente deudor, por lo cual es necesario recurrir a medidas más extremas como acciones legales.

2.2.3. Liquidez

(Berenstein, 1999) Explica que “la liquidez es la facilidad para convertir los activos circulantes en flujo de tesorería, de forma simple es la capacidad de pago a corto plazo que tiene la empresa”. Para (Morales & Morales, 2014) “es un indicador que traduce la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus compromisos de pago a tiempo”. (Gujardo & Andrade, 2001) También señala que “con el indicador de liquidez se analiza si el negocio tiene la capacidad suficiente para cumplir con las obligaciones contraídas”.

Según (Northern, 1995) la liquidez es la facilidad, velocidad y grado de

merma para convertir los activos corrientes en tesorería, a su vez es uno de los principales síntomas financieros por lo que genera escasez, en otras palabras es la capacidad que tiene cualquier organización o empresa de convertir sus activos en efectivo.

Por otro lado, (Gitman & Zutter, 2012), en su libro Principios de administración financiera Conceptualiza que: La liquidez de la empresa se calcula por su capacidad para satisfacer sus obligaciones a corto plazo acorde estas se vencen. La liquidez se refiere también a la solvencia de la posición financiera global de la empresa, es decir, la facilidad con la cual puede efectuar con sus adeudos. Las tres medidas esenciales de liquidez son el capital neto de trabajo, el índice de liquidez general y razón de prueba rápida (prueba acida).

2.2.3.1. Importancia de la liquidez

(Flores, 2013) Explica que la “falta de liquidez ocasiona incumplimiento de los compromisos, con el consiguiente aumento de intereses costos y cargos”. Efectos ante la falta de liquidez, El crédito se reduce, encarece el costo del crédito, El prestigio de la empresa se perjudica, Los saldos sin respaldo generan intereses mora, Los activos fijos se abaratan debido a cubrir necesidades de recursos, Previsiones de Liquidez, por lo tanto debe medirse para obtener una proyección de la liquidez lo mejor para prever eventualidades por falta de efectivo. La herramienta es provisionar bajo herramientas de gestión y control de liquidez.

(Flores, 2013) Señala al respecto que, “para el control de la liquidez el agente

que maneja las finanzas en la empresa debe analizar el flujo de caja y el estado de flujo de efectivo”.

2.2.3.2. Ratios de liquidez

(Aching, 2006) Sostiene, es la relación entre dos números. Son indicadores resultado de relacionar dos cuentas del Balance o del Estado de Ganancias y Pérdidas, (Gitman & Zutter, 2012) considera que las razones se caracterizan por ser de naturaleza estática al final del año, además resultan muy útiles para los inversionistas por lo que ayuda a evaluar el cumplimiento de las obligaciones de las empresas, por ello los ratios proveen información que permite tomar decisiones acertadas y estos se dividen en:

a. Ratios de liquidez corriente (Liquidez general)

Este ratio es el que relaciona los activos corrientes frente a los pasivos corrientes de la misma naturaleza, indica el grado de cobertura que tienen los activos de las empresas de mayor liquidez sobre sus obligaciones de menor vencimiento.

También indica que una razón mayor a uno están siendo financiadas con capital a largo plazo es decir más alto sea el coeficiente, la empresa tiene mayores posibilidades de enfrentar las deudas a corto plazo. De forma contraria existen algunas empresas de otros rubros que presentan un coeficiente menor que uno y tienen una buena administración financiera esto quiere decir que son

aquellas empresas provenientes de operaciones estables.

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

b. Ratios de liquidez severa o Prueba ácida.

Este ratio representa la capacidad o incapacidad de la organización para cubrir los pasivos a corto plazo mediante los activos de inmediata realización, es decir representa la capacidad de pago que tiene la empresa.

Según (Aching, 2006) Es el indicador que al descartar del activo corriente cuentas que no son fácilmente realizables, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo. Se obtiene restando el inventario del activo corriente y dividiendo esta diferencia entre el pasivo corriente; los inventarios son excluidos del análisis porque son los activos menos líquidos y los más sujetos a pérdidas en caso de quiebra, excluye los inventarios por ser considerada la parte menos líquida en caso de quiebra, se concentra en los activos más líquidos, por lo que proporciona datos más correctos al análisis. Prueba acida = (Activo corriente – Inventario) / Pasivo corriente. También evalúan la eficiencia de la empresa en sus cobros, pagos, inventarios y activo.

Este índice se calcula de los activos corrientes menos los inventarios o existencias y los gastos que son pagados con anticipado entre el pasivo

corriente. Por ende es un coeficiente como resultado debe ser menor a uno lo que significa que si hay capacidad para cumplir con la obligaciones a corto plazo.

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Cte.} - \text{Existencias} - \text{Gtos. Anticipados}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

c. ratios de liquidez absoluta o ratio de efectividad o prueba superácida.

Capital de trabajo (prueba defensiva)

La ratio de liquidez absoluta, también conocido como ratio de efectividad, prueba defensiva o prueba súper ácida, es un índice más exacto de liquidez que el anterior, ya que considera solamente el efectivo o disponible, que es el dinero utilizado para pagar las deudas. Este índice es más exigente y su objeto es medir la capacidad efectiva de pago de las organizaciones en relación con su pasivo corriente en el muy corto plazo.

Para (Aching, 2006) se considera únicamente a los activos mantenidos en caja y bancos y los valores negociables o aquellos de realización inmediata, sin considerar el tiempo. Esta ratio financiera suele ubicarse dentro del rango de 0.10 a 0.20 del pasivo corriente.

Prueba defensiva	=	$\frac{\text{Liquidez} + \text{valores Negociables}}{\text{Pasivo corriente}}$
------------------	---	--

d. Capital de Trabajo

La definición más básica de capital de trabajo lo considera como aquellos recursos disponibles de forma inmediata o en el corto plazo que requiere la empresa para poder operar. En este sentido el capital de trabajo es lo que comúnmente conocemos como activo corriente como efectivo, inversiones a corto plazo, cartera e inventarios.

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

e. Ratios de liquidez de la cobranza

Según (Aching, 2006) los ratios liquidez de cobranza se dividen en dos.

- **El periodo promedio de cobranza:** este ratio esta conformado por dos componentes: 1. El tiempo dese la venta hasta que el cliente realice el pago y 2. El tiempo para recibir, cobrar y procesar el pago una vez que el cliente lo ha enviado. Por ende este ratio permite que las empresas estén al corriente si existen problemas en sus cuentas por cobrar. Y se calcula de la siguiente manera.

Periodo promedio de cobranza	=	$\frac{\text{cuentas por cobrar}}{\text{Ventas promedio diarias}}$
------------------------------	---	--

- **Rotación de las cuentas por cobrar:** se calcula considerando los días promedio que permanecen las cuentas antes d ser cobradas o señalando

el número de veces que rotan las cuentas por cobrar. La fórmula para calcular se detalla a continuación.

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} \times 360}{\text{ventas}} = \text{días}$$

$$\text{Rotación} = \frac{360}{\text{días de rotación}} = \text{n}^\circ \text{ de veces rota al año}$$

f. Estados Financieros

Según (Uriza Riobueno, 2019) indicó que se define los estados financieros como la recopilación de los datos como lo son el balance general, el estado de ganancia y pérdidas, estado de capital y utilidades no distribuidas a conocer el estado en el que se encuentra la empresa.

2.3. Definición de términos básicos

Gestión de cobranza: consiste en el desarrollo y estrategias para lograr el cobro de las deudas, considerando el contacto, comunicación y el entorno de negocio.

Crédito: (Valle, 2006), conceptualiza a un contrato que engendre obligaciones, es la confianza dada a cambio de dinero, bienes o servicios, se tratada también de ventas o compras acompañadas de una promesa de pago posterior a la fecha en que se realiza la operación.

Cobranza: Proceso de gestionar el cobro de obligaciones.

Gestión: Al respecto (Bravo & Sidney, 1997) señala, “es llevar a cabo acciones que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación”.

Cuentas por cobrar: son registros de los aumentos y disminuciones derivados de las ventas de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente crédito.

Liquidez: es la cualidad de los activos para ser convertidos en efectivo de forma inmediata sin perder su valor.

