

Grupo 22 Valverde Vargas

“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS PARA LA MEJORA DE LA ...

 Quick Submit

 Quick Submit

 Universidad Maria Auxiliadora SAC

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3145201019

Fecha de entrega

3 feb 2025, 4:48 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

3 feb 2025, 4:49 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

Grupo_22_Turnitin.pdf

Tamaño de archivo

372.6 KB

23 Páginas

6,253 Palabras

32,685 Caracteres




14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Exclusiones

- N.º de fuente excluida

Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 3%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 13% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 3% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	
	repositorio.ucv.edu.pe	3%
2	Internet	
	www.coursehero.com	2%
3	Internet	
	idoc.pub	<1%
4	Internet	
	alicia.concytec.gob.pe	<1%
5	Internet	
	www.slideshare.net	<1%
6	Internet	
	www.dspace.uce.edu.ec	<1%
7	Internet	
	renati.sunedu.gob.pe	<1%
8	Internet	
	repositorio.uladech.edu.pe	<1%
9	Internet	
	repositorio.umb.edu.pe:8080	<1%
10	Trabajos del estudiante	
	Universidad TecMilenio	<1%
11	Internet	
	repositorio.uchile.cl	<1%

12	Trabajos del estudiante	Universidad Ricardo Palma	<1%
13	Internet	www.grafiati.com	<1%
14	Internet	www.researchgate.net	<1%
15	Internet	pesquisa.bvsalud.org	<1%
16	Trabajos del estudiante	Universidad Anahuac México Sur	<1%
17	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnologica del Peru	<1%
18	Internet	dspace.unitru.edu.pe	<1%
19	Internet	dspace.utb.edu.ec	<1%
20	Internet	es.textile-fabric.com	<1%
21	Internet	www.carve.com.uy	<1%
22	Internet	www.scielo.br	<1%
23	Internet	industrial.uniandes.edu.co	<1%
24	Internet	www.ijrdo.org	<1%
25	Publicación	Lyubov V. Salova. "Diagnostic Analysis of Factors for the Financial Stability of a Po...	<1%

26	Internet	bib.minjusticia.gov.co	<1%
27	Internet	bibliotecavirtualoducal.uc.cl	<1%
28	Internet	exactitudeconsultancy.com	<1%
29	Internet	prezi.com	<1%
30	Internet	riunet.upv.es	<1%
31	Internet	tesis.pucp.edu.pe	<1%
32	Internet	www.rankia.cl	<1%
33	Internet	www.tauniversity.org	<1%
34	Publicación	Lidia Heller, Patricia Gabaldon. "Women on boards of directors in Latin America: ...	<1%
35	Internet	doaj.org	<1%
36	Internet	es.scribd.com	<1%
37	Internet	www.infomercados.com	<1%
38	Internet	www.mipagina.net	<1%



UMA
Universidad
María Auxiliadora

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y
FINANZAS

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS PARA LA MEJORA DE LA LIQUIDEZ
EN LA EMPRESA GEYMOR S.R.L, RIMAC, 2024”

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

SERGIO DAVID, VALVERDE INGA

ORCID: 0009-0001-9561-7817

JOLSEN PERCY, VARGAS ANAYA

ORCID: 0009-0007-5344-4499

ASESOR:

DR. MARCELO DANTE, GONZALES MATOS

LIMA – PERÚ

2024

RESUMEN

La investigación planteo como objetivo general del estudio la implementación de políticas y procedimientos efectivos de cobranzas, junto con herramientas de control adecuadas y tecnológicas, para revertir la situación anterior y mejorar la liquidez de la empresa GEYMOR S.R.L, garantizando su viabilidad financiera y sostenibilidad en el mercado, durante el periodo 2024. Siguió una metodología de enfoque cuantitativo. Se obtuvo como resultado que las cuentas por cobrar comerciales terceros disminuyó un 49% para este año 2024 comparando con el año anterior, se utilizó el ratio de liquidez que para el año 2023 fue de 6.97 y para este año 2024 es de 6.87. También se utilizó el ROA, que en el año 2023 se tuvo un 5% y en el año 2024 se tiene un 4%. Se concluye que los métodos de cobranza utilizados fueron efectivos.

Palabras claves: Políticas de cobranza, liquidez, efectivo de cuentas bancarias.

ABSTRACT

The research aimed to implement effective collection policies and procedures, along with appropriate technological control tools, to reverse the previous situation and improve the liquidity of the company GEYMOR S.R.L., ensuring its financial viability and sustainability in the market during the year 2024. A quantitative approach methodology was followed. The result showed that accounts receivable from third parties decreased by 49% for the year 2024 compared to the previous year. The liquidity ratio for 2023 was 6.97, while for 2024 it is 6.87. The ROA was 5% in 2023 and is 4% in 2024. It is concluded that the collection methods used were effective.

Keywords: Collection policies, liquidity, bank account cash.

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento de Realidad Problemática

En el contexto global, la gestión de cuentas por cobrar se ha convertido en un desafío significativo para muchas empresas. En algunos países como por ejemplo Rusia, se ha detectado un alto índice de cuentas por cobrar en estado vencidas a lo largo de los años 2012 al 2015, lo que tuvo gran impacto en el riesgo de créditos y la gestión de liquidez. Los índices de crecimiento de las cuentas por cobrar en estado vencidas se elevaron de un 4.9% durante el año 2012 al 36% durante el año 2014, lo que perjudicó el desempeño de las empresas en conservar flujos de efectivos rentables, y respaldar el cumplimiento de las deudas financieras (Shaw & Buchaca, 2022). Este obstáculo no solo sucedió en el país de Rusia, también se vieron afectadas otras economías del Reino Unido con problemas relacionadas a la liquidez. Una investigación determinó que en el Reino Unido es muy común la falta de liquidez en las empresas debido a la lentitud de convertir las cuentas por cobrar en efectivo. Esta posición obliga a las empresas a solicitar préstamos bancarios, lo que genera el desequilibrio financiero (Bryant, 2020).

