



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa  
Multiservicios Papillon S.A.C, Trujillo, periodos: 2020-2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Contador Público

**AUTORES:**

Balta Lesama, Anyely Bryth ([orcid.org/0000-0001-7064-8329](https://orcid.org/0000-0001-7064-8329))

Sanchez Gutierrez, Neylly Yadelí ([orcid.org/0000-0002-9838-9135](https://orcid.org/0000-0002-9838-9135))

**ASESOR:**

Mg. Araujo Calderón, Wilder Adalberto ([orcid.org/0000-0003-0884-0808](https://orcid.org/0000-0003-0884-0808))

**CO- ASESORA:**

Mg. Larrea Cano, Maria Elena ([orcid.org/0000-002-4496-1140](https://orcid.org/0000-002-4496-1140))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TRUJILLO - PERÚ**

**2022**

## DEDICATORIA

Dedicado a mis padres, hermanos.

**Las autoras**

## AGRADECIMIENTO

### **A NUESTROS PADRES**

Por el apoyo constante, la confianza, las enseñanzas y consejos brindados para poder enfrentar cada obstáculo durante el desarrollo de nuestra carrera, por inculcándonos el significado y valor del sacrificio y ayudarnos a realizar nuestras metas.

### **A DIOS.**

Por la vida y la salud, permitiéndonos llegar hasta este punto importante y lograr así una de nuestras metas tan anheladas.

### **A NUESTROS PROFESORES**

Por las enseñanzas brindadas, el apoyo brindado en cada asesoría y la paciencia que se tuvo para así crecer día a día y ser un excelente profesional.

**Las Autoras**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	16
3.2. Variables y Operacionalización .....	17
3.3. Población, muestra y muestreo .....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos .....	21
IV. RESULTADOS .....	22
V. DISCUSIÓN.....	51
VI. CONCLUSIONES.....	54
VII. RECOMENDACIONES .....	55
REFERENCIAS.....	56
ANEXOS .....	62

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Encuesta realizada para la descripción de la gestión de cobranzas de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C .....	23
Tabla 2 Verificación de la evaluación de otorgamiento de créditos .....	27
Tabla 3 Verificación del cumplimiento del cronograma de pagos y plazos establecidos de vencimiento .....	30
Tabla 4 Verificación de la identificación de las deudas de cada cliente - periodo 2021 y 2021 .....	34
Tabla 5 Reporte de ventas emitidas, cobradas y pendientes de pago - Periodos 2020- 2021 .....	36
Tabla 6 Verificación de cumplimiento del cálculo del tiempo estimado de cobro de las ventas a crédito, Periodos 2020-2021 .....	39
Tabla 7 Verificación de cumplimiento de medidas para la recuperación de cobranzas, Periodos 2020-2021.....	40
Tabla 8 Ratios de liquidez .....	43
Tabla 9 Estados de Resultados- Análisis horizontal y vertical, periodos 2020-2021 .....	45
Tabla 10 Estados de Situación Financiera- Análisis horizontal y vertical, periodos 2020-2021 .....	46

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal, determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en la liquidez de la empresa Multiservicios Papillon SAC, por los periodos 2020-2021, el tipo de investigación fue aplicada, con investigación no experimental con diseño transversal. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y el análisis documental. La población de estudio fue la empresa Multiservicios Papillon. Asimismo, se planteó como problema, ¿Cuál es la incidencia de la gestión de cobranzas en la liquidez de la empresa Multiservicios Papillon?

**Palabras clave:** Gestión de cobranzas, Liquidez, Cuentas por cobrar, Ventas al crédito, políticas de cobranzas

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to determine the incidence of collection management on the liquidity of the company Multiservicios Papillon SAC, for the periods 2020-2021, the type of research was applied, with non-experimental research with a transversal design. The instruments used were the questionnaire and documentary analysis. The study population was the Papillon Multiservicios company. Likewise, it was raised as a problem, what is the incidence of collection management in the liquidity of the company Multiservicios Papillon?

**Keywords:** Collection management, Liquidity, Accounts receivable, Credit sales, collection policies

## I. INTRODUCCIÓN

**A nivel internacional** las operaciones comerciales han estado en un constante aumento y para que estas lleguen a ser exitosas muchas veces aquel que asume como vendedor tiene la necesidad de implementar y realizar diferentes estrategias, con la finalidad de estimular a la compra de sus productos o servicios. El otorgamiento de créditos a sus clientes es una de ellas y se ha convertido en la más común, ya que genera una mayor rotación de los mismos y para los clientes esto significa un pago a meses lo cual les favorece.