Ratio financiero: son llamados también razones financieras, son coeficientes que brindan unidades contables y financieras de medida, permiten analizar el evaluar el estado financiero estado actual de una organización, compañías y corporaciones.

2.4. Hipótesis de la investigación

Hi: La gestión de cobranza incide significativamente en la liquidez de la empresa JANLEY S.R.L. 2020-2021

H0: La gestión de cobranza no incide significativamente en la liquidez de la empresa JANLEY S.R.L. 2020-2021.

2.5. Operacionalización de variables

Tabla 1. *Operacionalización de variables*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión de cobranza	Es el proceso interactivo y continuo, con la finalidad de tener acercamiento con el cliente, y brindar soluciones ante situaciones imprevistas en un crédito (Zuluaga, 2003)	Es un conjunto de estrategias que aplica una empresa para optimizar los procesos de pago de los clientes	Estrategias de cobranza	PP Cobranza = Cuentas x cobrar*360/ Ventas anuales
			Políticas de crédito	
			Políticas de cobranza	
Liquidez	es un indicador que traduce la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus compromisos de pago a tiempo (Morales Morales 2014)	Es la capacidad que tiene una empresa para cumplir sus obligaciones a largo y corto plazo.	Liquidez General	Activo corriente/ Pasivo Corriente
			Rotación de cuentas por cobrar	Ventas anuales al crédito/ Cuentas por cobrar

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva de corte transversal, porque solo se realizó una propuesta de mejora para eliminar los factores que repercuten en la gestión de cobranza y la liquidez de la empresa JANLEY S.R.L. 2020-2021.

(Garcés, 2000) Considera que una investigación descriptiva, narra, describe o explica minuciosamente lo que está sucediendo de un momento dado y lo interpreta, por otro lado (Cerna C. , 2018) El método descriptivo analiza sistemáticamente las variaciones de una situación, analiza el fenómeno en su estado actual, identifica la naturaleza de los datos, sin controlar ni manipular las variables, y es transversal porque solo se observa un grupo de personas para recopilar la información necesaria en un momento determinado.

3.2. Método y diseño de la investigación

3.2.1. Método de investigación

El método utilizado en el presente estudio es el método Analítico, (Hernández, Fernández, & Fernández, 2014) conceptualiza al método analítico como un procedimiento que descompone un todo en sus elementos básicos y, por tanto, que va de lo general a lo específico, en nuestra investigación se consideró este método porque analiza los factores económicos y contables que repercuten en la gestión de cobranza y la liquidez.

3.2.2. Diseño de investigación

La investigación corresponde a un diseño no experimental, ya que no se realizó ninguna manipulación de las dos variables en estudio. Para (Hernández, Fernández, & Fernández, 2014) consiste fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos, se basa en conceptos, variables, sucesos, categorías, contextos etc.

3.3. Población y muestra de la investigación

3.3.1. Población

El universo viene a ser la colección total de unidades o fuentes de información sobre las cuales se realizarán las mediciones (Cerna C. , 2018), la población para este caso es la empresa JANLEY S.R.L. 2020-2021.

3.3.2. Muestra

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación, y esta permite a los investigadores saber cuántos individuos son necesarios a estudiar. Para nuestra investigación la muestra son los estados financieros del año 2020 y 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de le recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Para conseguir la información necesario de la investigación se consideró como técnica a la encuesta y el análisis documental.

La encuesta: (Sabino, 1992) lo define como una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características.

El análisis documental: (García, 2016) considera que consiste en seleccionar las ideas informativamente relevantes de un documento a fin de expresar su contenido sin ambigüedades para recuperar la información en él contenida, en otras palabras es el análisis de documentos que son pertinentes y relacionados a la naturaleza de las variables.

3.4.2. Instrumentos

La guía de observación es un instrumento que permite al observador situarse de manera sistemática en aquello que realmente es objeto de estudio para la investigación. A través de la guía de observación en la investigación se ha logrado la recolección y obtención de la información necesaria para los resultados.

3.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Se utilizó los programas MS Excel para la sistematización de datos y su análisis, de ser pertinente el programa IBM SPSS v.25.

3.6. Aspectos éticos de la investigación

Para desarrollar la presente investigación se consideró el Código de Ética de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo en la cual se detalla que no debe existir plagio, además todas las definiciones están debidamente citadas, es así que la presente indagación tomo en consideración estos aspectos con el fin de presentar un trabajo de investigación original, además la información adquirida por parte de la empresa JANLEY S.R.L. 2020-2021 será estrictamente utilizada para fines académicos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de resultados

4.1.1. Generalidades de la empresa

Tabla 2. *Ficha Ruc de la empresa JANLEY S.R.L.*

Razón social	Constructora JANLEY S.R.L.
Ruc	20491672707
Estado	Activo
Condición	Habito
Año de fundación de la empresa	1/03/2010
Actividad Principal	Alquiler y arrendamiento de otros tipos de maquinaria, equipo y bienes tangibles
Actividades secundarias	Alquiler y arrendamiento de vehículos automotores
Dirección principal	Jr. Casuarinas N° 167 Urb. La Perlita-Cajamarca-Cajamarca-Cajamarca
Gerente General	Vásquez Acuña Avad.

Definición de la Actividad económica

La empresa Janley SRL se dedica al Alquiler y arrendamiento de otros tipos de maquinaria y equipo y bienes tangibles, transporte de carga por carretera.

Figura 1. Organigrama actual de la empresa

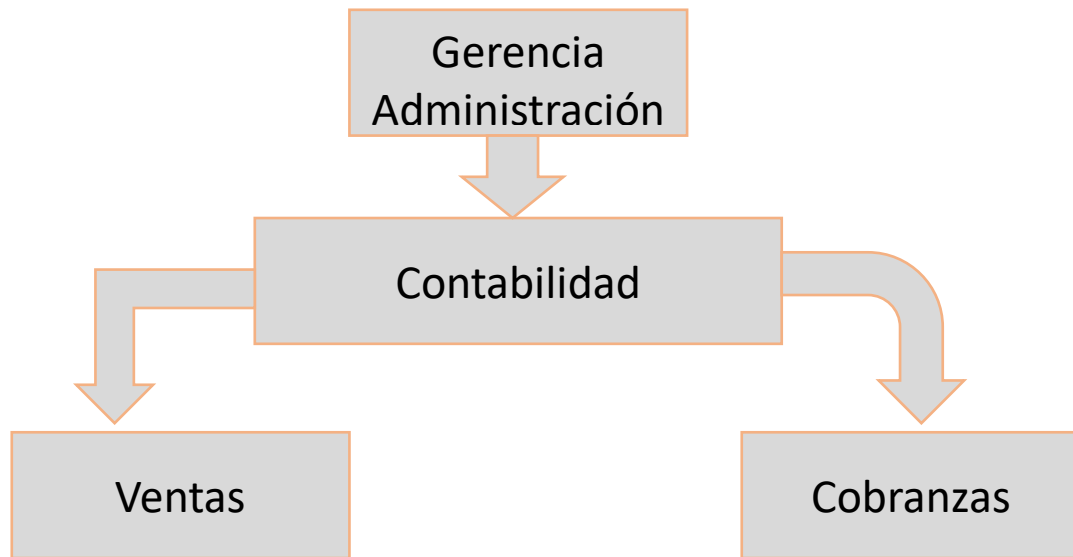


Tabla 3. Análisis interno de la empresa

Análisis interno de la Empresa Janley S.R.L.	
Fortalezas	Debilidades
Cuenta con local propio, con áreas de almacenamiento y estacionamiento	Falta de control de inventarios
Posee equipos y vehículos propios para alquiler	Falta de análisis de calificación para conceder créditos
	Escasez de personal operativo
	Inexistencia de sistema computarizado
	Demora en entrega de los productos

Para obtener la información necesario se considerado hacer la entrevista al gerente de la empresa por lo que se pudo obtener los siguientes resultados para cada uno de los objetivos planteados.

4.1.2. Gestión de cobranza

a) Factores administrativos y contables que repercuten en la gestión de cobranza de la empresa constructora JANLEY S.R.L. en el periodo 2020-2021.