Las compañías de Perú han tenido problemas parecidos a los del Reino Unido con relación a las cuentas por cobrar, y aumento en mayor nivel en la pandemia del COVID-19. Durante este período, muchas empresas se vieron obligadas a solicitar créditos a sus proveedores para mantener sus operaciones, pero a pesar de estos esfuerzos, la falta de liquidez persistió debido al incremento de intereses y otros costos financieros asociados a la postergación de pagos (Lozano & Pérez, 2022). La situación en Perú se agrava por la falta de una gestión adecuada de los recursos, lo que conlleva a una baja productividad y a la incapacidad de cumplir con las obligaciones financieras a corto y mediano plazo (Sayes, 2021).

Díaz y Flores (2020), indica que las fases de gestión de cobro son las siguientes: Cobranza Preventiva: La empresa se adelanta a la fecha de vencimiento para recordar cuándo vence el próximo pago. Cobranza Administrativa: Los asesores a cargo de la cartera implementan procedimientos desde el primer día de incumplimiento para recuperar el capital y los intereses generados por el crédito otorgado. Cobranza Pre Judicial: Con el fin de recuperar la cartera morosa, es decir, la deuda del cliente, la

empresa realiza actividades o contrata a terceros autorizados por el fondo para recuperar la cartera morosa. Cobranza Judicial: Cuando una cartera no logra recuperarse, la firma inicia la cobranza judicial a través de un abogado interno responsabilizado por los clientes morosos (p.10).

Para realizar el proceso de cobro el profesional encargado debe iniciar la gestión de cobranzas de deuda a partir del primer día después de incumplimiento del pago. Para poder realizar dicho cobro tiene que contactar con el cliente para informar sobre su deuda y así brindar algunas opciones para su cumplimiento de su obligación. Para poder contactar con el cliente si tiene que usar todos los medios, teléfono, correo electrónico y si es necesario se tiene que hacer visita a domicilio, todo lo mencionado se tiene que quedar en un horario prudente (Valer, 2021).

17 A nivel de gestión empresarial, se ha identificado que una gestión deficiente de las cuentas por cobrar puede generar una serie de problemas que afectan la estabilidad financiera de las empresas. Por ejemplo, en el caso de la empresa GEYMOR S.R.L., tras la pandemia, el 62% de sus cuentas por cobrar estaban pendientes, lo que afectó gravemente su liquidez y la obligó a recurrir a financiamiento externo. Por otro lado, gracias a una correcta organización, la compañía consiguió bajar el porcentaje al 20%, demostrando una adecuada eficiencia en la gestión de cobranza (Ramos & Saravia, 2023). La correcta administración de las cuentas por cobrar no solo genera una adecuada exactitud en los estados financieros, también ayuda a una correcta realización de flujo de caja y afrontar sus obligaciones financieras.

21 La administración de cuentas por cobrar es muy importante no solo a nivel nacional, sino que también global, específicamente en tiempos de crisis como por ejemplo la pandemia del COVID 19. La mala administración de las cuentas por cobrar a causado que diversas compañías tengan problemas de dinero, lo que genera que no puedan cumplir con sus deudas a corto plazo. Las compañías que no tienen un buen control de sus créditos o trabajadores sin suficiente capacitación en el área de cobranzas terminan con problemas de financiamiento (Shaw & Buchaca, 2022). Por lo que tener una buena administración de cuentas por cobrar ayuda a aumentar la liquidez, disminuye el financiamiento y brinda solvencia económica a corto y largo plazo (Bryant, 2020).

En épocas de pandemia la empresa GEYMOR S.R.L tenía alrededor de un 62% de cuentas por cobrar lo que generó problemas de solvencia para afrontar sus obligaciones e incluso acudió al banco para un financiamiento, pero en la actualidad las cosas han cambiado y se está administrando de correcta manera las cuentas por cobrar al punto que han disminuido a un 20%, gracias a lo presupuestado y las nuevas políticas implementadas.

24 En el **ámbito contable** la administración de las cuentas por cobrar y la liquidez es esencial, porque determinan correctos estados financieros y muestra ingresos reales. Un mal manejo puede maquillar los estados financieros generando la falta de autenticidad. También el correcto llevado de las cuentas incobrables ayuda a mostrar la verdadera situación de la empresa.

2 En el **ámbito financiero** una adecuada administración de las cuentas por cobrar ayuda a tener una buena liquidez en la compañía y afrontar de manera correcta sus deudas, también ayuda a disminuir el riesgo de impagos de los clientes. Una adecuada planeación mejora el capital de trabajo, disminuye el endeudamiento, y equilibra la empresa.

