

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

“GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN  
LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA SERVICIOS  
GENERALES SARCA E.I.R.L, 2020-2021”

Tesis para optar el título profesional de:

**Contadora Pública**

**Autores:**

Alison Estefany Gonzales Armas

Elka Roxana Mendoza Longa

**Asesor:**

Mg. Luis Enrique Céspedes Ortiz

<https://orcid.org/0000-0002-2993-550X>

Cajamarca - Perú

2023

**JURADO EVALUADOR**

<b>Presidente(a) del Jurado</b>	<b>Elmer Miguel Saldaña Pérez</b>	<b>43619397</b>
	<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Nro. Colegiatura o DNI</b>
<b>Miembro del Jurado</b>	<b>Sonia Jacqueline Cabrera Ramírez</b>	<b>41359205</b>
	<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Nro. Colegiatura o DNI</b>
<b>Miembro del Jurado</b>	<b>Mayra Yaqueline Alcalde Martos</b>	<b>71439943</b>
	<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Nro. Colegiatura o DNI</b>

## INFORME DE SIMILITUD

### “GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SARCA E.I.R.L, 2020-2021”

ORIGINALITY REPORT

<b>15%</b>	<b>24%</b>	<b>8%</b>	<b>13%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>1library.co</b> Internet Source	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Student Paper	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.utesup.edu.pe</b> Internet Source	<b>2%</b>

Exclude quotes Off      Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

## DEDICATORIA

Mi guía, esperanza, fortaleza y amor fue Dios por ello esta investigación está dedicada a él, además que ha estado con nosotras hasta el día hoy. A nuestros padres quienes con su paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcarme valores y valentía, de no temer a las adversidades porque Dios siempre ha estado conmigo siempre.

Finalmente quiero agradecer a todos por el apoyo incondicional, por estar en los momentos más difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias, siempre los llevo en mi corazón.

Autoras.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, agradecer a Dios quien nos brindó la vida, salud, sabiduría, perseverancia y bendiciones para el desarrollo de la presente investigación y seguir adelante con el día a día.

Agradecer a la Universidad Privada del Norte, así mismo a la Facultad de Contabilidad y Finanzas, a mis docentes en especial quien nos enseñaron valiosos conocimientos e hicieron que podamos crecer día a día como profesionales, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación y apoyo condicional.

Las Autoras

**Tabla de contenido**

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	23
CAPÍTULO III: RESULTADOS	26
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	35
REFERENCIAS	38
ANEXOS	41

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Guía de análisis documental.....	26
<b>Tabla 2</b> Check list de los procedimientos de las cuentas por cobrar.....	27
<b>Tabla 3</b> Liquidez corriente .....	29
<b>Tabla 4</b> Prueba acida .....	30
<b>Tabla 5</b> Período promedio de cobro .....	31
<b>Tabla 6</b> Rotación de cuentas por cobrar .....	32
<b>Tabla 7</b> Endeudamiento.....	33
<b>Tabla 8</b> Ratio de morosidad.....	34

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Liquidez corriente 2020-2021.....	29
<b>Figura 2</b> Prueba acida 2020-2021 .....	30
<b>Figura 3</b> Período promedio de cobro 2020-2021 .....	31
<b>Figura 4</b> Rotación de cuentas por cobrar 2020 -2021 .....	32
<b>Figura 5</b> Ratio de endeudamiento 2020-2021 .....	33
<b>Figura 6</b> Ratio de Morosidad 2020-2021 .....	34



## RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Servicios Generales E.I.R.L., 2020-2021”, tuvo como objetivo principal determinar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L. 2020-2021.

La metodología estuvo conformada por el tipo de estudio básica, el enfoque fue cuantitativo, de diseño no experimental y corte transversal. Las técnicas aplicadas fueron la entrevista y análisis documental, el instrumento fue la ficha de análisis documental. La población y la muestra estaba compuesta por los estados financieros de la empresa.

De acuerdo al análisis realizado y los resultados obtenidos con respecto al objetivo general de la presente investigación, se llegó a la conclusión que la empresa aún debe mejorar la gestión de sus cuentas por cobrar, puesto que se halló varias deficiencias en cuanto al control que realizan, de tal manera evitar la disminución de la liquidez.

**PALABRAS CLAVES:** gestión, cuentas por cobrar, liquidez, políticas de cobranza, procedimientos de cobranza.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

La realidad problemática en el mundo, con respecto a la gestión de cuentas por cobrar en las empresas, se deben a diversos factores en los distintos sectores, así mismo en la naturaleza y grado de dificultades que se presentan, por ello es esencial que las organizaciones sean innovadoras y optimicen constantemente sus procesos, políticas y controles de cobranza de manera eficiente y eficaz, sobre todo en el plazo de los créditos a sus clientes, puesto que la mayoría de empresas se exceden en los plazos para realizar el cobro, perjudicando así cumplir con sus obligaciones de cuentas por pagar, puesto que deben realizar pago a sus proveedores en menor tiempo, que el cobro a sus clientes. (Requiza, 2020)

Constantemente las empresas se enfrentan a retos en cuanto a la liquidez, puesto que deben cumplir con las obligaciones de pago, además de incrementar la rentabilidad con el uso correcto y adecuado de sus propios recursos. El área de tesorería juega un papel fundamental dentro de la empresa, debido a que el uso de los recursos financieros depende de esta área, por lo tanto, es clave para el éxito de la organización. (Castro, 2021)

Hoy en día se busca la optimización de la gestión de cuentas por cobrar, puesto que un mal manejo de ello, afectará de manera negativa a la rentabilidad provocando un aumento de riesgos en la empresa. (Castro, 2021)

En las últimas décadas, las empresas en el Perú, frecuentemente realizan la venta de bienes o prestación de servicios al crédito, con el fin de capitalizar, fidelizar, incrementar sus ventas y la obtención de más clientes. Dicha estrategia sería eficiente si las empresas establecieran condiciones y políticas de cobro, para la aprobación de los créditos a sus clientes, lo cual se puede lograr a través del análisis de razones o índices financieros, el cual brinda una mejor visualización del estado de los activos circulantes, debido a que esto son los ingresos obtenidos por consecuencia de los actos, comportamientos y procedimientos de la empresa. De

acuerdo al estudio ejecutado por la INEI, cada año existe un incremento de las empresas que aplican el medio de pago al crédito. (Requiz, 2020)

De la misma manera las empresas, a nivel local, asumen múltiples retos dentro de su entorno económico, para ello es de suma importancia contar con liquidez y solvencia suficiente para cumplir con sus obligaciones, en otras palabras, con el fin de realizar pagos de modo frecuente permitiendo el orden sistemático para lograr mejores resultados a medio plazo y continua en el corto plazo, además obtener un aumento en su rentabilidad y utilizando de manera eficiente sus recursos. Es aquí donde, el área de cobranzas tiene una función crucial en las organizaciones, en consecuencia, se tiene la óptima gestión de procedimientos y políticas de cobranza permiten llevar de forma eficiente los recursos financieros, lo cuales son la clave para el éxito de las empresas.

Un claro ejemplo en la ciudad de Cajamarca, es la empresa Mantaro Casa Mac S.A.C., que a través de un estudio que le realizaron, determinaron que la problemática se basó por un inadecuado control en el área de cobranza y el área de administración, una de ellas fueron la deficiente gestión de las cuentas por cobrar, puesto que cuenta con una amplia cartera de cuentas por cobrar, en la cual muchas están vencidas en la actualidad, las irresponsabilidad de los colaboradores y el incumplimiento de las reglas acordadas, generando así falta de liquidez, por consiguiente el atraso en el pago a los proveedores. Los problemas en la cartera pendiente, es por la falta de supervisión, planeamiento y la deficiente administración de estos. (Requiz, 2020)

El estudio está basado en el análisis de la liquidez de las empresas y la relación que esta tiene con la gestión de cobranza. La eficiencia y optimización de las gestiones se ven reflejadas en el estado de salud financiera de las organizaciones, por ello la acción de cobro debe iniciar el día siguiente de haber vencido el plazo del crédito, por lo tanto es importante que las políticas y procedimientos de cobranza específicos estén bien establecidos y

estructurados con respecto a la productividad, calidad y capacidad de la prestación de un servicio o venta de un bien, así mismo de acuerdo a la necesidad financiera de la empresa, puesto que esto influye en el aumento o disminución de la rentabilidad y los riesgos.

Al no cumplir lo mencionado líneas atrás, la ausencia de seguimiento a los créditos realizado a los clientes y los cambios en el aumento del índice de morosidad, causaría problemas en las cuentas por cobrar, en el efectivo y la liquidez, por lo tanto, no podría cubrir sus obligaciones a tiempo, es decir no pagaría a sus proveedores en el plazo establecido.

## 1.2 Marco teórico

El presente estudio tiene como finalidad dar a conocer el impacto que la gestión de cobranza tiene en la liquidez de la empresa Servicios Generales E.I.R.L, mediante procedimientos y políticas de cobranza, teniendo presente que la gestión de las cuentas por cobrar es parte primordial para obtener y construir una fortaleza financiera.

En los antecedentes internacionales se consideró a Vera (2020), en su investigación titulada Gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la Distribuidora Walter por cobrar en función de los procedimientos contables y financieros aplicados por la administración para medir la liquidez de la empresa establecer soluciones alternativas para fortalecer las operaciones. En cuanto a la metodología el autor Vera, utilizó el tipo descriptivo enfocado en el método inductivo, análisis y la síntesis. Realizó un estudio bibliográfico orientado al tema y visita de campo, en el cual el autor empleó la técnica denominada entrevista a los trabajadores del área financiera, así mismo aplicó una hoja de observación para el análisis de la información financiera. El autor concluyó que la empresa tiene deficiencias en la regularización de las políticas y procesos de créditos y cobros a los clientes, por consiguiente, debilitando el sistema de control interno, puesto que las actividades de las diferentes áreas deben evaluar, aprobar, supervisar los créditos, así mismo capacitar continua a su personal.

