



**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS**  
**Escuela Académico Profesional de Negocios y Competitividad**

**Tesis**

**Gestión de cobranza y su impacto en el estado de situación  
financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022**

**Para optar el Título Profesional de Contador Público**

**AUTOR 1**

Br. Trujillo Mejia, Nicolle Angela

**Código ORCID**

0000-0001-8416-6742

**AUTOR 2**

Br. Ramos Susli, Jorge Luis

**Código ORCID**

0000-0002-2585-8359

**LIMA - PERÚ**

**2023**

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Nicole Angela Trujillo Mejía y Jorge Luis Ramos Susli egresado sde la Facultad de Ingeniería y Negocios y Escuela Académica Profesional de Negocios y Competitividad /  de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico Gestión de cobranza y su impacto en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022\* Asesorado por el docente: Dr. Leonidas Zamalloa Vilchez DNI 08656893 ORCID 0000-0001-8603-7362 tiene un índice de similitud de 13 trece % con código oid:14912:237756756 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1  
 Jorge Luis Ramos Susli  
 DNI: 72526486



.....  
 Firma de autor 2  
 Nicole Angela Trujillo Mejía  
 DNI: 76857480



.....  
 Firma  
 Dr. Leonidas Zamalloa Vilchez  
 DNI: 76857480

**Tesis**

**Gestión de cobranza y su impacto en el estado de situación  
financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD**

Sociedad y Transformación Digital

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD**

Gestión, negocios y tecnociencia

**Asesor (a)**

Dr. Percy Junior Castro Mejía

**Código ORCID**

0000-0002-5345-5098

**Asesor temático**

Dr. Leonidas Ricardo Zamalloa Vilchez

**Código ORCID**

0000-0001-8603-7362

## Miembros del Jurado

Apellidos y nombres (ORCID: #####-#####-#####-#####)

Presidente del Jurado

Apellidos y nombres (ORCID: #####-#####-#####-#####)

Secretario

Apellidos y nombres (ORCID: #####-#####-#####-#####)

Vocal

## **Dedicatoria**

Nuestra tesis está dedicada principalmente a Dios por cuidarnos y fortalecernos, del mismo modo dedicamos de manera especial esta tesis a nuestros padres por haber forjado en nosotros, valores, perseverancia, fortaleza y dedicación, a nuestra familia en general, por su cariño y apoyo constante, son nuestra inspiración en cada una de las metas propuestas y estaremos infinitamente agradecidos con ellos.

## **Agradecimiento**

A las autoridades y personal administrativo de la Facultad de Ingeniería y Negocios de la Universidad Norbert Wiener, por habernos dado la oportunidad de recibirnos en sus aulas para superarnos profesionalmente; a los señores docentes y catedráticos, nuestra eterna gratitud por sus enseñanzas transmitidas y sus orientaciones.

Al Dr. Percy Junior Castro Mejía, asesor de la presente investigación, por su apoyo incondicional en lo académico, profesional, y como investigador dado que nos guio en este camino.

No dejar de mencionar además a nuestro asesor temático, el Dr. Leonidas Ricardo Zamalloa Vilchez, por los alcances que permitieron culminar con éxito esta investigación.

## Declaración de autoría

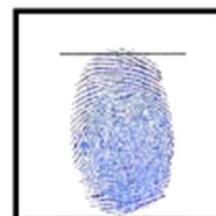
 <b>Universidad Norbert Wiener</b>	<b>DECLARACIÓN DE AUTORIA</b>		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSIÓN: 01	FECHA: 13/03/2020
		REVISIÓN: 01	

Yo, Jorge Luis Ramos Susli estudiante de la escuela académica de Contabilidad y Auditoría de la universidad Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Gestión de Cobranza y su impacto en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022" para la obtención del grado académico/título profesional de: Contador Público es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.

.....  
Firma

Jorge Luis Ramos Susli  
DNI: 72526486



Huella

Lima, 06 de Marzo de 2023

 <b>Universidad Norbert Wiener</b>	<b>DECLARACIÓN DE AUTORIA</b>		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSIÓN: 01	FECHA: 13/03/2020
		REVISIÓN: 01	

Yo, Nicolle Angela Trujillo Mejia estudiante de la escuela académica de Contabilidad y Auditoría de la universidad Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: ``Gestión de Cobranza y su impacto en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022`` para la obtención del grado académico/título profesional de: Contador Público es de mi autoría y declaro lo siguiente:

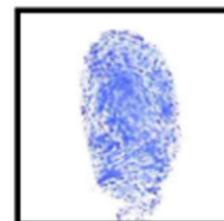
1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....  
Firma

Nicolle Angela Trujillo Mejia

DNI: 76857480



Huella

Lima, 06 de Marzo de 2023

## Índice

Agradecimiento.....	v
Declaración de autoría .....	vi
Índice.....	viii
Índice de tablas .....	xi
Índice de figuras.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract .....	xiv
Introducción .....	xv
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema .....	4
1.2.1. Problema general .....	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la investigación .....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos .....	5
1.4. Justificación de la investigación.....	5
1.4.1. Teórica .....	5
1.4.2. Metodológica .....	6
1.4.3. Práctica.....	6
1.5. Limitaciones de la investigación.....	7
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
2.1. Antecedentes .....	8
2.1.1. A Nivel Internacional.....	8

2.1.2.	A Nivel Nacional .....	12
2.2.	Bases teóricas .....	16
2.2.1.	Conceptualización de la variable Gestión de cobranza.....	16
2.2.2.	Conceptualización de la variable Estado de situación financiera .....	21
2.3.	Formulación de hipótesis .....	26
2.3.1.	Hipótesis de trabajo.....	26
2.3.2.	Hipótesis nula.....	26
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....		27
3.1.	Método de investigación .....	27
3.2.	Enfoque investigativo.....	27
3.3.	Tipo de investigación .....	27
3.4.	Diseño de la investigación.....	27
3.4.1.	Corte.....	28
3.4.2.	Nivel o alcance.....	28
3.5.	Población, muestra y muestreo.....	28
3.6.	Variables y operacionalización .....	30
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.7.1.	Técnica.....	32
3.7.2.	Descripción .....	32
3.7.3.	Validación.....	32
3.7.4.	Confiabilidad.....	33
3.8.	Procesamiento y análisis de datos .....	34
3.9.	Aspectos éticos.....	35
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....		36
4.1.	Resultados.....	36

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados.....	36
4.1.1.1. Características sociodemográficas.....	36
4.1.1.2. Descripción de las variables y dimensiones.....	41
4.1.1.2.1. Variable 1.....	41
4.1.1.2.2. Variable 2.....	47
4.1.2. Prueba de hipótesis.....	51
4.1.2.1. Prueba de normalidad.....	51
4.1.2.3. Prueba de hipótesis específicas.....	53
4.2. Discusión de resultados.....	57
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
5.1. Conclusiones.....	62
5.2. Recomendaciones.....	64
REFERENCIAS.....	65
ANEXOS.....	77
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	77
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	79
Anexo 3: Instrumentos.....	81
Anexo 4: Cartas de presentación de validación de instrumento cuantitativo.....	87
Anexo 5: Certificado de Validez de los Instrumentos.....	93
Anexo 6 : Informe de similitud de tesis.....	102
Anexo 7: Base de datos prueba piloto.....	103
Anexo 8: Prueba de Confiabilidad.....	104
Anexo 9: Base de datos general.....	105

**Índice de tablas**

Tabla 1. Operacionalización de variables .....	30
Tabla 2. Validación del instrumento .....	32
Tabla 3. Estadísticas de Fiabilidad.....	33
Tabla 4. Alfa de Cronbach.....	34
Tabla 5. Sexo .....	36
Tabla 6. Edad .....	37
Tabla 7. Cargo de los encuestados.....	39
Tabla 8. Gestión de cobranza.....	41
Tabla 9. Políticas de cobranza .....	42
Tabla 10. Estrategias de cobranza.....	44
Tabla 11. Cuentas por cobrar .....	45
Tabla 12. Recuperación de las cuentas vencidas .....	46
Tabla 13. Estado de Situación Financiero.....	47
Tabla 14. Situación económica .....	48
Tabla 15. Situación financiera .....	49
Tabla 16. Indicadores de gestión .....	50
Tabla 17. Prueba de normalidad .....	51
Tabla 18. Prueba de hipótesis general.....	52
Tabla 19. Prueba de hipótesis específica 1 .....	53
Tabla 20. Prueba de hipótesis específica 2 .....	54
Tabla 21. Prueba de hipótesis específica 3 .....	55
Tabla 22. Prueba de hipótesis específica 4 .....	56

## Índice de figuras

Figura 1. Sexo de los encuestados .....	37
Figura 2. Edad de los encuestados .....	38
Figura 3. Cargo de los encuestados.....	40
Figura 4. Gestión de cobranza .....	41
Figura 5. Políticas de cobranza .....	43
Figura 6. Estrategias de cobranza .....	44
Figura 7. Cuentas por cobrar.....	45
Figura 8. Recuperación de las cuentas por cobrar .....	46
Figura 9. Estado de Situación Financiera .....	47
Figura 10. Situación económica.....	48
Figura 11. Situación financiera .....	49
Figura 12. Indicadores de Gestión .....	50

## Resumen

La presente tesis de investigación se direcciona a estudiar una relación importante del aspecto financiero y rentable de la empresa de Servicios, es por ello que se planteó como objetivo general establecer el impacto de la gestión de cobranza en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima en el año 2022; para lo cual fue necesario establecer los precedentes de investigación, así como las teorías relacionadas a las variables que son el foco a estudiar, asimismo se establecieron los lineamientos metodológicos para resolver el objetivo general propuesto en este estudio; la estructura metodológica consta de la metodología deductiva, cuantitativa de enfoque, un estudio aplicado y un diseño no experimental, como técnica se contempla la encuesta, la cual permitirá obtener la información necesaria a través de los cuestionarios que fueron aplicados a 43 colaboradores contables, administrativos y operativos de la empresa de Servicios. Se concluyó que la variable gestión de cobranza se relaciona con la variable situación financiera; de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman (0,676); indicando una relación positiva y significativa; así mismo, este coeficiente permitió la aceptación de la hipótesis alterna (hipótesis general). Además, la variable gestión de cobranza se encuentra en un nivel medio evidenciando que la empresa tiene problemas para gestionar sus cuentas por cobrar; así mismo, la variable situación financiera se encuentra en un nivel bajo indicando que la ineficiente gestión de cobranza repercute negativamente en la situación financiera de la empresa.

**Palabras clave:** Gestión contable, Gestión de cobranzas, Situación Financiera, Empresa de Servicios, método COSO II.

## Abstract

This research thesis is directed to study an important relationship of the financial and profitable aspect of the Services company, which is why the general objective was established to establish the impact of collection management on the statement of financial situation of the service company. Services, Lima in the year 2022; for which it was necessary to establish the research precedents as well as the theories related to the variables that are the focus to study, likewise the methodological guidelines were established to solve the general objective proposed in this study; The methodological structure consists of a deductive method, a quantitative approach, a type of applied research and a non-experimental design, as a technique the survey will be considered, which will allow obtaining the necessary information through the questionnaires that will be applied to 43 collaborators. accounting, administrative and operational of the service company. It was concluded that the collection management variable is related to the financial situation variable; according to Spearman's coefficient of concretion (0.676); indicating a positive and significant relationship; Likewise, this coefficient allowed the acceptance of the alternative hypothesis (general hypothesis). In addition, the variable collection management is at a medium level, which shows that the company has problems managing its accounts receivable; Likewise, the financial situation variable is at a low level, indicating that inefficient collection management has a negative impact on the company's financial situation.

**Keywords:** Accounting management, Collection management, Financial Situation, Service Company, COSO II method.

## Introducción

La tesis tiene por finalidad establecer el impacto de la gestión de cobranza en el Estado de situación financiera de la empresa de Servicios, durante el ejercicio 2022; de modo que la compañía tiene dificultades en cuanto a la gestión de sus cuentas por cobrar, así pues se han planteado preguntas específicas y objetivos, que permitieron determinar la situación real del objeto de estudio y cómo impacta en los estados financieros, para ello se empleó la técnica de la encuesta, para el respectivo acopio de información.

De modo que la indagación consta de 5 partes: iniciando con el 1er capítulo que comprende la situación problemática compuesta por el ámbito interregional, nacional y local, así como también incluye formulación de problemas, objetivo general y los específicos del mismo modo las justificaciones (teórica, metodológica y práctica), y concluyendo las limitaciones de estudio. Capítulo II refiere al marco teórico, involucra antecedentes internacionales y nacionales, además de la base teórica que contiene el marco dogmático, así como el conceptual. Capítulo III que especifica lo metodológico detalla el método, enfoque, tipo, diseño, así como la población, muestra, técnicas, herramientas de datos, validez, fiabilidad, procesamiento y evaluación de datos y finalmente el aspecto ético. Capítulo IV detalle, presentación, discusión y resultados. Capítulo V está constituido por cada conclusión, recomendación y referencia.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Para toda compañía es relevante realizar ventas, pues desean tener una retribución por los servicios y productos ofrecidos, de manera que hay una inversión de por medio, no obstante, muchas empresas con el fin de vender efectúan comercializaciones sin hacer evaluaciones a sus posibles clientes, de manera que, Surikoba et al., (2022) acota que las empresas tienden a acortar las cuentas por cobrar y disminuir el tamaño del ciclo financiero tanto como sea posible sin poner en peligro sus operaciones, puesto que afecta el estado de situación financiera, ya que los compradores no cumplen con las fechas programadas para cancelar el producto, siendo así una pérdida para las empresas.

En Rusia, la estructura y volumen de las cuentas pendientes de cobro repercute en la situación financiera en general, es decir en la solvencia y sostenibilidad de la empresa, de modo que la gestión de la deuda es un conjunto de medidas encaminadas a optimizar el volumen de las cuentas por cobrar ya que es un pilar fundamental para el buen desempeño financiero de una compañía (Zhu et al., 2022). Por ello implementan sistemas que le permiten monitorear el desempeño de dicha partida y de esta manera en base a los resultados elaboran sus estrategias para recuperar las cuentas pendientes de pago; por otra parte, en Kenia están en la búsqueda de identificar los factores que ocasionan el incumplimiento de pago, pues la gestión de las cuentas pendientes de cobro es clave para el capital circulante de las firmas ya que guardan una relación significativa del 88.9%, afectando al desempeño financiero (Vizcaíno et al., 2022).

En Alemania, las cuentas que están pendientes de cobro son importantes en los balances de las compañías, de manera que sus ingresos están destinados a invertir en nuevos productos que generen una mejor rentabilidad, además de dar solidez que permita garantizar la

permanencia de la empresa en el mercado de telecomunicaciones (Kriebel & Yam, 2019). Por ejemplo, en la India las compañías al ejercer una buena gestión de cuentas por cobrar tienen una rentabilidad aceptable, caso contrario al ser negativo no pueden cubrir sus deudas (Mittal, 2021). En Colombia, Arias (2020) sostiene que es necesario realizar una adecuada gestión financiera, ya que toda empresa busca tener una sostenibilidad en el mercado, de modo que es importante contar con una correcta estructura financiera.

Por otro lado, en el ámbito nacional, en Lima, las compañías del sector servicios están presentando un inconveniente, de modo que sus cuentas por cobrar han aumentado en un 85%, además han excedido su periodo de antigüedad alrededor del 15%, puesto que la gestión de las cuentas por cobrar es deficiente ya que los trabajadores no consideran los lineamientos establecidos por las mismas (Flores et al., 2021).

Asimismo, Soto (2022) detectó que los ciudadanos presentan atrasos en sus deudas a los bancos, dicha cifra asciende a 800 mil durante el año 2022 por el concepto de deudas financieras y no financieras, estas deudas corresponden a 8 millones y medio de peruanos cabe recalcar que el año pasado los deudores fueron 7.7 millones con lo cual las deudas morosas han ido en incremento en el primer semestre del año 2022.

En Piura, el 35.71 % de empresas del sector servicios son deficientes, ya que no emplean herramientas financieras en un 28.57%, de modo que, al hacer sus cálculos, los indicadores son inexactos en un 35.71%; por otra parte, al emplear con exactitud las políticas contables repercute en el estado de situación financiera, siendo así debe considerarse herramientas financieras, para monitorear la situación económica de la empresa (Huacchillo et al., 2020).

También, el análisis de cuentas por cobrar, que se realiza regularmente utiliza métodos tradicionales y significativo, de modo que puede juzgar la capacidad que tiene la administración

para predecir y reducir el riesgo de no devolución de fondos, identificar factores específicos, especialmente característicos de la operación, la formación de deudas y determinar la calidad general de la gestión de pasivos (Condori et al., 2021).

Igualmente, Alva (2022) las compañías están manifestando inconvenientes ya que el promedio de cobranza ascendió hasta 676 días, ello genera que no cuenten con liquidez que permitan cubrir sus deberes con terceros a corto plazo, es así que el indagador llegó a concluir que estas acciones afectan en el estado de flujo de efectivo por que las deudas morosas han incrementado en un 76%; Barreto (2020) sostiene que una mala liquidez no permite cubrir compromisos programados, viéndose afectada la imagen de las compañías ya que pierde credibilidad para solicitar préstamos y cumplir con sus funciones para con los clientes. Por otra parte, al contar las empresas con buenos estándares de cobranza, se tendrá buena liquidez, siendo así que se evita el retraso de producción.

En el aspecto local, se tiene a una empresa de servicios, la cual está localizada en Cal. Ignacio Cossío 1190.Urb. Balconcillo, misma que está dedicada al rubro de alquileres de maquinaria pesada, además de la venta de accesorios y repuestos, entre otros, iniciando sus actividades en el año 2009, la cual presenta problemas en el área de cobranzas ya que en el ejercicio 2022 se incrementaron las cuentas por cobrar con respecto de ejercicios anteriores convirtiéndose en una dificultad para la empresa, pues hay retrasos en la facturación, además los trabajadores no siguen los lineamientos de las políticas para gestionar una deuda, así como tampoco siguen un orden en el proceso de cobranza, siendo así que estos hechos están afectando en la situación financiera de la unidad de análisis, pues está generando pérdidas significativas afectando a nivel general a toda la empresa.

En lo referente al proceso de cobranza se detectó que existe demoras en relación a lo programado en la respectiva área pues el cliente demora el pago de la deuda justificándose que no se le notificó a tiempo, esta situación tiene como punto de partida; al hecho de que los encargados no ejecutaron el control correspondiente a las cuentas cercanas a vencer como a las cuentas que ya vencieron, puesto que no se ciñen a las políticas de crédito implementadas por la empresa, de modo que algunos colaboradores señalan que desconocen de las mismas ya que al ingresar a laborar no recibieron la inducción por parte del jefe inmediato, con lo cual es necesario capacitar al personal, de manera que repercute en el estado de situación financiera.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera la gestión de cobranza impacta en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿De qué manera las políticas de crédito impactan en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022?