Para la variable **gestión de cobranza** se enfoca en los distintos métodos de cobranza de la compañía, como la Cobranza Preventiva: es cuando la compañía envía mensajes de recordatorio de pagos a sus clientes antes de la fecha de vencimiento. Cobranza Administrativa: Los asesores a cargo de la cartera implementan procedimientos desde el primer día de incumplimiento para recuperar el capital y los intereses generados por el crédito otorgado. Cobranza Pre Judicial: Con el fin de recuperar la cartera morosa, es decir, la deuda del cliente, la empresa realiza actividades o contrata a terceros autorizados por el fondo para recuperar la cartera morosa. Cobranza Judicial: Cuando una cartera no logra recuperarse, la firma inicia la cobranza judicial a través de un abogado interno responsabilizado por los clientes morosos (Díaz y Flores, 2020)

2 Según Altamirano (2020). Para la variable **Liquidez** de una empresa, es un aspecto clave que influye directamente en su habilidad para operar de manera óptima y responder a situaciones financieras inesperadas. Este término describe la facilidad con la que una compañía puede convertir sus activos en efectivo para cumplir con sus

compromisos financieros a corto plazo, tales como el pago a proveedores, sueldos y deudas. Mantener un nivel alto de liquidez es crucial para la estabilidad financiera y la continuidad de las operaciones. La liquidez refleja la capacidad de una empresa para satisfacer sus obligaciones de pago inmediato, mientras que la solvencia se enfoca en su capacidad para asumir compromisos a largo plazo. En resumen, la liquidez se analiza en el corto plazo (generalmente dentro de un año) evaluando los activos y pasivos corrientes, mientras que la solvencia abarca las fuentes de financiamiento a largo plazo.

1.2. Antecedentes del Caso

1.2.1. Antecedentes de organización

La empresa GEYMOR SRL se dedica a la venta por mayor de productos de limpieza.

Los factores económicos que afectan a la empresa son la inflación y tasas de interés. Un aumento en las tasas de interés, en el Perú post-COVID-19, incrementa el costo del financiamiento para las empresas que recurren a préstamos, lo que impacta negativamente su liquidez. La inflación reduce el poder adquisitivo y afecta la capacidad para pagar a tiempo. También afecta la recesión originada por la pandemia que provocó una desaceleración económica, afectando la capacidad de las empresas para generar ingresos y, por ende, cobrando sus cuentas por cobrar, lo que resultó en problemas de liquidez.

En factores sociales que afectan a la empresa son los problemas laborales por falta de capacitación al personal en gestión de cobranzas, que influye en la eficiencia en el cobro de deudas y la aplicación de políticas adecuadas para evitar impagos. También la percepción del riesgo porque no se evalúa adecuadamente la capacidad de pago de los clientes que pueden enfrentar problemas de morosidad.

En factores tecnológicos que afectan la empresa es que no invierten en tecnología avanzada como sistemas ERP lo que genera retrasos en el procesamiento de información, dificultando el llevado de un control en sus cuentas por cobrar. Y también la empresa no se está adaptando a la transformación digital sus plataformas de ventas online y pagos en línea, para facilitar los diferentes canales de pago a sus clientes.

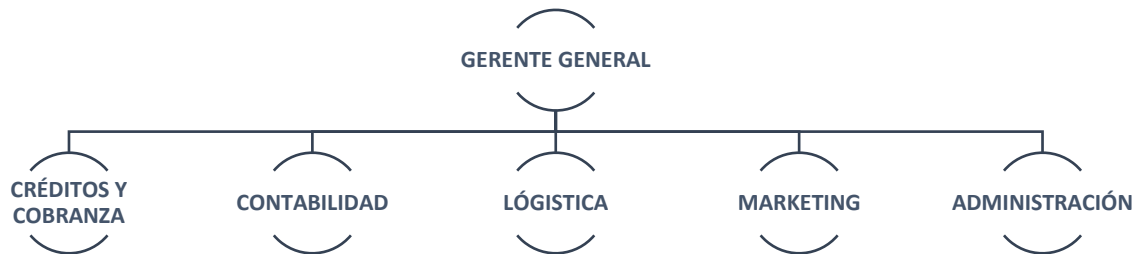
GEYMOR SRL fue constituida el 15 de agosto del 1997 y actualmente sigue operando en el negocio de ventas de productos de limpieza, entre los principales

proveedores tenemos MARTE INDUSTRIA, JIANGMEN CITY RAINBOW, JIASHAN BOYUAN, COMERCIALIZADORA KUNA y SHINING CLEAN. Entre los principales clientes tenemos EUROVA, DISESDI, DISTRIBUIDORA JHORDAN, DISTRIBUIDORA ROJAS SUR CHICO y DISTRIBUCIONES T&R VIRGEN DEL CARMEN. Y actualmente contamos con 35 trabajadores en la empresa.

1.2.2. Descripción de la Organización

Figura 1. Estructura Jerárquica.

Jerarquía de la empresa GEYMOR SRL



1 Entre las **funciones del Gerente General** están: liderar y supervisar todas las áreas de la empresa, tomar decisiones estratégicas para alcanzar los objetivos, gestionar las finanzas y asegurar la rentabilidad, supervisar las operaciones para garantizar la eficiencia, representar a la empresa ante clientes y socios, asegurar el cumplimiento de normativas y regulaciones, garantizar el crecimiento y la sostenibilidad del negocio.

Entre las **funciones del área administrativa** están: gestionar eficientemente los recursos de la empresa, supervisar las operaciones diarias, asegurar el cumplimiento de normativas legales y regulaciones, coordinar y supervisar al equipo de trabajo, optimizar los procesos operativos y administrativos, planificar y organizar los recursos para cumplir con los objetivos y gestionar los inventarios para mantener un control adecuado de los recursos.