Lino (2018), en su investigación titulada Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa comercializadora Ecuatoriana de Calzado, Comecsa S.A Catón La Libertad, año 2017. El objetivo principal fue evaluar la gestión de las cuentas por cobrar en función de las políticas y procedimientos que aplican para el adecuado diagnóstico de las situaciones financieras de las Empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado, COMECSA, año 2017. La metodología aplicada por el autor en su investigación, fue de campo puesto que la información obtenida de libros y los estados financieros de la empresa, se desarrolló una investigación descriptiva, para la descripción de las variables. El autor llegó a la conclusión que, ciertamente los rubros de las cuentas por cobrar inciden en la liquidez absoluta de la empresa, lo cual se reflejó en el resultado obtenidos, al final del periodo se muestra un incremento de las cuentas por cobrar representada el 65.05% del total de sus activos, siendo reflejado en un importe elevado fue de \$2,601,540.31 reflejando que la empresa está en peligro puesto que no podrá cumplir con sus obligaciones y gastos.

Ávila (2019), en su investigación titulada Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa. El objetivo principal fue determinar las causas de la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa. El autor analizó los estados financieros, a través de indicadores, además se entrevistó a los trabajadores del área administrativa y contable para determinar la causa de esta liquidez. Concluyo que el origen de las misma, se basaba en las políticas de ventas al crédito, por ello el autor recomendó varias acciones para mejorar dicha situación.

En los antecedentes nacionales se tuvo en cuenta a los autores Paz y Paz (2021), en su investigación titulada Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Timed. El objetivo general que consideraron los autores fue analizar el efecto de la gestión de cuentas por

cobrar en la liquidez en la empresa Timed. La metodología que se aplicó tuvo un enfoque mixto con un alcance descriptivo, comparativo y explicativo. Los instrumentos

Se usaron como instrumentos la guía de análisis documental, el cuestionario y los componentes de los estados financieros “estado de situación financiera, y estado de resultado de los años 2016 y 2017”. Concluyeron, que debido a una ineficiente aplicación de las políticas de crédito afectaría parcialmente en la capacidad de liquidez de la empresa Timed, pudiéndose tomar en consideración futuros controles financiero.

Ochante y Rosas (2021), en su investigación titulada Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Icontec del Perú S.R.L del distrito de Miraflores 2020. Tuvieron como objetivo principal determinar la incidencia de las cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa Icontec del Perú S.R.L. en el distrito de Miraflores - 2020. Se ha utilizado el tipo de investigación descriptiva-explicativa causal y con un diseño transversal, cuya población es la empresa Icontec del Perú S.R.L. y la muestra está conformada por todas las áreas de la empresa. El desarrollo de la investigación se basó de acuerdo a la información obtenida y de las técnicas aplicadas como: la encuesta y el análisis documental, donde los resultados obtenidos buscan examinar las cuentas por cobrar y las cobranzas dudosas, así como evaluar la gestión y enfatizar las políticas de crédito y cobranza en la empresa. Concluyendo que la gestión de cuentas por cobrar tiene un efecto directo sobre la liquidez de la empresa Icontec del Perú S.R.L., es decir que se efectúa un incorrecto proceso de cobranzas, y más aún por la crisis económica y sanitaria que está pasando en nuestro país.

Caminada et. al (2020), en su investigación titulado Gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa I.J.I. S.A.C. agentes de aduana, Periodo 2015-2019. Tuvo como objetivo determinar cómo la gestión de las cuentas por cobrar influyó en la liquidez de la empresa I.J.I S.A.C AGENTES DE ADUANAS. Se realizó una investigación de tipo aplicada,

explicativa con un corte experimental, causal y longitudinal; utilizando un método cuantitativo. Se concluyó que la gestión de las cuentas por cobrar mejora incrementando la liquidez de la empresa al implementarse las políticas de cobranza y de crédito, lo cual se reflejó en las ratios de liquidez prueba ácida, periodo promedio de cobro y rotación de cuentas por cobrar; así mismo disminuyendo la ratio de cuentas por pagar y endeudamiento.

En los antecedentes locales se consideró a los autores Ayay y Arteaga (2020), en su investigación titulada Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez de la empresa industrial AIR S.A.C de la ciudad de Cajamarca, año 2019. Tuvo como objetivo general analizar cuáles son los efectos de la gestión de cuentas por cobrar, debido a la falta de manual de políticas de crédito y cobranza que carece la empresa, es por eso que no se hacen los seguimientos respectivos de las cuentas por cobrar dentro del plazo establecido a su vencimiento y, de hecho, no tiene suficiente liquidez para cumplir con sus obligaciones. El trabajo de investigación se desarrolló mediante un diseño no experimental, transversal explicativa, donde las variables están relacionadas entre sí; se utilizó la técnica de la encuesta y de observación, utilizando el instrumento de encuesta y ficha de observación, por ello las investigadoras realizamos una encuesta a los colaboradores del área de contabilidad de la empresa y anotamos lo que creímos consideradamente pertinente. Se llegó a la conclusión que la falta de un manual de políticas de crédito y cobranzas afecta a liquidez de la empresa, debido a que actúan de manera empírica al momento de otorgar un crédito.

Banda (2021), en su investigación titulada Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Comercio y Transportes JIBA EIRL 218-2019. Tuvo como objetivo general 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. Para la metodología se utilizó el tipo de investigación básica, diseño no experimental de tipo trasversal, la población

estuvo conformado por la empresa Comercio y Transporte JIBA EIRL, la muestra estuvo conformada por el total de la población, la técnica fue la entrevista y el análisis documental, los instrumentos fueron guía de entrevista y guía de análisis documental. Se concluyó que, la gestión de las cuentas por cobrar, influyen en la liquidez de la Empresa Comercio y Transportes JIBA EIRL, de manera directa; en el estado de situación financiera 2018, este rubro muestra los importes de S/. 206,490.00 y en el ejercicio económico 2019, el importe de S/. 122,250.00, siendo en ambos casos de mayor cuantía en el activo corriente, además, Este activo exigible, al efectuarse la cobranza se convierte en un activo líquido, lo que permitirá a la empresa a afrontar sus obligaciones en el corto plazo, es decir, no tendrá problemas de liquidez, teniendo en cuenta una adecuada gestión para efectivizar dicho recaudo.

Cerquín (2022), en su investigación titulada Factores de incumplimiento de pago asociados y su influencia en la liquidez de la Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca, Periodo 2017. Tuvo como objetivo determinar los factores del incumplimiento de pagos de los aportes de los asociados y cómo influye en la liquidez de la entidad en referencia. Se trata de una investigación aplicada cuyo diseño es no experimental transeccional, porque busca la aplicación de los conocimientos adquiridos, para después implementarlos y sistematizarlos en la práctica de la investigación; con una muestra de 54 asociados en la condición de morosos, y que sirvió para recoger información y constatar la hipótesis. Para la recopilación de información se aplicaron tres técnicas de recolección de datos tales como la encuesta, la sistematización bibliográfica y el análisis documental y se utilizaron dos instrumentos: el cuestionario y las fichas bibliográficas. Se concluyó que los principales factores al incumplimiento de pago, tales como el económico, social y cultural, lo cual influye negativamente a la liquidez de la entidad.



En el marco teórico se desarrollarán las variables de la presente investigación, siendo estas gestiones de cuentas por cobrar y la liquidez, teniendo en cuenta autores que permitan un adecuado desarrollo de estas:

Como primera variable se tiene a la Gestión de cobranza, que de acuerdo con la teoría de Sampaollesi (2022), abarca estrategias permiten la optimización de los procesos de pagos del deudor, incluyendo las acciones para evitar la acumulación de deudas, probando perdidas a la empresa.

Morrilla (2022), indicó que la gestión de cobranza está enfocada en las cuentas por cobrar de los activos líquidos de las empresas en el menor tiempo posible, de tal manera revertir el efecto negativo en el flujo de caja o capital de trabajo de las empresas. Por ello la gestión de cobranza, se basa en realizar un proceso ordenado de pasos que ayuden a organizar las acciones y negociaciones que se aplica al cliente para la recuperación de los créditos vencidos.

Los elementos básicos en la gestión de cobranza son : definición del tipo de deudor el cual puede ser empresa o individuo, la personalización es decir la situación del cliente y la historia de gestiones, definición de políticas y límites lo que abarca los costos de financiación y la relación con el cliente, se debe establecer controles y responsabilidades, trazabilidad de las gestiones , además los recursos y equipos a utiliza, por último la utilización de los cuatro pilares metodología, procesos, sistemas y buenas prácticas. (Morilla, 2022)

Las dimensiones consideras para la variable gestión de cuentas por cobrar y que permitirá un mejor desarrollo de esta, las cuales son procesos de cobranza y políticas de cobranza:

Procesos de cobranza, “deben ser anticipados y planificados, permitiendo seguir una serie de etapas o pasos en forma ordenada, con el fin de maximizar el cobro y disminuir las pérdidas de cuentas por cobrar” (Guarenas, 2018).

Asimismo, el autor Guareas menciona que los procesos de cobranzas cuentan con etapas que ayudan a mejorar la aplicación de esta:

La primera etapa es el reconocimiento, “se realiza con fechas anteriores a las que el deudor debe liquidar el pago, con la finalidad de prevenir las moras en dicho pago, es por ello que esta etapa es denominada de carácter preventivo” (Guarenas, 2018).