¿De qué manera las estrategias de cobranza impactan en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022?

¿De qué manera las cuentas por cobrar impactan en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022?

¿De qué manera la recuperación de las cuentas vencidas impacta en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Establecer el impacto de la gestión de cobranza en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar el impacto de la dimensión de las políticas de crédito en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.

Identificar el impacto de la dimensión de las estrategias de cobranza en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.

Comprobar el impacto de la dimensión cuentas por cobrar en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.

Evidenciar el impacto de la dimensión recuperación de las cuentas vencidas en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Teórica**

El estudio se justifica, según Sampieri & Mendoza (2018) porque en el desarrollo de un estudio debe tenerse en cuenta teorías en afinidad a las variables en estudio, en este caso gestión de cobranzas y estado de situación financiera, para ello se utilizará pesquisa de autores que tengan credibilidad, en este caso en el área financiera y contable dado que contribuirá hacer un buen análisis para cualquier empresa sin importar su rubro.

Asimismo, Ñaupas et al., (2018) sostiene que una investigación debe reflejar la finalidad de conocer el impacto de una variable sobre otra, en este contexto la variable gestión de cobranza en el estado de situación financiera, ya que es relevante dentro de una compañía porque está involucrada con su economía y genera expectativa al momento de realizar inversiones.

Igualmente, la tesis se ciñe al ámbito teórico, porque al efectuar una correcta gestión de cobranza se evitará el incumplimiento de pago, además de ocasionar retrasos que a la larga afectan a la liquidez de la empresa, por ello debe controlarse el área de créditos (Vásquez et al., 2021).

#### **1.4.2. Metodológica**

La tesis se adhiere a la justificación metodológica, según Arias & Covinos (2021) al considerarse información debidamente referenciada dentro de una investigación, esta sigue el aspecto metodológico, además corresponde a fuentes confiables, siendo así que se sigue las etapas del método científico que corresponden en la elaboración de una investigación, siendo así que la tesis será de tipo cuantitativo.

En la perspectiva metodológica, según Padrón (2022) hace referencia a los errores que cometen de forma indiscriminada los operadores de créditos de las compañías en donde se identifica de forma directa los procesos blandos a la hora de brindar un crédito.

Además, la tesis se ciñe en el aspecto metodológico, según Gallardo (2017) se justifica porque aplicará instrumentos que aporten en el acopio de información pertinente que servirá de base para otorgar soluciones oportunas.

#### **1.4.3. Práctica**

La exploración se desarrolla en la empresa de Servicios, la cual requiere comprender el buen manejo de las cuentas que están pendientes de cobro por que durante el ejercicio 2022 ha tenido un aumento, es decir a medida que la partida arroja cifras negativas más perjudica a su economía, a la larga no solo afecta en el desarrollo de actividades, sino que esta situación puede ser grave ya que puede llevarla a la quiebra.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones que se han manifestado en la realización de la indagación son las siguientes:

- Poca bibliografía respecto al tema abordado.
- El estudio se realizará solo para la empresa de servicios, no para otras compañías.
- No se cuenta con información detallada de la unidad de análisis.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. A Nivel Internacional**

Quimi (2019), en su investigación tiene como propósito perfeccionar la gestión que se efectúa en el área de cobranzas en la compañía denominada Delcorp S.A, para promover la recuperación de los créditos brindado durante el año 2017; por lo que, se efectuó una investigación de tipo básico con enfoque mixto de nivel descriptivo, en el que se tiene como población a 150 clientes, aplicando como instrumento la entrevista, encuesta y guía de observación. Se concluye que, la disminución de las cuentas por cobrar permitirá el aumento de compras y las futuras inversiones de la empresa al aumentar su reserva de liquidez para poder efectuar inversiones de la empresa.

Coronel (2019), tiene como objetivo establecer un modelo que regule una gestión en la cobranza extrajudicial y poder efectuar que las cooperativas puedan segmentar los ahorro, cartera de crédito, crédito por segmento; por eso, se aplicó la metodología de enfoque mixto de nivel descriptivo, utilizando para el desarrollo fuentes de información secundaria por medio del análisis documental de la normativa y regulación de la SBS. En la investigación se concluye que el incumplimiento de las obligaciones de los asociados de un corporativa, siendo el índice de morosidad sigue a un sobreendeudamiento de un determinado segmento de la población, por ello, se ha indicado que el nuevo modelo se debe establecer un nuevo mecanismo para efectuar la evaluación del riesgo de acuerdo con los econométricos.

Mandipa & Bongani (2022), en su investigación se propone efectuar un estudio de manera integró el vínculo que pueda existir entre las prácticas que tiene una gestión del capital del trabajo con el desempeño financiará que tiene las pequeñas empresas de Sudafricanas que

tienen una participación en la Bolsa de valores de Johannesburgo; razón por la cual se aplicó un investigación de tipo básico con un enfoque cualitativo aplicado sobre una muestra de 16 empresas minoristas que han participan en la SBS durante el período 2010 al 2019, aplicando diferentes criterios de exclusión. Por ello, se obtuvo como resultados que se ha evidenciado una relación negativa sobre el período promedio de cobro con el desempeño laboral, así como el promedio de inventario con las medidas de desempeño financiero; concluyendo que las prácticas de gestión del capital circulante tienen influencia en el rendimiento de la población de estudio.

Atandi & Kirui (2022), en la investigación se propone efectuar un mejorar el funcionamiento financiero de las firmas de préstamos móviles, aunque se evidencia una alta tasa de incumplimiento de préstamos que genera una afectación a la sostenibilidad a todas a las firmas brinda préstamos; por eso, se aplica un estudio transversal, descriptiva con corte correlacional con enfoque mixto; por eso, se aplicado los instrumentos a 269 personas. Teniendo como resultados que se evidencia la necesidad de establecer esfuerzos para efectuar una recuperación del crédito para lograr mejoras a nivel empresarial y de esta manera efectuar una reducción en las pérdidas para lograr un adecuado cobro de los créditos financieros.

Yusuf et al., (2021), proponen en su estudio que tiene la política de cobro sobre la calidad en la cartera que tiene los bancos de microfinanzas en la ciudad de Adamawa en el Estado de Nigeria; por lo que, se aplicó un enfoque cualitativo de nivel descriptivo con un método de muestreo sobre diferente múltiples para la aplicación en muestra de 21 encuestados que han tenido créditos. Al culminar la investigación se ha determinado que los bancos dedicados de microfinanzas deben encontrarse vinculados a efectuar una política sobre el cobro de la deuda de manera estricta o rígida para recuperar sus préstamos y ver una adecuada calidad de la cartera que tiene el banco.

Poot (2020), plantea como finalidad principal tener una estabilidad de mejora en el desarrollo y sostenibilidad de los individuos, bajo un marco metodológico descriptivo, correlacional, enfocado hacia una muestra de quince colaboradores de Instituciones Financieras. Obteniendo por resultados que efectivamente las variables se encuentran relacionadas entre sí considerando para ello la implicación de considerar una mejora forma de riesgo crediticio y desenvolvimiento financiero respecto a la rentabilidad. Llegando a concluir que existen diversos aspectos ligados al crédito que estiman para brindar una mejora aplicabilidad considerando diversos aspectos en torno a lo financiero que concierne características en común, de esta manera genera una potencialidad ante riesgos que sucedan por impago u otros factores.

Salvatierra (2018), en el estudio realizado consideró por finalidad analizar por conveniencia la institución financiera de las cobranzas en segmentación respecto a la cartera vencida de los créditos generados mediante las empresas recaudadoras. La metodología empleada se enfocó por cuantitativo, de diseño no experimental, considerando una población de catorce colaboradores de la compañía en estudio. Estableciendo por resultados que durante los periodos estudiados se han establecido niveles de expansión en crediticia, sin embargo, existe a la par incremento de morosidad en la generación de los datos observados, estimando para ello créditos en la cartera con un 43% y el 28% estima que han cancelado en los plazos correspondientes. Llegando a concluir que existe un coeficiente de manera positiva con una significancia relacionada al modelo de contratación empresarial entre las empresas recaudadoras, logrando de esta manera plantear tácticas que generen bienes y servicios en la producción de los créditos.

Villena & Guerrero (2021), obteniendo por finalidad analizar la gestión de cobranza en la compañía MARCIMEX mediante el marco de la COVID 19, considerando un estudio de casos

prácticos, empleando una metodología descriptiva, con una población de diez colaboradores a quienes se les recopiló por medio de un cuestionario. Arrojando por resultados que la confiabilidad obtenida es de 0.85 considerándose como fiable en su aplicación para ello se obtuvo que el proceso de cobranza implementado es de forma empírica logrando destacar que las estrategias proveen desarrollos morosos para compañías que otorgan créditos. Generando por conclusión que la eficiencia en las acciones empresariales logra desarrollar recaudaciones óptimas generando eficiencias en las actividades de digitalización oportuna ante la recuperación de la cartera de clientes.

Foretic (2019) considera como finalidad principal respecto al diseño de un planeamiento empresarial respecto a la línea de cobranza y recaudo en Chile, empleando la automatización para la resolución de la problemática de forma transversal entre las pymes. Obteniendo por metodología cuantitativa, analítica, considerando para ello una muestra de nueve meses aplicando para ello un macroentorno de PEST, recopilado por medio de entrevistas. Los resultados arrojaron que el VAN positivo genera un 30% menos respecto al crecimiento de los clientes, pues no ha sido cubierto por medio de la diferenciación en los procesos. De esta manera llega a concluir que existen utilidades mayores a \$45 millones por periodos anuales.

Loza (2021) en el estudio que realizó teniendo por finalidad principal de implementar modelos que direccionen los procesos de cobranza efectiva por medio de las tácticas manteniendo el flujo de ingresos óptimo para reducir morosidades. Considerando por metodología descriptiva, diseño pre experimental, enfocado a una muestra de 52 compañías agremiadas de la CNI. Los resultados arrojados consideraron que la implementación de modelos definidos que generan cambios en las responsabilidades de la gestión de cobranza para ello se ha implantado hacia el incremento de la mora, permitiendo la recuperación de la percepción de los

pagos realizados. Concluyendo que las cobranzas tienen de las compañías que ejercen su derecho mediante la otorgación de créditos es por ello que los modelos implantados generan diversos aspectos relacionados con la morosidad desde una perspectiva direccionada.

### **2.1.2. A Nivel Nacional**

Mogollón (2021), en su estudio propuso analizar cuál fue el impacto de las gestiones de cobranza en las finanzas gerenciales de la empresa PP S.A: en los años 2014-2016. Para desarrollar el proyecto planteado se estructuró un marco metodológico de tipo básico, con un diseño no experimental, cuantitativa en su enfoque, longitudinal y correlación en la parte estadística considerando como instrumentos los análisis financieros es decir balances y estados de resultados aplicando la herramienta estadística de correlaciones Spearman. De los resultados se demostró una correlación con alta significancia entre ambas variables, empero se demostró que el impacto que otorga la eficiencia de los trabajadores respecto a las cuentas por saldar fue negativo dada las deudas vigentes de la empresa. Concluyendo así un impacto del efecto de las gestiones de cobro de la empresa respecto a los resultados financieros, esto en función a las cuentas pendientes de cobro precedentes.

Atandi & Kirui (2022), en la investigación se propone efectuar un mejorar el funcionamiento financiero de las firmas de préstamos móviles, aunque se evidencia una alta tasa de incumplimiento de préstamos que genera una afectación a la sostenibilidad a todas a las firmas brinda préstamos; por eso, se aplica un estudio transversal, descriptiva con corte correlacional con enfoque mixto; por eso, se aplicado los instrumentos a 269 personas. Teniendo como resultados que se evidencia la necesidad de establecer esfuerzos para efectuar una recuperación del crédito para lograr mejoras a nivel empresarial y de esta manera efectuar una reducción en las pérdidas para lograr un adecuado cobro de los créditos financieros.

Ruesta (2019), en su proyecto propone determinar la gestión de cobranza en el área de facturación, de modo que trabajó bajo un marco metodológico cuantitativo, explicativo y no experimental, es así que tuvo en consideración a la técnica de la entrevista. Los resultados señalan que, durante el proceso, es posible descubrir riesgos y brechas en esta área, así como también la valoración de los méritos de los alumnos de máster y propuesta de medidas, para mejorar el nivel de gestión de cobro. Finalmente, el área en estudio de la Universidad no cuenta con un sistema y política de control interno y no genera tareas de optimización y tiempo de ejecución.

Yahuana (2020) en su proyecto planteó por finalidad determinar el alcance del control interno en una compañía de Inversiones, respecto al método utilizado fue cuantitativo de tipo descriptivo, de diseño no experimental transaccional, de manera que realizó una encuesta a todos los socios comerciales siendo 30 personas, tomando como muestra el 100% de la población. Los resultados muestran que el control es deficiente en el área de créditos, puesto que hay que mejorar la cobranza, ello según el coeficiente de Pearson que fue 93%, con significación 0.426 así pues se rechazó la hipótesis nula. Se concluye que el control interno aumenta la confiabilidad y cobro, ya que según los socios confirman que los procesos administrativos siempre mejoran cuando se usan controles internos.

Campodónico & Arévalo (2019) planteó por finalidad la determinación de la incidencia de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa BEREAN, considerando como método cuantitativo, de tipo aplicada y nivel descriptivo con un diseño no experimental de tipo correlacional, considerando una muestra de dos empleados del área de cobranza, considerando los estados financieros entre periodos 2017-2018. Los resultados arrojados consideraron que existe un desarrollo inadecuado respecto al 64%, considerando deficiencias en la gestión de

cobranzas, la carencia de personal capacitado para efectuar cobranzas. Llegando a concluir que inciden negativamente en la liquidez de la compañía, evidenciando deficiencias en la gestión de cobranzas respecto a la liquidez de la compañía.

Díaz & Flores (2019) realizaron un estudio por finalidad de determinar de qué forma se ha realizado la gestión de cobranza impactando de manera favorable en las compañías, considerando como método de tipo documental, un diseño de revisión documental, considerando la recopilación de documento para su respectivo análisis. Por resultados se consideró que existe carencia de pago en las cuentas por cobrar, además de inadecuadas políticas para generar la cobranza en el plazo de cancelación. En esta forma se concluye que mediante el análisis planteado ha logrado encontrar carencias en las políticas definidas respecto a los créditos en las compañías del exterior y no se encuentra completamente capacitado.

Romero et al., (2021) en el estudio como finalidad implementar las propuestas de gestión de cobranza sistematizando la correcta morosidad en las instituciones de educación básica, específicamente en una institución Adventista. Teniendo como tipo analítico, propositivo con diseño no experimental, la población de estudio se enfocó al tesorero de la institución. Se planteó la utilización de técnicas de entrevista y análisis documental al encargado de dicha institución, considerando diez interrogantes para interpretar sobre el contexto financiero. Los resultados arrojaron que el 12.20% de las cuales reflejaron que las cuentas pendientes de cobro se encuentran en lista de espera desde el periodo 2019, concluyendo que se debe generar el sistema en cada proceso financiero para disminuir la morosidad hasta un 50%, otorgando seguridad, solvencia y organización en los que conforman la entidad.

Uquillas & Carrera (2018) en el estudio tiene por finalidad proponer un modelo estadístico predictivo para incrementar probabilidades de contactar de manera telefónica a la

gestión de cobranzas. La metodología se considera como cuantitativo, empleando un modelo de regresión multinomial, con una muestra de 6100 personas por medio de 140 variables explicativas adecuadas a un periodo 2016. Brindado por resultado que se han encontrado características de contratos morosos para la propensión de cancelación, debido a que se ejecutan por medios telefónicos. Llegando a concluir que mediante el modelo empleado se ha logrado considerar que existen reducciones respecto al costo y tiempos generados en el planteamiento de innovadores productos.

Arguñino (2022) realizó un estudio con la finalidad de demostrar el procedimiento de la recaudación afectando la situación económica de la compañía pesquera. La metodología utilizada se orientó hacia el enfoque cuantitativo, de tipo básico, con una población de 26 individuos quienes respondieron un instrumento con respuestas predeterminadas. Con resultados que el 36.4% debe considerar una evaluación crediticia previo al otorgamiento del crédito, el 41% siempre debe establecer límites respecto a créditos en los clientes. Llegando a concluir que los estados financieros generados por los colaboradores de la compañía han logrado obtener por resultado la influencia relevante respecto a la situación.

Lachira (2020) empleó por estudio plantear un sistema de gestión en cobranzas para reducir el nivel de morosidad en las micro empresas de Mi Banco, estableciendo para ello un marco metodológico cuantitativo, descriptivo, con una muestra de 32 empleados y diez clientes los mismos que se les aplicó un cuestionario y guía de análisis documental. Se ha considerado por resultado que el 89.2% considera relevante establecer una cobranza, además considerando que el 78.2% considera que deben establecer normas al momento de otorgar un crédito.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Conceptualización de la variable Gestión de cobranza**

La gestión de cobranza es básicamente la agrupación de diligencias que establecen los resultados, señalando el vencimiento de dicha deuda por actuación directa, el vencimiento de la obligación, la negación a realizar el pago de la deuda, iniciación del proceso judicial cuando se agotaron todas las vías administrativas y específicamente no realiza la cancelación de la deuda, en ese contexto los aspectos de cobranzas son determinantes para el flujo pecuniario de una organización, para la producción de resultados positivos en cuanto a su eficacia y eficiencia para cobrar las cuentas (Hernández & Hernández, 2013).

Asimismo, la gestión para ejecutar las cobranzas es esenciales, para ello se debe tener un plan estratégico estructurado general para concertar las medidas correctivas correspondientes para mitigar los problemas suscitados en cuanto a la gestión para cobrar, conjuntamente con ello prevé situaciones en las que es necesario la aplicabilidad de personal adecuado para determinar las medidas oportunas, realizando sus funciones acordes a lo precisado por la empresa, además de ello se prepondera la importancia de conseguir resultados de índole positivos (Sotomayor, 2018).

En ese sentido es esencial precisar que se condensan actuaciones para ejecutar acciones regularizadas para la aplicabilidad idónea en el momento preciso, con el propósito de recuperar el crédito otorgado, obteniendo entonces la lista de dichos morosos se podrá concatenar para que los activos de la esfera exigibles se transforman en líquidos para la entidad, además de ello se pretende ponderar mantener al cliente, para que este tenga la disponibilidad para hacer el pago correspondiente, es decir mantener una relación recíproca de cordura y afable comunicación (Trujillo & Martínez, 2020).

La gestión de cobranza ciñe a procesos que emplea el área de ventas de la mano con el área de cobranzas, pues su fin es mantener las cuentas de las clientes saldadas para generar un beneficio a la empresa donde realizan sus funciones, de modo que emplean una serie de etapas para cumplir con su propósito (Jin et al., 2018).