1 Entre las **funciones del área de Créditos y Cobranzas** están: Evaluar la solvencia de los clientes, establecer políticas de crédito, monitorear cuentas por cobrar y gestionar cobros, controlar la morosidad y negociar con clientes, producir informes financieros sobre créditos y cobranzas, mantener el flujo de caja y reducir el riesgo de impagos.

20 Las funciones del **área logística** son: controlar y optimizar los niveles de inventario, supervisar el almacenamiento adecuado de productos, planificar y gestionar el transporte y entrega de mercancías, coordinar con proveedores para asegurar el suministro de materiales, optimizar procesos para reducir costos logísticos, asegurar que los productos cumplan con los estándares de calidad, administrar el proceso de devoluciones y productos defectuosos.

2 23 Las funciones del **área contable** son: registrar todas las transacciones financieras en los libros contables, preparar balance general, estado de resultados y flujo de caja, gestionar cuentas por cobrar y por pagar, reconciliar registros contables con estados de cuenta bancarios, calcular, reportar y pagar impuestos según normativas vigentes, controlar activos fijos, su depreciación y valor contable.

Las funciones de **Marketing** son: realizar estudios para conocer al consumidor y analizar la competencia, diseñar estrategias para posicionar productos y alcanzar objetivos, planificar y ejecutar campañas publicitarias y promocionales, mantener y desarrollar la imagen y el valor de la marca, publicidad y promoción, administrar redes

2 sociales y canales digitales, manejar la imagen pública y las relaciones con medios, participar en el diseño y lanzamiento de nuevos productos.

1.2.3. Descripción General de la Experiencia

Ambos autores trabajamos en el área contable **las responsabilidades y actividades** que tenemos son; registro de operaciones contables, facturación y control de documentos, conciliación bancaria, análisis de cuentas, apoyo en la preparación de declaraciones tributarias, control de inventarios, elaboración de reportes financieros, flujos de caja y archivar documentación.

Las **contribuciones** en la compañía son introducir políticas de cobranza efectivas, mejorar los procesos de cobro y aumentar los días de pago a los proveedores. Lo que generara solvencia económica a corto plazo. También se implementó flujos de caja diarios para revisar el movimiento del efectivo y evitar sobregiros bancarios. En la investigación se firmó un consentimiento informado de todos los integrantes de manera voluntaria y confidencial.

1.3. Planteamiento del Problema General

13 El presente trabajo de investigación titulado "Propuesta de implementación de políticas y procedimientos de cobranzas para la mejora de la liquidez en la empresa GEYMOR SRL" se enfoca en explicar la problemática de la gestión de cuentas por cobrar. En épocas de crisis como fue la pandemia del COVID-19 este aspecto ha tenido mayor importancia en las compañías. La poca implementación de políticas de cobranza ha llevado a muchas compañías incluyendo GEYMOR SRL, a tener grandes problemas de dinero, disminuyendo su capacidad para cumplir con sus deudas a corto y largo plazo.

4 28 En la empresa GEYMOR SRL, la falta de profesionales capacitados en el área de riesgo crediticio y recuperación de cartera ha ocasionado que se eleve la morosidad de los clientes. Esta problemática no solo afecta a la liquidez a corto plazo, sino que también genera problemas de obtener préstamos bancarios afectando el financiamiento a largo plazo (Shaw & Buchaca, 2022).

3 Esta investigación se realiza para aumentar la liquidez de la empresa GEYMOR S.R.L, porque ha tenido problemas para implementar buenas políticas de cobranza. Una nueva estrategia y mayor control de las políticas de cobranza generara un mejor flujo de caja y tener la suficiente liquidez para asumir deudas financieras. Según Meza (2023),

3 una adecuada administración de las cuentas por cobrar aumenta la posibilidad de tener préstamos bancarios a mejores tasas de interés, por ese motivo es importante buscar herramientas que ayuden a mejorar el control de las cuentas por cobrar y el flujo de efectivo asegurando el éxito de la compañía.

5 La investigación tiene por objetivo implementar nuevas políticas y procedimientos prácticos de gestión de cobranzas, trabajando de la mano con herramientas tecnológicas para mejorar la situación del pasado y aumentar el flujo de efectivo en la empresa GEYMOR S.R.L, asegurando su posicionamiento en el mercado.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Ahamed (2021), La investigación analiza los factores externos e internos que genera el problema de liquidez en las entidades bancarias de Bangladesh. El estudio abarca información entre los años 2005 y 2018 de 23 bancos. En la investigación se encontró que a medida que crecen los bancos, mejora su capacidad de generar liquidez y baja su nivel de endeudamiento. Los indicadores de rentabilidad sobre el patrimonio y de suficiencia de capital muestran una relación positiva, aunque no significativa, con los riesgos de liquidez. En resumen, algunos de estos factores tienen relaciones positivas o negativas, pero no siempre resultan significativas. El estudio destaca la importancia de que los bancos revisen detenidamente estos elementos para evitar futuras crisis de liquidez.

Palma (2022), quien elaboró sobre: “propuesta de rediseño del proceso de cobranza de procedimientos hospitalarios de una clínica de Santiago 2022”. Tesis presentada para obtener título profesional en licenciada de administración de la universidad Chile. El autor indica que la falta de liquidez en las empresas tiene dos causas principales: por un lado, recurren al financiamiento bancario sin considerar sus limitaciones de flujo de caja, lo cual pone en evidencia una escasa cultura financiera entre empresarios y emprendedores. Además, estos están acostumbrados a disponer de recursos en abundancia, lo que los lleva a priorizar la adquisición sobre el incremento en ventas y a depender de financiamiento externo en lugar de generar sus propios recursos. Para abordar esta situación, se planteó un rediseño en los procesos de cobranza y facturación de procedimientos hospitalarios, que incluye una evaluación de los clientes basada en su historial de pagos. Esta estrategia apunta a reducir el ciclo de ingresos en siete días, lo cual podría traducirse en una mejora de liquidez estimada en \$747 millones anuales para las ventas hospitalarias.