Para desarrollar los factores administrativos y contables que repercuten en la gestión de cobranza en la empresa antes mencionada, se ha realizó una encuesta al gerente general además se analizó el estado de situación financiera de los años 2020 y 2021.

Tabla 4. *Entrevista al gerente general*

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cuentan con un manual de funciones y procedimientos para el área de gestión de cobranzas?	No se cuenta con este tipo de documentos
2. ¿Considera que los factores administrativos y contables repercuten en la gestión de cobranza de la empresa?	Si repercuten en la gestión de cobranza, porque ayuda a cumplir los objetivos
5. ¿Cuentan con políticas para realizar una venta al contado y al crédito?	Si existen políticas, sin embargo no se pone en práctica al momento de dar un crédito a falta de conocimiento
3. ¿El personal encargado del área administrativa y contable conocen la política para otorgar un crédito?	No conocen la política de crédito
4. ¿Las áreas de ventas, expedición, créditos, facturación y cobranzas se encuentran claramente separadas?	No
6. ¿Cuentan con políticas para realizar una cobranza?	Si se considera políticas pero no se cumplen a cabalidad

7. ¿Cuándo realizan una venta al crédito se deja constancia escrita de la aprobación? Si se considera un procedimiento

8. ¿Realizan un control de los créditos otorgados diariamente? Si se realiza mensualmente

De los resultados sobre la entrevista se encontró que la empresa no cuenta con manuales de funciones y procedimiento administrativas y contables para realizar una eficiente gestión de cobranza, asimismo en cuanto a las políticas para otorgar créditos a sus clientes no lo ponen en práctica por completo presentan deficiencias por parte del personal ya que no reciben capacitaciones constantes de la gerencia y esto genera obtener resultados negativos.

Otro factor encontrado es que no cuentan con personal capacitado que realice una gestión administrativa y contable, sin embargo la CONSTRUCTORA JANLEY La facturación se realiza: de la siguiente manera:

a) **Cierre de periodo:** Para el periodo de cierre de valorización se tiene en cuenta el cliente, en algunos casos se considera del 01 al 30 de cada mes, en otros casos del 26 de un mes hasta el 25 del siguiente mes.

b) **Procesamiento de información:** Cada cliente considera necesario realizar dentro un plazo de 04 a 09 días calendarios.

c) **Recepción y envío de valorización emitida por nuestro cliente:** Después de haber recibido las valorizaciones, se verifica el detalle de horas trabajadas de cada equipo teniendo en cuenta el Holómetro de inicio y fin por día y turno, de no encontrar

observación se procede con la firma para su conformidad de esta.

d) Proceso de firmas por parte del cliente: El tiempo de espera es de 03 a 05 días, tiempo que se toma el cliente para procesar todas las firmas de las áreas encargadas.

e) Recepción de Valorización, HES y OS: Previa recepción de la valorización con todas las firmas, orden de servicio (OS) y hoja de entrada de servicios (HES), se procede a verificar que toda la información coincida tanto en datos de equipos y montos a facturar.

f) Emisión de factura: Se realiza dentro de los primeros 15 días de cada mes, después de haber recibido toda la documentación indicada anteriormente.

g) Envío de facturas: Para el envío de facturas se toma en cuenta todas las indicaciones de cada cliente, teniendo en cuenta si son físicas o electrónicas para evitar el rechazo de estas.

h) Notas de Crédito y Cargo, como aplica: a la fecha no hemos emitido.

i) Pagos: Como se procesa: Después de que nuestro cliente confirma la recepción de facturas, se tiene un tiempo de espera de 30 a 40 días calendarios para proceder con la cobranza previa verificación del estado de factura en portal de proveedor.

Por ultimo rente a una cuenta incobrable la empresa si aplica políticas para

realizar la cobranza teniendo en cuenta las condiciones de servicio y plazo pactados en los contratos por alquiler de los equipos y vehículos con cada cliente, para luego proceder a iniciar la cobranza, de no lograr resultados esperados se procede a través de la vía judicial, con la finalidad de disponer de efectivo en las cuentas de la empresa, para tener equipos operativos a fin de cumplir con las expectativas de nuestros clientes.

Para mejorar la empresa y aumentar sus resultados se tiene que potenciar la imagen, plantear una nueva estrategia general, estudiando el mercado y utilizando todos los canales que estén al alcance, con una buena estrategia.

4.1.3. Liquidez

a) Análisis documental de los estados financieros

Tabla 5. *Estado de Situación Financiera*

JANLEY S.R.L.				
Estado de Situación Financiera				
Al 31 de diciembre del 2020 y 2021				
(Expresado en soles)				
	2021	%	2020	%
Activos				
Activos Corrientes				
Caja y bancos	425,031.36	19.54%	598,623.36	28.39%
Cuentas por cobrar comerciales	340,835.76	15.67%	250,745.76	11.89%
Ctas x Cobrar a Per, Acc Soc, Dir y Ger	475,357.81	21.86%	455,357.81	21.60%
Otras Cuentas por Cobrar	66,048.67	3.04%	56,337.67	2.67%
Existencias	12,312.43	0.57%	36,457.69	1.73%
Gastos pagados por anticipado	9,986.16	0.46%	10,937.16	0.52%
Total, activo corriente	1,329,572.19	61.13%	1,408,459.45	66.80%
Activos no corrientes				
Cuentas por cobrar a largo plazo				

Ctas x Cobrar a Vinculadas a Largo Plazo				
Otras Cuentas por Cobrar a Largo Plazo				
Inversiones Permanentes				
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	777,274.10	35.74%	654,112.10	31.02%
Activos Intangibles				
Imp.la Renta y Particip. Diferidos Act.	68,095.49	3.13%	45,789.41	2.17%
Otros Activos				
Total, activos no corrientes	845,369.59	38.87%	699,901.51	33.20%
Total, Activos	2,174,941.78	100.00%	2,108,360.96	100.00%
Pasivos				
Pasivos corrientes				
Sobregiros y Pagarés Bancarios		0.00%		0.00%
Cuentas por Pagar Comerciales	239,364.72	11.01%	199,478.67	9.46%
Remuneraciones y Particip. por pagar	9,253.95	0.43%	8,745.36	0.41%
Otras Cuentas por Pagar	22,338.32	1.03%	18,975.60	0.90%
Parte Cte de las Deudas a Largo Plazo		0.00%		0.00%
Total, pasivos corrientes	270,956.99	12.46%	227,199.63	10.78%
Pasivos no corrientes				
Deudas a Largo Plazo	83,130.96	3.82%	75,584.69	3.58%
Cuentas por Pagar a Vinculadas		0.00%		
Ingresos Diferidos	1,437.00	0.07%	1,437.00	0.07%
Imp. a la Renta y Particip. Diferidos Pasivo		0.00%		
total, pasivos no corrientes	84,567.96	3.89%	77,021.69	3.65%
Total, pasivos	355,524.95	16.35%	304,221.32	14.43%
Patrimonio				
Capital	75,000.00	3.45%	75,000.00	3.56%
Capital Adicional				
Acciones de Inversión				
Excedentes de Revaluación				
Reservas Legales		0.00%		
Otras Reservas		0.00%		
Resultados acumulados	1,744,416.83	80.21%	1,729,139.64	82.01%
Resultados del ejercicio -utilidad				
Total, Patrimonio	1,819,416.83	83.65%	1,804,139.64	85.57%
Total, pasivo y patrimonio	2,174,941.78	100.00%	2,108,360.96	100.00%

En el análisis del estado de situación financiera solo se tomarán en cuenta los pasivos y activos corrientes, por considerarse de mayor relevancia en la evaluación de la liquidez de la empresa. Respecto los Activos Corrientes, lo más importante son las cuentas por cobrar y efectivo equivalente de efectivo lo cual son origen de una gestión de las políticas de crédito y cobranza.