#### **2.2.1.1. Teoría clásica de la administración de Henry Fayol**

La teoría de Fayol, que estudia toda la empresa, tiene en cuenta cada uno de sus dominios para lograr su integración, Fayol sostiene que los trabajadores y directivos son importantes e indispensables. Los negocios requieren que ambas partes trabajen en equipo, se comuniquen y confíen para lograr mejores resultados juntos en su lugar de trabajo y en el trabajo. Asimismo, la administración no debe ser tarea del jefe, sino una responsabilidad compartida, además se debe centrar en la estructura de diseño para la mejora de la gestión de cobranza en la empresa, puesto que permite la división y delegación de funciones entre los colaboradores, esto con el fin de mejorar continuamente los procesos internos, Fayol en su investigación sobre la teoría Clásica de la administración, considera los siguientes componentes de las funciones administrativas: a) planificación, organización, dirección y control (Fayol 1916, como se citó en Almanza et al., 2018 ).

#### **2.2.1.2. Dimensiones de la variable Gestión de cobranza**

##### **2.2.1.2.1. Políticas de cobranza**

La política de cobranza es un componente esencial que finaliza la política de crédito, por lo que todo ello revalida las cuentas pendientes de cobro para la detección de inconvenientes para los pagos de las cuentas morosas, ello también permite las posibilidades para detectar acontecimientos de complejidad, conjuntamente con ello se requiere mitigar los riesgos de la cobranza (Becerra et al., 2021). De modo que se tiene lo siguiente:

a) Cumplimiento de políticas de crédito

Lógicamente se precisa que se cumplan dentro de los parámetros las políticas de créditos, en ese contexto cuando se acumula la deuda que ya está vencida, este no podrá exceder el plazo máximo de dicho vencimiento según lo determine las políticas de ventas al crédito, en ese sentido quien concede los créditos debe estar a la vanguardia con el archivo de la cartera de clientes que están considerados con deuda por la empresa, para que en un futuro no vuelvan a recaer con los mismos morosos, así también se precisa que para una mayor optimización se debe contener una solicitud y copia anexada (Ramos et al., 2020).

b) Plazos de crédito

Con la finalidad de realizar una captación de clientes exitosa se congrega los plazos de crédito, así mismo se deben valorar los requerimientos para el otorgamiento de créditos, filtrando lógicamente la información importante del cliente que permite avizorar la disminución de ser el crédito irrecuperable que básicamente es a lo que se expone con este tipo de financiamiento (Hernández et al., 2015).

#### **2.2.1.2.2. Estrategias de cobranza**

Citando a Cárdenas & Velasco (2014) sostienen que las estrategias de cobranza conciernen a los actos que se coordinan y organizan para posteriormente aplicarlos en un área en específico, de modo que la finalidad es optimizar el desempeño de los colaboradores, repercutiendo en el buen funcionamiento de una compañía, así pues, es necesario tener en consideración los recursos monetarios, ello previo a la realización de una estructura de costos para establecer cuánto costará la aplicación de las estrategias. En colación se tiene los siguientes indicadores:

a) Normas

Los lineamientos concatenados a implicar al cliente, dentro de la programación de los días de pago, atendiendo pertinentemente cada una de sus quejas y reclamos, por lo que es necesario crear una Unidad de Control Interno, en ese sentido también se brindará una capacitación periódica de cada uno de los empleados especializados en cobranzas, conjuntamente con ello se hace la implementación y actualización en la base de datos de los clientes, la realización de reporte y vigilancia continua, por ende se debe reconfortar la comunicación del cliente, concretar un plan directiva de políticas para las respectivas cobranzas (Méndez et al., 2022)

#### b) Recursos

Dentro de los recursos aplicables a estas estrategias se necesita personal idóneamente capacitado para gestionar las cuentas por cobrar, con el respectivo manejo de información de cada uno de los clientes con un monitoreo existente, estableciendo planeamiento de estrategias de procesos, creando un sistema estructurado adecuado para la recepción de retroalimentación, diseñando propuestas seleccionadas para capacitar el manejo estructural en la información sobre las cobranzas, actualizando la necesidad de los clientes sensibilizando sus acciones a realizar los pagos (Cantillo et al., 2022)

#### **2.2.1.2.3. Cuentas por cobrar**

A razón de Pires et al., (2021) las cuentas por cobrar es una partida contable, la cual forma parte del Estado de Situación Financiera y atañe al dinero que le deben a la empresa por los productos vendidos al crédito, así pues, se identifican en documentos que contienen la cantidad, cliente, fecha de venta y cuando vencen para hacer efectivo el cobro, en efecto los indicadores se mencionan a continuación:

##### a) Volumen de ventas al crédito

El volumen de crédito se concreta como aquellas ventas que no se precisan como efectivo, que son realizadas por una empresa, lo que significa trascendentalmente de la venta de los bienes se completos, donde el cliente en un futuro realizará el pago en la fecha precisa por la entidad prestamista. En ese sentido para realizar el cálculo es necesario calcular el dividendo de las ventas netas de crédito por las ventas en su totalidad para dicho periodo (Hyub, 2021).

#### b) Deudas vencidas

Las deudas vencidas son aquellas que no producen flujo efectivo para la empresa, teniendo estos problemas de liquidez, ya que, si durante el análisis se percibe un porcentaje alto en las ventas de crédito, ello quiere decir que la empresa es dependiente total de los pagos en las fechas correspondiente de los clientes, por ejemplo, si una empresa realiza ventas de 20. 000 soles en un lapso de tiempo y 14. 000 soles son de ventas de crédito, se concluye entonces que su número porcentual es de 70 (Missaglia & Sanchez, 2020).

#### **2.2.1.2.4. Recuperación de las cuentas vencidas**

Refiere a las cuentas ya caducadas, es decir al efectuar la venta de un bien o producto se pacta con el cliente una fecha de cancelación, pero dado el momento el cliente no cumple, ocasionando en la empresa un impacto deficiente porque hay un retraso en el pago de la cuota o deuda total, de modo que el flujo de caja arroja cifras negativas. Para recuperar las cuentas vencidas, es necesario identificar a los clientes morosos, de modo que se emplee un proceso para recuperar la cuenta (Castillo, 2021).

Desde el punto de vista de Frankel et al., (2020), la recuperación de cuentas vencidas consiste en el proceso formal que ejecuta el área de cobranza para detectar a los clientes morosos, asimismo emplean estrategias para tramitar la cancelación de las cuentas vencidas, y proceder a dar de baja en el estado de situación financiera ya que está en rojo.

a) Efectividad de la cobranza

Se considera esencial la efectividad de los procesos en la cobranza se va a establecer el sustento total de la empresa, satisfaciendo al cliente e incremento las ventas, valorando la gestión financiera de la entidad, con planes y estrategias que permitan el rendimiento y control en los procesos de efectividad de la cobranza (Castillo, 2021)

b) Índice de recuperación

Este aspecto nos permite avizorar que el índice de cobranza se calcula de la siguiente manera: inicialmente se suma el endeudamiento anual de los clientes al inicio y el final de año, la misma que al ser dividida en dos, el monto que se obtiene debería concordar con el balance de la entidad, es por ello que se considera como un indicador mercantil que permite controlar las cuentas de la empresa, con el objeto de conocer la frecuencia del cobro de deudas (Aidar & Braga, 2021).

### **2.2.2. Conceptualización de la variable Estado de situación financiera**

Citando a Buele et al., (2020) establece que el propósito principal de los EE. FF es proporcionar información acerca de la situación financiera, el desempeño y los flujos de efectivo de la organización que sean de vital utilidad para una amplia gama de usuarios al momento de la información financiera y toma de decisiones.

Citando a Jin et al., (2017), menciona que los estados de situación financiera son herramientas de ámbito financiero que toda empresa debe implementar para conocer a detalle el movimiento de sus operaciones según la actividad que ejerzan, puesto que dará ventaja económica en cuanto a los ingresos que esta tiene y determinar cuán rentable es.

Del mismo modo Campbell et al., (2020) afirma que los EE. FF reflejan la estructura financiera de una compañía, en otras palabras, diagnosticar los recursos monetarios con los que cuenta y en qué forma se están aprovechando para futuras inversiones.

#### **2.2.2.1. Teoría de la variable en base a la NIC 1 Presentación de estados financieros**

El propósito de esta norma es establecer una base para el adecuado sustento de los estados financieros para proporcionar información general comparables a los informes anuales de la misma empresa con lo cual esto debe coincidir con los ejercicios anteriores, así como con otros períodos para diferentes entidades. Para lograr este objetivo, la norma primero define los requisitos generales para la presentación de estados financieros, luego brinda orientación sobre su estructura, al tiempo que establece requisitos mínimos para su contenido. El reconocimiento, medición y revelación de ciertas transacciones y otros eventos están sujetos a otras normas y aportes explicativos (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2023).

#### **2.2.2.2. Dimensiones de la variable Estado de situación financiera**

##### **2.2.2.2.1. Situación económica**

###### **a) Análisis horizontal**

Se considera, a los estados financieros porque condesciende asemejar las divergencias variaciones en la esfera relativa y absoluta estructuración económica de la empresa en un año en comparación con el próximo, como un balance general donde se comparan los resultados haciéndose dicha comparación de los periodos para identificar y establecer cuáles han sido los cambios en el estado pecuniario de las empresas en periodos distintos determinando específicamente el crecimiento y decrecimiento, de una cuenta por cobrar en lapso concertado (Barreto, 2020).

Almeida & Silva (2020) por ende, el análisis horizontal genera perspectivas de desempeño financiero de un organismo empresarial durante un tiempo determinado, identificando adecuadamente los caracteres de acrecentamiento o detrimento.

b) Análisis vertical

Zúñiga et al., (2020) se precisa que dicho análisis coadyuva al cuerpo empresarial a determinar específicamente si su sistema financiero tiene una distribución proporcional de sus activos y que porcentualmente refiere cada una de las cuentas totales, es decir si un órgano empresarial tiene 12. 000 activos con una cartera de 1200, significa que sus activos representan un 15%, tener el conocimiento concreto de dicha situación puede ayudar significativamente a los empresarios, para que puedan dilucidar algunas soluciones para tener una mejor liquidez y políticas de cartera que orienten los planes estratégicos de la empresa.

Asimismo, dicho análisis está referido a concatenar una óptica estructural del estado económico de la empresa, avizorando la importancia de las cuentas dentro de dicho estado, valorando lógicamente los cambios sistemáticos, para optimizar las decisiones en razón a las estrategias, conjuntamente con ello permite mejorar políticas que perfecciones trascendentalmente ingresos, egresos, administrando idóneamente los activos y deudas de forma eficiente, ejerciendo un control interno para la obtención de una mayor rentabilidad (Eslava, 2016)

### **2.2.2.3. Situación financiera**

#### **a) Rentabilidad**

En ese sentido la rentabilidad son los beneficios que se hayan adquirido para la obtención de una inversión, se considera un indicador de desarrollo para la inversión y de la capacidad empresarial para realizar la retribución de los recursos financieros ejecutados, es decir dicha rentabilidad pecuniaria favorece en una mejor utilidad para la compañía (Chu, 2021)

#### **b) Solvencia**

La solvencia es una herramienta fundamental para que los potenciales acreedores determinen la idoneidad de la financiación de un solicitante, pero también es útil para conocer el estado actual de los deudores que ya han saldado sus obligaciones. Cuando se trata de finanzas personales, la solvencia suele estar determinada por el nivel actual de deuda e ingresos que una persona puede incumplir (Barreto, 2020).

Asimismo, es trascendental señalar que en ocasiones se confunden las garantías con la solvencia, aunque en realidad son dos definiciones diferentes. Por lo tanto, aunque su uso tiene un efecto efectivo sobre la viabilidad de la inversión, no suministra ninguna información sobre la solvencia del deudor, ya que simplemente añade una seguridad adicional en caso de impago sin informar al acreedor (Aidar & Braga, 2021).

### **2.2.2.4. Indicadores de gestión**

Señalan la rapidez en que se pueden convertir ciertos activos en efectivo. Es decir, miden la liquidez y la eficiencia de los activos que la empresa emplea para respaldar las ventas (por ejemplo, cuentas por cobrar, cuentas pendientes de cobro, inventario). A menudo se usan para la evaluación del rendimiento en ciertas áreas y para probar su política comercial, (Missaglia y

Sanchez, 2020). De modo que existen diversos indicadores de gestión mencionados a continuación:

a) Rotación de existencias: refleja el n° de días en que la mercancía requiere ser repuesta (Missaglia & Sanchez, 2020).

$$R.E = \frac{\text{costo de ventas}}{\text{existencias}}$$

b) Periodo promedio de cobro: señala el n° de días en que se recuperan las cuentas por cobrar por parte de los clientes (Missaglia & Sanchez, 2020).

$$P.P.C = \frac{\text{cuentas por cobrar}}{\text{ventas}} * 360$$

c) Rotación de cuentas por pagar: este indicador determina la cantidad de veces en la que se ha renovado las cuentas por cancelar (Missaglia & Sanchez, 2020).

$$R.C.P = \frac{\text{compras}}{\text{cuentas por pagar}}$$

d) Rotación de activos fijos: esta ratio refleja la cantidad de veces que rota el activo fijo (Missaglia & Sanchez, 2020).

$$R.A.F = \frac{\text{ventas}}{\text{activos fijos}}$$

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis de trabajo**

La gestión de cobranza tendrá un impacto directo y significativo en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.

### **2.3.2. Hipótesis nula**

Hi: Las políticas de crédito tendrán un impacto directo y significativo en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.

H0: Las políticas de crédito no tendrán un impacto directo y significativo en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.

Hi: Las estrategias de cobranza tendrán un impacto directo y significativo en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.

H0: Las estrategias de cobranza no tendrán un impacto directo y significativo en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.

Hi: Las cuentas por cobrar tendrán un impacto directo y significativo en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.

H0: Las cuentas por cobrar no tendrán un impacto directo y significativo en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.

Hi: La recuperación de las cuentas vencidas tendrá un impacto en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.

H0: La recuperación de las cuentas vencidas no tendrá un impacto en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de investigación**

Se empleó la metodología deductiva, según lo referido por Sampieri & Mendoza (2018) es un proceso de adquisición de conocimientos, que implica el desarrollo de resultados teniendo como fundamento aplicaciones específicas o principios generales. Este método de investigación es el desarrollo de una o más hipótesis basadas en una teoría o principio existente, y trata de probar estas hipótesis. El método deductivo intenta probar si tal relación o conexión ocurre en situaciones más generales.

### **3.2. Enfoque investigativo**

Por su parte Ñaupas et al., (2018) el enfoque cuantitativo ciñe al acopio de datos, así como también corresponde hacer un análisis ya que debe comprobarse las hipótesis planteadas, asimismo emplea instrumentos con el propósito de cuantificar las variables mediante el uso de un programa estadístico, para obtener hallazgos descriptivos e inferenciales.

### **3.3. Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue aplicado, citando a Gallardo (2017) se realiza con la finalidad de obtener nuevos conocimientos, los cuales están orientados a dar una solución a inconvenientes prácticos. Asimismo, Sampieri & Mendoza (2018), sostiene que la investigación práctica se le conoce como empírica y su propósito es resolver problemas que acontecen en la sociedad.

### **3.4. Diseño de la investigación**

El diseño de este estudio fue no experimental y, según los autores Arias & Covinos (2021), el investigador no tiene las condiciones experimentales para someter a las variables, sino que realiza una evaluación en un entorno natural en lugar de someterse a alguna intervención o manipulación.

### **3.4.1. Corte**

Por lo tanto, este estudio fue de corte transversal porque, como lo mencionan Hernández & Mendoza (2018), los datos se irán recolectando en un periodo de tiempo determinado.

### **3.4.2. Nivel o alcance**

De acuerdo a su naturaleza del estudio su nivel fue correlacional, Sampieri & Mendoza (2018) comprende en la medición de dos variables, para ello se hace una evaluación estadística, de modo que se identifique una relación entre las variables en análisis sin influencia de otra variable.

## **3.5. Población, muestra y muestreo**

La población estuvo representada por 48 colaboradores que laboran en la empresa de Servicios, durante el año 2022.

### **Población**

Citando a Arias & Covinos (2021) es un grupo general de personas, objetos, fenómenos, entre otros que reúnen ciertos caracteres en similitud para ser considerados en una exploración, por lo tanto, las inferencias que se obtengan son extensivas a toda la indagación.

### **Muestra**

Desde la opinión de Gallardo (2017) es un subconjunto limitado que representa o separa determinadas unidades de la población, y este subconjunto debe reunir las características necesarias para representar a la población. En consecuencia, se requerirá de una muestra que comprende a 43 colaboradores que pertenecen al área administrativa, contable y operativa de la empresa de Servicios, durante el año 2022.

## Muestreo

Se utilizó un muestreo aleatorio simple para seleccionar individuos muestrales representativos, entre el personal del área contable, administrativo y operativo de una empresa de rubro Servicios.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * [N - 1] + Z^2 * p * q}$$

Z = nivel de confianza

N = Tamaño de la población

n = tamaño de la muestra que se quiere calcular

e = margen de error

p = probabilidad de que ocurra el evento

q = probabilidad de que no ocurra en evento

Al reemplazar los datos se obtiene la cantidad de 43 participantes.

### 3.6. Variables y operacionalización

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Gestión de cobranza	Es el grupo de diligencias que establecen los resultados, señalando el vencimiento de una deuda por actuación directa, el vencimiento de la obligación, la negación a realizar el pago de la deuda, iniciación del proceso judicial cuando se agotaron todas las vías administrativas y específicamente no realiza la cancelación de la deuda, en ese contexto los aspectos de cobranzas son determinantes para el flujo pecuniario de una organización, para la producción de resultados positivos en cuanto a su eficacia y eficiencia para cobrar las cuentas (Hernández & Hernández, 2013).	La variable ha sido operacionalizada a través de cuatro dimensiones: políticas de cobranza, estrategias de cobranza, cuentas por cobrar y recuperación de las cuentas vencidas utilizando para su medición un cuestionario compuesto por 15 interrogantes.	Políticas de cobranza  Estrategias de cobranza Cuentas por cobrar  Recuperación de las cuentas vencidas	Cumplimiento de políticas de crédito Plazos de crédito Normas Recursos Volumen de ventas al crédito Deudas vencidas Efectividad de la cobranza  Índice de recuperación	Ordinal escala de Likert	5=Totalmente de acuerdo    4=De acuerdo    3=Neutral    2=En desacuerdo    1=Totalmente en desacuerdo
Estado de situación financiera	Son aquellos que brindan información sobre la situación financiera, el desempeño financiero y los flujos de efectivo de la organización o empresa que sea útil para una	La variable ha sido operacionalizada a través de tres dimensiones: situación económica, situación financiera e indicadores de gestión utilizando para su	Situación económica  Situación financiera	Análisis horizontal Análisis vertical Rentabilidad Solvencia	Ordinal escala de Likert	5=Totalmente de acuerdo    4=De acuerdo    3=Neutral    2=En desacuerdo

---

amplia gama de usuarios al momento de la información financiera y toma de decisiones (Buele et al., 2020)	medición un cuestionario compuesto por 15 interrogantes.	Indicadores de gestión	Rotación de existencias Periodo promedio de cobro Rotación de cuentas por pagar Rotación de activos fijos	1=Totalmente en desacuerdo
---	--	------------------------	--	----------------------------

---

### 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1. Técnica

La técnica que se utilizó fue una encuesta, la cual radica en una herramienta diseñada para recoger información de las personas sobre su comportamiento, opiniones o percepciones, la cual puede brindar resultados cualitativos y cuantitativos a través de una secuencia lógica e interrelacionada de preguntas (Arias & Covinos, 2021).