España y Togán (2022), quienes elaboraron sobre: “Diseño de un modelo de gestión de cobranza para reducir la morosidad en la empresa TRECX S.A. ubicada en la ciudad de Quito 2022”. Tesis presentada para obtener título profesional en licenciada de administración de la universidad Central de Ecuador. Las empresas que permanecen activas en el mercado enfrentan niveles de morosidad más altos que en años anteriores,

lo cual ha convertido el proceso de cobranzas en una actividad crucial dentro de sus operaciones. La gestión de cobranzas es un sistema mediante el cual las compañías administran el cobro a sus clientes, con el objetivo de recuperar los créditos otorgados y vencidos. Estos ajustes en el sistema responden a la necesidad de adaptar los procesos a las exigencias específicas del negocio. Como resultado, se ha logrado una mejor respuesta de los clientes con retrasos de pago entre 15 y 30 días, y el desempeño de los analistas de crédito ha aumentado en promedio un 25%.

Según Gutiérrez y Vargas (2021), quien elaboró sobre: “La Gestión de Cobranzas y la Liquidez en la Microfinanciera Progresiva, Lurigancho Chosica 2021”. Tesis presentada para obtener título profesional en licenciada de administración de la universidad Cesar Vallejo. Esta investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre la gestión de cobranza y la liquidez. Para ello, se aplicó una metodología cuantitativa mediante encuestas a 25 empleados, con un diseño no experimental de corte transversal. En los resultados, se utilizó el alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad, obteniendo un índice de 0.952 en general, 0.903 para la primera variable y 0.900 para la segunda, lo que indicó una alta confiabilidad. A través del coeficiente de correlación de Spearman, se evidenció una relación positiva entre las variables. En la conclusión, se afirmó que, en consonancia con los objetivos generales y específicos, una correcta gestión de las normas de crédito y cobranza puede mejorar la disponibilidad de liquidez en el tiempo para la empresa Microfinanciera Progresiva, en Lurigancho Chosica, durante 2021.

Ortiz y Ortega (2021), quien realizó sobre la: “Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Dent Import S.A. en el periodo 2020”. Tesis para obtención del título profesional de contador público en la Universidad Tecnológica del Perú. El objetivo de esta investigación fue analizar cómo la gestión de cobranzas influye en la liquidez. Para ello, se aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos a 20 colaboradores del área de cobranzas, empleando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de tipo transversal con alcance correlacional. La confiabilidad de los resultados se validó a través del juicio de tres expertos utilizando el alfa de Cronbach, que arrojó un resultado de 0.880, lo cual indica buena fiabilidad, y de 0.840, con un p-valor menor a 0.001 ($p < 0.05$), demostrando una correlación positiva entre las variables.

En conclusión, se observó que la compañía no cuenta con profesionales calificados y con sólidos conocimientos en cobranzas, tampoco cuenta con buenas políticas ni personas que le hagan seguimiento. Y el trabajo que se realizaba para el control era poco eficiente según muestra el estudio.

2.2 Marco Conceptual

1 La **gestión de cobranza** es un elemento importante para la gestión financiera, que ayuda a mejorar el capital de trabajo y eleva las acciones de la compañía, el objetivo general es mejorar los procesos y aumentar las ventas. Se otorga línea de crédito siempre y cuando el flujo de caja lo permita y el cliente tenga buen perfil crediticio (Mogollón, 2021).

26 La **liquidez** de una compañía es parte importante porque ayuda a tener una eficiente actividad económica y ayuda afrontar problemas imprevistos que puedan surgir. Una buena liquidez determina el éxito en la compañía y posicionamiento en el mercado (Altamirano, 2020).

3 La **teoría de Gestión de Riesgo Crediticio** se basa en como las compañías analizan el perfil crediticio de los clientes. La gestión del riesgo abarca el seguimiento de las cuentas por cobrar y el desarrollo de métodos efectivos de cobranza. Básicamente trata de bajar el nivel de riesgo en los créditos otorgados y monitorear a los clientes (Smith, 1985).

La **teoría de la Jerarquía Financiera** planteada por Myers y Majluf (1984), se basa en que las compañías eligen respaldar sus proyectos con recursos propios del capital antes de acudir a los bancos por financiamiento. De esta forma, la retención de ganancias y la gestión adecuada de la liquidez son primordiales para financiar el crecimiento sin depender excesivamente de terceros.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Descripción de la Metodología

La investigación empleo el enfoque cuantitativo, la cual realizó el uso de procedimientos de medición numérica y análisis estadísticos para dar respuesta a la interrogación de investigación. El diseño fue no experimental, porque los investigadores no realizaron manipulación de ninguna de las variables, además fue de corte transversal, ya que la información fue recopilada en un solo periodo de tiempo. El tipo de investigación fue descriptivo, porque se realizó análisis de los datos en su estado natural sin manipular las variables. El nivel es descriptivo porque proporciona información precisa y detallada, se revisa y analiza documentos existentes, como informes, registros o materiales para extraer información relevante.