Para el periodo 2021 es de S/ 1, 329,572.19 que representa el 61.13% del total de los activos, mientras que en el periodo 2020 es de S/ 1, 408,459.45 que refleja el 66.80% del total de activos corrientes. Tenemos las cuentas por cobrar comerciales que obtienen un incremento de 15.67% en el periodo 2021 y en efectivo equivalente de efectivo con una disminución de S/. 173,592 soles para el periodo 2021. Estas partidas resaltan su importancia para la entidad ya que a futuro podría verse afectada con respecto al cumplimiento de sus obligaciones comerciales.

b) Estudiar qué componentes administrativos y contables repercuten en la liquidez de la empresa constructora JANLEY S.R.L. en el periodo 2020-2021.

Una vez de haber realizado un análisis breve del estado de situación financiera en relación a las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez, examinaremos el estado de situación financiera con el indicador financiero de liquidez corriente.

		2021	%	2020	%
Liquidez general	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{1329572.19}{270956.99}$	4.91	$\frac{1408459.45}{227199.63}$	6.2

Esta ratio muestra la disponibilidad de recursos que posee la empresa para poder afrontar las obligaciones a corto plazo con terceros, teniendo una desfavorable liquidez, nos indica que en el periodo 2021 tiene como ratio financiera el 4.91 % y el 2020 ha obtenido el 6.20%, soles, la disminución se debe al exceso de ventas al crédito y largo tiempo de recuperación lo cual generó incumplimiento de pago de planilla, proveedores no pudiendo hacer frente a las exigencias.

La utilidad del año 2021 ha ido en forma creciente al periodo 2020, a pesar de la disminución de la liquidez y el aumento de las cuentas por cobrar significativamente, originado por diferentes factores, como el incremento de las ventas, disminución de los gastos operativos y demanda del servicio.

		2021		2020	
Rotación de cts x cobr	Ventas anuales al crédito Cuentas por cobrar	$\frac{858667.82}{340835.76}$	=	$\frac{958456.98}{250745.76}$	
					2.52 Veces 3.82 veces

El indicador financiero refleja la cantidad de veces que genera liquidez la entidad, nos da a conocer que 3.82 veces del periodo 2020 genera liquidez y para el año 2021 es de 2.52 veces, por no tener una política de la empresa estable y no darles seguimiento a las cobranzas.

		2021		2020	
Periodo prm cobranza	Ctas x cobr*360 Ventas anuales	$\frac{122700874}{858667.82}$	=	$\frac{90268473.6}{958456.98}$	142.90 Días 94.18 Días

Esta ratio financiera nos indica la circulación de cobranza es cada 142.90 días para el año 2021 y el 2020 es 94.18 días, nos menciona el tiempo promedio que emplea para volverse en liquidez o efectivo. Las cobranzas de la empresa han aumentado favorablemente para el periodo 2021, teniendo mayor relevancia las cuentas por cobrar, Por dar más crédito a corto plazo.

4.1.4. Propuesta de mejora en la gestión de cobranza para incrementar la liquidez empresarial en el periodo 2020-2021.

4.1.4.1. Propuesta de mejora

De acuerdo con los resultados obtenidos, se encontró deficiencias en el área de créditos y cobranzas tales como falta de procesos formales, el proceso de cobranzas es obsoleto, poco conocimiento de las funciones designadas al cargo y falta de establecimiento de nuevas políticas para la concesión de créditos y una buena gestión de cobranzas. Con la implementación de la propuesta de mejora en el proceso de cobranzas se busca prevenir el problema, el elevado porcentaje de cartera vencida en la empresa JANLEY S.R.L.

En la tabla numero 4 se muestran las características, misión, visión y los valores que contiene la propuesta para mejorar la gestión de cobranza de la empresa antes mencionada generando mayor liquidez.

Tabla 6. *Propuesta*

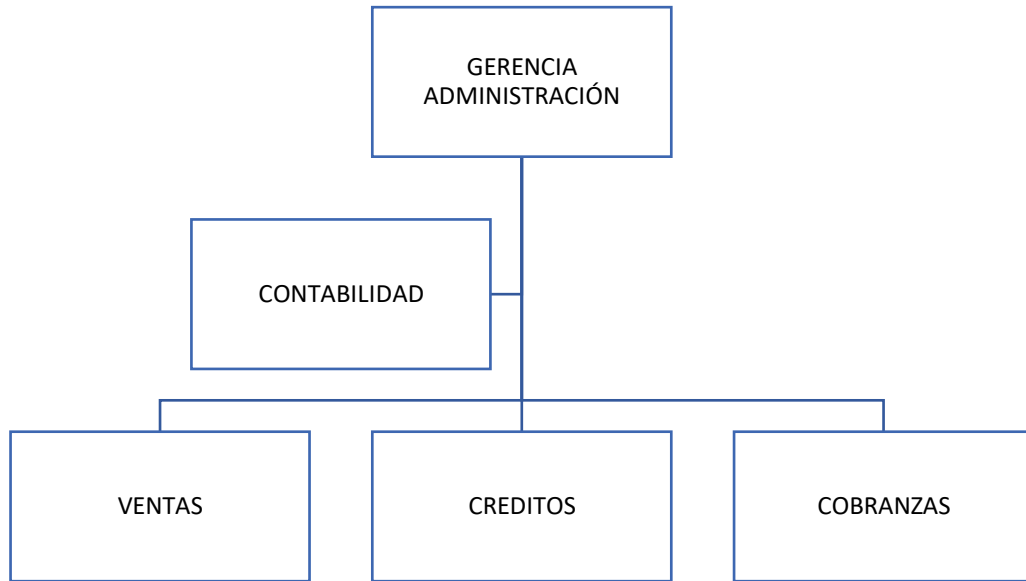
Propuesta de Mejora				
Características		Misión	Visión	Valores propuestos
Planificación estratégica	se presenta una reestructuración administrativa, lo que incluye un organigrama, misión, visión, valores propuestos	Ser una empresa de servicios que proporciona soluciones integrales a sus clientes, con especial atención en alquiler de maquinaria y equipo para proyectos de obra civil, hidráulica y electromecánica, aportando valor a sus accionistas, clientes y empleados mediante su modelo de gestión, con énfasis en la responsabilidad social y contribución al desarrollo sostenible.	Ser líder en la oferta de servicios de alquiler de equipo y maquinaria en la región	Responsabilidad
Procesos administrativos	se elabora el planteamiento de procesos de ventas, créditos y cobranzas			Ética
Mejora del proceso de cobranzas	Se propone la aplicación de un proceso, establecimiento de funciones para cada cargo, establecimiento de políticas de crédito y cobranzas, el uso de indicadores			Compromiso
Capacitación	Se propone brindar capacitaciones al personal del departamento de ventas, créditos y cobranzas			Respeto

4.1.4.2. Estructura organizacional propuesta de la empresa JANLEY

S.R.L.

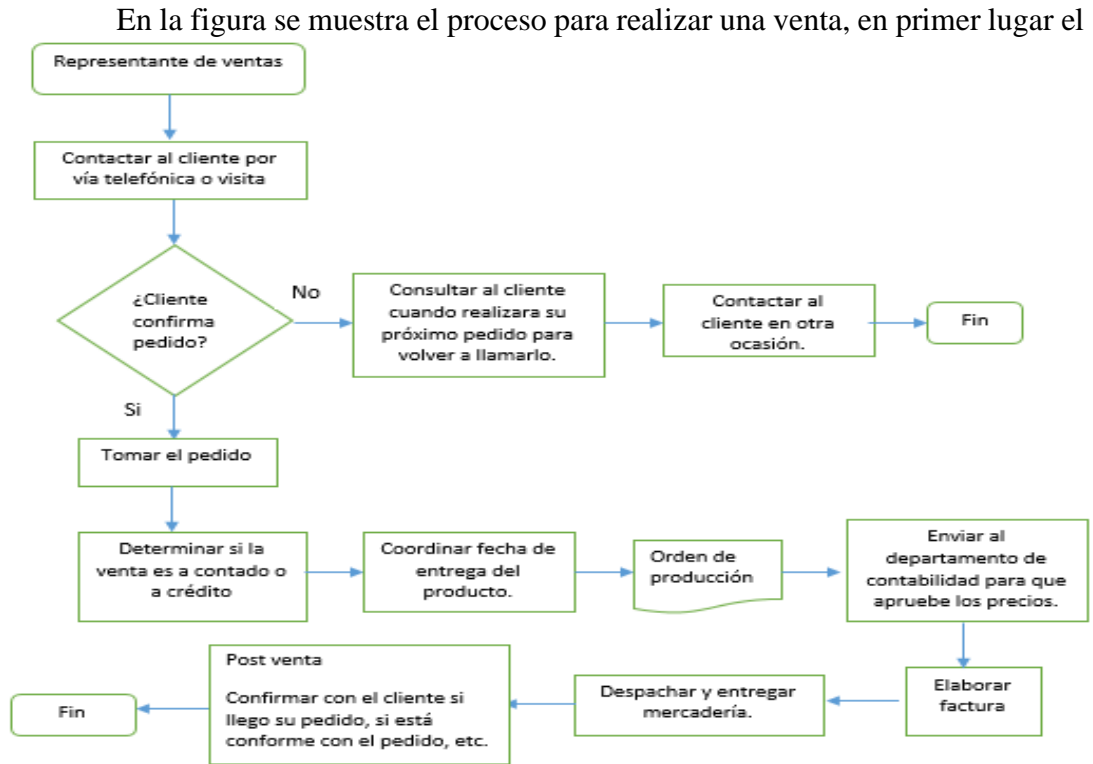
La estructura propuesta está elaborada de acuerdo con las actuales necesidades de la empresa.