#### 3.7.2. Descripción

De modo que correspondió a la aplicación del instrumento del cuestionario, según Gallardo (2017), se utiliza para la recolección de información de la o las variables que pretenden ser analizadas, además de demostrar ser un instrumento versátil y empleado en ciencias sociales.

#### 3.7.3. Validación

Se basó en el análisis de 3 profesionales expertos relacionados con la gestión de cobranza y estado de situación financiera, quienes analizaron cada dimensión, asimismo se indicaron los elementos de cada variable para determinar la consistencia de la herramienta en estudio.

**Tabla 2**

*Validación del instrumento*

<b>Variables</b>	<b>Nº</b>	<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Opinión</b>
V1: Gestión de cobranza	1	Dr. Leonidas Ricardo Zamalloa Vilchez	Contador Público	Aplicable
V2: Estado de situación financiera	2	Mg. Julio Ricardo Capristán Miranda	Maestro en Finanzas	Aplicable
	3	Dr. Percy Junior Castro Mejía	Ingeniero	Aplicable

### 3.7.4. Confiabilidad

Se determinó considerando la prueba inicial o prueba piloto, en este caso a 10 colaboradores que pertenecen al área contable, operativa y administrativa de la empresa. Considerando la escala de Likert planteada en los dos instrumentos, se aplicó la prueba de Cronbach para determinar el puntaje de confiabilidad por medio del software de estadística SPSS 25.

Para ambos instrumentos referidos a cada variable se obtuvo un valor de confiabilidad: al cuestionario que detalla la gestión de cobranzas, se le asignó un estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach) de 0.843, del mismo modo al instrumento que explica al estado de situación financiera se obtuvo la calificación fue de 0.785 de Alfa de Cronbach, que conlleva a determinar que cada instrumento tiene una calificación de “Muy bueno”, esto sustentándose en la escala determinada por Tuapanta et al. (2017) (Ver Anexo 5).

**Tabla 3**

*Estadísticas de Fiabilidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
Gestión de cobranza		Estado de situación financiera	
$\alpha$ Cronbach	N de elementos	$\alpha$ Cronbach	N de elementos
,843	15	,785	12

**Tabla 4***Alfa de Cronbach*

<b>Variable</b>	<b><math>\alpha</math> Cronbach</b>	<b>Nº de elementos</b>	<b>Valor <math>\alpha</math></b>
Gestión de cobranza	Aplicable	15	,843
Estado de situación financiera	Aplicable	12	,785

### **3.8. Procesamiento y análisis de datos**

Durante la primera etapa del desarrollo, se recolectó la información de bases de datos que contienen libros, tesis y artículos científicos que sirvieron como sustento teórico del presente estudio; luego se desarrollaron los instrumentos, los cuales fueron aprobados por el criterio de 3 expertos; así mismo se aplicó el coeficiente  $\alpha$  de Cronbach para medir la fiabilidad de los instrumentos y se solicitó el consentimiento de todos los participantes para aplicar las encuestas.

Una vez aplicadas las encuestas, los datos recolectados se trasladaron a una hoja de Ms Excel donde fueron organizados, para ser trasladados a la base del SPSS v.25 donde se realizaron las tablas y figuras.

Luego se trasladaron dichas tablas y figuras al presente archivo donde se realizó el análisis inferencial y descriptivo; el primero consistió en la descripción del coeficiente de correlación aplicado; y el segundo análisis en la descripción de las variables y dimensiones del estudio; todo ello permitió la aceptación y rechazo de las hipótesis planteadas.

### **3.9. Aspectos éticos**

Las investigaciones se llevaron a cabo acerca de la base de puntos de competencia profesional y científica, oportunidades para seleccionar advertencias de fragmentos de investigación, brindar apoyo científico y metódico en el proceso de exploración, utilizar conocimientos confiables. La coordinación de estudios está relacionada con ciertas teorías, por lo que se comprometen a respetar los derechos de propiedad intelectual de los autores, a mencionarlos y citarlos de forma adecuada, adhiriéndose a la normativa. El propósito de la investigación fue obtener nuevos conocimientos o perspectivas evitando cualquier falsificación y daño de las muestras analizadas, para lo cual se obtuvo en primer lugar el consentimiento informado de los participantes.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

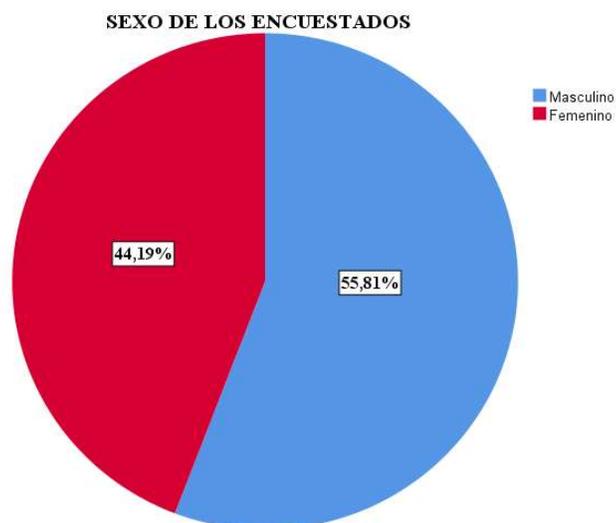
Considerando tanto variable 1 y 2: Gestión de cobranza y Estado de situación financiera y dimensiones proporcionadas, se empleó una escala de valores para cada una, ambas se exponen a continuación:

##### 4.1.1.1. Características sociodemográficas

**Tabla 5**

*Sexo*

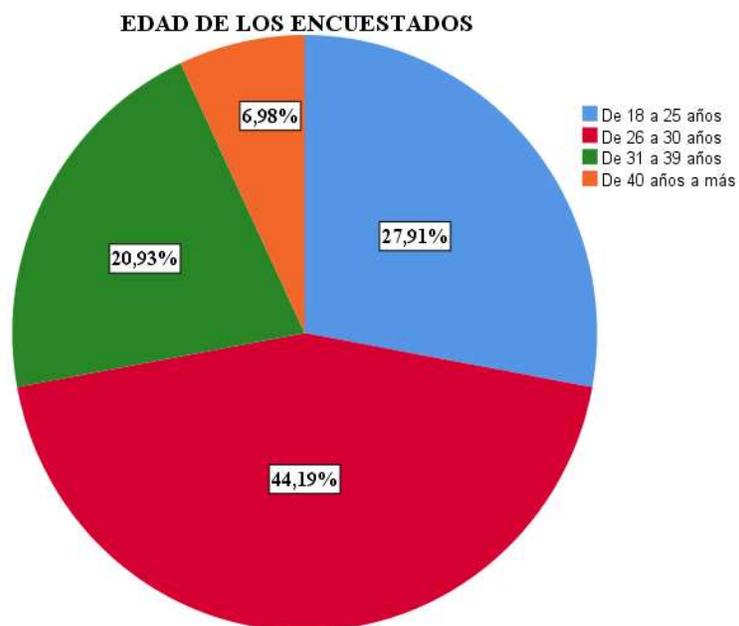
		<b>Sexo</b>			
		Frecuencia (n)	Porcentaje (%)	% válido	% acumulado
Válido	Masculino	24	55,8	55,8	55,8
	Femenino	19	44,2	44,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

**Figura 1***Sexo*

En la tabla 5 y figura 1 se muestra que el 55.81% de colaboradores que participaron en el acopio de datos fueron del género masculino y el 44.19% de colaboradores pertenecen al género femenino, significando que en su mayoría las personas que intervinieron fueron del género masculino.

**Tabla 6***Edad*

		<b>Edad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	%	%
		(n)	(%)	válido	acumulado
Válido	De 18 - 25 años	12	27,9	27,9	27,9
	De 26 - 30 años	19	44,2	44,2	72,1
	De 31 - 39 años	9	20,9	20,9	93,0
	De 40 años a más	3	7,0	7,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

**Figura 2***Edad*

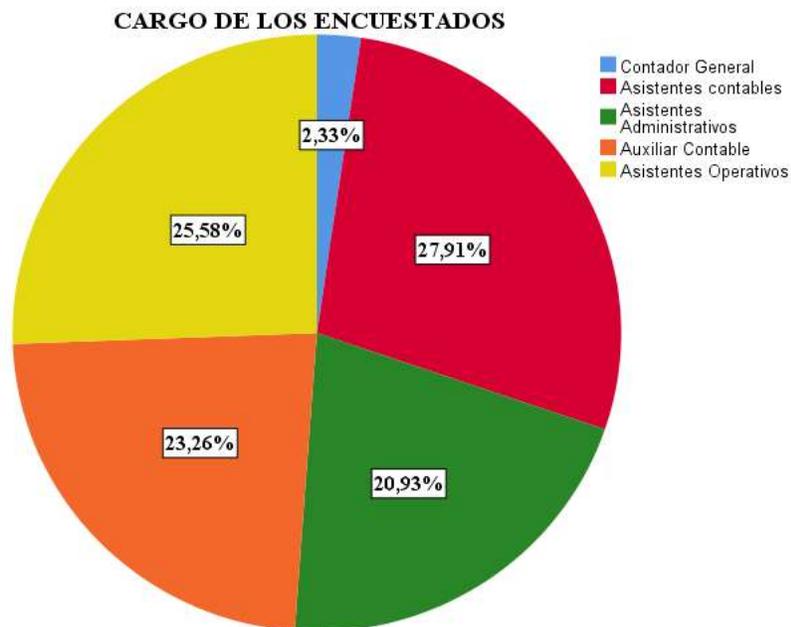
En la tabla 6 y figura 2 se refleja que los participantes en el acopio de información tienen entre 18 a 25 años de edad en un 27.91%, de 26 a 30 años de edad en un 44.19%, de 31 a 39 años de edad en un 20.93% y de 40 años a más en un 6.98%, con lo que se infiere que en su mayoría

los participantes en la recolección de información tienen la edad de 26 a 30 años de edad, con lo cual el personal es joven en la empresa en análisis.

**Tabla 7**

*Cargo*

		<b>Cargo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	%	%
		(n)	(%)	válido	acumulado
Válido	Contador General	1	2,3	2,3	2,3
	Asistentes contables	12	27,9	27,9	30,2
	Asistentes Administrativos	9	20,9	20,9	51,2
	Auxiliar Contable	10	23,3	23,3	74,4
	Asistentes Operativos	11	25,6	25,6	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

**Figura 3***Cargo*

En la tabla 7 y figura 3 se refleja que las personas que intervinieron en el acopio de información tienen los siguientes cargos en un 2.33% corresponde a contador general, 27.91% corresponde al cargo de asistentes contables, 20.93% corresponde al cargo de asistentes administrativos, 23.26% incumbe a asistentes contables y el 25.58% corresponde a asistentes operativos, siendo así en su mayoría que las personas que respondieron el instrumento fueron los que ocupan el cargo de asistentes y auxiliares contables.

#### 4.1.1.2. Descripción de las variables y dimensiones

##### 4.1.1.2.1. Variable 1

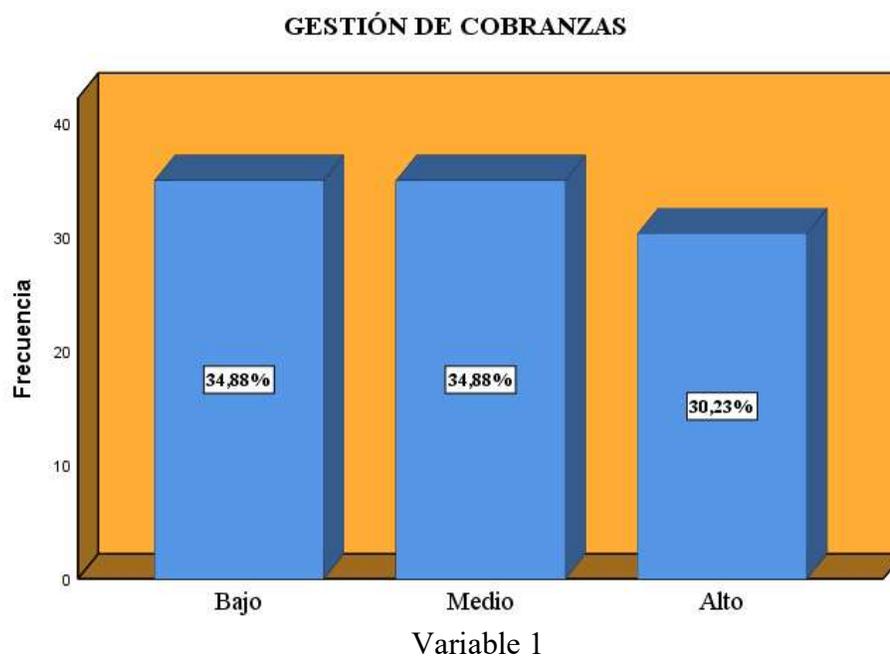
**Tabla 8**

*Gestión de cobranza*

		<b>Gestión de cobranza</b>			
		Frecuencia (n)	Porcentaje (%)	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	15	34,9	34,9	34,9
	Medio	15	34,9	34,9	69,8
	Alto	13	30,2	30,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

**Figura 4**

*Gestión de cobranza*



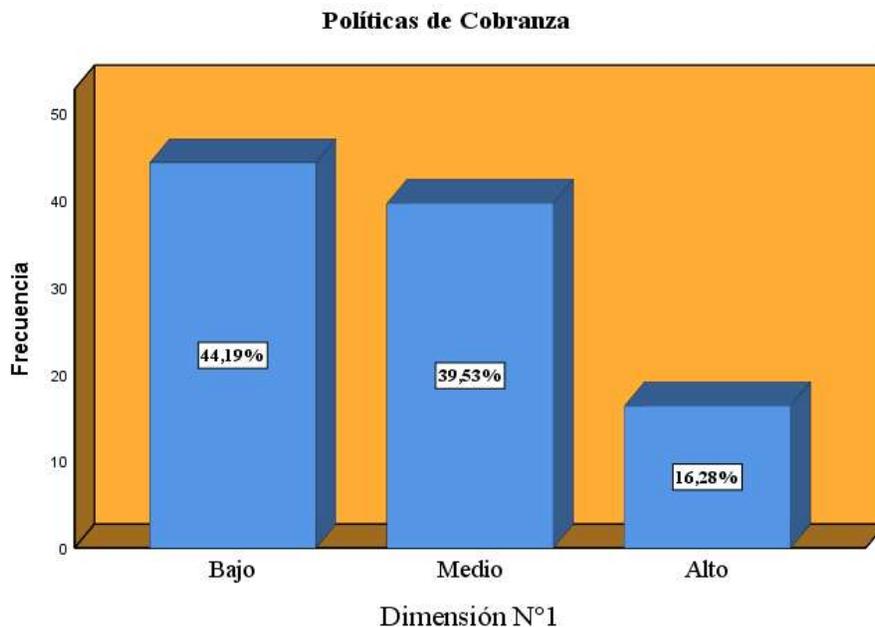
En la tabla 8 y figura 4 se manifiesta que la gestión de cobranza de acuerdo a 15 colaboradores que representan el 34.88% es bajo y medio, asimismo 13 colaboradores que representan el 30.23% considera que la gestión de cobranza es alta, significando que existen algunos inconvenientes en cuanto a la gestión de cobranza de acuerdo a los sustentado por las personas que laboran en dicha compañía.

✓ **Dimensiones de la variable 1**

**Tabla 9**

*Políticas de cobranza*

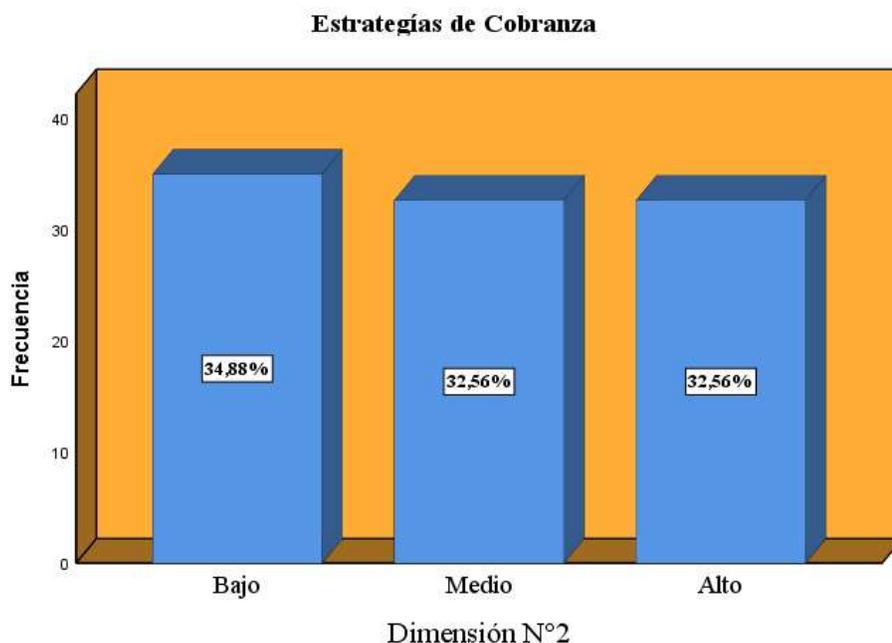
		<b>Políticas de cobranza</b>			
		Frecuencia (n)	Porcentaje (%)	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	19	44,2	44,2	44,2
	Medio	17	39,5	39,5	83,7
	Alto	7	16,3	16,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

**Figura 5***Políticas de cobranza*

En la tabla 9 y 5 figura se refleja que la empresa de Servicios muestra que las políticas de cobranza son bajas en un 44.19%, de la misma forma el 39.53% afirma que es medio y el 16.28% sostiene que es alta, lo que quiere decir que en el ejercicio en análisis presenta algunas complicaciones de acuerdo a los hallazgos obtenidos, dicho de otra forma, la unidad de análisis debe contemplar estos datos para no verse perjudicada en sus ingresos.