3.2 Métodos de Recolección de Datos

La recolección de datos se realizó en el mes de octubre del año 2024. El desarrollo fue empezando a revisar los estados financieros específicamente el balance general al cierre del año 2023 y sus notas a los estados financieros y también el balance general al 30 de setiembre del 2024 para realizar una comparación, además se revisó los registros de ventas y ver que clientes estaban en morosidad y cuánto tiempo tenían su deuda vencida para separarlo por tramos. Los datos se analizaron utilizando ratios financieros y porcentajes de variación entre un periodo a otro y se crearon tramos de morosidad para analizar la intensidad de cobranza.

3.3 Aspectos Éticos

Esta investigación respetó la libertad de participar de manera voluntaria y consciente de todos los participantes, en brindar información, que fue necesaria en el proceso de la investigación. Principio de confiabilidad, se implementarán medidas estrictas donde se ha reservado la identidad de quienes brindaron información, protegiendo así también la privacidad de la información contable y financiera, adicional para comprender el problema de la empresa, y así plantear soluciones por medio del desarrollo del estudio.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Presentación de Datos Cuantitativos y Cualitativos

En la empresa GEYMOR SRL, se hallaron varias debilidades importantes con relación a la gestión de cobranzas y control de flujo de caja. Entre las cuales las principales debilidades observadas, fueron los siguientes:

Se observó que la empresa mantenía una **alta cartera de clientes con facturas pendientes de pago**, la cual refleja que no eran gestionadas adecuadamente. No había un control adecuado sobre las fechas de vencimiento de las facturas, lo que generaba ineficiencia en la administración de los cobros y esto afectaba a **la situación financiera de la empresa**.

Los créditos que **se brindan a** los clientes solo tenían el respaldo de la firma del cliente en las facturas emitidas, lo cual representa un riesgo mayor, ya que no existía un documento legal como respaldo por parte de los clientes deudores. **No se exigía la firma de instrumentos legales como letras de cambio o pagarés**, que hubieran garantizado el cumplimiento de los pagos. La falta de garantías dejaba a **la empresa expuesta a problemas de liquidez en caso de** que los clientes no cumplieran con sus pagos.

La falta de un **procedimiento para verificar la solvencia económica de los clientes para poder darles a crédito**. La empresa no realizaba consultas en centrales de riesgo o agencias de información crediticia, lo cual esta herramienta hubiera permitido evaluar el historial de los clientes más grandes. Este déficit aumentaba el riesgo de otorgar crédito a clientes con historiales negativos de pago, lo cual aumentaba la posibilidad de incurrir en moras o cobros complicados de recuperar.

Otra de las falencias que se observó fue que la empresa **no tenía un control sistemático y transparente de los movimientos bancarios**. Esto quiere decir que no monitoreaban adecuadamente los ingresos, lo que dificultaba la planificación del flujo de efectivo. Esta falta de supervisión sobre el dinero que ingresaba generaba un panorama financiero incierto, y se evidenció especialmente en momentos en los que era necesario cumplir con obligaciones importantes, como el pago de planillas o el cumplimiento de otros compromisos financieros.

Tal como lo muestra la Tabla N°1, la empresa mantenía cuentas por cobrar comerciales al 31.dic.2023 por un monto de S/ 407 mil, monto que equivale a un 15% del total activos en el balance general. De las cuentas por cobrar comerciales, un monto de S/. 200 mil tenía una antigüedad de más de 30 días.

Tabla 1. Cuentas por cobrar al 31.dic.2023

Cuentas por cobrar al 31.dic.2023

Tramo	Detalle	Monto	Porcentaje
Tramo 1	0 a 30 días	206,449.27	50.71
Tramo 2	31 a 60 días	109,486.23	26.89
Tramo 3	61 a 90 días	53,245.98	13.08
Tramo 4	90 días a mas	37,951.25	9.32
	Total	407,132.73	100.00

Al observar dicho panorama se implementó el flujo de caja diario para analizar nuestro efectivo real, segmentamos a los clientes por tramos de morosidad para regular el nivel de cobranza, se implementó WhatsApp corporativo para enviar mensajes de cobranza validado por META para evitar bloqueos.

Tal como lo muestra la Tabla N°2, la empresa refleja que a partir de las medidas implementadas se vio una mejora, las cuentas por cobrar al 30/09/2024 disminuyeron en un 49% a comparación del cierre del año 2023. Que equivale a un 8% del total activos. Indica que disminuyeron las cuentas por cobrar hasta en S/. 200 mil.