Morales y Morales (2014) indican que “El otorgamiento de créditos implica anticipar dinero, bien o servicio con el fin que en un futuro sea devuelto en un valor semejante. (p. 23)

A pesar de implementar esta estrategia; es sabido que en toda empresa existen clientes con demoras y retrasos en el cumplimiento de sus pagos, por tal motivo primero se debe contar con ciertas políticas establecidas que permitan servir como filtro para la elección de posibles clientes y evitar caer en este problema ya que solo afecta desfavorablemente en relación a la salud financiera, puntualmente en la liquidez de la organización.

Por otro lado, la gestión de cobranzas es de gran importancia para toda entidad, ya que la mayoría de sus ventas las realizan a crédito esperando que en un transcurso de tiempo sean parte del efectivo y es la gestión de éstas la clave para su crecimiento.

Czerny (2022), señala que “debido a que muchas entidades extienden sus plazos de cobranzas a un plazo mayor de 30 días, es muy importante que exista, una buena gestión en ella, con el fin de evitar futuros problemas”

Por tal motivo, el manejo debe ser eficiente y eficaz, debido a que repercute en la liquidez y genera un riesgo para el negocio, evitando el ingreso de efectivo e impidiendo que se cumpla con las obligaciones con terceros. (Castro, 2021)



**A nivel nacional**, en las diferentes empresas peruanas se aplica el mismo procedimiento de otorgar créditos, pero en su mayoría no cuentan con un proceso efectivo de cobro de deudas, no solo porque no les preocupa el difícil manejo de la deuda, sino también porque no ven con quién están haciendo negocios, no dan seguimiento a los clientes todo el tiempo o porque aún realizan procesos manuales de cobro de deudas. Al mismo tiempo, una adecuada gestión va a permitir que la entidad en cuestión obtenga la liquidez suficiente y necesaria para el cumplimiento de sus diferentes obligaciones con terceros; y también será pieza fundamental para atraer a quienes deseen invertir y convertirse en acreedores.

Van Horne (1997) señala que “La liquidez significa la facultad que tiene una entidad de convertir sus activos líquidos en efectivo (dinero), en un periodo menor a un año”. (p. 762)

La realidad problemática de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C motivo de la investigación, es que presenta algunas deficiencias en su gestión de cobranzas, las mismas que se reseñan seguidamente: no cuenta con políticas establecidas relacionadas al otorgamiento de créditos, en algunos casos no realizan el seguimiento pertinente a los clientes que presentan demoras en sus pagos y no se toman medidas correctivas. Esto conlleva a que no cuente con liquidez suficiente para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, y tenga que recurrir al financiamiento externo para cumplir con el pago tanto a proveedores como al personal de la empresa.

El motivo de la realización de la presente investigación se da, ya que es un problema que se muestra demasiado en la actualidad pues muchas empresas llegan a cerrar sus operaciones por una mala gestión de sus cobranzas.

En cuanto al área profesional de contabilidad es importante ya que los contadores como profesionales son piezas fundamentales en una organización y el adecuado manejo de este tema hará posible el crecimiento y la permanencia en el tiempo de una empresa.

Por consiguiente, se plantea la siguiente interrogante, ¿De qué manera incide la gestión de cobranzas en la liquidez de la empresa “Multiservicios Papillon S.A.C, Trujillo, Periodos 2020-2021”?

Según Hernández y Mendoza (2018), el presente trabajo se justifica de la siguiente manera:

En su implicancia práctica, debido a que se está manejando datos reales los cuales permiten explicar la incidencia de la gestión de cobranzas en la rentabilidad de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., generando así el uso de técnicas eficientes para lograr resultados que permitan tomar decisiones a favor de la entidad.

En su valor teórico, debido a que brindará una definición acerca de la gestión de cobranzas y cómo es que estas inciden en la liquidez de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C.; y para lograrlo se va a tomar información proveniente de revistas científicas, libros, artículos, con el objetivo de obtener una solución a dicha problemática, para así tomar medidas que contribuyan al crecimiento de la misma.

En su utilidad metodológica, debido a que los resultados de la investigación permitirán recomendar el uso de procedimientos adecuados para lograr una gestión de cobranza eficiente evitando pérdidas innecesarias.

Asimismo, se planteó como objetivo general: Determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en la liquidez de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C, Trujillo, periodos 2020-2021

Y como objetivos específicos:

- Analizar la gestión de cobranzas de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C, Periodos 2020-2021
- Analizar la liquidez de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C, Periodos 2020-2021
- Incidencia de la gestión de cobranzas en la liquidez de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C, Periodos 2020-2021

Finalmente, se planteó como hipótesis: H1: La gestión de cobranzas incide positivamente en la liquidez de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C, Trujillo, Periodos 2020-2021. H0: La gestión de cobranzas no incide positivamente en la liquidez de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C, Trujillo, Periodos 2020-2021.