**Tabla 10***Estrategias de cobranza*

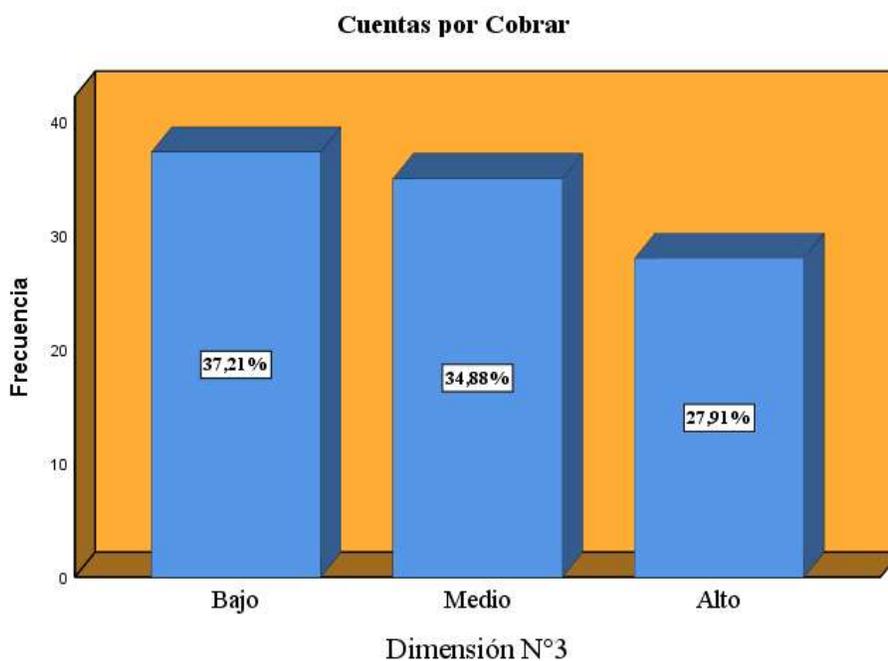
<b>Estrategias de cobranza</b>					
		Frecuencia (n)	Porcentaje (%)	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	15	34,9	34,9	34,9
	Medio	14	32,6	32,6	67,4
	Alto	14	32,6	32,6	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

**Figura 6***Estrategias de cobranza*

De acuerdo a la tabla 10 y figura 6 se refleja que las estrategias de cobranza son bajas en un 34.88% según 15 colaboradores, asimismo 14 colaboradores afirman que es media y alta en un 32.56%, significando que las estrategias actuales son deficientes, en efecto es necesario hacer modificaciones que arrojen resultados favorables.

**Tabla 11***Cuentas por cobrar*

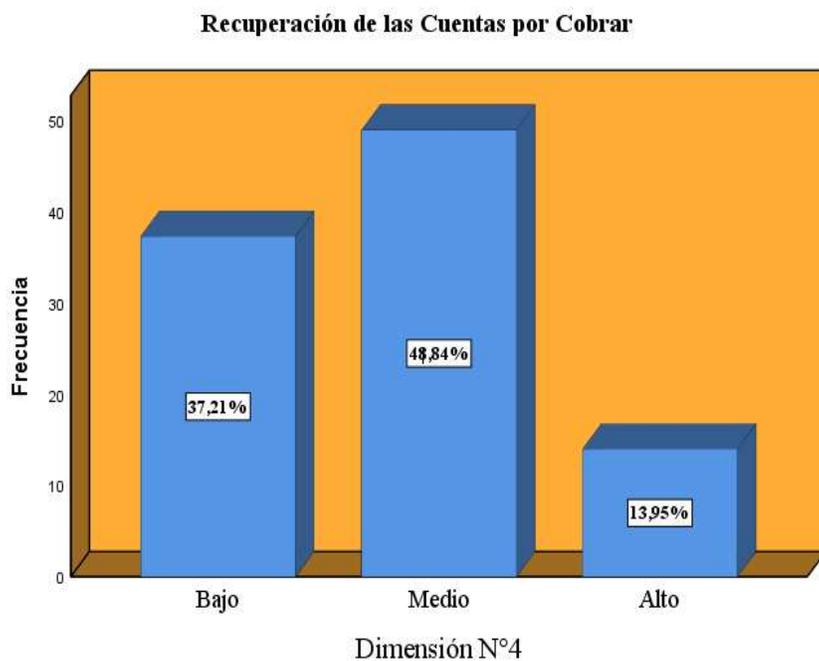
<b>Cuentas por cobrar</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	%	%
		(n)	(%)	válido	acumulado
Válido	Bajo	16	37,2	37,2	37,2
	Medio	15	34,9	34,9	72,1
	Alto	12	27,9	27,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

**Figura 7***Cuentas por cobrar*

La tabla 11 y figura 7 se muestra se identifica que las cuentas por cobrar son bajas en un 37.21% según 16 participantes, de la misma forma es media en un 34.88% según 15 participantes y 12 de ellos que representan el 27.91% sostiene es alta.

**Tabla 12***Recuperación de las cuentas vencidas*

<b>Recuperación de las cuentas vencidas</b>				
	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	16	37,2	37,2
	Medio	21	48,8	86,0
	Alto	6	14,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0

**Figura 8***Recuperación de las cuentas por cobrar*

En la tabla 12 y figura 8 se muestra que la recuperación de cuentas por cobrar es baja en un 37.21%, de la misma forma es media en un 48.84% y según 6 participantes sostiene que es alta, por lo cual se infiere es media.

#### 4.1.1.2.2. Variable 2

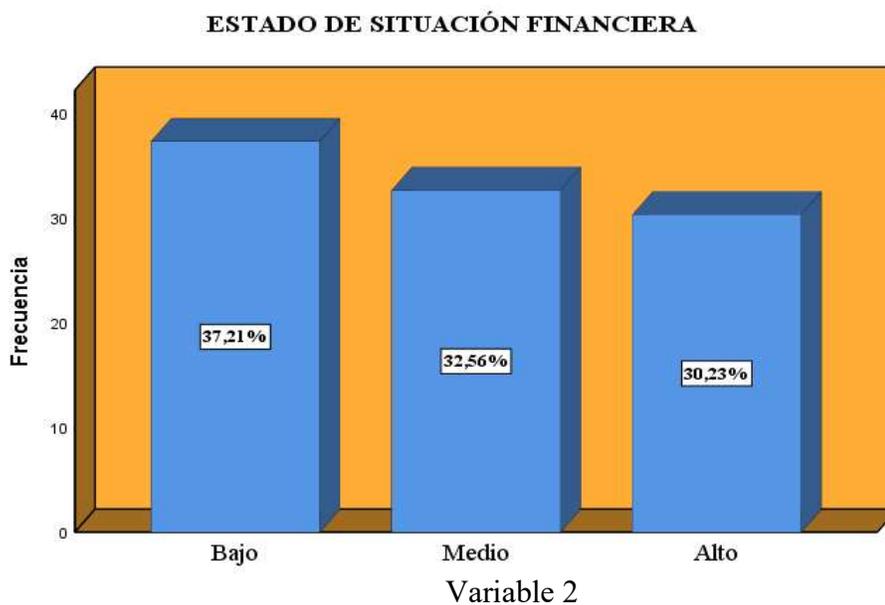
**Tabla 13**

*Estado de Situación Financiero*

<b>Estado de situación financiera</b>					
		Frecuencia (n)	Porcentaje (%)	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	16	37,2	37,2	37,2
	Medio	14	32,6	32,6	69,8
	Alto	13	30,2	30,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

**Figura 9**

*Estado de Situación Financiera*



En la tabla 13 y figura 9 se refleja que la variable estado de situación financiera es baja en un 37.21%, por otro lado 14 colaboradores que representan el 32.56% afirma que es media y el 30.23% considera es alta, lo que quiere decir que los estados financieros tienen datos en negativo consecuencia que la gestión de cobranza no es buena en su totalidad.

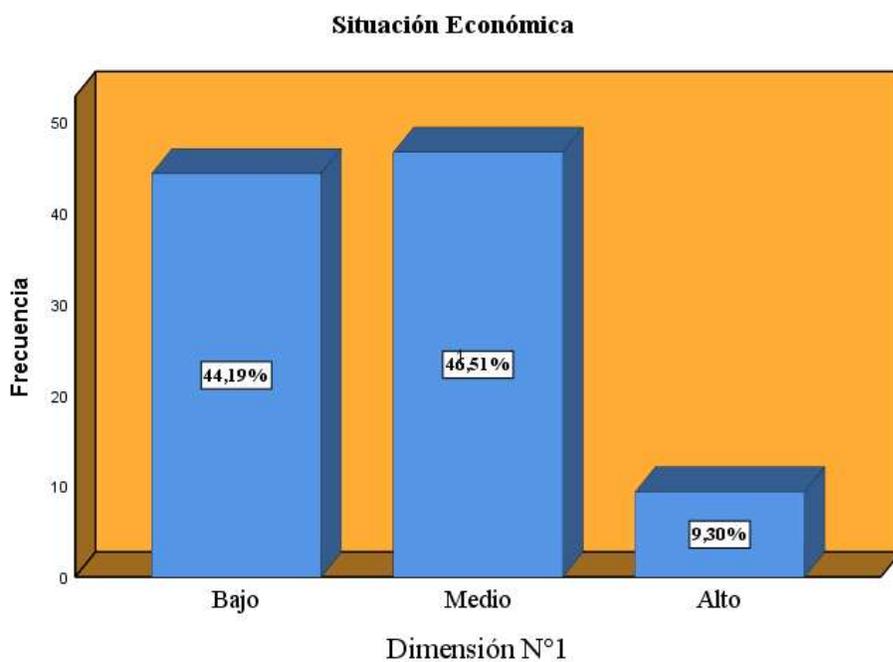
## ✓ Dimensiones de la variable 2

Tabla 14

*Situación económica*

		Situación económica			
		Frecuencia	Porcentaje	%	%
		(n)	(%)	válido	acumulado
Válido	Bajo	19	44,2	44,2	44,2
	Medio	20	46,5	46,5	90,7
	Alto	4	9,3	9,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Figura 10

*Situación económica*

En la tabla 14 y figura 10 se refleja que el 44.19% de colaboradores afirman que la situación económica es baja, por otro lado, el 46.51 de participantes sostiene que es media y el 9.30%

considera es alta, significando que pese a la mala gestión de cobranzas su estado económico es regular.

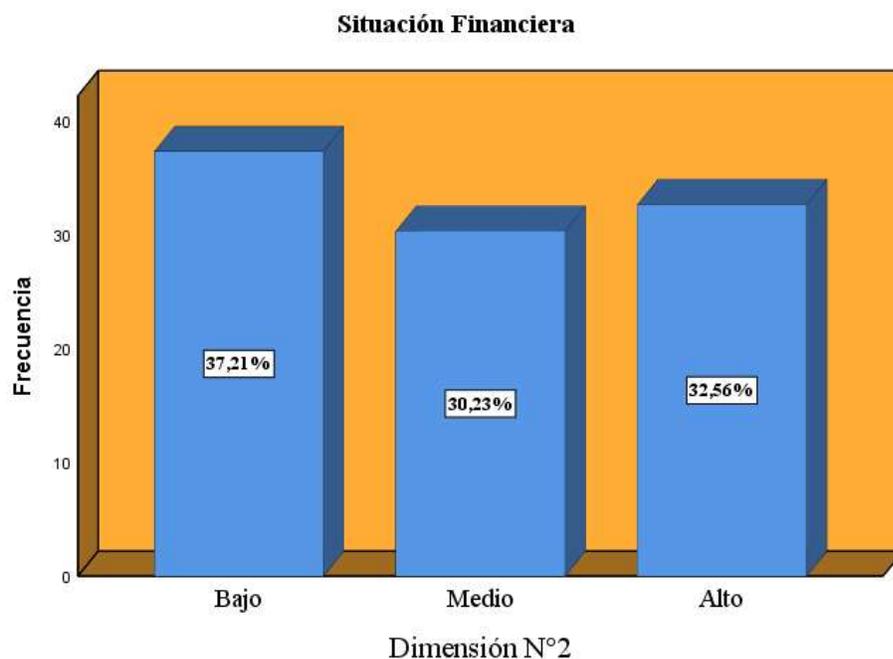
**Tabla 15**

*Situación financiera*

<b>Situación financiera</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	%	%
		(n)	(%)	válido	acumulado
Válido	Bajo	16	37,2	37,2	37,2
	Medio	13	30,2	30,2	67,4
	Alto	14	32,6	32,6	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

**Figura 11**

*Situación financiera*



En la tabla 15 y figura 11 se refleja que la situación financiera es baja en un 37.21%, es media en un 30.23% y 14 participantes afirma es alta en un 32.56%, significando que sus finanzas no son muy buenas y el estado de flujo de efectivo presenta datos en negativo.

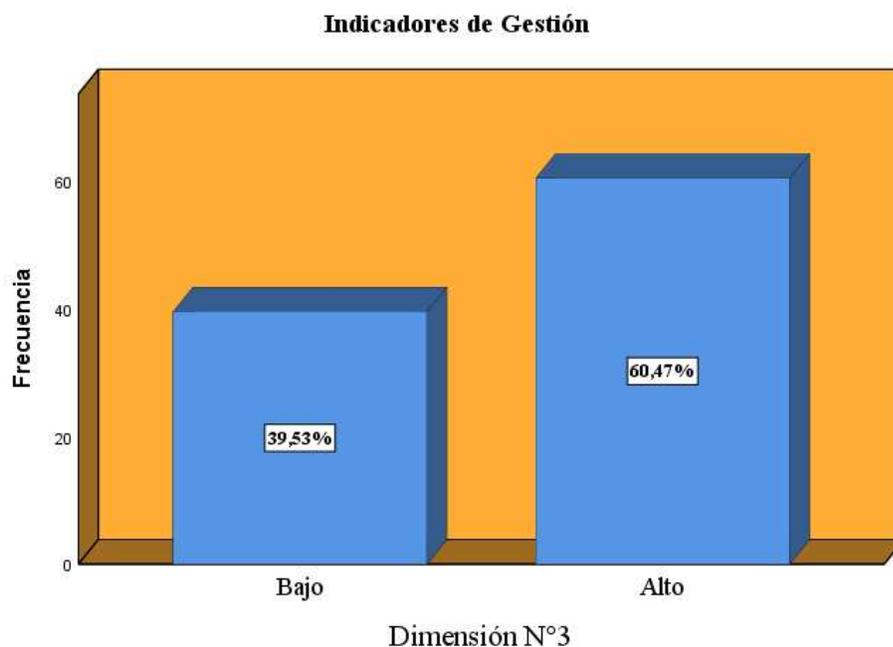
**Tabla 16**

*Indicadores de gestión*

<b>Indicadores de gestión</b>					
		Frecuencia (n)	Porcentaje (%)	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	17	39,5	39,5	39,5
	Medio	26	60,5	60,5	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

**Figura 12**

*Indicadores de Gestión*



En la tabla 16 y figura 12 se muestra que los indicadores de gestión son bajos en un 39.53%, por otra parte, el 60.47% sostiene que es alta, significando que a la fecha sus cuentas por cobrar no están siendo bien gestionadas, es decir la cobranza.

#### 4.1.2. Prueba de hipótesis

##### 4.1.2.1. Prueba de normalidad

La tesis involucró a la muestra de 43 participantes, a efecto de esto, se aplicó la prueba estadística de Shapiro - Wilk para obtener los valores de la normalidad de los datos, con margen de error de 0.05.

Regla de decisión:

Si  $p > \alpha \rightarrow$  se admite la hipótesis nula  $H_0$

Si  $p < \alpha \rightarrow$  se admite la hipótesis alterna  $H_a$

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$

**Tabla 17**

*Prueba de normalidad*

	Prueba de normalidad		
		Shapiro-Wilk	
	Estadístico	gl	Sig.
Política de cobranza	,925	43	,008
Estrategias de cobranza	,829	43	,000
Cuentas por cobrar	,937	43	,021
Recuperación de las cuentas vencidas	,882	43	,000
GESTIÓN DE COBRANZAS	,942	43	,031
Situación Económica	,918	43	,005
Situación Financiera	,870	43	,000
Indicadores de gestión	,734	43	,000
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	,905	43	,002

La tabla 17, evidencia que los valores de significancia para cada dimensión y ambas variables, es menor o está por debajo del valor teórico de 0,05; indicando que la distribución o aleatoriedad de datos no es normal; a efecto de esto para la comprobación y/o contrastación de supuestos o hipótesis se aplicó la prueba no paramétrica que corresponde para datos anormales; el Rho de Spearman considerando el valor de significancia de 0,05.

En base a los siguientes lineamientos y/o criterios:

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$

Regla de decisión:

Si  $p > \alpha \rightarrow$  se admite la hipótesis nula  $H_0$

Si  $p < \alpha \rightarrow$  se admite la hipótesis alterna  $H_a$

#### 4.1.2.3. Prueba de hipótesis general

**Hi:** La gestión de cobranza tendrá un impacto directo y significativo en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.

**Ho:** La gestión de cobranza no tendrá un impacto directo y significativo en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.

**Tabla 18**

*Prueba de hipótesis general*

<b>Correlaciones</b>			
		Gestión de cobranza	Estado de situación financiera
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coef. Correl.	1,000
		Sign. (bilateral)	,676**
		N	43
	Estado de situación financiera	Coef. Correl.	,676**
		Sign. (bilateral)	,000
		N	43

Como evidencia la tabla 18, se demuestra que la significancia es  $0,00 < 0,05$ , en consecuencia, se admite la hipótesis alternativa, indicando que la existencia de relación positiva y significativa de la gestión de cobranzas con el estado de situación financiera de la empresa de Servicio. Además, se mostró que el valor del coeficiente de Spearman es 0,676 indicando una relación buena y positiva.

#### 4.1.2.3. Prueba de hipótesis específicas

##### a) Prueba de hipótesis específica 1

**Hi:** Las políticas de crédito tendrán un impacto directo y significativo en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.

**H0:** Las políticas de crédito no tendrán un impacto directo y significativo en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.

**Tabla 19**

*Prueba de hipótesis específica 1*

Correlaciones				
			Políticas de cobranzas	Estado de situación financiera
	Políticas de cobranzas	Coef. Correl.	1,000	,618**
		Sign. (bilateral)	.	,000
Rho de		N	43	43
Spearman	Estado de situación financiera	Coef. Correl.	,618**	1,000
		Sign. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

Del mismo modo como se evidencia en la tabla 19, detalla que el valor de significancia es  $0,00 < 0,05$ , por tanto, se acepta la hipótesis alterna, reflejando la existencia de una relación positiva y significativa entre las políticas de cobranza y el estado de situación financiera de la

empresa de Servicios, Lima, 2022. Además, se muestra el grado de correlación que es 0,618 es decir existe una relación buena y positiva entre dimensión y variable.

### b) Prueba de hipótesis específica 2

**Hi:** Las estrategias de cobranza tendrán un impacto directo y significativo en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.

**H0:** Las estrategias de cobranza no tendrán un impacto directo y significativo en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.