Tabla 2. Cuentas por cobrar al 30.set.2024

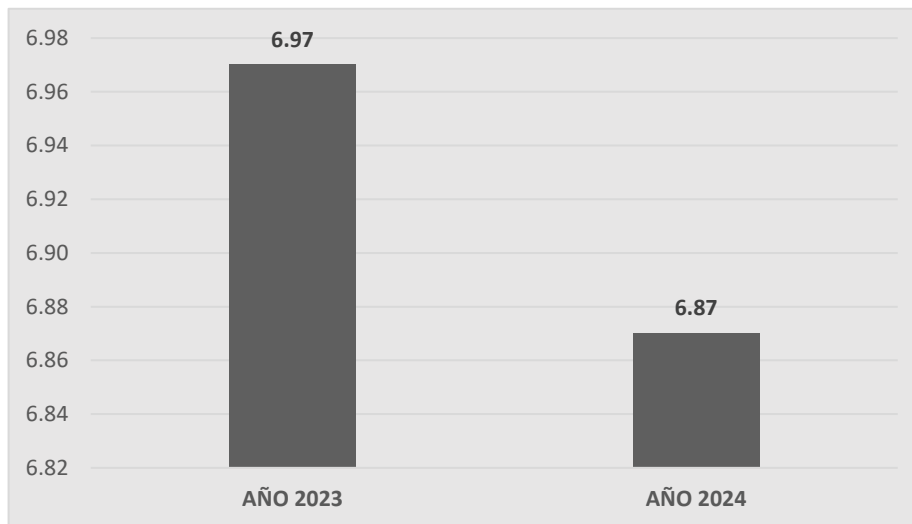
Cuentas por cobrar al 30.set.2024

Tramo	Detalle	Monto	Porcentaje
Tramo 1	0 a 30 días	131,371.07	63.42
Tramo 2	31 a 60 días	58,934.25	28.45
Tramo 3	61 a 90 días	15,345.38	7.41
Tramo 4	90 días a mas	1,500.14	0.72
	Total	207,150.84	100.00

1 La figura 2 se observa que las cuentas por cobrar comerciales terceros disminuyeron un 49% para este año 2024 comparando con el año anterior, se utilizó el ratio de liquidez que para el año 2023 fue de 6.97% y para este año 2024 es de 6.87%. Quiere decir que por cada sol de deuda hay 6.87 soles para afrontar las deudas a corto plazo en este año.

Figura 2. RATIO DE LIQUIDEZ

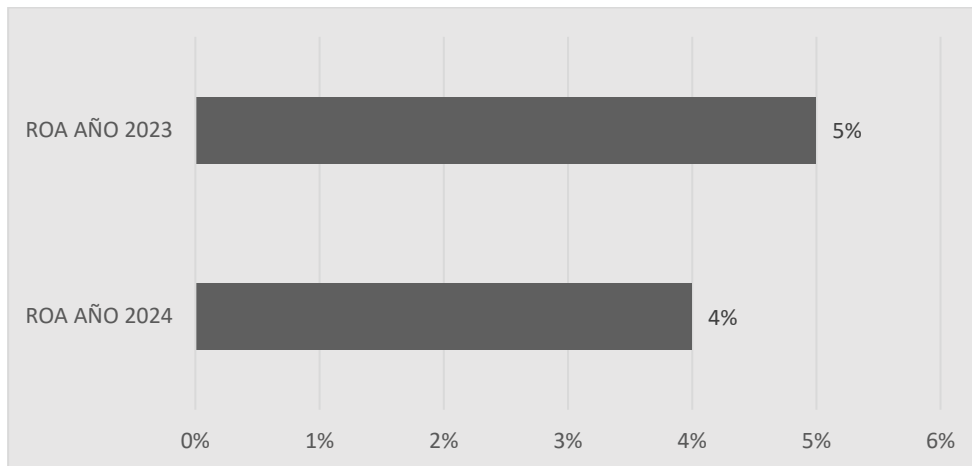
Ratio de Liquidez del año 2023 y 2024



La figura 3 se observa que la ROA está generando ganancia, que en el año 2023 se tuvo un ROA del 5% y en el año 2024 se tiene un ROA del 4%. Se analiza que por cada sol de activos que tiene la empresa genera 0.40 centavos de utilidad neta en este año, lo que quiere decir que está generando ganancias.

Figura 3. ROA DE LA EMPRESA GEYMOR SRL

ROA de la empresa GEYMOR SRL del año 2023 y 2024



4
1
2
El Gerente General expresó su satisfacción al ver que los esfuerzos de la empresa por mejorar la gestión de las cuentas por cobrar están dando resultados positivos. La reducción del 49% en las cuentas por cobrar comerciales ha permitido a la empresa contar con mayor liquidez para operar de manera eficiente. Además, destacó que, aunque la liquidez sigue siendo sólida, con un ratio de 6.87 en este año, continuarán buscando maneras de optimizar el uso de los recursos disponibles.

El Gerente Financiero señaló que la disminución en las cuentas por cobrar es una clara evidencia de las medidas implementadas para mejorar el seguimiento y recuperación de la cartera de clientes. A pesar de que el ROA bajó ligeramente del 5% al 4%, resaltó que la empresa sigue generando utilidades, lo que demuestra una posición financiera saludable y con potencial de crecimiento.

4.2 Discusión de los Hallazgos

Esta discusión establece una relación clara entre las falencias observadas en la empresa GEYMOR SRL y el marco teórico propuesto por los autores, Díaz y Flores (2020) donde subraya la importancia de tener un sistema integral y estructurado para gestionar las cobranzas. Las deficiencias en la empresa en cuanto a la cobranza preventiva, administrativa, y el respaldo legal de los créditos contribuyen a un aumento en la cartera morosa, afectando la liquidez y estabilidad financiera. Aplicar las fases de cobranza sugeridas por Díaz y Flores (2020) permitiría a GEYMOR

SRL no solo reducir los riesgos de morosidad, sino también mejorar el flujo de efectivo, garantizando la continuidad operativa de la empresa.