La segunda esta es solicitar respuestas, se realiza el aviso al deudor, el cual al no dar respuesta alguna se convierte en objeto de notificación mediante una carta de cobranza y llamadas telefónicas más constantes (insistentes), con la finalidad de recordarle al deudor que el pago no se ha realizado y ya se encuentra fuera del plazo establecido, por lo tanto, se está incurriendo en intereses moratorios, además de solicitar una respuesta del porque es el retraso del pago de la deuda. (Guarenas, 2018)

La tercera etapa es insistir en el pago, esta etapa es producto de que el cliente hizo caso omiso a las acciones tomadas anteriormente, por lo tanto, la empresa debe insistir en el pago, buscando la ejecución de programas sucesivas para ser aplicadas en intervalos regulares de acuerdo a la negación de respuesta del cliente. (Guarenas, 2018)

Finalmente, la cuarta etapa es adopción de medidas decisivas, “se da cuando la aplicación de las etapas anteriores no funcionó, por lo tanto se debe tomar medidas decisivas o drásticas, a través de un análisis de la situación del cliente, con la finalidad de tomar la mejor decisión” (Guarenas, 2018).

Evaluación de cobranza, son un conjunto de acciones que permite evaluar a los clientes con la finalidad de conocer si es apto para el otorgamiento de un crédito (Aguirre et. al, 2020).

Análisis de solvencia, “es uno de indicadores financieros importantes para cualquier empresa. Pues esta indica la capacidad del cliente para hacer frente a la obligación que se va a generar con la empresa, ya sea a corto o largo plazo” (Ekon Cloud ERP, 2021).

Nivel de morosidad, es el valor que resulta del cálculo entre los impagos o riesgos dudosos y el total de crédito otorgados, pues este índice es el factor resultante de los riesgos dudosos y lo riesgos totales que se adopta sobre los pagos de padres, clientes y tutores. (Sampaollesi, 2021)

Políticas de cobranza se derivan de los créditos otorgados a un cliente, a través de condiciones, por ellos estas políticas son los métodos se establecen para la realización del cobro de cuentas una vez vencido el plazo establecido. La efectividad de las políticas de cobranza se evalúa parcialmente, al examinar el nivel estimación de cuentas incobrables. La efectiva cobranza se relaciona con políticas de créditos eficientes, ayudando así a disminuir los gastos de cobro. (Juárez, 2018)

La evaluación de crédito debe ser rígida y estructurada, de acuerdo al tipo de solicitud que se genere (importe solicitado y tiempo de periodo de financiamiento), debe estar compuesta por diferentes niveles de requerimientos documentarios que deben solicitarse al Cliente, cada una más rígida que la anterior, buscando mitigar el riesgo de la antigüedad de las cuentas por cobrar y/o reconocimiento de cobranza dudosa. Los lineamientos deben estar descritos en una Política que aplique a toda la compañía, siendo importante que el área de Créditos y Cobranzas lo conozca íntegramente. (Chumpitaz y Malásquez, 2019)

La segunda variable de la investigación fue la liquidez, de acuerdo con la teoría de Terreros (2018), es la capacidad que tiene la empresa para hacer frente a las obligaciones, es decir es la cantidad de efectivo con lo que cuenta la empresa de manera inmediata o pueda generarlo rápidamente, puesto que esto refleja la salud de la empresa de manera financiera. Asimismo, un alto nivel de efectivo indica que la empresa puede liquidar sus deudas de manera fácil al llegar las fechas de vencimiento.

La liquidez se define según Iribe (2018), “como los fondos suficientes disponibles para cubrir las obligaciones financieras de una organización a un plazo determinado, y asocia a la facilidad de que el activo se convierte en corto plazo en efectivo”

La liquidez es importante para las finanzas de las empresas, puesto que “la falta de liquidez puede llegar a generar el incumplimiento de las obligaciones, lo que conlleva a incurrir en intereses por el tiempo de mora, embargos, y hasta el cierre del negocio” (Terreros, 2018).

Las dimensiones consideradas para la variable gestión de cuentas por cobrar y que permitirá un mejor desarrollo de esta, las cuales son liquidez corriente, prueba ácida, capital de trabajo y liquidez absoluta:

Ratio de liquidez general o razón corriente, “indica las deudas a corto plazo que se pueden cubrir con el activo disponible. Empleando la fórmula:  $\text{Liquidez general} = \frac{\text{activo corriente}}{\text{pasivo corriente}}$ ” (Pérez, 2019).

Ratio de prueba ácida, es igual que el anterior, pero con resultados más exactos al eliminar de la fórmula los elementos que están en el inventario, a razón de que son los menos líquidos. Empleando la fórmula:  $\text{Prueba ácida} = \frac{\text{activo corriente} - \text{elementos del inventario}}{\text{pasivo corriente}}$ . (Pérez, 2019)

Ratio de capital de trabajo, “indica la cantidad que tiene disponible una empresa para hacer frente a las deudas de vencimiento inmediato. Empleando la fórmula: Capital de trabajo = activo corriente - pasivo corriente” (Pérez, 2019).

Ratios de liquidez de las cuentas por cobrar, son activos que serán más o menos líquidos en función de lo que se tarden en cobrar. Esta ratio nos indica el tiempo promedio en el que esas cuentas pendientes de cobrar se convierten en efectivo. Existen dos variedades, empleando la formulas: Período promedio de cobro = (cuentas por cobrar \* días del año) / ventas anuales en cuenta corriente; Rotación de cuentas por cobrar = ventas anuales en cuenta corriente / cuentas por cobrar. (Pérez, 2019)

Para la presente investigación se tuvo el siguiente problema principal, ¿Cuál es la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L. 2020-2021?; Los problemas específicos son ¿Cuál es la incidencia de los procedimientos de cobranza en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L. 2020-2021?, ¿Cuál es la incidencia de las políticas de crédito en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L. 2020-2021?

En cuanto al objetivo general fue Determinar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L. 2020-2021. Así mismo lo objetivos específicos fueron, determinar la incidencia de los procedimientos de cobranza en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L. 2020-2021; determinar la incidencia de las políticas de cobranza en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L. 2020-2021.

La hipótesis general fue la gestión de las cuentas por cobrar incide directamente en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L. 2020-2021. Así mismo se tuvieron como hipótesis específicas: Los procedimientos de cobranza inciden directamente en la liquidez

de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L, 2020-2021.; Las políticas de cobranza inciden directamente en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L. 2020-2021

En cuanto a la justificación de la presente investigación, con respecto a la eficiente gestión de cuentas por cobrar en la empresa, se facilita el buen control de los ingresos y egresos, con la finalidad de que se sienta más segura en la realización de las operaciones, sin tener que afrontar algunos problemas, asimismo la liquidez será óptima de tal manera no limitará el desarrollo de la empresa.

La justificación teórica con respecto a la utilización de las bases teóricas empleadas en las variables de la presente investigación, lo cual es relevante para la situación actual en que está inmersa la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L.

La justificación práctica de la presente investigación tiene como finalidad identificar las deficiencias de las operaciones relacionadas a las cuentas por cobrar, y como esto afecta a la liquidez de la empresa, permitiendo así diagnosticar y determinar las debilidades que se presentaron en los procesos.

La justificación metodológica de la presente investigación, se desarrolló con una perspectiva cuantitativa permitiendo un análisis documental respecto de los estados financieros, en base a razones financieras de acuerdo a las dimensiones de las variables de investigación; por tanto, se nos dio acceso a concluir la relación de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L, 2020-2021, permitiendo ayudar y utilizar a otros investigadores la aplicación de las mismas variables.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Según Guevara et. al (2020), el tipo de investigación descriptivo tiene como objetivo esclarecer las características básicas de un fenómeno mediante el uso de criterios sistemáticos para determinar la estructura o comportamiento de las variables objeto de estudio. Por lo tanto, dicha definición indica que la investigación cumple con lo propuesto por los autores; pues esto servirá de punto de partida y de apoyo a la solución de los problemas identificados.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), el enfoque de la presente investigación es Cuantitativo, por ello utiliza la recolección y el análisis de datos que responden las preguntas de la investigación, así también para probar hipótesis preestablecidas, lo cual se basa en la medición, el conteo, el uso frecuente de datos estadísticos y la enumeración para identificar patrones precisos de comportamiento en una población. De acuerdo a la definición planteada la investigación es de enfoque cuantitativo, obteniendo los datos del ambiente natural donde se desarrollan las actividades diarias de la empresa y utilizando el cálculo numérico para hallar los objetivos planteados y la comprobación de la hipótesis en estudio.

El diseño de la presente investigación es no experimental longitudinal que consiste en estudiar y evaluar a las mismas personas por un período prolongado de tiempo (Hernández y Mendoza, 2018). De acuerdo con la naturaleza del estudio de la investigación, reúne por su nivel las características de un estudio descriptivo.

La Investigación es de nivel Correlacional es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular). Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables. Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y

después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba. (Hernández y Mendoza, 2018)

Hernández y Mendoza (2018), mencionó que la población abarca a todas las instancias que cumplen un conjunto de especificaciones. De acuerdo con las definiciones, para esta investigación se considera como población a los Estados Financieros de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), indicó que la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población, es decir es una parte de la población de la cual se desea estudiar, utilizando métodos para recolectar datos y así conseguir los objetivos planteados.

La muestra estuvo conformada por el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L.