**Tabla 20**

*Prueba de hipótesis específica 2*

Correlaciones				
			Estrategias de cobranzas	Estado de situación financiera
Rho de Spearman	Estrategias de cobranza	Coef. Correl. Sign. (bilateral) N	1,000 . 43	,620** ,000 43
	Estado de situación financiera	Coef. Correl. Sign. (bilateral) N	,620** ,000 43	1,000 . 43

Continuando con el análisis, la tabla 20, describe que la significancia es  $0,00 < 0,05$ , lo que conlleva a la aceptación y/o admisión de la hipótesis alterna, es decir, hay una relación positiva y significativa entre las estrategias de cobranza y el estado de situación financiera de la empresa de Servicios; además de acuerdo al grado de correlación es 0,620 evidenciando la existencia de una relación buena y positiva.

### c) Prueba de hipótesis específica 3

**Hi:** Las cuentas por cobrar tendrán un impacto directo y significativo en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.

**H0:** Las cuentas por cobrar no tendrán un impacto directo y significativo en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.

**Tabla 21**

*Prueba de hipótesis específica 3*

<b>Correlaciones</b>				
			Cuentas por Cobrar	Estado de situación financiera
Rho de Spearman	Cuentas por Cobrar	Coef. Correl.	1,000	,698**
		Sign. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	Estado de situación financiera	Coef. Correl.	,698**	1,000
		Sign. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

Así mismo analizando la tabla 21, se puede observar que el valor de significancia es  $0,000 < 0,05$ , por lo tanto, se valida la hipótesis alterna, es decir, hay una relación positiva y significativa entre las cuentas por cobrar y el estado de situación financiera de la empresa de Servicios; además se observa de acuerdo al grado de relación (0,698) la existencia de una relación positiva y buena.

#### d) Prueba de hipótesis específica 4

**Hi:** La recuperación de las cuentas vencidas tendrá un impacto en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.

**H0:** La recuperación de las cuentas vencidas no tendrá un impacto en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.

**Tabla 22**

*Prueba de hipótesis específica 4*

		<b>Correlaciones</b>		
			Recuperación de las cuentas vencidas	Estado de situación financiera
Rho de Spearman	Recuperación de las cuentas vencidas	Coef. Correl. Sign. (bilateral) N	1,000 . 43	,704** ,000 43
	Estado de situación financiera	Coef. Correl. Sign. (bilateral) N	,704** ,000 43	1,000 . 43

Finalmente, como detalla, la tabla 22, se puede observar que el valor de significación es  $0,00 < 0,05$ , por lo tanto, se afirma validación de la hipótesis alternativa, es decir, hay una relación positiva y significativa entre la recuperación de las cuentas vencidas y el estado de situación financiera de la empresa de Servicios; además se observa de acuerdo al grado de correlación (0,704) es decir existe una relación positiva y buena entre dimensión y variable.

## 4.2 Discusión de resultados

De acuerdo al análisis descriptivo la variable gestión de cobranzas se encuentra en un nivel medio con tendencia a bajar lo que refleja que la empresa de servicios presenta algunas deficiencias; esto se vio reflejado en el análisis de las dimensiones de esta variable. En cuanto a la dimensión políticas de cobranza; esta se encontró en un nivel bajo de acuerdo con el 44% de los colaboradores dado que consideraron que no se cumple con estas políticas, porque no se realiza una captación eficiente de los clientes y no todos los colaboradores aplican los filtros adecuados al momento de otorgar los créditos; además de la existencia de una complejidad en el cruce de información para mitigar los riesgos de cobranzas. En relación a la dimensión estrategias de cobranza; se encontró en un nivel bajo de acuerdo a la percepción del 34.88% de los colaboradores dado que consideran algunos no se encuentran completamente capacitados para gestionar las cuentas por cobrar, el manejo de la base de datos; indicando que las estrategias actuales son deficientes, en efecto es necesario hacer modificaciones que arrojen resultados favorables; estos resultados se contrastan con el aporte de Vizcaíno et al. (2022) quienes mencionaron que la implementación de sistemas permiten monitorear el desempeño de las cuentas pendientes de cobro y de esta manera en base a los resultados elaboran sus estrategias para recuperar las cuentas pendientes de pago; además destaca que en Kenia están en la búsqueda de identificar los factores que ocasionan el incumplimiento de pago, pues la gestión de las cuentas pendientes de cobranza es clave para el capital circulante de las firmas ya que guardan una relación significativa en 88.9%, afectando al desempeño financiero.

Mientras que la dimensión cuentas por cobrar se encontró en un nivel bajo de acuerdo a lo acotado por el 37.21% de los colaboradores dado que consideran que tienen problemas para

realizar el cálculo de ventas al crédito; además que las cuentas vencidas afectan la liquidez de la empresa. Estos resultados se relacionan con el aporte de Zhu et al. (2022) quienes acotaron que la estructura y volumen de las cuentas pendientes de cobranza repercute en la situación financiera en general, es decir en la solvencia y sostenibilidad de la empresa, de modo que la gestión de la deuda es un conjunto de medidas encaminadas a optimizar el volumen de las cuentas por cobrar ya que es un pilar fundamental para el buen desempeño financiero de una compañía

Finalmente, la dimensión recuperación de las cuentas vencidas se encontró en un nivel medio de acuerdo a la percepción del 48.84% de los colaboradores porque consideran que tienen el conocimiento adecuado en relación a ello. Lo cual guarda relación con lo acotado por Flores et al. (2021) que las compañías del sector servicios están presentando un inconveniente, de modo que sus cuentas por cobrar han aumentado en un 85%, además han excedido su periodo de antigüedad alrededor del 15%, puesto que la gestión de cuentas pendientes de cobro es deficiente ya que los trabajadores no consideran los lineamientos establecidos por las mismas; evidenciando así que la empresa en estudio también presenta la misma problemática.

La variable Estado de situación financiera se encuentra en un nivel bajo de acuerdo a la valoración del 37.21% de los colaboradores; lo que indica que los estados financieros tienen datos en negativo consecuencia que la gestión de cobranza no es buena en su totalidad. Así mismo, se relaciona con el aporte de Buele et al. (2020) quienes establecen que el propósito principal de los EE.FF es brindar información acerca de la situación financiera, el desempeño financiero y los flujos de efectivo de una organización que sea útil para una amplia gama de

usuarios al momento de la información financiera y toma de decisiones. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión con los recursos que se le encomienden.

En cuanto a la dimensión situación económica, esta se encontró en un nivel medio (44.19%) dado que considera que se realiza el análisis vertical y horizontal, sin embargo, se requiere de un análisis más profundo. Estos resultados guardan relación con el aporte de Arguiñino (2022) quien realizó un estudio con la finalidad de demostrar el procedimiento de la recaudación afectando la situación económica de la compañía pesquera; teniendo como resultados que el 36.4% debe considerar una evaluación crediticia previo al otorgamiento del crédito, el 41% siempre debe establecer límites respecto a créditos en los clientes. Llegando a concluir que los estados financieros generados por los colaboradores de la compañía han logrado obtener por resultado la influencia relevante respecto a la situación.

En relación a la dimensión situación financiera, se encontró en un nivel bajo (37.21%) reflejando que sus finanzas no son muy buenas y el estado de flujo de efectivo presenta datos en negativo. Y la dimensión indicadores de gestión, se encontró en un nivel alto (60.47%) dado que si se aplican los ratios de gestión, pero estos evidencian que sus cuentas por cobrar no están siendo bien gestionadas. Lo cual se sustenta con el aporte de Missaglia y Sanchez (2020) quienes mencionan que los indicadores de gestión señalan la rapidez en que se pueden convertir ciertos activos en efectivo; es decir, permiten medir la liquidez y la eficiencia de los activos que la empresa utiliza para respaldar las ventas (por ejemplo, cuentas pendientes de cobro, cuentas por pagar, inventario). A menudo se usan para la evaluación del rendimiento en ciertas áreas y para probar su política comercial.

De acuerdo al análisis inferencial; se evidenció por medio del coeficiente de Spearman (0,676) que existe una relación positiva y significativa entre la gestión de cobranza y estado de situación financiera; así mismo se aceptó la hipótesis alterna debido al valor de la significancia (0.000). Esto guarda relación con el aporte de Kriebel y Yam (2019) quienes mencionaron que las cuentas por cobrar son importantes en los balances de las compañías, de manera que sus ingresos están destinados a invertir en nuevos productos que generen una mejor rentabilidad, además de dar solidez para garantizar su permanencia en el mercado de telecomunicaciones. Por ejemplo, en la India las compañías al ejercer una buena gestión de cuentas por cobrar tienen una rentabilidad aceptable, caso contrario al ser negativo no pueden cubrir sus deudas afectando su situación financiera (Mittal, 2021).

Se logró evidenciar que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión políticas de crédito y la variable estado de situación financiera por medio del coeficiente de Spearman (0,618); así mismo se aceptó la hipótesis alterna debido al valor de la significancia (0.000); además por medio del coeficiente de Spearman (0,620) se evidenció que existe una relación buena y significativa entre la dimensión estrategias de cobranza y la variable estado de situación financiera; así mismo se aceptó la hipótesis alterna debido al valor de la significancia (0.000). Estos resultados se contrastan con el estudio de Yusuf et al. (2021), donde analizan la política de cobro sobre la calidad en la cartera que tiene los bancos de microfinanzas y concluyeron que los bancos dedicados de microfinanzas deben encontrarse vinculados a efectuar una política sobre el cobro de la deuda de manera estricta o rígida para recuperar sus préstamos y ver una adecuada calidad de la cartera que tiene el banco.

Se logró evidenciar que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión cuentas por cobrar y la variable estado de situación financiera por medio del coeficiente de Spearman (0,698); así mismo se aceptó la hipótesis alterna debido al valor de la significancia (0.000). Lo cual guarda relación con lo acotado por Arias (2020) sostiene que es necesario realizar una adecuada gestión de las cuentas por cobrar, ya que toda empresa busca tener una sostenibilidad en el mercado, de modo que es importante contar con una correcta estructura financiera.

Por medio del coeficiente de Spearman (0,620) se evidenció que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión recuperación de las cuentas vencidas y la variable estado de situación financiera; así mismo se aceptó la hipótesis alterna debido al valor de la significancia (0.000). Lo cual guarda relación con el aporte de Alva (2022) que las compañías están manifestando inconvenientes ya que el promedio de cobranza ascendió hasta 676 días, ello genera que no cuenten con liquidez para cubrir sus deberes con terceros a corto plazo, es así que el indagador llegó a concluir que estas acciones afectan en el estado de flujo de efectivo por que las deudas morosas han incrementado en un 76%; evidenciando la deficiente disminución de recuperación de las cuentas vencidas.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

**PRIMERA:** Se concluye que la variable gestión de cobranza tiene relación directa con la variable situación financiera; de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman es de 0,676; indicando una relación positiva y significativa; así mismo este coeficiente permitió la aceptación de la hipótesis alterna (hipótesis general). Además, la variable gestión de cobranza se encuentra en un nivel medio evidenciando que la empresa tiene problemas para gestionar sus cuentas por cobrar; así mismo, la variable situación financiera se encuentra en un nivel bajo indicando que la ineficiente gestión de cobranza repercute negativamente en la situación financiera de la empresa.

**SEGUNDA:** Se determinó que la dimensión políticas de crédito se relaciona con la variable situación financiera; de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman es de 0,618; indicando una relación positiva y significativa; así mismo este coeficiente permitió la aceptación de la hipótesis alterna (hipótesis específica 1); además se denotó que no se cumplen con las políticas, no se aplican los filtros adecuados ni la captación de los clientes se realiza eficientemente; esto implica que hay un riesgo que la morosidad aumente impactando negativamente en los estados financieros.

**TERCERA:** La dimensión estrategias de cobranza se relaciona con la variable situación financiera; de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman es de 0,620; indicando una relación positiva y significativa; así mismo este coeficiente permitió

la aceptación de la hipótesis alterna (hipótesis específica 2). Así mismo, se reflejó que, las estrategias financieras aplicadas no son eficientes.

**CUARTA:** Se concluye que la dimensión cuentas por cobrar se relaciona con la variable situación financiera; de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman es de 0,698; indicando una relación buena y significativa; así mismo este coeficiente permitió la aceptación de la hipótesis alterna (hipótesis específica 3); además se denotó que las cuentas por cobrar afectan la liquidez de la empresa.

**QUINTA:** Se evidenció el impacto de la dimensión recuperación de las cuentas vencidas con la variable estado de situación financiera; de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman es de 0,704; indicando una relación positiva y significativa; así mismo este coeficiente permitió la aceptación de la hipótesis alterna (hipótesis específica 4); así mismo, se denotó que se realiza el análisis de la situación financiera.

## 5.2. Recomendaciones

Se recomienda realizar un plan de gestión de cobranzas que implique la reformulación de los procedimientos de las mismas; además de realizar un análisis financiero de manera trimestral que refleje la situación financiera para la toma de decisiones entre ellas las medidas de recuperación de las cuentas.

Se recomienda reformular las políticas de crédito, donde se disminuyan los tiempos que se les otorgan a los clientes para la realización de sus pagos; además de capacitar al personal en cuanto al proceso de captación de los clientes para que se apliquen los filtros adecuados.

Se recomienda replantear las estrategias de cobranza de la empresa, considerando que estas se adecúen a las necesidades prioritarias, las mismas que deben contemplar el número de sus clientes y el nivel de las cuentas por cobrar; otorgando beneficios o descuentos a los deudores que los impulse a realizar sus pagos.

Se recomienda calcular el nivel de cuentas por cobrar de la empresa de forma mensual, ello permitirá la aplicación de las estrategias, además de implementar un sistema que facilite mantener actualizada la base de datos de dichas cuentas.

## REFERENCIAS

- Hernández, G., Ríos, H., & Garrido, C. (2015). Determinantes microeconómicos del acceso al financiamiento externo de la estructura de capital de empresas del sector industrial. *Contauría y administración*, 60(2), 1 - 20. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422015000200326&lang=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000200326&lang=es)
- Aidar, G., & Braga, J. (2021). Country-Risk Premium in the Periphery and the International Financial Cycle 1999-2019. *Investigación económica*, 79(313), 1 - 34. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-16672020000300078&lang=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16672020000300078&lang=es)
- Almanza, R., Calderón, P., & Vargas, J. (2018). Teorías Clásicas de las Organizaciones y el Gung Ho. *Visión de futuro*, 22(1), 1 - 10. Obtenido de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-87082018000100001](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082018000100001)
- Almeida, B., & Silva, A. (2020). Audit fees and financial crisis: Evidence from the spanish manufacturing industries. *Contaduría y Administración*, 65(1), 1 - 22. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422020000100109&lang=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422020000100109&lang=es)
- Alva, M. (2022). Deudas de morosos suben 76% y pasan a casas de cobranza. *Deudas de morosos suben 76% y pasan a casas de cobranza*. Obtenido de <https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-personales/deuda-deuda-de-morosos-suben-76-en-ultimos-tres-anos-creditos-casas-de-cobranza-facilidades-noticia/?ref=gesr>

- Arguiñino, A. (2022). *Gestión de cobranza y estados financieros de una empresa del rubro pesquero San Borja - Lima - 2021*. Repositorio de la Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de <http://190.119.244.198/bitstream/handle/123456789/2752/1.TESIS%20ALEJANDRO%20ARQUI%c3%91IGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. ENFOQUES CONSULTING EIRL. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Arias, M. (2020). New development: Importance of accounts receivable in Colombian state entities and their impact on the preparation of financial information. *Public Money & Management*, 40(1), 531 - 534. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09540962.2020.1766774?cookieSet=1>
- Atandi, F., & Kirui, G. (2022). Debt Collection Strategies And Financial Sustainability Of Mobile Lending Firms. . *International Journal of Academic Research in Accounting Finance and Management Sciences*, 12(2), 161-175. doi:10.6007/IJARAFMS/v12-i2/13184
- Barreto, N. (2020). Análisis financiero: factor sustancial para la toma de decisiones en una empresa del sector comercial. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 1 - 6. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000300129&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000300129&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Becerra, J., Jaramillo, C., Astudillo, P., & Velasteguí, L. (2021). Impactos contables de la covid-19 en el entorno de los negocios de la región 6. *Revista Universida y Sociedad*, 13(6), 1 -

12. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202021000600306&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000600306&lang=es)

Buele, I., Cuesta, F., & Chillogalli, C. (2020). Métricas para el diagnóstico de los estados financieros de las compañías del sector industrial manufacturero en Cuenca, Ecuador. *Innovar*, 30(76), 1 - 13. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512020000200063&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512020000200063&lang=es)

Campbell, J., D'Adduzio, J., Downes, J., & Utke, S. (2020). Do Debt Investors Adjust Financial Statement Ratios When Financial Statements Fail to Reflect Economic Substance? Evidence from Cash Flow Hedges. *Contemporary Accounting Research*, 2302-2350. doi:10.1111/1911-3846.12656

Campodónico, S., & Arévalo, J. (2019). *Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín. Obtenido de <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/3645/1/CONTABILIDAD%20-%20Silh%20ad%20Siulen%20Campod%20Ushi%20b1ahua%20%26%20Jherson%20Willian%20Ar%20a9valo%20Vargas.pdf>

Cantillo, A., Vergara, J., Puerta, F., & Makita, T. (2022). Implementación de las normas internacionales de información financiera (NIIF) para las pequeñas y medianas empresas (PyMEs) en el sector palmicultor de Colombia. *Información tecnológica*, 33(2), 1 - 10. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642022000200269&lang=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642022000200269&lang=es)

Cárdenas, M., & Velasco, B. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 32(1), 1 - 10.

Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-386X2014000100003&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-386X2014000100003&lang=es)

Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas: Enfoque profesional. Tercero en discordia*. EPUB.

Obtenido de

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=a3wcEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT22&dq=Efectividad+de+la+cobranza&ots=546x2c4AqM&sig=8W9dWh\\_YL6I\\_u93ey1x1hCaYpBA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=a3wcEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT22&dq=Efectividad+de+la+cobranza&ots=546x2c4AqM&sig=8W9dWh_YL6I_u93ey1x1hCaYpBA#v=onepage&q&f=false)

Chu, M. (2021). *El ROI de las decisiones de Marketing un enfoque de rentabilidad*. Lima:

Editorial UPC. Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=\\_gAyEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=rentabilidad&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=rentabilidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=_gAyEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=rentabilidad&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=rentabilidad&f=false)

Condori, H., Aceituno, M., & Sotomayor, G. (2021). Rural Micro Credit Assessment using Machine Learning in a Peruvian microfinance institution. *Procedia Computer Science*, 187(1), 408 - 413. Obtenido de

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050921009297>

Coronel, M. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranza en la cooperativa de ahorro y crédito alianza del Valle*. Maestría en Finanzas y Gestión de riesgos, Universidad Andina Simón Bolívar, Área de gestión, Quiro. Obtenido de

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6642/1/T2868-MFGR-Coronel-Dise%c3%b1o.pdf>

Díaz, L., & Flores, D. (2019). Gestión de cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista MAYA*, 1(1), 56-68. doi:10.33996/maya.v1i1.6

Eslava, J. (2016). *La rentabilidad: Análisis de costes y resultados*. España: ESIC Editorial.

Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=E0PIDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=rentabilidad&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=rentabilidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=E0PIDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=rentabilidad&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=rentabilidad&f=false)

Flores, G., Campoverde, J., Romero, A., & Coronel, K. (2021). Aproximación predictiva al riesgo crediticio comercial en empresas alimenticias ecuatorianas. *Estudios Gerenciales*, 37(160), 1 - 12. Obtenido de

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232021000300413&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232021000300413&lang=es)

Foretic, M. (2019). *Plan de negocios para un emprendimiento de un sistema en línea de cobranza y recaudación en Chile*. Repositorio Universidad de Chile. Obtenido de

<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/170957/Plan-de-negocios-para-un-emprendimiento-de-un-sistema-en-l%C3%adnea-de-cobranza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Frankel, R., Hwan, B., Ma, T., & Martin, X. (2020). Bank Monitoring and Financial Reporting Quality: The Case of Accounts Receivable-Based Loans. *Contemporary Accounting Research*, 1953-1958. doi:10.1111/1911-3846.12534

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*.

Universidad Continental. Obtenido de

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)

Hernández, O., & Hernández, J. (2013). *Gestión efectiva de créditos y cobranzas* (Vol. 3).

España: Editorial Académica Española. Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=1JVbngEACAAJ&dq=gesti%C3%B3n+de+cobranza&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books?id=1JVbngEACAAJ&dq=gesti%C3%B3n+de+cobranza&hl=es&sa=X&redir_esc=y)

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.

Huacchillo, L., Ramos, E., & Pulache, J. (2020). La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 1 - 7. Obtenido de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000200356](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200356)

Hyub, Y. (2021). The macroeconomic implications of the COVID-19 economic crisis: the case of South Korea. *Investigación económica*, 80(316), 1 - 27. Obtenido de

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-16672021000200005&lang=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16672021000200005&lang=es)

Jin, S., Jeon, M., & Chul, E. (2018). The Effect of Personnel Characteristics in the Internal Accounting Control System on Discretionary Tax Accruals: Evidence from Korea.

*Australian Accounting Review*, 6-19. doi:10.1111/auar.12212

- Kriebel, J., & Yam, K. (23 de Septiembre de 2019). Forecasting recoveries in debt collection: Debt collectors and information production. *European Financial Management*, 26(3), 537 - 559. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/eufm.12242>
- Lachira, V. (2020). *Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad Micro Empresa de Mi Banco, Jaén*. Repositorio Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46390/Sanchez\\_DDD-Pacheco\\_RE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46390/Sanchez_DDD-Pacheco_RE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Loza, I. (2021). *Gestión de control en procesos de facturación y cobranzas, para generar una cobranza eficiente en la cámara Nacional de Industrias*. Repositorio de la Universidad Mayor de San Andrés. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/29502/ML-3026.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mandipa, G., & Bongani, A. (2022). Financial Performance and Working Capital Management Practices in the Retail Sector: Empirical Evidence from South Africa. *Risks*, 10(3), 1-17. doi:10.3390/risks10030063
- Méndez, L., Venegas, F., & Solís, R. (2022). Finanzas y crecimiento en México: ¿Quién aporta más, la banca o la bolsa? *Lecturas de economía*, 1(96), 232- 248. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-25962022000100235&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-25962022000100235&lang=es)
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2023). *Ministerio de Economía y Finanzas [MEF]*. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/es/?id=5763&option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=100328&view=article&lang=es-ES](https://www.mef.gob.pe/es/?id=5763&option=com_content&language=es-ES&Itemid=100328&view=article&lang=es-ES)

- Missaglia, M., & Sanchez, P. (2020). Preferencia por liquidez en un mundo de dinero endógeno: una nota corta. *Cuadernos de economía*, 39(81), 1 - 18. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-47722020000300595&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-47722020000300595&lang=es)
- Mittal, S. (2021). Accounts Receivable: Payable Impact on Each Other with Special Reference to Financial Performance—A Study of Small Cap Companies. *Sage Journals*, 47(4). Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/09708464211055532>
- Ñaupas, H., Palacios, J., Valdivia, M., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. Obtenido de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Padrón, A. (2022). Indicadores a valores constantes del estado de situación financiera y del estado de resultados: Análisis a partir de cifras hipotéticas en un ambiente inflacionario. *Revista Mundo Financiero*, 3(6), 54 - 71. Obtenido de <https://mundofinanciero.indecasar.org/revista/index.php/munfin/article/view/50>
- Pires, C., Basílio, M., & Borralho, C. (2021). Determinants of Portuguese banks' profitability: an update. *Tourism & Management Studies*, 17(3), 1 - 8. Obtenido de [http://www.scielo.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2182-84582021000300063&lang=es](http://www.scielo.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2182-84582021000300063&lang=es)
- Poot, M. (2020). Prácticas de gestión de créditos y cobranzas, gestión de riesgos crediticios y desempeño financiero de las instituciones privadas de educación superior (HEI) en

- Filipinas: base para la mejora continua. *Revista de Investigación en Economía, Empresa y Gestión*, 145(5), 288-295. doi:10.2991/aebmr.k.200626.050
- Quimi, G. (2019). *Optimización en la gestión de cobranzas de la compañía DELCORP SA*. Maestría en finanzas y economía empresarial, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14030/1/T-UCSG-POS-MFEE-172.pdf>
- Ramos, E., Huacchillo, L., & Curay, K. (2020). El fondo de maniobra como indicador clave en la situación financiera de las empresas agrícolas en Piura 2019. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 1 - 8. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000200229&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200229&lang=es)
- Romero, R., Torres, W., & Vásquez, C. (2021). Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en Instituciones de Educación Básica. *Revista Gestión Joven*, 22(4), 37-53. Obtenido de [http://elcriterio.com/revista/contenidos22\\_4/Vol22\\_num4\\_4.pdf](http://elcriterio.com/revista/contenidos22_4/Vol22_num4_4.pdf)
- Ruesta, E. (2019). *Influencia del control interno en la gestión de cobranza del área de facturación y cobranzas de la Universidad de Piura - Posgrados*. Piura: Repositorio de la Universidad de Piura. Obtenido de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4467/TSP\\_CyA\\_057.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4467/TSP_CyA_057.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salvatierra, W. (2018). *La gestión de cobranza y los índices de recuperación de las instituciones financieras: caso empresa "Recaudadora Ecuador" en el periodo 2015-2017*.

- Repositorio Universidad de Guayaquil. Obtenido de  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34457/1/SALVATIERRA%20FLORES.pdf>
- Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- Soto, J. (2022). Deudas: ¿Cuántos peruanos presentan atraso en sus pagos a bancos y servicios? *Deudas: ¿Cuántos peruanos presentan atraso en sus pagos a bancos y servicios?*  
Obtenido de <https://rpp.pe/economia/economia/deudas-cuanto-peruanos-presentan-atraso-en-sus-pagos-a-bancos-y-servicios-noticia-1425578>
- Sotomayor, B. (2018). *Cobranza Impositiva y Diseño de Estrategias de Control en Ecuador*. España: Editorial Académica Española. Obtenido de  
[https://books.google.com.pe/books?id=OmChvwEACAAJ&dq=gesti%C3%B3n+de+cobranza&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjBtvGo85\\_8AhXxppUCHUxtC5kQ6AF6BAgCEAI](https://books.google.com.pe/books?id=OmChvwEACAAJ&dq=gesti%C3%B3n+de+cobranza&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjBtvGo85_8AhXxppUCHUxtC5kQ6AF6BAgCEAI)
- Surikoba, E., Kosorukova, E., Krainoba, I., & Rasskazova, M. (2022). Management of accounts receivable for railway transport enterprises. *Transportation Research Procedia*, 63(1), 1 - 8. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352146522004501>
- Trujillo, J., & Martínez, Ó. (2020). *Finanzas empresariales, análisis y gestión*. Colombia: Alfaomega Colombiana. Obtenido de  
[https://books.google.com.pe/books?id=s3J6EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+cobranza&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjBtvGo85\\_8AhXxppUCHUxtC5kQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20cobranza&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=s3J6EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+cobranza&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjBtvGo85_8AhXxppUCHUxtC5kQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20cobranza&f=false)

- Tuapanta, J., Duque, M., & Mena, A. (10 de 12 de 2017). Alfa de cronbach para validar un cuestionario de uso de tic en docentes universitarios. *mktDescubre*, 01(10 ), 37 - 48. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Uquillas, A., & Carrera, A. (2018). Optimización de contactos telefónicos efectivos en gestión de cobranzas mediante un modelo de mejor horario de llamada, usando regresión multinomial. *Revista MASKANA*, 9(1), 89-103. doi:10.18537/mskn.09.01.09
- Vasquez, C., Terry, O., Huaman, M., & Cerna, C. (2021). Ratios de liquidez y cuentas por cobrar: Análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la bolsa de valores de Lima. *Visión de futuro*, 25(2). Obtenido de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-87082021000200006](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082021000200006)
- Villena, O., & Guerrero, C. (2021). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos:. *Revista Polo del Conocimiento*, 6(9), 815-836. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094611>
- Viscaino, F., Chimbosina, J., & Llerena, L. (2022). Desarrollo y evaluación de una aplicación para gestión de cobranza mediante geolocalización en colaboración universitaria. *Revista Conrado*, 18(2), 169 - 178. Obtenido de <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2454>
- Yahuana, J. (2020). *El Control interno en los créditos y cobranzas de la Empresa Sebastian'S Inversiones AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo -Lima en el año 2019 [Tesis de pregrado]*. Lima: Repositorio de la Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1230/YAHUANA%20ROND OY%2C%20JUAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Yan, J., McConomy, B., & Xu, B. (2017). The Impact of IFRS Adoption on an Agribusiness Company's Financial Statements. *Accounting Perspectives*, 429-434. doi:10.1111/1911-3838.12151
- Yusuf, E., Mahmud, A., & Arabo, u. (2021). Evaluating the Effect of Credit Collection Policy on Portfolio Quality of Micro-Finance Bank. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, 10(5), 16-26. Obtenido de <https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/2105/2105.10991.pdf>
- Zhu, X., Caoa, Y., Wub, J., & Bei, X. (2022). Optimum operational schedule and accounts receivable financing in a production supply chain considering hierarchical industrial status and uncertain yield. *European Journal of Operational Research*, 302(3), 1142 - 1154. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0377221722000923>
- Zúñiga, F., Pincheira, R., Aguilar, J., & Silva, J. (2020). Informes de sustentabilidad y su auditoría: efecto en la liquidez de mercado chileno. *Estudios Gerenciales*, 36(154), 1 - 10. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232020000100056&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232020000100056&lang=es)

## ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<b>Problema General:</b> ¿De qué manera la gestión de cobranza impacta en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022?	<b>Objetivo General:</b> Establecer el impacto de la gestión de cobranza en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.	<b>Hipótesis General:</b> La gestión de cobranza tendrá un impacto directo y significativo en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.	<b>V1:</b> Gestión de cobranza  <b>Dimensiones:</b> - Políticas de cobranza - Estrategias de cobranza - Cuentas por cobrar - Recuperación de cuentas vencidas	<b>Método de Investigación:</b>  Deductivo  <b>Enfoque de Investigación:</b>  Cuantitativo  <b>Tipo de Investigación:</b>  Aplicada
<b>Problemas Específicos:</b> ¿De qué manera las políticas de crédito impactan en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022? ¿De qué manera las estrategias de cobranza impactan en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022? ¿De qué manera las cuentas por cobrar	<b>Objetivos Específicos:</b> -Determinar el impacto de la dimensión de las políticas de crédito en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022. -Identificar el impacto de la dimensión de las estrategias de cobranza en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.	<b>Hipótesis Específicas:</b> - Las políticas de crédito tendrán un impacto directo y significativo en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.  - Las estrategias de cobranza tendrán un impacto directo y significativo en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.	<b>V2:</b> Estado de situación financiera  <b>Dimensiones:</b> - Situación Económica - Situación Financiera - Indicadores de Gestión	<b>Diseño de Investigación:</b>  No experimental  <b>Población:</b>  48 colaboradores del área contable, administrativa y operativa  <b>Muestra:</b>  43 colaboradores del área contable,

---

<p>impactan en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022?          ¿De qué manera la recuperación de las cuentas vencidas impacta en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022?</p>	<p>-Comprobar el impacto de la dimensión cuentas por cobrar en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.          -Evidenciar el impacto de la dimensión recuperación de las cuentas vencidas en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.</p>	<p>- Las cuentas por cobrar tendrán un impacto directo y significativo en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.          - La recuperación de las cuentas vencidas tendrá un impacto en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022.</p>	<p>administrativa y operativa</p> <p><b>Técnica:</b></p> <p>La encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p>
---	--	---	--

---

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Gestión de cobranza	Es el grupo de diligencias que establecen los resultados, señalando el vencimiento de una deuda por actuación directa, el vencimiento de la obligación, la negación a realizar el pago de la deuda, iniciación del proceso judicial cuando se agotaron todas las vías administrativas y específicamente no realiza la cancelación de la deuda, en ese contexto los aspectos de cobranzas son determinantes para el flujo pecuniario de una organización, para la producción de resultados positivos en cuanto a su eficacia y eficiencia para cobrar las cuentas (Hernández y Hernández, 2013).	La variable ha sido operacionalizada a través de cuatro dimensiones: políticas de cobranza, estrategias de cobranza, cuentas por cobrar y recuperación de las cuentas vencidas utilizando para su medición un cuestionario compuesto por 15 interrogantes.	Políticas de cobranza  Estrategias de cobranza Cuentas por cobrar  Recuperación de las cuentas vencidas	Cumplimiento de políticas de crédito Plazos de crédito Normas Recursos Volumen de ventas al crédito Deudas vencidas Efectividad de la cobranza  Índice de recuperación	Ordinal escala de Likert	5=Totalmente de acuerdo    4=De acuerdo    3=Neutral    2=En desacuerdo    1=Totalmente en desacuerdo
Estado de situación financiera	Son aquellos que brindan información sobre la situación financiera, el desempeño financiero y los flujos de efectivo de una empresa u organización que sea útil para una amplia gama de usuarios al momento de la información financiera y toma de decisiones (Buele et al. 2020)	La variable ha sido operacionalizada a través de tres dimensiones: situación económica, situación financiera e indicadores de gestión utilizando para su medición un cuestionario compuesto por 15 interrogantes.	Situación económica  Situación financiera Indicadores de gestión	Análisis horizontal Análisis vertical Rentabilidad Solvencia Rotación de existencias Periodo promedio de cobro	Ordinal escala de Likert	5=Totalmente de acuerdo    4=De acuerdo    3=Neutral    2=En desacuerdo    1=Totalmente en desacuerdo

---

Rotación de  
cuentas por  
pagar  
Rotación de  
activos fijos

---

### Anexo 3: Instrumentos

## UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

### FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

#### Cuestionario: Gestión de cobranza

#### I. Datos Personales

Nombre y Apellidos:			
Sexo		Edad	
Distrito de Residencia:			
Cargo Actual		Fecha	

**Finalidad:** A continuación, se le presenta un cuestionario, el cual, será considerado en el trabajo de investigación con título “Gestión de cobranza y su impacto en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022”, el cual pretende establecer el impacto de la gestión de cobranza en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022. Para ello, se le pide su colaboración en el llenado del instrumento de manera objetiva para garantizar que la información recaudada será utilizada para fines estrictamente académicos.

#### Instrucciones:

\* Lea detenidamente y conteste cada una de estas preguntas de acuerdo a su realidad.

\* Marque con una X cada recuadro según corresponda.

**5=Totalmente de acuerdo || 4=De acuerdo || 3=Neutral || 2=En desacuerdo ||**

**1=Totalmente en desacuerdo**

N°	Descripción	Valoración				
		<b>DIMENSIÓN 1: POLÍTICAS DE COBRANZA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

	<b>Indicador: Cumplimiento de políticas de crédito</b>					
1	Considera usted que ¿Se cumplen con los parámetros de las políticas de cobranzas?					
2	Considera usted que ¿Existe complejidad en el cruce de información para mitigar los riesgos de cobranzas?					
	<b>Indicador: Plazos de crédito</b>					
3	Considera usted que ¿Existe una adecuada captación de clientes?					
4	Considera usted que ¿Se implementa un adecuado filtro para reducir los créditos irrecuperables?					
	<b>DIMENSIÓN 2: ESTRATEGIAS DE COBRANZA</b>					
	<b>Indicador: Normas</b>					
5	Considera usted ¿Qué los lineamientos concatenados en el área de cobranza son acordes a las programaciones de los días de pago?					
6	Considera usted que ¿Los trabajadores del área operativa se encuentran capacitados respecto al funcionamiento del sistema para hacer el proceso de la base de datos de las cuentas pendientes de pago?					
	<b>Indicador: Recursos</b>					
7	Considera usted que ¿El personal se encuentra capacitado para gestionar las cuentas por cobrar?					
8	Considera usted que ¿El sistema es adecuado para tener una constante actualización de las necesidades de los clientes?					
	<b>DIMENSIÓN 3: CUENTAS POR COBRAR</b>					
	<b>Indicador: Volumen de ventas al crédito</b>					
9	Usted, ¿Tiene dificultades para realizar el cálculo de ventas al crédito?					
10	Tiene usted conocimiento ¿Qué el volumen de ventas se encuentra concretado en el estado de situación financiera?					
	<b>Indicador: Deudas vencidas</b>					
11	Considera usted que ¿Las deudas vencidas afectan la liquidez de la empresa?					

12	Considera usted que ¿La falta de flujo del efectivo afectan financieramente a la empresa?					
<b>DIMENSIÓN 4: RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS VENCIDAS</b>						
<b>Indicador: Efectividad de la cobranza</b>						
13	Considera usted que ¿La efectividad de la cobranza incrementan las ventas de los créditos?					
14	Considera usted que ¿Una adecuada gestión financiera permite tener un óptimo proceso de la efectividad en la cobranza?					
<b>Indicador: Índice de recuperación</b>						
15	Considera usted que ¿Considera que la fórmula para calcular el índice de cobranza es el adecuado?					

# UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

## FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

### Cuestionario: Estado de situación financiera

#### I. Datos Personales:

Nombre y Apellidos:			
Sexo		Edad	
Distrito de Residencia:			
Cargo Actual		Fecha	

**Finalidad:** A continuación, se le presenta un cuestionario, el cual, será considerado en el trabajo de investigación con título “Gestión de cobranza y su impacto en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022”, el cual pretende establecer el impacto de la gestión de cobranza en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022. Para ello, se le pide su colaboración en el llenado del instrumento de manera objetiva para garantizar que la información recaudada será utilizada para fines estrictamente académicos.

#### Instrucciones:

\* Lea detenidamente y conteste cada una de estas preguntas de acuerdo a su realidad.