Figura 2. Estructura organizacional propuesta de la empresa



4.1.4.3. Propuesta para un eficiente proceso de ventas

Figura 3. Propuesta para el proceso de ventas

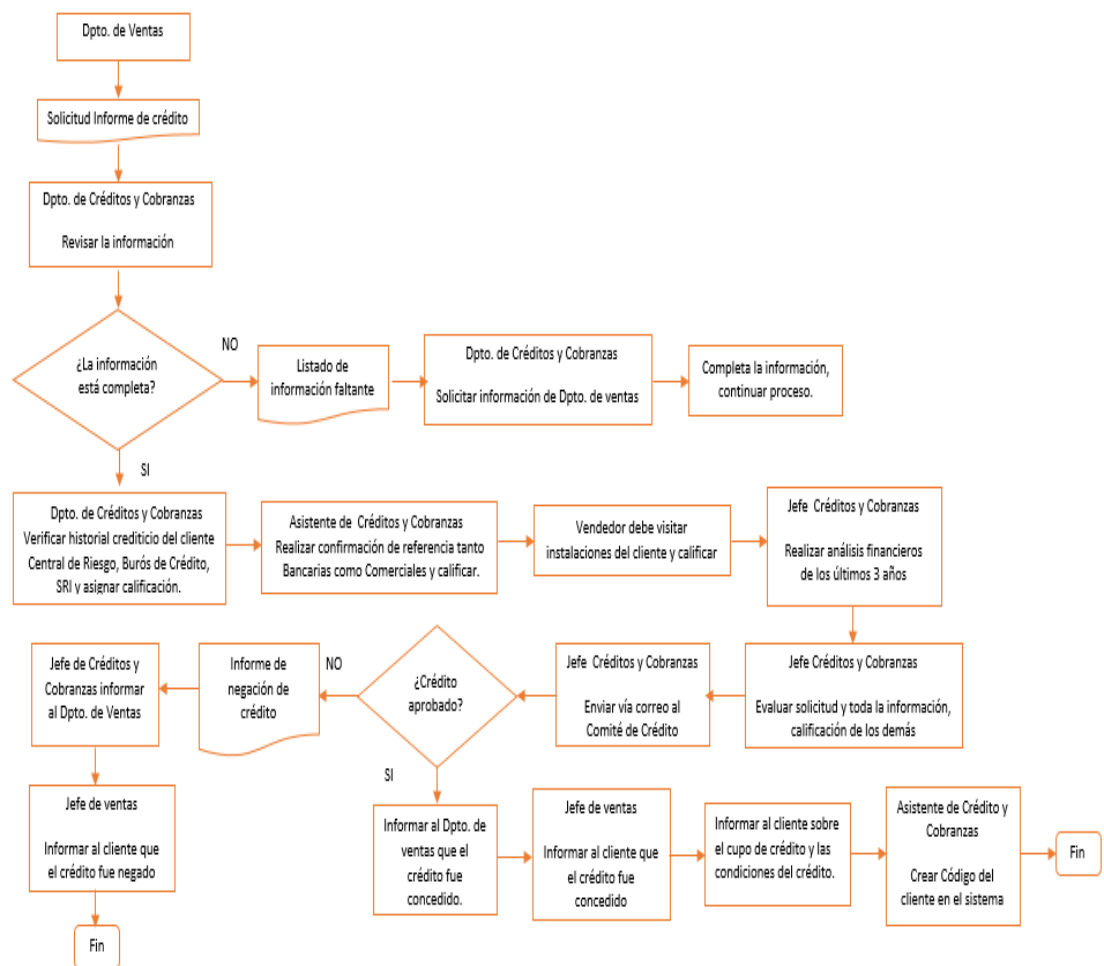


representante de ventas debe contactarse con el cliente ya sea vía telefónica, por correo electrónico o realizar alguna visita, si el cliente no requiere ningún pedido se debe consultar para que fecha podrá volver a contactarlo para tomar su orden, Si el cliente requiere algún pedido, se debe consultar si desea cancelar a contado o si necesita de un crédito, luego de esto se debe consultar para que fecha necesitará su pedido o si la entrega debe ser inmediata para coordinar el envío de su orden con el transportista y demás entregas, Una vez elaborada la orden de servicio esta es enviada al departamento de contabilidad para que apruebe los precios, y así poder elaborar el comprobante, ya sea una factura o una boleta, Cuando ya el pedido haya sido elaborado se procede a despachar y realizar la entrega, El proceso de ventas no culmina con la entrega del equipo, se recomienda realizar un seguimiento post venta

para confirmar que el encargo le haya llegado completo, si tiene alguna inquietud, si le va bien con el producto, etc. por último el proceso de ventas no debe exceder de un día si es a contado y de dos días si es a crédito.

4.1.4.4. Propuesta para un eficiente proceso de crédito

Figura 4. Propuesta para el proceso de crédito



La propuesta para mejorar este proceso inicia en el área de ventas cuando el encargado de ventas ingresa la solicitud de crédito de un cliente, esta solicitud debe ser revisada por el jefe de ventas, verificar que toda la