La unidad de análisis está dada por todos y cada uno de los trabajadores del área de cobranza de la Servicios Generales Sarca E.I.R.L.

Según D´Orazio (2020), las técnicas de estudio son estrategias, procedimientos o métodos, que se ponen en práctica para adquirir aprendizajes, ayudando a facilitar el proceso de memorización y estudio, para mejorar el rendimiento académico.

Por lo tanto, la técnica que se utilizó en la presente información fue el análisis documental, que según Arias (2020), realiza la recopilación de datos a través de diferentes medios que sean documentos.

Castillo (2021), mencionó que los instrumentos de recolección de datos, se puede decir que constituyen los recursos o medios utilizados para obtener y archivar los datos requeridos sobre el objeto de estudio, registrándolos de manera organizada en función de los objetivos de la investigación. Por consiguiente, el instrumento aplicado en la presente



investigación fue, la guía de análisis documental para la evaluación y revisión de la información brindada por la empresa.

El procedimiento de recolección y análisis de datos, se utilizó para las variables Gestión de Cuentas por cobrar y la liquidez, fue el siguiente:

Se elaboró guías de análisis documental y un Check list, tomando como base la información de los estados financieros de la empresa, lo que permitió analizar las dimensiones de investigación, y además emplear las razones financieras. Los datos obtenidos sobre el costo de servicio fueron ingresados en el Excel para su tabulación, y aplicación de las fórmulas de acuerdo a las razones financieras, lo que permitió el desarrollo de un análisis descriptivo y la contrastación de las hipótesis.

En la elaboración de la tesis, se dio cumplimiento a la Ética Profesional, desde el punto de vista especulativo con principios fundamentales de moral individual y social; y el punto de vista práctico a través de normas y reglas de conducta para satisfacer el bien común, con juicio de valor que se atribuye a las cosas por su fin existencial y a las personas por su naturaleza racional, enmarcadas en el Código de Ética de los miembros de los Colegios de Contadores Públicos del país, dando observancia obligatoria a los siguientes principios fundamentales: Integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad, comportamiento profesional

En general, la elaboración del proyecto se llevó a cabo prevaleciendo los valores éticos, como proceso integral, organizado, coherente, secuencial, y racional en la búsqueda de nuevos conocimientos con el propósito de encontrar la verdad o falsedad de conjeturas y coadyuvar al desarrollo de la ciencia contable.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

La gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez fue analizado y evaluado en base a la información brindada por la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L, 2020-2021. Por ello se presentan los siguientes resultados:

El objetivo general fue de la presente investigación buscó determinar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L, 2020-2021, cuya hipótesis fue: la gestión de las cuentas por cobrar incide directamente en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L. 2020-2021.

**Tabla 1**

*Guía de análisis documental*

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL							
<i>GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SARCA E.I.R.L, 2020-2021</i>							
OBJETIVO: Determinar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L, 2020-2021							
DIRIGIDO A: Gerente General							
Variables	Dimensiones	Indicadores	Tiene		Se Reviso		
			Si	No	Si	No	
Gestión de Cuentas por cobrar	Procesos de cobranza	Evaluación de cobranza	X		X		
		Análisis de solvencia	X		X		
		Nivel de morosidad		X			
Gestión de Las Cuentas Por Cobrar	Período promedio de cobro = (cuentas por cobrar * días del año) /ventas anuales en cuenta corriente			X	X		
Liquidez	Liquidez Corriente	<u>Activo corriente</u>	X		X		
		<u>Pasivo corriente</u>					
		<u>Activo corriente – Existencias</u>		X	X		
Liquidez	Ratios de gestión	Período promedio de cobro = <u>(cuentas por cobrar * días del año)</u> /ventas anuales en cuenta corriente	X		X		
		Rotación de cuentas por cobrar = <u>ventas anuales en cuenta corriente</u> /cuentas por cobrar	X		X		
		Endeudamiento	<u>Pasivo total</u> /Patrimonio neto	X		X	

De acuerdo a la evaluación realizada a través de la guía de análisis documental, se obtuvo que la gestión de las cuentas por cobrar incide directamente en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L. 2020-2021, debido a que la buena o mala gestión de las cuentas por cobrar afecta a la liquidez, por ello en el cuadro se observa que la empresa no realiza un seguimiento adecuado de los clientes morosos, no realiza los cobros en el tiempo establecido, dificultado así a la empresa cubrir sus obligaciones, disminuyendo cada vez más la liquidez, lo cual lo perjudica de manera negativa.

El primer objetivo específico, fue determinar la incidencia de los procedimientos de cobranza en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L, 2020-2021, cuya hipótesis fue: los procedimientos de cobranza inciden directamente en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L. 2020-2021.

## Tabla 2

### *Check list de los procedimientos de las cuentas por cobrar*

Nro	Indicadores	Alternativas	
		Si	No
1	Llevar reportes confiables (mayor al 98%) de saldos por cliente. Si hay diferencias hay que conciliar con los saldos de los clientes.		X
2	Tener al personal con el perfil adecuado en el departamento de cuentas por cobrar	X	
3	Tener al personal en la cantidad suficiente en el departamento de cuentas por cobrar.		X
4	Tener un procedimiento para otorgar crédito solicitando al cliente los documentos de soporte correspondientes y haciendo una investigación de sus referencias.	X	
5	Identificar los depósitos recibidos y asignar a la factura correcta diariamente.	X	

---

6	Establecer un programa regular de juntas semanales entre el jefe del departamento de crédito y cobranza con cada vendedor para analizar su cartera y tomar las acciones adecuadas para sanearla, manteniendo la relación con el cliente.	X
7	Definir el procedimiento por escrito para bloquear los pedidos a un cliente moroso y aplicarlo antes de aceptar el pedido al cliente.	X
8	Analizar el ciclo en número de días que se toma recuperar el dinero desde que se compra la mercancía o las materias primas y se hacen compromisos con los proveedores, anotando todos los pasos y el tiempo que se requiere en cada uno, hasta que se cobran las facturas	X
9	Derivar acciones para reducir el tiempo de ciclo de recuperación del dinero y el gap del flujo de efectivo.	X
10	Obtener un reporte diario de las facturas vencidas y las que se van a vencer en la semana y dar seguimiento para que se paguen a tiempo.	X

---

De acuerdo con el evaluación y revisión realizada a través del check list de los procedimientos de las cuentas por cobrar, se obtuvo que las políticas de cobranza inciden directamente en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L. 2020-2021, puesto que como se puede observar el cuadro, la empresa no cuenta con el personal suficiente para realizar procedimiento que ayuden al control de cobro y seguimiento de los clientes moroso de tal manera obtener una mejor liquidez en la empresa.

El segundo objetivo específico fue determinar la incidencia de las políticas de cobranza en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L, 2020-2021, cuya hipótesis fue: las políticas de cobranza inciden directamente en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L, 2020-2021.

**Tabla 3**

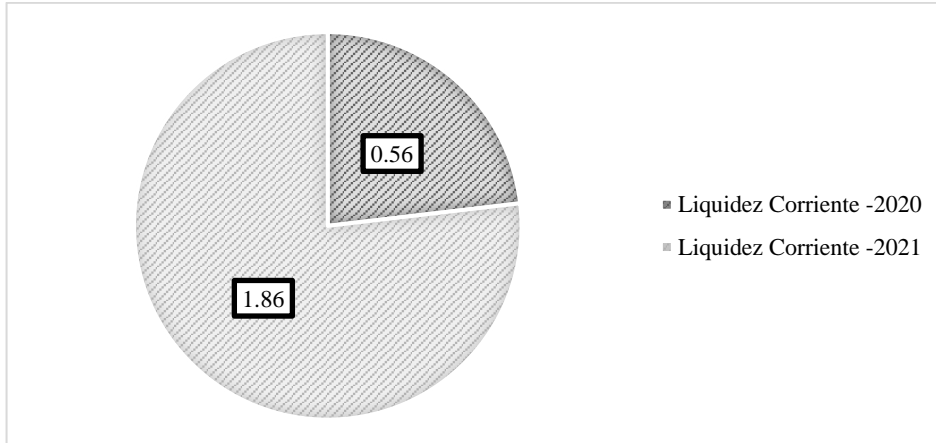
*Liquidez corriente*

<b>Fórmula</b>	<b>Liquidez Corriente</b>	<b>Activo corriente</b>		<b>Pasivo corriente</b>		<b>Resultado</b>
<b>Ratio</b>	<b>Periodo</b>	<b>Cálculo</b>				
Liquidez Corriente	Liquidez Corriente -2020	S/ 61,242.16	=	S/ 109,791.43		S/ 0.56
	Liquidez Corriente -2021	S/ 208,906.94	=	S/ 112,582.91		S/ 1.86

*Nota.* Datos obtenidos de los estados financieros

**Figura 1**

*Liquidez corriente 2020-2021*



Para el año 2020, se obtuvo 0.56 soles del activo corriente de la empresa Servicios Generales EIRL, puede cubrir cada 1 sol de sus obligaciones, es decir de los pasivos corrientes. A comparación del año 2021 donde se obtuvo 1.86 del activo corriente de la empresa Servicios Generales EIRL, puede cubrir cada 1 sol de sus obligaciones, siendo este mayor, pudiendo cubrir las obligaciones, debido a que en el año 2020 no ha logrado cubrir sus deudas.