Esta discusión tiene como respaldo las ideas del autor Valer (2021), sobre la importancia de la gestión activa y respaldada de manera legal de las cobranzas. La gestión de cobranzas es un proceso que requiere integrar acciones proactivas y preventivas, para maximizar la recuperación de las deudas. La falta de un jefe inmediato con los clientes morosos y el uso de distintos canales de comunicación, la ausencia de garantías legales en los créditos otorgados refleja a la empresa GEYMOR SRL en una posición vulnerable frente a la morosidad. Además, **la falta de pagarés o letras de cambio aumenta el riesgo de incumplimiento, ya que la empresa no cuenta con herramientas legales necesarias para exigir el pago en caso de que los clientes no respondan adecuadamente. Implementar un enfoque más estructurado y formal de cobranza.**

Esta discusión tiene una conexión significativa entre los autores Lozano y Pérez (2022), que en su investigación detallan que la falta de métodos adecuados para verificar la solvencia de los clientes, antes de brindarles créditos prevé el riesgo de incurrir en cuentas incobrables, **subraya la necesidad de que las empresas implementen controles rigurosos en la gestión de su cartera de crédito para reducir los riesgos y garantizar una mayor estabilidad financiera**, específicamente en épocas de economía baja.

Esta discusión está directamente relacionada con la importancia de mantener un nivel adecuado de liquidez, tal como lo explica Altamirano (2020), **subraya la relevancia de un control adecuado del flujo de caja para la estabilidad operativa y financiera de una empresa. La falta de monitoreo de los movimientos bancarios y el control inadecuado de la liquidez generan un entorno incierto**, lo que genera inestabilidad anticiparse a sus necesidades de liquidez y cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo.

Al estudiar los resultados obtenidos en concordancia con estudios previos y los objetivos planteados, se considera que la implementación de políticas y procedimientos efectivos de cobranzas han generado **un impacto positivo en la situación financiera de la empresa GEYMOR S.R.L.** Un ejemplo claro de esto es la significativa disminución del

12 49% en las cuentas por cobrar comerciales de terceros en el año 2024. Este resultado se asimila a las investigaciones que resaltan la importancia de una gestión eficiente de cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la compañía.

2 Al analizar con años anteriores, la ratio de liquidez muestra la disminución de 6.97 en el año 2023 a 6.87 en el año 2024, pero esto aun reflejando una sólida capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. Este proceder va de la mano con estudios que sugieren que una gestión óptima del capital de trabajo es esencial para mantener ratios de liquidez elevados, lo que mejora la estabilidad financiera.

En efecto, el Retorno sobre Activos (ROA), acorto de 5% en 2023 a 4% en 2024, indicando que tuvo un bajo nivel para generar utilidades a partir de sus activos. Por lo tanto, esto podría parecer un indicador negativo, sigue mostrando que la empresa está generando beneficios, lo cual es positivo y va acorde al contexto de la mejora general en cobranzas y gestión operativa.

33 Esta investigación tiene varias **implicaciones** importantes para la organización y el campo contable. Lo primero, que mejora en la gestión de las cobranzas y la reduce las cuentas por cobrar, esto demuestra que la empresa ha sido efectiva en implementar estrategias que refuerzan su liquidez y su capacidad para cumplir con obligaciones a corto plazo.

3 Desde una perspectiva contable, los resultados hallados demuestran que la implementación de políticas de cobranzas más estrictas y procedimientos claros de control financiero puede tener un impacto directo en la rentabilidad y viabilidad de la empresa. Por lo que, la reducción del ROA puede ser deducida como una oportunidad para optimizar aún más los activos y mejorar los procesos internos.

27 Las **limitaciones** que se establecieron en esta investigación fueron los factores externos como cambios en la economía, la modificación en el poder adquisitivo de los clientes o la situación del mercado pueden haber afectado el comportamiento de las cuentas por cobrar y la capacidad de la empresa para generar ingresos de forma constante.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES

Según los hallazgos encontrados se concluye que, al implementar la estrategia de dividir a los clientes morosos, ayuda al conocimiento sobre la segmentación en la gestión de cobranzas, la cual puede servir de base para futuras investigaciones en esta materia para determinar el nivel de cobranza, si se utiliza una cobranza débil, regular o alta. También la implementación en la realización de flujos de caja diarios es un aporte al estudio de cómo las herramientas financieras pueden ser integradas en la gestión diaria para mejorar la toma de decisiones.

Las cuentas por cobrar se redujeron en un 49%, por lo que se concluye que los métodos utilizados de flujo de caja diario, la categorización de clientes para implementar el método de cobranza, ayudo a la mejora de la empresa en la liquidez.

En la mejora organizacional la sistematización de la gestión de cuentas por cobrar permite a los líderes de la empresa tomar decisiones más informadas y estratégicas basadas en datos actualizados, mejorando así la planificación y proyección financiera.

CAPÍTULO VI RECOMENDACIONES - IMPLEMENTACIÓN

Se recomienda a la empresa GEYMOR SRL, priorizar la identificación y abordaje oportuno de las amenazas identificadas, mediante políticas financieras sólidas, y una gestión de cobranzas ágil y enfocada. La adaptabilidad y la vigilancia continua son esenciales para enfrentar los desafíos financieros emergentes y garantizar un flujo de efectivo saludable.

La empresa GEYMOR SRL llegó al objetivo propuesto de reducir sus cuentas por cobrar, por lo que se sugiere continuar con el mismo planeamiento de trabajo y realizar capacitaciones e inducciones al equipo en la gestión de cobranza, dejando claro sus tareas y procedimientos que se debe seguir. Asimismo, es importante que la empresa categorice a los clientes de acuerdo a su perfil de riesgo.

A los futuros profesionales que investiguen un tema relacionado a las cuentas por cobrar y a la liquidez se sugiere adaptar sus métodos de cobranza a la tecnología y medios de comunicación actual, como uso del WhatsApp corporativo para enviar mensajes recordatorios de cobranza, validado por la empresa META, para evitar bloqueos de parte de los clientes y sientan confianza de responder los mensajes.