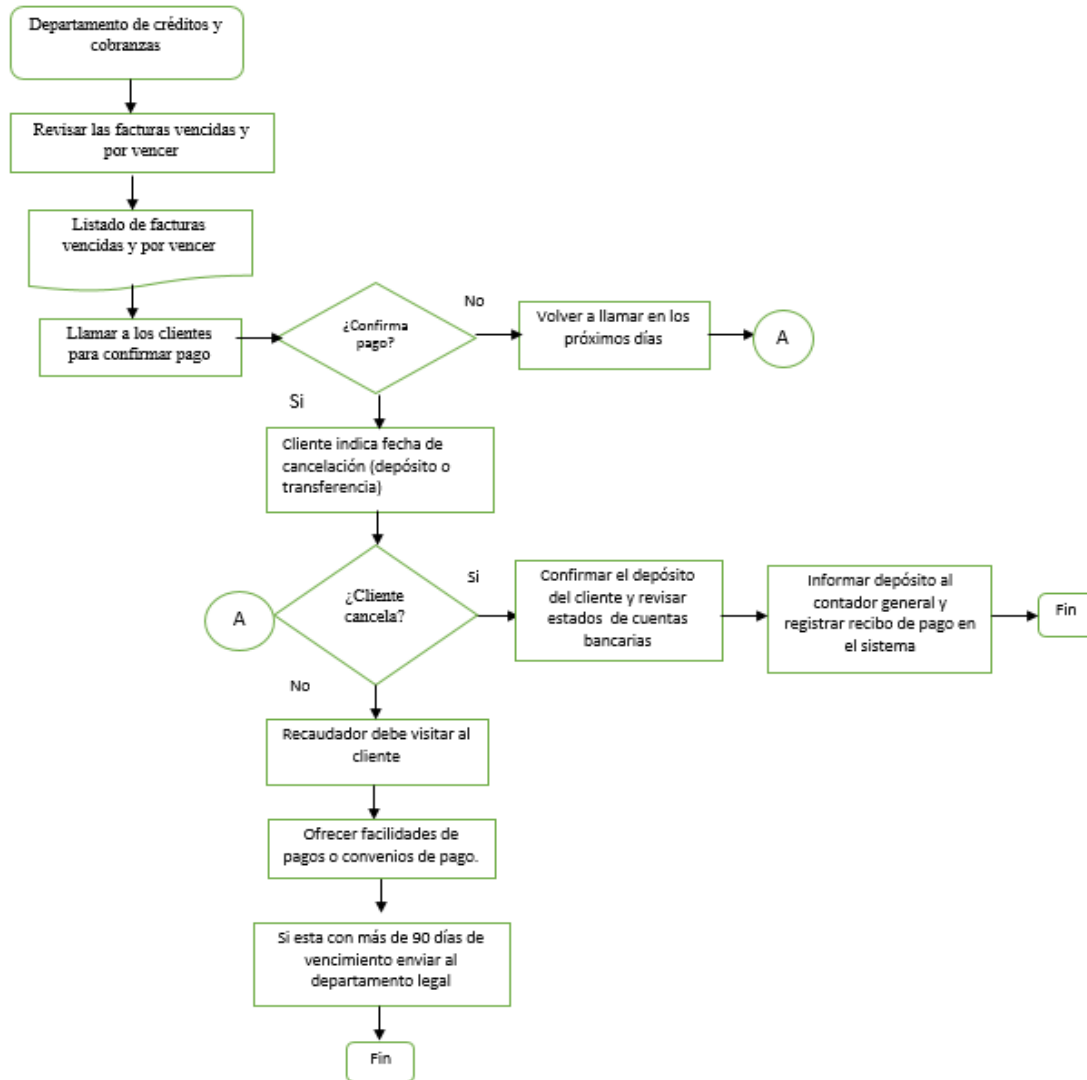
información este completa y enviarla al departamento de créditos y cobranzas, seguidamente el departamento de créditos y cobranzas deberá revisar la solicitud junto con la información requerida, si ésta se encuentra incompleta se debe realizar un informe de la documentación faltante y enviar este informe al departamento de ventas para que ellos procedan a solicitar los documentos necesarios, si se encuentran todos los requisitos, el jefe del departamento de créditos y cobranzas debe verificar el historial crediticio del cliente y si se encuentra o no en central de riesgo.

El siguiente paso También se realizarán llamadas para confirmar las referencias bancarias y comerciales, así mismo, se deberá calificar al cliente en este paso, se deberá realizar análisis financiero de los tres últimos años del cliente para analizar su capacidad de pago. El jefe del departamento debe evaluar la solicitud y la calificación que se le ha asignado al cliente, si el crédito no es concedido se debe elaborar un informe con la razón de la negación del crédito y dejarlo archivado para una futura ocasión, además se informará al departamento de ventas para que le informen al cliente de la negación a su solicitud.

Por el contrario, si el crédito es concedido, se deberá realizar una reunión al cliente para informarle las políticas y acuerdos, el monto y las condiciones del crédito, luego de esto el asistente de créditos y cobranzas deberá crear un código para el cliente y realizar el respectivo ingreso de la información en el sistema; este proceso no debe exceder de 2 días.

4.1.4.5. Propuesta para un eficiente proceso de cobranzas

Figura 5. Propuesta Para el proceso de cobranzas



Después de detectar el problema de la empresa y en base a sus necesidades, se propone el siguiente flujo de procesos:

- El personal encargado del área deberá revisar la información del sistema, llevar un control de las facturas que se encuentran por vencer y de aquellas que ya están vencidas.

- El jefe del área deberá contactarse con el cliente para recordar el pago que se encuentra pendiente o de alguna factura por vencer y confirmar la fecha en la cual depositará o realizará alguna transferencia o si hay que retirar algún cheque.
- Si el cliente indica que va a realizar algún depósito en efectivo o transferencia, se deberá confirmar hora de este y revisar los estados de cuenta bancarias de la empresa para verificar si fue realizado o no; si es realizado se procede a informar al contador general y elaborar el recibo de caja y el respectivo ingreso en el sistema.
- Si el deudor no confirma su pago, se deberá llamar en los próximos días, si se trata de una factura vencida se deberá insistir hasta que el cliente abone algo a su deuda o establecer alguna forma o convenio de pago, además de consultarle cuales con las principales razones por la cual se ha retrasado en sus pagos.
- Si luego de llamar repetidas veces al deudor el no abona valores de su cuenta o cancela su deuda en su totalidad, el recaudador deberá visitarlo para informarle sobre los efectos de no cancelar su cuenta tales como recargo de valores por mora, negación de próximos créditos, y trámites judiciales.
- Si el cliente tiene vencido sus pagos por más de 90 días será enviado a departamento legal.
- A este proceso se debe añadir que es obligación del personal del departamento

llevar un control diario de las cobranzas realizadas y mantener la información del sistema actualizada para evitar pasar por alto el vencimiento de alguna factura

4.1.4.6. Funciones propuestas para el personal del departamento de créditos y cobranzas

Es muy importante que todas las empresas establezcan funciones en los diferentes cargos a desempeñar, así como también es importante que el personal conozca cuáles son sus funciones para un lograr un mejor desempeño, a continuación, se presentan las siguientes funciones.

Tabla 7. *Funciones propuestas*

Funciones propuestas para:	
Departmto créditos y cobranzas	1. Emplear las políticas de créditos y cobranzas
	2. Dar soluciones a los problemas que se presenten en el departamento
	3. Establecer estrategias de cobranzas que permitan una mejor gestión de cobranzas
	4. Prevenir que los valores de cartera vencida aumenten excesivamente
	5. Mantener buena comunicación e interactuar con el departamento de ventas y el departamento contable
	6. Supervisar las ventas a contado y a crédito
	7. Revisar buro de crédito de clientes
	8. Realizar informes semanales y mensuales de las cobranzas realizadas, facturas vencidas y por vencer
	9. Capacitar, supervisar y evaluar constantemente al personal del departamento.
	10. Medir resultados empleando indicadores
	11. Proponer soluciones de pago a los clientes
	12. Visitar a los clientes
Asistente del dpto. créditos y cobranzas	1. Cumplir las políticas de créditos y cobranzas establecidas
	2. Mantener la información actualizada en el sistema de información.

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Elaborar reportes diarios de recibos de caja y de cheques posfechados, así como también de retenciones, notas de crédito y de débito 4. Realizar confirmación de referencias comerciales y bancarias de los clientes 5. Llevar el control de los clientes que mantengan facturas vencidas 6. Contactarse vía telefónica o mediante correo electrónico con el cliente para recordar pagos y entrega de retenciones
Recaudadores de créditos y cobranzas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir con las políticas del departamento y de la empresa 2. Elaborar ruta de visita de clientes. 3. Visitar a los clientes. 4. Realizar la cobranza respectiva 5. Elaborar informe de cobranzas diarias 6. Entregar la cobranza realizada al departamento de créditos y cobranzas 7. Realizar los trámites requeridos por el departamento de créditos y cobranzas

4.1.4.7. Políticas propuestas para otorgar un crédito y realizar una cobranza

Tabla 8. *Políticas propuestas para otorgar un crédito y realizar una cobranza*

Políticas propuestas para:	
Créditos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poseer condición económica 2. Poseer garantía colateral. 3. Capacidad de pago. 4. Disponibilidad de capital.
Cobranzas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Una semana antes del vencimiento de la factura, se deberá enviar un correo al cliente recordándole la fecha de pago 2. Llamar a los clientes para confirmar fecha de cancelación y acordar visita para realizar la cobranza. 3. Si el cliente tiene una cartera vencida por más de 90 días, este será enviado al departamento legal. 4. El valor de interés por mora será del 2% adicional al valor total adeudado 5. Visitar a los clientes que mantengan deudas por más de 30 días.

4.1.4.8. Propuesta de indicadores financieros

El uso de los indicadores financiero facilitara a la toma de decisiones, por lo que en el presente trabajo de investigación también se propone la utilización de los siguientes.