**Tabla 4**

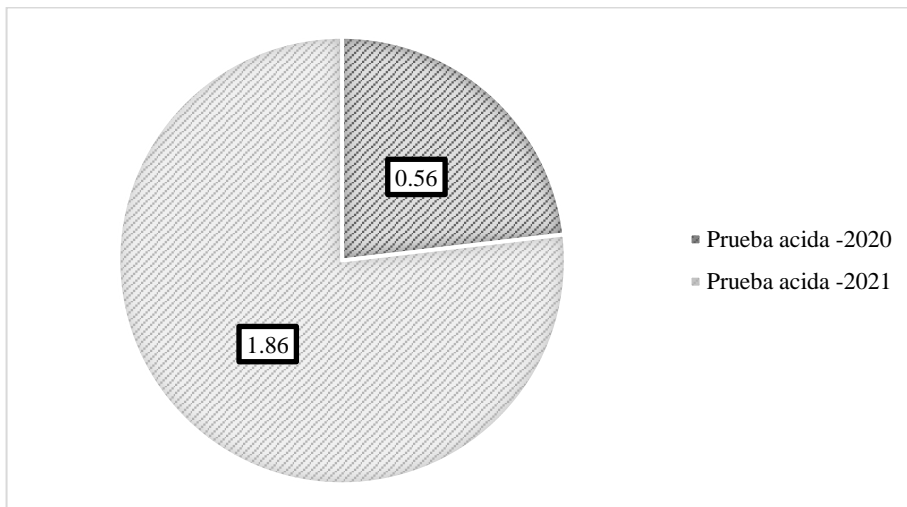
*Prueba acida*

Fórmula	Prueba acida	Activo corriente	-	Existencias		
				Pasivo corriente		
Ratio	Periodo	Cálculo		Resultado		
	Prueba acida 2020	S/ 61,242.16	-	S/ -	=	0.56
		S/ 109,791.43				
Prueba acida	Prueba acida 2021	S/ 208,906.94	-	S/ -	=	1.86
		S/ 112,582.91				

*Nota.* Datos obtenidos de los estados financieros

**Figura 2**

*Prueba acida 2020-2021*



Para el año 2020 se obtuvo 0.56 lo cual es menor a 1 lo que significa que la empresa tuvo problemas al momento de afrontar sus deudas a corto plazo. A comparación del año 2021 dónde se obtuvo 1.86 lo cual es mayor a 1 lo que significa que la empresa contó con los recursos necesarios para hacer frente y responder a sus obligaciones a corto plazo.

**Tabla 5**

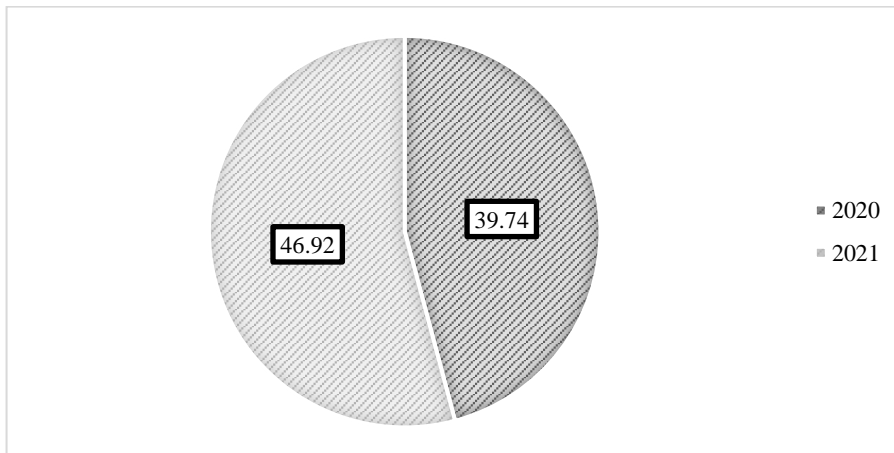
*Período promedio de cobro*

<b>Fórmula</b>	<b>Período promedio de cobro</b>	<b>(cuentas por cobrar * días del año)</b>	<b>Resultados</b>
<b>Ratio</b>	<b>Periodo</b>	<b>Cálculo</b>	<b>Resultado</b>
Período promedio de cobro	2020	$\frac{S/30,807.97 * S/ 365.00}{S/ 282,995.53}$	= 39.74
	2021	$\frac{S/181,150.82 - S/ 365.00}{S/ 1,409,192.26}$	= 46.92

*Nota.* Datos obtenidos de los estados financieros

**Figura 3**

*Período promedio de cobro 2020-2021*



Para el año 2020 se obtuvo 39.74 días, que tarda la empresa en cobrar a sus clientes, a comparación del año 2021 donde la empresa tarda 46.92 días en cobrar a los clientes, lo que significa que en el año 2020 la empresa cobraba en menos días que el año 2021.

**Tabla 6**

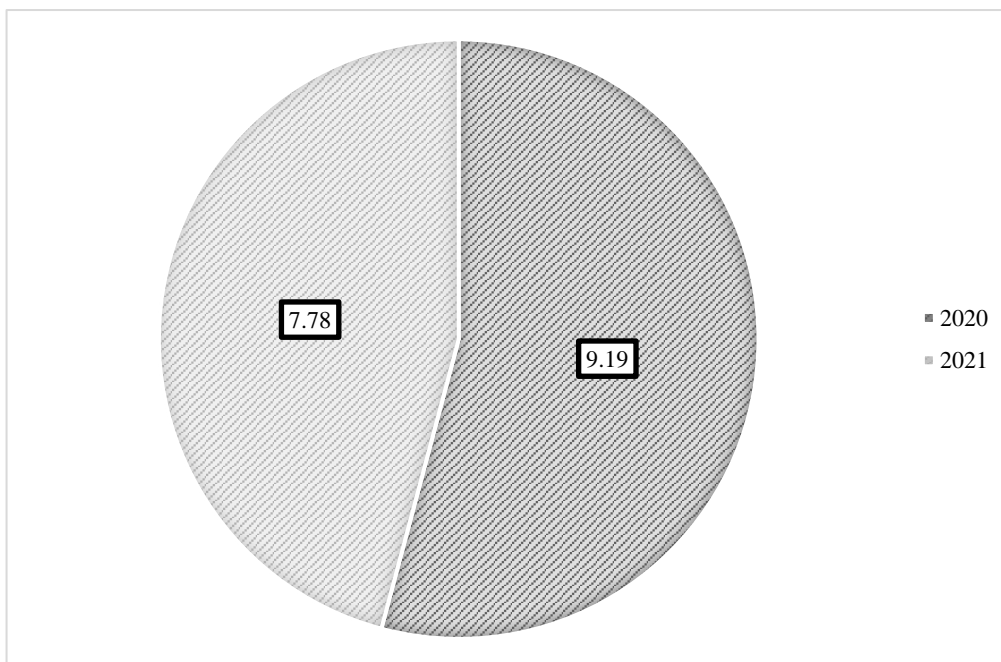
*Rotación de cuentas por cobrar*

Fórmula	Rotación de cuentas por cobrar	ventas anuales en cuenta corriente	
		cuentas por cobrar	
Ratio	Periodo	Cálculo	Resultado
Rotación de cuentas por cobrar	2020	S/ 282,995.53	= 9.19
		S/ 30,807.97	
	2021	S/ 1,409,192.26	= 7.78
		S/ 181,150.82	

Nota. Datos obtenidos de los estados financieros

**Figura 4**

*Rotación de cuentas por cobrar 2020 -2021*



Para el año 2020 se obtuvo 9.19 veces que la empresa logra convertir los activos en liquidez. Por otro lado, para el año 2021 se obtuvo 7.78 veces que la empresa demora en convertir los activos en liquidez.



**Tabla 7**

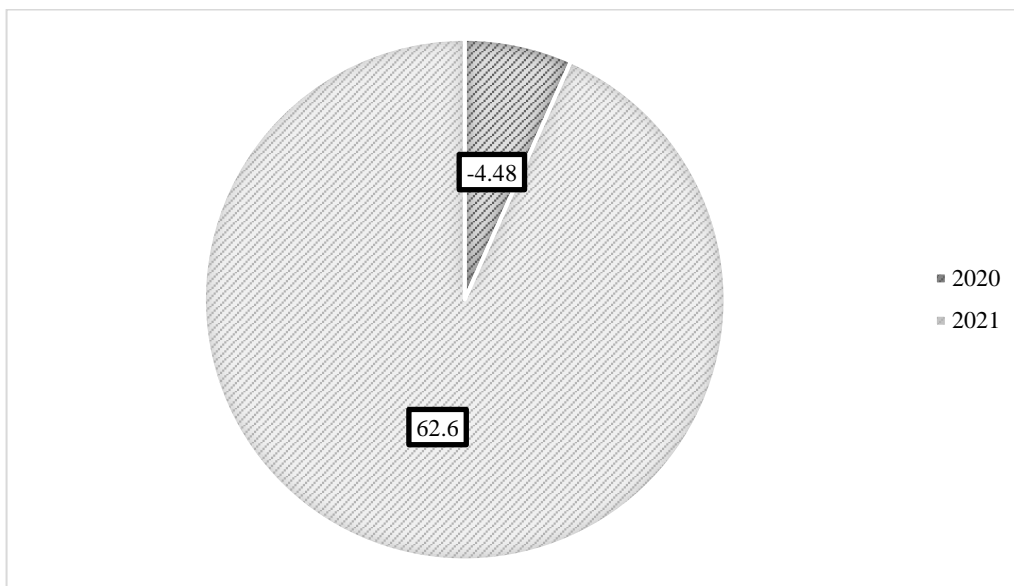
*Endeudamiento*

<b>Formula</b>	<b>ratio de endeudamiento</b>	<b>pasivo total</b>	
<b>Ratio</b>	<b>Periodo</b>	<b>Patrimonio</b>	
		<b>Cálculo</b>	<b>Resultado</b>
Ratio de endeudamiento	2020	$\frac{573,396.43}{-127,912.27}$	= -4.48
	2021	$\frac{583,822.35}{9,326.59}$	= 62.60

*Nota.* Datos obtenidos de los estados financieros

**Figura 5**

*Ratio de endeudamiento 2020-2021*



Para el año 2020 se obtuvo - 4.48, siendo este negativo lo que significa que la empresa está gestionando de manera ineficiente su endeudamiento, por consiguiente, no está cubriendo sus obligaciones. A comparación del año 2021 se obtuvo 62.60 siendo este positivo lo que significa que la empresa está gestionando y manera eficiente sus obligaciones. En año 2020 fue más deficiente a comparación al año 2021 donde fue mejorando su ratio de endeudamiento, para obtener una mejor liquidez de la empresa.