\* Marque con una X cada recuadro según corresponda.

**5=Totalmente de acuerdo || 4=De acuerdo || 3=Neutral || 2=En desacuerdo ||**

**1=Totalmente en desacuerdo**

Nº	Descripción	Valoración				
		<b>DIMENSIÓN 1: SITUACIÓN ECONÓMICA</b>	1	2	3	4
	<b>Indicador: Análisis horizontal</b>					

1	Considera usted que ¿Existen divergencias significantes en el estado de situación financiera al hacer los respectivos cálculos?					
2	Considera usted que ¿En el balance general se realiza una adecuada comparación de los resultados?					
<b>Indicador: Análisis vertical</b>						
3	Considera usted que ¿Los datos obtenidos en el análisis vertical respecto a la partida cuentas por cobrar es proporcional a los activos?					
4	Considera usted que ¿La estructura económica del periodo actual de la empresa es bueno?					
<b>DIMENSIÓN 2: SITUACIÓN FINANCIERA</b>						
<b>Indicador: Rentabilidad</b>						
5	Considera usted que ¿Se obtiene una rentabilidad positiva durante las actividades realizadas en el ejercicio 2022?					
6	Considera usted que ¿La rentabilidad después de la cobranza es superior a los costos del servicio que brinda la empresa?					
<b>Indicador: Solvencia</b>						
7	Considera usted que ¿Qué se conoce el Estado actual de los deudores?					
8	Considera usted que ¿Se brinda las adecuadas garantías de solvencia?					
<b>DIMENSIÓN 3: INDICADORES DE GESTIÓN</b>						
<b>Indicador: Rotación de existencias</b>						
9	Considera usted que ¿Se aplica de manera adecuada la fórmula de rotación de existencias?					
<b>Indicador: Periodo promedio de cobro</b>						
10	Considera usted que ¿Se aplica de manera adecuada la fórmula del periodo promedio de cobro?					
<b>Indicador: Rotación de cuentas por pagar</b>						
11	Considera usted que ¿Se aplica de manera adecuada la fórmula de rotación de cuentas por pagar?					

	<b>Indicador: Rotación de activos fijos</b>					
<b>12</b>	Considera usted que ¿Se aplica de manera adecuada la fórmula de rotación de activos fijos					

## Anexo 4: Cartas de presentación de validación de instrumento cuantitativo

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: Leonidas Ricardo Zamalloa Vilchez

#### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela académica Profesional de ingeniería y negocios de la Universidad Privada Norbert Wiener, en la sede de Lima, requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Contador Público. El título de mi proyecto de investigación es Gestión de cobranza y su impacto en el estado de situación financiera de la empresa de servicios, Lima 2022 y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el tema a desarrollar.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Ramos Susli Jorge Luis

DNI: 72526486

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: Leonidas Ricardo Zamalloa Vilchez

### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela académica Profesional de ingeniería y negocios de la Universidad Privada Norbert Wiener, en la sede de Lima, requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Contador Público.

El título de mi proyecto de investigación es Gestión de cobranza y su impacto en el estado de situación financiera de la empresa de servicios, Lima 2022 y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el tema a desarrollar.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Trujillo Mejia Nicolle Angela

DNI: 76857480

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Julio Ricardo Capristán Miranda

### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela académica Profesional de ingeniería y negocios de la Universidad Privada Norbert Wiener, en la sede de Lima, requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Contador Público.

El título de mi proyecto de investigación es Gestión de cobranza y su impacto en el estado de situación financiera de la empresa de servicios, Lima 2022 y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el tema a desarrollar.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Ramos Susli Jorge Luis  
DNI: 72526486

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Julio Ricardo Capristán Miranda

### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela académica Profesional de ingeniería y negocios de la Universidad Privada Norbert Wiener, en la sede de Lima, requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Contador Público.

El título de mi proyecto de investigación es Gestión de cobranza y su impacto en el estado de situación financiera de la empresa de servicios, Lima 2022 y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el tema a desarrollar.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Trujillo Mejia Nicolle Angela

DNI: 76857480

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: Percy Junior Castro Mejía

### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela académica Profesional de ingeniería y negocios de la Universidad Privada Norbert Wiener, en la sede de Lima, requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Contador Público.

El título de mi proyecto de investigación es Gestión de cobranza y su impacto en el estado de situación financiera de la empresa de servicios, Lima 2022 y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el tema a desarrollar.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Trujillo Mejia Nicollet Angela

DNI: 76857480

---

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: Percy Junior Castro Mejia

### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela académico Profesional de ingeniería y negocios de la Universidad Privada Norbert Wiener, en la sede de Lima, requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Contador Público.

El título de mi proyecto de investigación es Gestión de cobranza y su impacto en el estado de situación financiera de la empresa de servicios, Lima 2022 y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el tema a desarrollar.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Ramos Susli Jorge Luis

DNI: 72526486

## Anexo 5: Certificado de Validez de los Instrumentos

### Gestión de cobranza y su impacto en el estado de situación financiera de la empresa de servicios .Lima 2022

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>VARIABLE 1: GESTIÓN DE COBRANZA</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: POLÍTICAS DE COBRANZA</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1.	Considera usted que ¿Se cumplen con los parámetros de las políticas de cobranza?	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
2.	Considera usted que ¿Existe complejidad en el cruce de información para mitigar los riesgos de cobranzas?	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
3.	Considera usted que ¿Existe una adecuada captación de clientes?	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
4.	Considera usted que ¿Se implementa un adecuado filtro para reducir los créditos irrecuperables?	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>DIMENSIÓN 2: ESTRATEGIAS DE COBRANZA</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5.	Considera usted que ¿los lineamientos concatenados en el área de cobranza son acordes a las programaciones de los días de pago?	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
6.	Considera usted que ¿los trabajadores del área operativa se encuentran capacitados respecto al funcionamiento del Sistema para hacer el proceso de la base de datos de las cuentas pendientes de pago?	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
7.	Considera usted que ¿El personal se encuentra capacitado para gestionar las cuentas por cobrar?	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
8.	Considera usted que ¿El Sistema es adecuado para tener una constante actualización de las necesidades de los clientes?	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>DIMENSIÓN 3: CUENTAS POR COBRAR</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9.	Usted, ¿tiene dificultades para realizar el cálculo de ventas al Crédito?	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
10.	Tiene usted conocimiento ¿qué el volumen de ventas se encuentran concretado en el estado de situación financiera?	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
11.	Considera usted que ¿Las deudas vencidas afectan la liquidez de la empresa?	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
12.	Considera usted que ¿La falta de flujo del efectivo afectan financieramente a la empresa?	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
<b>DIMENSIÓN 4: RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS VENCIDAS</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13.	Considera usted que ¿La efectividad de la cobranza incrementan las ventas de los créditos?	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		
14.	Considera usted que ¿Una adecuada gestión financiera permite tener un óptimo proceso de la efectividad en la cobranza?	<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>		

15. Considera usted que ¿qué la fórmula para calcular el índice de cobranza es el adecuado?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
---	----------	--	----------	--	----------	--

**VARIABLE 2: ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**

<b>DIMENSIÓN 1: SITUACIÓN ECONÓMICA</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No
16. Considera usted que ¿Existen divergencias significantes en el estado de situación financiera al hacer los respectivos cálculos?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
17. Considera usted que ¿En el balance general se realiza una adecuada comparación de los resultados?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
18. Considera usted que ¿Los datos obtenidos en el análisis vertical respecto a la partida cuentas por cobrar es proporcional a los activos?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
19. Considera usted que ¿La estructura económica del period actual de la empresa es bueno?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
<b>DIMENSIÓN 2: SITUACIÓN FINANCIERA</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No
20. Considera usted que ¿Se obtiene una rentabilidad positive durante las actividades realizadas en el ejercicio 2022?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
21. Considera usted que ¿La rentabilidad despues de la cobranza es superior a los costos del servicio que brinda la empresa?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
22. Considera usted que ¿Qué se conoce el Estado actual de los deudores?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
23. Considera usted que ¿Se brinda las adecuadas garantías de solvencia?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
<b>DIMENSIÓN 3: INDICADORES DE GESTIÓN</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No
24. Considera usted que ¿Se aplica de manera adecuada la fórmula de rotación de existencias?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
25. Considera usted que ¿Se aplica de manera adecuada la fórmula del periodo promedio de cobro?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
26. Considera usted que ¿Se aplica de manera adecuada la fórmula de rotación de cuentas por pagar?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
27. Considera usted que ¿Se aplica de manera adecuada la fórmula de rotación de activos fijos	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	

<sup>1</sup> **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

*Nota.* Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Leonidas Ricardo Zamalloa Vilchez**

**DNI: 08656893**

**Especialidad del validador: Contador Publico**

Lima 30 de diciembre del 2022

  
Dr. Leonidas Ricardo Zamalloa Vilchez

## Gestión de cobranza y su impacto en el estado de situación financiera de la empresa de servicios .Lima 2022

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>VARIABLE 1: GESTIÓN DE COBRANZA</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: POLÍTICAS DE COBRANZA</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1.	Considera usted que ¿Se cumplen con los parámetros de las políticas de cobranza?	X		X		X		
2.	Considera usted que ¿Existe complejidad en el cruce de información para mitigar los riesgos de cobranzas?	X		X		X		
3.	Considera usted que ¿Existe una adecuada captación de clientes?	X		X			X	
4.	Considera usted que ¿Se implementa un adecuado filtro para reducir los créditos irrecuperables?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: ESTRATEGIAS DE COBRANZA</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5.	Considera usted que ¿los lineamientos concatenados en el área de cobranza son acordes a las programaciones de los días de pago?	X		X		X		
6.	Considera usted que ¿los trabajadores del área operativa se encuentran capacitados respecto al funcionamiento del Sistema para hacer el proceso de la base de datos de las cuentas pendientes de pago?	X		X		X		
7.	Considera usted que ¿El personal se encuentra capacitado para gestionar las cuentas por cobrar?	X		X		X		
8.	Considera usted que ¿El Sistema es adecuado para tener una constante actualización de las necesidades de los clientes?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CUENTAS POR COBRAR</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9.	Usted, ¿tiene dificultades para realizar el cálculo de ventas al Crédito?	X		X		X		
10.	Tiene usted conocimiento ¿qué el volumen de ventas se encuentran concretado en el estado de situación financiera?	X		X		X		
11.	Considera usted que ¿Las deudas vencidas afectan la liquidez de la empresa?	X		X		X		
12.	Considera usted que ¿La falta de flujo del efectivo afectan financieramente a la empresa?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS VENCIDAS</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13.	Considera usted que ¿La efectividad de la cobranza incrementan las ventas de los créditos?	X		X		X		
14.	Considera usted que ¿Una adecuada gestión financiera permite tener un óptimo proceso de la efectividad en la cobranza?	X		X		X		

15. Considera usted que ¿qué la fórmula para calcular el índice de cobranza es el adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	-------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

**VARIABLE 2: ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**

<b>DIMENSIÓN 1: SITUACIÓN ECONÓMICA</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No
16. Considera usted que ¿Existen divergencias significantes en el estado de situación financiera al hacer los respectivos cálculos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Considera usted que ¿En el balance general se realiza una adecuada comparación de los resultados?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Considera usted que ¿Los datos obtenidos en el análisis vertical respecto a la partida cuentas por cobrar es proporcional a los activos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Considera usted que ¿La estructura económica del period actual de la empresa es bueno?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIMENSIÓN 2: SITUACIÓN FINANCIERA</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No
20. Considera usted que ¿Se obtiene una rentabilidad positive durante las actividades realizadas en el ejercicio 2022?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Considera usted que ¿La rentabilidad despues de la cobranza es superior a los costos del servicio que brinda la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Considera usted que ¿Qué se conoce el Estado actual de los deudores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Considera usted que ¿Se brinda las adecuadas garantías de solvencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIMENSIÓN 3: INDICADORES DE GESTIÓN</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No
24. Considera usted que ¿Se aplica de manera adecuada la fórmula de rotación de existencias?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Considera usted que ¿Se aplica de manera adecuada la fórmula del periodo promedio de cobro?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Considera usted que ¿Se aplica de manera adecuada la fórmula de rotación de cuentas por pagar?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Considera usted que ¿Se aplica de manera adecuada la fórmula de rotación de activos fijos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>1</sup>**Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

*Nota.* Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Julio Ricardo Capristán Miranda**

**DNI: 066631863**

**Especialidad del validador: Maestro en Finanzas**

Lima 05 de enero del 2023



**Mg. Julio Ricardo Capristán Miranda**

## Gestión de cobranza y su impacto en el estado de situación financiera de la empresa de servicios .Lima 2022

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>VARIABLE 1: GESTIÓN DE COBRANZA</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: POLÍTICAS DE COBRANZA</b>								
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1.	Considera usted que ¿Se cumplen con los parámetros de las políticas de cobranza?	X		X		X		
2.	Considera usted que ¿Existe complejidad en el cruce de información para mitigar los riesgos de cobranzas?	X		X		X		
3.	Considera usted que ¿Existe una adecuada captación de clientes?	X		X		X		
4.	Considera usted que ¿Se implementa un adecuado filtro para reducir los créditos irrecuperables?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: ESTRATEGIAS DE COBRANZA</b>								
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5.	Considera usted que ¿los lineamientos concatenados en el área de cobranza son acordes a las programaciones de los días de pago?	X		X		X		
6.	Considera usted que ¿los trabajadores del área operative se encuentran capacitados respecto al funcionamiento del Sistema para hacer el proceso de la base de datos de las cuentas pendientes de pago?	X		X		X		
7.	Considera usted que ¿El personal se encuentra capacitado para gestionar las cuentas por cobrar?	X		X		X		
8.	Considera usted que ¿El Sistema es adecuado para tener una constante actualización de las necesidades de los clientes?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CUENTAS POR COBRAR</b>								
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9.	Usted, ¿tiene dificultades para realizar el cálculo de ventas al Crédito?	X		X		X		
10.	Tiene usted conocimiento ¿qué el volumen de ventas se encuentran concretado en el estado de situación financiera?	X		X		X		
11.	Considera usted que ¿Las deudas vencidas afectan la liquidez de la empresa?	X		X		X		
12.	Considera usted que ¿La falta de flujo del efectivo afectan financieramente a la empresa?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS VENCIDAS</b>								
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13.	Considera usted que ¿La efectividad de la cobranza incrementan las ventas de los créditos?	X		X		X		
14.	Considera usted que ¿Una adecuada gestión financiera permite tener un óptimo proceso de la efectividad en la cobranza?	X		X		X		

15. Considera usted que ¿qué la fórmula para calcular el índice de cobranza es el adecuado?	X		X		X	
---	---	--	---	--	---	--

**VARIABLE 2: ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**

<b>DIMENSIÓN 1: SITUACIÓN ECONÓMICA</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No
16. Considera usted que ¿Existen divergencias significantes en el estado de situación financiera al hacer los respectivos cálculos?	X		X		X	
17. Considera usted que ¿En el balance general se realiza una adecuada comparación de los resultados?	X		X		X	
18. Considera usted que ¿Los datos obtenidos en el análisis vertical respecto a la partida cuentas por cobrar es proporcional a los activos?	X		X		X	
19. Considera usted que ¿La estructura económica del period actual de la empresa es bueno?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 2: SITUACIÓN FINANCIERA</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No
20. Considera usted que ¿Se obtiene una rentabilidad positive durante las actividades realizadas en el ejercicio 2022?	X		X		X	
21. Considera usted que ¿La rentabilidad despues de la cobranza es superior a los costos del servicio que brinda la empresa?	X		X		X	
22. Considera usted que ¿Qué se conoce el Estado actual de los deudores?	X		X		X	
23. Considera usted que ¿Se brinda las adecuadas garantías de solvencia?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 3: INDICADORES DE GESTIÓN</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No
24. Considera usted que ¿Se aplica de manera adecuada la fórmula de rotación de existencias?	X		X		X	
25. Considera usted que ¿Se aplica de manera adecuada la fórmula del periodo promedio de cobro?	X		X		X	
26. Considera usted que ¿Se aplica de manera adecuada la fórmula de rotación de cuentas por pagar?	X		X		X	
27. Considera usted que ¿Se aplica de manera adecuada la fórmula de rotación de activos fijos	X		X		X	

<sup>1</sup> **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

*Nota.* Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Percy Junior Castro Mejía**

**DNI: 43338252**

**Especialidad del validador: Ingeniero**

Lima 30 de diciembre del 2022



**Dr. Percy Junior Castro Mejía**

## Anexo 6 : Informe de similitud de tesis

### Reporte de similitud

#### ● 13% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

#### FUENTES PRINCIPALES

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

1	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	3%
2	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>uwiener on 2023-02-01</b> Submitted works	2%
4	<b>hdl.handle.net</b> Internet	<1%
5	<b>repositorio.ulasamericas.edu.pe</b> Internet	<1%
6	<b>repositorio.unu.edu.pe</b> Internet	<1%
7	<b>apirepositorio.unh.edu.pe</b> Internet	<1%
8	<b>uwiener on 2023-01-22</b> Submitted works	<1%

## Anexo 7: Base de datos prueba piloto

N°	GESTIÓN DE COBRANZA														
	D1				D2				D3				D4		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3
3	4	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
6	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	1	4	4	4	4	2	2	2	5	4	4	4	4	4
8	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
10	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4

N°	ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA											
	D1				D2				D3			
	p.1	p.2	p.3	p.4	p.5	p.6	p.7	p.8	p.9	p.10	p.11	p.12
1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4
7	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
10	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4

## Anexo 8: Prueba de Confiabilidad

### Instrumento Gestión de cobranza

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	15

### Instrumento Estado de Situación Financiera

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,785	12

## Anexo 9: Base de datos general

N°	GESTIÓN DE COBRANZA														
	D1				D2				D3				D4		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3
3	4	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
6	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	1	4	4	4	4	2	2	2	5	4	4	4	4	4
8	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
10	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3
13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	1	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
15	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
16	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3
19	3	2	2	2	4	2	4	4	5	2	2	2	2	2	4
20	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	2	2	2	4	2	4	4	5	2	2	2	2	2	4
22	4	2	2	2	4	2	4	4	5	2	2	2	2	2	4
23	4	2	2	2	4	2	4	4	5	2	2	2	2	2	4
24	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4
26	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	1	2	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4
29	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
30	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
34	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	1	2	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4
36	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
37	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
40	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
41	4	2	1	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1
42	5	2	1	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1
43	1	2	1	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1

N°	ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA											
	D1				D2					D3		
	p.1	p.2	p.3	p.4	p.5	p.6	p.7	p.8	p.9	p.10	p.11	p.12
1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4
7	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
10	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4
18	2	2	3	2	3	2	2	4	3	3	2	4
19	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4
20	4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3
21	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4
22	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4
23	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4
24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4
26	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
28	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
30	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4
34	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
35	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4
36	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4
37	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4
38	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
41	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	4
42	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	4
43	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	4