- **Recuperación de Cartera:** Con este indicador se puede identificar qué porcentaje se ha recuperado de cartera pendiente de cobro.

Recuperación de Cartera = Cobranzas mensuales / Total de cartera por cobrar

- **Periodo medio de cobranza:** En la práctica, su comportamiento puede afectar la liquidez de la empresa ante la posibilidad de un período bastante largo entre el momento que la empresa factura sus ventas y el momento en que recibe el pago de estas.
- **Total, de cobranzas mensuales:** Total del valor de las cuentas por cobrar recuperado de cada mes.
- **Cantidad de visitas realizadas a los clientes.**
- **Total, de llamadas realizadas en el mes y cuantas de ellas fueron efectivas.**
- **Po último se debe tomar en cuenta la forma de pago, si fue al Contado / efectivo Pago en línea (transferencias).**

4.1.4.9. Análisis Financiero

La inversión para mejorar los procesos propuestos será responsabilidad de la empresa en el cual existirá 12 Asistentes a la capacitación confirmados y 2 personas encargadas de brindar las capacitadoras.

Tabla 9. *Costo de la capacitación*

Cantidad	Propuestas	Valor
2	Capacitaciones	S/800.00
14	Carpetas Formato A4 tipo portafolio	S/28.00
14	Folletos	S/84.00
	Refrigerio para asistentes y capacitadores	S/196.00
	Total	S/1,108.00
	Costo promedio por persona	S/79.14

El objetivo de la capacitación es lograr que el personal del departamento de ventas, créditos y cobranzas obtenga mayores conocimientos para poder realizar las funciones asignadas de manera correcta a fin de cumplir los objetivos propuestos. Tendrá una duración de 8 horas, los días sábados de 9:00 am a 13.00pm, el cual se tratarán temas acerca de las políticas de créditos y cobranzas, Políticas de ventas, Designación de funciones, Control de los procesos, Procesos de ventas, Proceso de créditos y cobranzas. En el cual los asistentes serán 14 personas: 2 capacitadores, los dueños de la empresa, el Gerente de la empresa, el Jefe Del Departamento de Créditos y Cobranzas, Asistente de Créditos y Cobranzas. 2 recaudadores, 1 jefe del Departamento de ventas, 1 Asistente del Departamento de ventas, 4 Vendedores.

- **Formas y condiciones de aplicación**

El gerente de la empresa deberá aplicar los procesos propuestos en el presente trabajo de investigación para la obtención de resultados, además de que cada proceso deberá ser reestructurado a medida que transcurra el tiempo y ajustarlos según las necesidades o situaciones que se presenten.

El jefe departamental deberá informar a su equipo de trabajo sobre algún cambio en las políticas de créditos y cobranzas y deberá controlar que los procesos propuestos sean aplicados de manera correcta, también deberá evaluar semanalmente los reportes de cuentas por cobrar y cartera vencida.

Las capacitaciones deberán ser constantes, logrando con esto mayor conocimiento sobre las cuentas por cobrar y el impacto que generan en la empresa, luego de las capacitaciones se deberá evaluar al personal.

4.2. Discusión de resultados

Como se ha podido establecer producto del análisis contable, a la luz de los resultados que provee la empresa JANLEY S.R.L. se ha podido determinar que en el caso específico las actividades de cobranza no inciden en la liquidez de la empresa, con lo que la hipótesis nula queda validada y la hipótesis de investigación se deshecha. Asimismo, corresponde hacer notar que las políticas de cobranza de la empresa son débiles y es con base en ello que se propone un mecanismo de mejora al respecto.

Así como señala (Uriza Riobueno, 2019) la liquidez es una de las capacidades importante para las empresas, dado el impacto directo que identifica una gestión, haciéndola ver más competitivas y sostenibles en el mercado. Una gestión es eficiente por su liquidez, y de eso se trata cuando se realiza una gestión atada al conocimiento y a la técnica. Eso es lo que se recomienda a través de la propuesta de mejora que se lee líneas abajo.

Por su lado la administración de cobranzas y la liquidez de la empresa en Ambato, identificando el problema teniendo como resultado concluyente el plantear una Propuesta de Implementación de procesos, políticas y procedimientos de crédito y cobranzas para una adecuada toma de decisiones y gestión en la empresa, tal como se plantea en la propuesta de la presente investigación.

Así mismo (Espinoza, 2020) orientó su investigación en evaluar el impacto de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa en el 2011, con base en el examen de las ventas a crédito que se realiza en dicha empresa, permitiendo obtener resultados sólidos para la toma de decisiones en pro del bienestar económico empresarial, lo mismo que ha sido el propósito de la presente investigación, por tanto existe una coincidencia en el fondo del asunto que ocupa la presente investigación.

De modo similar (Chincha, 2020) en su investigación explicó su diseño sobre el método de CRR con la finalidad de conseguir la mejora de la liquidez en una empresa agroindustrial, utilizando indicadores que repercuten en la liquidez,

como: solvencia, gestión y rentabilidad, analizando los estados financieros; por lo que existe una clara coincidencia en que se debe mejorar los indicadores tal como se propone en esta investigación.

De la misma forma (Medrano & Velásquez, 2019) tuvieron como propósito determinar en qué medida incide la administración de cuentas por cobrar sobre la liquidez en la empresa, se recopiló información cuyo resultado conclusivo fue, las cuentas por cobrar no influyen en la liquidez en la empresa, tal como coincidentemente se ha probado en la investigación.

Así como (Chacón & Villalobos, 2019) tuvieron el objetivo de analizar el impacto de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa, con base en la información obtenida mediante la encuesta y análisis documental, se evaluó la gestión y cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza y estudió las cuentas por cobrar, la cobranza dudosa y cuentas incobrables, se concluyó que, las políticas de crédito y cobranza de la empresa no han sido aplicadas, controladas y supervisadas de forma correcta, lo que coincide con el análisis realizado en la investigación que nos ocupa.

De la misma forma (Campodónico & Arévalo, 2019) analizaron si la gestión de cobranza incide o no en la liquidez de la empresa, y como resultados obtuvieron que la gestión de cobranza es realizada deficientemente, concluyendo que la gestión de cobranza incide negativamente en la liquidez de la empresa por las deficiencias en la gestión. Como vemos existen posiciones diversas y

divergentes, pues se trata de empresas con gestión diferente y eso es clave en los resultados empresariales.

En tanto que (Banda, 2021) tuvo como propósito estudiar si la gestión de cuentas por cobrar influye en liquidez de la empresa, concluyendo que la gestión de cuentas por cobrar tiene relación con la liquidez de la empresa, a diferencia de la investigación que se plantea, de la misma forma concluye (Ayala, 2019) (Chalan & Lezama, 2021).

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

A la luz de los resultados y en atención a los objetivos

Como se ha podido establecer producto del análisis contable, a la luz de los resultados que provee la empresa JANLEY S.R.L. se ha podido determinar que en el caso específico las actividades de cobranza no inciden en la liquidez de la empresa, con lo que la hipótesis nula queda validada y la hipótesis de investigación se deshecha. Asimismo corresponde hacer notar que las políticas de cobranza de la empresa son débiles y es con base en ello que se propone un mecanismo de mejora al respecto.

Sobre el objetivo específico se ha podido establecer los factores administrativos y contables que inciden en la cobranza de la empresa constructora JANLEY S.R.L. en el periodo 2020-2021, Aun cuando la empresa cuenta con local propio, con áreas de almacenamiento y posee equipos y vehículos propios para alquiler se deduce: Existe falta de control de inventarios, La empresa no realiza análisis de calificación de clientes para conceder créditos, No cuenta con personal operativo suficiente No cuenta con un sistema dedicado a la gestión, a empresa apenas cuenta con tres trabajadores, la facturación no se realiza de manera sistemática y ante eventos de impagos se recurre a judicializar la deuda.

Respecto de los aspectos contables se tiene: Sobre el objetivo específico Estudiar qué componentes administrativos y contables repercuten en la liquidez

de la empresa constructora JANLEY S.R.L. en el periodo 2020-2021. La empresa no advierte repercusiones sobre la liquidez toda vez que se cuenta con un 157% de liquidez para operar sin recurrir a los flujos de venta, por lo que no presenta un problema de liquidez en la empresa.