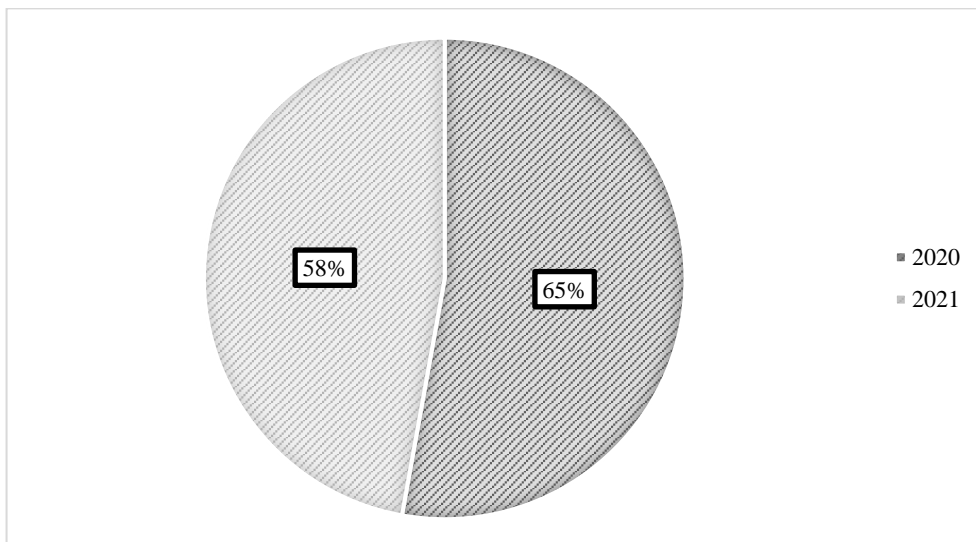
**Tabla 8**

*Ratio de morosidad*

Formularia	Ratio de morosidad	Cartera de Crédito vencida al cierre del periodo		
		Cartera de Crédito total al cierre del periodo		Resultado
Ratio	Periodo	Cálculo		Resultado
Ratio de Morosidad	2020	147,157.68	=	65%
		226,396.42		
	2021	572,132.06	=	58%
		986,434.58		

**Figura 6**

*Ratio de Morosidad 2020-2021*



Para el año 2020 se obtuvo 65%, lo que indica que la cartera de créditos vencidas representa la mayor parte de la cartera de créditos total de la empresa, de igual manera en el año 2021 se obtuvo un 55%, el cual es un poco menor al año pasado pero aún sigue abarcando más de la mitad de los créditos brindados, dando a conocer que la empresa tienen deficiencias para realizar el cobro a sus clientes en el tiempo establecido o acordado con ellos, lo cual puede ser por no hacer seguimiento de estas cuentas o por una mala evaluación a sus clientes antes de brindarles el crédito.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos el objetivo general, fue determinar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L, 2020-2021. Donde se determinó que la empresa aún tiene deficiencias en la gestión en las cuentas por cobrar a través de sus políticas y procedimientos, por tal efecto la liquidez de la empresa va disminuyendo, probando dificultades en la empresa para cubrir sus obligaciones, en concordancia con Vera (2020), Concluyó que la empresa no cuenta con regulaciones que contengan políticas y procedimientos para créditos y cobros, una situación que representa una debilidad en los sistemas de control interno porque las actividades que cada área debe desarrollar al evaluar, aprobar, supervisar créditos y administrar son desconocidas, afectando su liquidez.

El primer objetivo específico, fue determinar la incidencia de los procedimientos de cobranza en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L, 2020-2021. Donde se determinó que los procedimientos de cobranza que realiza la empresa deben mejorarlos, puesto que esta ayuda a mejorar la liquidez, a través de seguimientos del tiempo en que debe cobrar y del cobro a los clientes morosos, en concordancia con Caminada et. al (2020), que la implementación de un procedimiento de créditos y cobranza mostró una mejora para la rotación y días de cobro de las cuentas por cobrar de la empresa, de esta manera se incrementó la liquidez de la empresa lo cual permitió que la empresa cuente con la capacidad de cumplir con sus obligaciones y permitir su normal desarrollo.

El segundo objetivo específico, fue determinar la incidencia de las políticas de cobranza en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L, 2020-2021. Donde se determinó que la empresa debe optimizar sus políticas de cobranza por ende esto incide en la liquidez de la empresa, puesto que esto permite a la empresa mejorar el control de las cuentas por cobrar,

de tal manera incrementar los ingresos dando una mejor solvencia a la empresa, en concordancia con Caminada et. al (2020), que la aplicación de las Políticas de Cobranza repercutió incrementando la liquidez de la empresa IJI SAC Agentes de Aduanas, en base a los resultados calculados en los índices de recuperación de las cuentas por cobrar, se puede observar que la adopción de procedimientos de cobranza adoptados incrementa la tasa promedio de recuperación y así se obtuvo un incremento en los ingresos por cobranzas. Por tanto, mejorando de esta manera el nivel de flujo de caja que maneja la empresa.

Por ello se concluye, de acuerdo con el análisis realizado con respecto al objetivo general, que fue determinar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L, 2020-2021. Se concluyó que la empresa aún debe mejorar su gestión, de tal manera evitar que la liquidez de la empresa disminuya.

El primer objetivo específico, fue determinar la incidencia de los procedimientos de cobranza en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L, 2020-2021. Por ello se concluye que los procedimientos que realiza la empresa deben ser mejorados, puesto que esta ayuda a mejorar la liquidez.

El segundo objetivo específico, fue determinar la incidencia de las políticas de cobranza en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L, 2020-2021. Se concluyó que la empresa tiene que optimizar las políticas de cobranza establecidas por ende esto incurre en la liquidez de la empresa.

Las implicancias clasificadas en práctica, comparativa, teórica y/o metodológica que se presentaron al realizar el desarrollo de la investigación, fueron que los aportes en otros contextos, pero muchos no tienen relación y si la tienen es muy escasa, otros factores y otras metodologías, que afectan a las empresas; así como otras variables relacionadas con la problemática que no se han considerado en esta investigación.

Las limitaciones son aquellas restricciones que dificultan el desarrollo de la investigación, las cuales se evidenció en el presente estudio, como la información no fiable, escasos estudios que contengan las variables de investigación la liquidez y las cuentas por cobrar, así como, falta autores enfocados en la problemática del presente estudio, investigaciones no elaboradas en el periodo de tiempo establecido que son 5 años: 2018 al 2022. Además, los estudios consultados no consideran las mismas dimensiones que se tuvo en cuenta en la presente investigación. Por consiguiente, se trató de sobrellevar dichas limitaciones a través de la búsqueda de información adecuada, confiable y relacionada a la investigación, a pesar de ser escasa se identificó a los autores enfocados a la problemática y dentro del periodo establecido.

## Referencias

- Aguirre, J., Garro, L., & Alcalde, E. (2020). Evaluación de un crédito en las microfinanzas: cartografía conceptual desde la socioformación . *Revista Espacios*, 41-51.
- Arias, E. (1 de noviembre de 2020). *investigación documental*. Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-documental.html>
- Avila, N., Gil, R., & Gonzales, A. (2019). *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Ayay, M., & Arteaga, I. (2020). *Gestión de cuenta spor cobrar y sus efectos en la liquidez de la empresa industrial AIR S.A.C de la ciudad de Cajamarca, año 2019*. Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.
- Banda, J. (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Comercio y Transportes Jiba EIRL 218-2019*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.
- Caminada, I., Lázaro, L., & Salazar, A. (2020). *Gestión de las cuentas por cobrar y laliquidez de la empresas I.J.I. S.A.C. agentes de aduana, Periodo 2015-2019*. Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú.
- Castillo, M. (2021). Técnicas e instrumentos para recoger datos dl hecho social educativo. *Revista científica retos de la ciencia*.  
file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/05.+Aprobado\_marcelo%20(1).pdf
- Castro, J. (27 de agosto de 2021). *Corponet*. Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar.
- Cerquín, D. (2022). *Factores de incumplimiento de pago asociados y su influencia en laliquidez de la Camara de Comercio y Produccion de Cajamarca, Periodo 2017*. Univercidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú.
- D´Orazio, Q. A. (2020). *Técnicas de estudio*. Centro de Investigaciones Psicologicas. [http://www.medic.ula.ve/cip/docs/tec\\_estudios.pdf](http://www.medic.ula.ve/cip/docs/tec_estudios.pdf)
- Ekon Cloud ERP. (30 de junio de 2021). *Ratio de solvencia: definición, fórmula e interpretación*.

- Guarenas, G. (24 de Octubre de 2018). *Acedemia*. Procedimientos de cobranza.
- Guveara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista científica Mundo de la Investigación y el conocimiento*.  
[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodologia de la Investigacion*. México: MCGRAW - HILL INTERAMERICANA.
- Iribe, M. (21 de marzo de 2018). *Academia*. Liquidez.
- Juárez, A. (31 de agosto de 2018). *Academia*. Politicas de cobranza.
- Lino, J. (2018). *Gestion de cuenta spor cobrar y liquidez en la empresa comercializadora Ecuatoriana de Calzado, Comecsa S.A. Cantón La Libertad, año 2017*. Universidad Estatal Península De Santa Elena, La Libertad, Ecuador.
- Montes, A., Ochoa, J., Juarez, B., Vazquez, M., & Díaz, C. (2021). Aplicacion del coeficiente de correlaci ´ on de Spearman en un estudio de fisioterapia. *CAPE*, 1.
- Morilla, G. (25 de setiembre de 2022). *Debita*. ¿Que es la gestión de cobranza?
- Ochante, K., & Rosas, A. (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y su icidencia en la liquidez de la empresa Icontrc del Perú S.r.l de el distrito de Miraflores 2020*. Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.
- Paz, L., & Fernanda, P. (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Timed*. Universidad de Ciencias y Humanidades, Los Olivos.
- Pérez, A. (15 de agosto de 2019). *Ratios financieros, fórmulas que debes conocer*. Responsable de Contenidos de OBS Business School.
- Requiz, E. (2020). *Cuentas por cobrar y su influencia en los ratios de liquidez de la empresa Mantaro Casa MAC S.A.C. periodo 2015-2018*. Universidad Continental, Huancayo.
- Rojas, S. (18 de julio de 2022). *Mi abogado en casa Perú*. Que sucedecuando tu deuda pasa acobranza judicial.
- Salcido, O. (2020). ¿En que consiste la investigación mixta? *Todos los hechos*,  
<https://todosloshechos.es/en-que-consiste-la-investigacion-mixta>.

Sampaiolessi, L. (8 de julio de 2022). *Estrategias para efectivizar tu gestión de cobranza*.

SUNAT. (29 de julio de 2020). *Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. ¿Qué es una notificación de cobranza?*

Terreros, M. (20 de noviembre de 2018). *Acedemia. Liquidez*.

Vera, E. (2020). *Gestión de las cuentas por cobrr y su impacto en la liquidez de la Distriuidora Walter Caicedo S.C.C. Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador*.



# ANEXOS

## ANEXO 1. Carta de autorización

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA  
PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS O INFORME DE  
SUFICIENCIA PROFESIONAL**



Yo, JUAN DE LA CRUZ CARRERA MARIN identificado con DNI o CE N° 27900194, como representante legal de la empresa/institución: SERVICIOS GENERALES SARCA E.I.R.L con R.U.C. N° 20477263870, ubicada en la ciudad de SAN MARCOS - CAJAMARCA OTORGO LA AUTORIZACIÓN A:

- 1) GONZALES ARMAS ALISON ESTEFANY, con DNI/CE 70408590
- 2) MENDOZA LONGA ELKA ROXANA, con DNI/CE 71042085

Egresado/s de la ( X ) Carrera profesional o ( ) Programa de Posgrado de CONTABILIDAD Y FINANZAS

para que utilice la siguiente información de la empresa: ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA Y ESTADO DE RESULTADOS PERIODO 2020 Y 2021.

con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Trabajo de Investigación, ( X ) Tesis o ( ) Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de ( ) Bachiller, ( ) Maestro, ( ) Doctor o ( X ) Título Profesional. Para su validez tomar en cuenta los documentos que deberán adjuntar, según los siguientes casos:

- 1) Para el caso de empresas privadas y formalizadas, se deberá adjuntar:
  - La vigencia de Poder o la consulta RUC (con fecha no mayor a 90 días a partir de la fecha del acta de aprobación del asesor en el caso de Tesis y a partir de la solicitud de la carpeta en el caso de Suficiencia Profesional)
  - En el caso de presentar consulta RUC, adjuntar copia del DNI vigente o Ficha Reniec del Representante Legal.
- 2) Para el caso de entidades públicas u organizaciones sin fines de lucro (ONGs y similares), se deberá adjuntar:
  - Resolución u otro documento oficial que evidencie que la persona que autoriza es la autoridad competente en ejercicio.
  - Copia del DNI vigente o Ficha Reniec del Representante Legal.
- 3) Para el caso de personas naturales, personas naturales con negocio, pequeñas y microempresas empresas, se deberá adjuntar:
  - Ficha RUC 10 o 15 o 17 de ser el caso (fuerzas armadas, extranjeros, etc.)
  - Copia del DNI vigente o Ficha Reniec / Carnet de extranjería del representante Legal.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- ( ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
( X ) Mencionar el nombre de la empresa.

  
Firma y sello del Representante Legal  
DNI: 27900194

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del egresado (1)  
DNI: 70408590



Firma del egresado (2)  
DNI: 71042085

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	08	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	12/01/2023				

## Anexo 2. Matriz de consistencia

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>				
<b>TÍTULO: Gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L., 2020-2021</b>				
<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>		
¿Cuál es la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L. 2020-2021?	Determinar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L. 2020-2021.	La gestión de las cuentas por cobrar incide directamente en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L. 2020-2021.		Tipo de investigación  Cuantitativa Descriptiva Correlacional no experimental
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>VARIABLES 1.</b>	<b>Unidad de Estudio</b>
¿Cuál es la incidencia de los procedimientos de cobranza en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L. 2020-2021?	Determinar la incidencia de los procedimientos de cobranza en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L. 2020-2021.	Los procedimientos de cobranza inciden directamente en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L. 2020-2021.	Gestión de Cuentas por cobrar	Empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L.
				<b>Población</b>
				Estados financieros
			<b>VARIABLE 2.</b>	<b>Muestra</b>
			Liquidez	Estados financieros
				<b>Técnicas e Instrumentos</b>
¿Cuál es la incidencia de las políticas de crédito en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L. 2020-2021?	Determinar la incidencia de las políticas de cobranza en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L. 2020-2021.	Las políticas de cobranza inciden directamente en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L., 2020-2021.		Técnica: Análisis documental
				Instrumento: Guía de análisis documental

**ANEXO 3. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

**TÍTULO: Gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L, 2020-2021**

	<b>DEFINICIÓN DE VARIABLES</b>	<b>DEFINICION OPERATIVA</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Variable 1:</b> Gestión de Cuentas por cobrar	De acuerdo con Czerny (2021), la gestión de cobranza puede ser una de las operaciones más complejas en una empresa, pues conlleva una serie de acciones, estrategias o planes que deben ser combinadas con una gran capacidad de negociación y mucho tacto para lograr que los clientes morosos cumplan con su obligación de pago.	Caycho (2019), afirmó que la gestión de cobranza es una actividad cuyo objetivo es la reactivación de la relación comercial con el cliente y la entidad financiera, procurando que mantenga sus créditos diarios y pueda aprovechar las ventajas económicas.	Procesos de cobranza	Evaluación de cobranza  análisis de solvencia  nivel de morosidad
			Políticas de cobranza	Evaluación de crédito
			Liquidez Corriente	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$
<b>Variable 2:</b> Liquidez	Real Academia Española (2019), define a la liquidez como la capacidad que tiene una persona, una empresa o una entidad bancaria para hacer frente a sus obligaciones financieras.	Economía Simple (2021), mencionó que se entiende por liquidez a la capacidad de una inversión para ser transformada en dinero en efectivo sin que se produzca una pérdida significativa de su valor. En otras palabras, cuanto más fácil sea convertir un activo en dinero en efectivo, se dice que es más líquido	Prueba acida	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo corriente}}$
			Ratios de gestión	Período promedio de cobro = $\frac{\text{cuentas por cobrar} * \text{días del año}}{\text{ventas anuales en cuenta corriente}}$ Rotación de cuentas por cobrar = $\frac{\text{ventas anuales en cuenta corriente}}{\text{cuentas por cobrar}}$
			Endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio neto}}$
			Morosidad	$\frac{\text{Saldo de la Cartera de Crédito vencida al cierre del trimestre}}{\text{Saldo de la Cartera de Crédito total al cierre del trimestre}}$

#### Anexo 4: Ficha de observación para evaluar la liquidez

Fichas de observación para evaluar la liquidez						
Periodo:	del 01-01-2020	al	31/12/2021	ÁREA:	Contabilidad	
Ratios de Liquidez						
	Liquidez general o Razón Corriente		Liquidez Prueba Ácida		Capital de Trabajo	
Fórmula	Liquidez General= Activa Corriente/ Pasivo Corriente		Prueba Ácida = Activo Corriente - Inventario / Pasivo Corriente		Capital de Trabajo= Activo Corriente - Pasivo Corriente	
AÑO 2020	Activo corriente	1014562.54	Activo corriente	1014562.54	Activo corriente	S/ 1,014,562.54
	Pasivo Corriente	69116.00	Inventarios	0	Pasivo corriente	S/ 69,116.00
			Pasivo corriente	69116.00		
<b>Resultados</b>		<b>14.68</b>		<b>14.68</b>		<b>S/ 945,446.54</b>

## Anexo 5: Estado De Situación Financiera empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L del Año 2021 SIN POLITICAS