Sobre el objetivo específico se logró describir la propuesta de mejora en la gestión de cobranza para incrementar la liquidez empresarial en el periodo 2020-2021.

5.2. Recomendaciones

Valorar y tomar atención en sus indicadores financieros producto de un Análisis de los Estados Financieros que provengan de un profesional solvente y colegiado.

Ser asesorados por un profesional experto en administración y decisiones de inversión, en vista que la empresa cuenta con solvencia económica como para emprender nuevas iniciativas de negocios.

Realizar e impulsar investigaciones similares que aporten mecanismos de decisión para que las empresas realicen una ampliación de sus inversiones que las ayuden a crecer.

Bibliografía

Accion International Headquarters. (2008). *Accion InSight*.

Aching, C. (2006). *Matemáticas financieras para toma de decisiones empresariales*.
Perú: Procidencia y Cultura.

Aguilar, H. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C.* Lima: Universidad San Martín de Porres.

Ayala, S. (2019). *Gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C. en el año 2017*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.

Banda, J. (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Comercio y transportes JIBA EIRL 2018-2019*. Cajamarca: UPAGU.

Berenstein, L. (1999). *Análisis de Estados Financieros (2a ed.)*. España: Irwin.

Blanco, G., & Gómez, A. (1995). *Cuentas incobrables en administración financiera de las cuentas por cobrar*. Ecuador.

Bravo, M., & Sidney, A. (1997). *Contratos modernos empresariales*. Lima: Fecat.

Bustios, J., & Chacon, M. (2018). *El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la rentabilidad de una empresa del sector de combustibles en Lima. Caso GLG Inversiones SAC*. Lima : UPC.

- Campodónico, S., & Arévalo, J. (2019). *Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018* . Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín.
- Cerna, C. (2018). *Investigación Científica, Método y Técnicas*. Cajamarca: Corpus Cerna Cabrera.
- Cerna, C. (2018). *Investigación Científica-Método y Técnicas*. Cajamarca: Corpus Cerna Cabrera.
- Chacón, D., & Villalobos, M. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, año 2017*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Chalan, J., & Lezama, A. (2021). *Análisis de los resultados de la Gestión Financiera y su incidencia en la Liquidez de la Empresa de Transportes y Servicios KEITO E.I.R.L., Cajamarca-2019*. Cajamarca : UPAGU .
- Chincha, J. (2020). *Modelo de CRR para mejorar la liquidez en una empresa agroindustrial, Barranca 2017-2018*. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Czerny, A. (2022). *Gestión de cobranza. Blog Nubox* .
- Ediciones Caballero Bustamante. (2016). *Manual Tributario*. Lima: ECB Ediciones S.A.C.

- Espinoza, A. (2020). *Gestion de cobranzas, rentabilidad y liquidez de Mipymes comercializadoras de materiales de construccion en Cuenca, caso Iscea CIA.LTDA*. Ecuador : Universidad Politecnica Salesiana .
- Flores, J. (2013). *Contabilidad para gerencia*. . Perú: Actualidad Empresarial. .
- Garcés, H. (2000). *Investigación Científica* . Ecuador : Abya-Yala.
- García, J. (2016). *Metodología de la Investigación para Administradores* . Colombia: Edicione de la U.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de administracion financiera*. Mexico: Pearson.
- Guajardo, G., & Andrade, N. (2001). *Contabilidad Financiera (5a ed.)*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Fernández, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta ed.: McGrawHill.
- James, V., & John, W. (2010). *Fundamentos de Administracion Financiera* . México : Pearson .
- Medrano, L., & Velásquez, Y. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Sedapal, Lima periodo 2013-2017*. Lima: Universidad Privada Telesup.

Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza (Primera Edición)*. México: Grupo Editorial Patria.

Muñoz, G., & Mendoza, M. (2023). *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad “Alianza”, cantón Portoviejo, año 2020*. Ecuador : Universidad Técnica de Manabí.

Northern, R. (1995). *Finanzas en las empresas* . Chile: Ediciones Nautec .

Ross, S., R. W., & Jaffe, J. (2012). *Finanzas corporativas* . México: McGrawHi.

Sabino, C. (1992). *El proceso de Investigación* . Buenos Aires : Ed. Panapo.

Sebastian, M. (2016). *Propuesta de un plan de gestión de cobranza para generar liquidez en la Edpyme Marcimex S.A.* . Trujillo-Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

SUNAT. (2011). Estimación de cobranza dudosa para las cuentas por cobrar y. SUNAT.

Uriza Riobueno, H. (2019). *Gestión del riesgo de liquidez y su impacto en la gestión integral de la empresa*. Bogotá D.C.: Universidad Católica de Colombia.

Valer, D. (2021). *Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020*. Huancayo : UPA.

Valle, E. (2006). *Credito y cobranzas* . Mexico: UNAM.

Wittlinger, B., Carranza, L., & Mori, T. (2008). Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza. *Revista Acción International Headquarters*, 26., 1-23.

Zuluaga, U. (2003). *Recaudo persuasivo*. Colombia: Auto Editores Colombia.

Anexos

FICHA RUC : 20491672707
CONSTRUCTORA JANLEY S.R.L.
 Número de Transacción : 40595504
 CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social	: CONSTRUCTORA JANLEY S.R.L.
Tipo de Contribuyente	: 28-SOC.COM.RESPONS. LTDA
Fecha de Inscripción	: 05/03/2010
Fecha de Inicio de Actividades	: 01/03/2010
Estado del Contribuyente	: ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0161 - I.R.CAJAMARCA-PRICO
Condición del Domicilio Fiscal	: HABIDO
Emisor electrónico desde	: 22/12/2016
Comprobantes electrónicos	: FACTURA (desde 22/12/2016),BOLETA (desde 22/12/2016)

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial	: -
Tipo de Representación	: -
Actividad Económica Principal	: 7730 - ALQUILER Y ARRENDAMIENTO DE OTROS TIPOS DE MAQUINARIA, EQUIPO Y BIENES TANGIBLES
Actividad Económica Secundaria 1	: 4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
Actividad Económica Secundaria 2	: -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: MANUAL
Sistema de Contabilidad	: COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	: -
Actividad de Comercio Exterior	: SIN ACTIVIDAD
Número Fax	: -
Teléfono Fijo 1	: -
Teléfono Fijo 2	: -
Teléfono Móvil 1	: 76 - 976607804
Teléfono Móvil 2	: 76 - 954172288
Correo Electrónico 1	: constructorajanleysrl@gmail.com
Correo Electrónico 2	: sunat@consultoresyasesores.net

Domicilio Fiscal

Actividad Economica	: 7730 - ALQUILER Y ARRENDAMIENTO DE OTROS TIPOS DE MAQUINARIA, EQUIPO Y BIENES TANGIBLES
Departamento	: CAJAMARCA
Provincia	: CAJAMARCA
Distrito	: CAJAMARCA
Tipo y Nombre Zona	: URB. LA PERLITA
Tipo y Nombre Via	: JR. LAS CASUARINAS
Nro	: 167
Km	: -
Mz	: -
Lote	: -
Dpto	: -
Interior	: -
Otras Referencias	: -
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	: OTROS.

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP	: 26/02/2010
Número de Partida Registral	: 11118450
Tomo/Ficha	: -
Folio	: -
Asiento	: -
Origen del Capital	: NACIONAL
País de Origen del Capital	: -

30/6/2021

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración	
			Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	01/03/2010	-	-	-
IMP.TEMPORAL A LOS ACTIV.NETOS	01/03/2012	-	-	-
RENTA - REGIMEN MYPE TRIBUTARIO	01/01/2017	-	-	-

Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -27573058	VASQUEZ ACUÑA AVAD	GERENTE GENERAL	06/11/1971	26/02/2010	-
	Dirección JR. LAS CASUARINAS 167	Ubigeo CAJAMARCA CAJAMARCA CAJAMARCA	Teléfono 06 - -	Correo -	

Importante

La SUNAT se reserva el derecho de verificar el domicilio fiscal declarado por el contribuyente en cualquier momento.

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

DEPENDENCIA SUNAT

Fecha: 30/06/2021

Hora: 17:31