### FORMATO 3.1 : "LIBRO DE INVENTARIOS Y BALANCES - BALANCE GENERAL"

EJERCICIO: Diciembre - 2021		Soles	
RUC: 20477263870		RAZÓN SOCIAL: SERVICIOS GENERALES SARCA E.I.R.L.	
Descripción	Importe	Descripción	Importe
<b>ACTIVO</b>			
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>	
		<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
Caja y Bancos	27,756.12	Cuentas por Pagar Comerciales	148,993.03
Cuentas por Cobrar Comerciales	181,150.82	Tributos por Pagar	-36,515.68
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>208,906.94</b>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>112,477.35</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			
Inmueble Maquinaria y Equipo (neto de deprec. act)	384,242.00	Deudas a Largo Plazo	465,896.00
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>384,242.00</b>	Ingresos Diferidos	5,449.00
		<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>471,345.00</b>
		Resultados Acumulados	-68,738.51
		Resultados del Ejercicio	78,065.10
		<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>9,326.59</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>593,148.94</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>593,148.94</b>

**Anexo 6: Estado De Situación Financiera empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L del  
Año 2020 SIN POLITICAS**

**FORMATO 3.1 : "LIBRO DE INVENTARIOS Y BALANCES - BALANCE GENERAL"**

EJERCICIO: Diciembre - 2020		Soles	
RUC: 20477263870		RAZÓN SOCIAL: SERVICIOS GENERALES SARCA E.I.R.L.	
Descripción	Importe	Descripción	Importe
<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
Caja y Bancos	30,434.19	Cuentas por Pagar Comerciales	132,536.55
Cuentas por Cobrar Comerciales	30,807.97	Tributos por Pagar	-22,850.68
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>61,242.16</b>	Cuentas Por Pagar Diversas	105.56
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	
Inmueble Maquinaria y Equipo (neto de deprec. act)	384,242.00		109,791.43
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>384,242.00</b>	Deudas a Largo Plazo	458,156.00
		Ingresos Diferidos	5,449.00
		<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>463,605.00</b>
		Resultados Acumulados	9,326.59
		Resultados del Ejercicio	-137,238.86
		<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>-127,912.27</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>445,484.16</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>445,484.16</b>

**Anexo 7: Estado De Resultados empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L del Año 2021**

**SIN POLITICAS**

**FORMATO 3.1 : "LIBRO DE INVENTARIOS Y BALANCES -ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS POR FUNCIÓN DEL 01.01 AL 31.12"**

**EJERCICIO: Diciembre - 2021**

**RUC: 20477263870**

**RAZÓN SOCIAL: SERVICIOS GENERALES SARCA E.I.R.L.**

<b>Orden</b>	<b>Descripción</b>	<b>Importe</b>
F105	VENTAS	S/1,409,192.26
F110	Costo de Ventas	S/1,133,896.48
	<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>S/275,295.78</b>
F105	Gastos de Ventas	S/174,914.46
F110	Gastos de Administracion	S/22,323.42
F225	INGRESOS DIVERSOS	S/7.20
	<b>RESULTADO DE OPERACION</b>	<b>S/78,065.10</b>
	<b>UTILIDAD ANTES PARTICIP. Y DEDUCCION IMPUESTO</b>	<b>S/78,065.10</b>



## Anexo 8: Estado De Resultados empresa Servicios Generales Sarca E.I.R.L del Año 2020

### SIN POLITICAS

#### FORMATO 3.1 : "LIBRO DE INVENTARIOS Y BALANCES - ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS POR FUNCIÓN DEL 01.01 AL 31.12"

EJERCICIO: Diciembre - 2020

RUC: 20477263870

RAZÓN SOCIAL: SERVICIOS GENERALES SARCA E.I.R.L.

Orden	Descripción	Importe
F105	VENTAS	S/282,995.53
F110	Costo de Ventas	S/329,472.57
	<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>-S/46,477.04</b>
F105	Gastos de Ventas	S/85,601.00
F110	Gastos de Administracion	S/5,161.22
F225	INGRESOS DIVERSOS	S/0.40
	<b>RESULTADO DE OPERACION</b>	<b>-S/137,238.86</b>
	<b>UTILIDAD ANTES PARTICIP. Y DEDUCCION IMPUEST</b>	<b>S/137,238.86</b>

**Anexo 9: Manual de Políticas de Crédito y Cobranzas.****MANUAL DE POLITICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS EMPRESA SERVICIOS****GENERALES SARCA E.I.R.L****Políticas de Selección de Cliente:**

1. La evaluación incluye una verificación cuidadosa de la información proporcionada por el solicitante (persona física o jurídica), que, además de determinar la capacidad de pago, también confirma que los datos son confiables.
2. Sin la verificación de toda la información, la solicitud no será aprobada, incluso si el candidato es recomendado por personal superior en el campo. Las recomendaciones personales no deben provenir de familiares que vivan con el solicitante.
3. El tiempo máximo para verificar toda la información proporcionada por el solicitante es de un día como máximo. 4. Verifique las referencias de los candidatos.

**Políticas de Aprobación de Créditos.**

Se otorgará el crédito de acuerdo al cumplimiento de estos parámetros:

1. Información confiable.
2. Tener un buen historial crediticio con instituciones bancarias.
3. Buena referencia.
4. La empresa ha estado operando por lo menos dos años.
5. Cuando los estados financieros arrojen grandes cantidades para conocer la rentabilidad y solvencia de la empresa.

No se le otorgará el crédito si no cumple con los parámetros establecidos:

1. Falsificación de datos y archivos adjuntos.
2. Cuando ingresa a la página de registro de crédito de una institución bancaria, aparece en rojo.
3. Cuando la señal es negativa.

#### **Políticas de Procedimiento de Cobranza.**

1. El personal responsable del área de cobro comunicará a los clientes sus estados de cuenta y pagos pendientes.
2. Solo los empleados designados pueden ingresar al área de cobro para recibir pagos de los clientes.
3. Los cheques deben ser emitidos a nombre de la empresa sin modificaciones.
4. Los cheques no son pagaderos a terceros a favor de la Compañía.
5. Si el cliente paga en efectivo, el dinero deberá ser ingresado en la cuenta de la empresa el mismo día, en caso contrario al día siguiente dentro de la primera hora hábil.
6. En caso de que el cliente se atrase en el pago de sus facturas, se realizan visitas.
7. Las llamadas telefónicas se realizarán cada 15 días.
8. Aviso de carta notariada
9. Finalmente, los mensajes que son enviados al sistema de mensajes de la unidad y/o del área de contabilidad.

#### **Políticas de Cartera Morosa de Clientes.**

1. El responsable del cobro de insolvencias debe tener las características básicas y el conocimiento de los asuntos legales para que pueda presionar a los clientes y cancelar sus deudas.

2. Agotados todos los recursos y medios de clemencia hacia los clientes infractores que no hayan obtenido respuesta positiva en el pago de sus obligaciones, se procederán con decisión al cobro de las deudas.
3. Después de que hayan transcurrido 30 días adicionales, la cobranza final se completará con un aviso de cobranza y, en caso de rechazo, continuará la cobranza legal.
4. Si obtiene un conjunto legal, se realizará una búsqueda legal y el cliente pagará todos los costos administrativos en los que incurra.

**Anexo 10: Guía de Análisis Documental**

<b>GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL</b>							
<i>GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SARCA E.I.R.L, 2020-2021</i>							
OBJETIVO:							
DIRIGIDO A: Gerente General							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Tiene		Se Reviso		
			Si	No	Si	No	
Gestión de Cuentas por cobrar	Procesos de cobranza	Evaluación de cobranza	X		X		
		Análisis de solvencia	X		X		
		Nivel de morosidad		X			
	Políticas de cobranza	Evaluación de crédito		X	X		
Liquidez	Liquidez Corriente	<u>Activo corriente</u> Pasivo corriente	X		X		
	Prueba acida	<u>Activo corriente – Existencias</u> Pasivo corriente	X		X		
	Liquidez De Las Cuentas Por Cobrar	Período promedio de cobro = $\frac{\text{cuentas por cobrar} * \text{días del año}}{\text{ventas anuales en cuenta corriente}}$			X	X	
		Rotación de cuentas por cobrar = $\frac{\text{ventas anuales en cuenta corriente}}{\text{cuentas por cobrar}}$	X		X		
	Capital de Trabajo	Activo corriente – Pasivo Corriente	X		X		

**Anexo 11: CHECK LIST: Procedimientos de cuentas por cobrar**

NRO	Indicadores	Alternativas	
		si	no
1	Llevar reportes confiables (mayor al 98%) de saldos por cliente. Si hay diferencias hay que conciliar con los saldos de los clientes.		x
2	Tener al personal con el perfil adecuado en el departamento de cuentas por cobrar	X	
3	Tener al personal en la cantidad suficiente en el departamento de cuentas por cobrar.		x
4	Tener un procedimiento para otorgar crédito solicitando al cliente los documentos de soporte correspondientes y haciendo una investigación de sus referencias.	X	
5	Identificar los depósitos recibidos y asignar a la factura correcta diariamente.	X	
6	Establecer un programa regular de juntas semanales entre el jefe del departamento de crédito y cobranza con cada vendedor para analizar su cartera y tomar las acciones adecuadas para sanearla, manteniendo la relación con el cliente.		x
7	Definir el procedimiento por escrito para bloquear los pedidos a un cliente moroso y aplicarlo antes de aceptar el pedido al cliente.	X	
8	Analizar el ciclo en número de días que se toma recuperar el dinero desde que se compra la mercancía o las materias primas y se hacen compromisos con los proveedores, anotando todos los pasos y el tiempo que se requiere en cada uno, hasta que se cobran las facturas		x
9	Derivar acciones para reducir el tiempo de ciclo de recuperación del dinero y el gap del flujo de efectivo.	X	
10	Obtener un reporte diario de las facturas vencidas y las que se van a vencer en la semana y dar seguimiento para que se paguen a tiempo.		x