## II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación fue elaborada tomando como referencia a trabajos ya antes realizados, sirviendo como base para el desarrollo del mismo.

**En el plano internacional,** Ochoa, E. (2022) en su investigación analizaron el impacto de las cuentas por cobrar en los estados financieros. Fue un estudio descriptivo, donde se tomó como población de estudio a los colaboradores que conforman la entidad el Auténtico Japonés. El instrumento utilizado fueron las entrevistas. Los principales resultados en el año 2020 a comparación del año 2019 la utilidad disminuyó en un 28,93%, a pesar que existieron ventas, asimismo su rotación de cartera se tarda en 135 días en hacerse efectiva. Se concluyó que en la empresa “El auténtico japonés” se demostró un mal manejo de las gestiones de cobranzas, asimismo se vio afectada la rentabilidad y liquidez de la empresa.

Asimismo, Lamaar y Saavedra (2020) en su investigación donde buscó explicar la incidencia de las estrategias de crédito y cobranza en la liquidez de la entidad Maserclisa. Fue un tipo de estudio correlacional- causal y explicativo. Asimismo, la población de estudio y la muestra estuvo conformada por todo el personal de la empresa. La técnica e instrumento utilizado fue la encuesta. Entre los principales resultados se encontraron que el personal no cuenta con los conocimientos suficientes sobre las políticas de créditos y cobranzas. Como conclusión, se encontró que las estrategias de gestión de cobro inciden positivamente en la empresa Maserclisa, debido a la pronosticación de un 60% de recuperación de cartera.

Por otro lado, Guale (2019) evaluó la gestión de las cuentas por cobrar y el mejoramiento en la liquidez a través de un análisis del sistema crediticio y valoración de índices. Fue un tipo de estudio descriptivo, interviniendo una investigación cualitativa y cuantitativa. La población y muestra fueron 3 colaboradores de la empresa Corpasso. SAC. El instrumento utilizado fue: la ficha de observación, guía de entrevista y la ficha de registro de datos. Los principales resultados para la presente investigación se encontraron que

existen deficiencias en las políticas de créditos y cobranzas, errores tanto en el proceso de otorgamiento de créditos, como en el proceso de cobranzas, asimismo existe poca rotación de cartera y aumento en las cuentas por cobrar, generando problemas de liquidez. Se concluyó que la mala gestión de las cuentas por cobrar impacta negativamente en la liquidez de la empresa Corpasso. S.A.C.

Salto (2020) en su investigación realizada en la unidad educativa Nuevo Continente, buscó evaluar el impacto que tiene las cuentas por cobrar en la liquidez de la entidad. El tipo de investigación fue descriptiva y el enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo). Las técnicas utilizadas fueron la investigación bibliográfica, documental y la entrevista la cual se le realizó al contador y al jefe de cobranzas de la institución. La población estaba integrada por rectorado, vicerrectorado, contabilidad y cobranzas; y la muestra fueron el director académico, contador general y al jefe de cobranzas. Los resultados obtenidos fueron que, la entidad no cuenta con la capacidad de pago de sus deudas a corto plazo y que al medir la utilidad está en el año 2017 fue de 0,08 unidades monetarias por cada unidad de ventas mientras que para el año 2018 mejoró y aumentó a 0,13. Las conclusiones fueron que no existen políticas para otorgar crédito, provocando que no se llegue a medir la capacidad que tienen los clientes para cancelar sus deuda y de esa manera exista una alta tasa de morosidad en los clientes, asimismo; no cuenta con un departamento encargado del control (mediante indicadores financieros) de la evolución financiera de la entidad, tales como la liquidez y rentabilidad.

Tumbaco (2022) en su investigación donde buscaba determinar qué impacto tienen las cuentas por cobrar de la empresa Audigenios S.A en la liquidez de la misma. El tipo de investigación fue exploratoria, descriptiva y explicativa con un enfoque cualitativo y cuantitativo. Las técnicas usadas fueron la observación y la entrevista. La población de estudio fueron 20 personas que laboran en dicha empresa. Los resultados obtenidos fueron que, al realizar el análisis de las cuentas por cobrar, en estas se vio reflejado un aumento del 6.95%, teniendo como consecuencia el no lograr cubrir los

costos y con respecto a la liquidez se pudo observar un decrecimiento de efectivo, generado por el endeudamiento y porque no está ingresando efectivo debido a que no se está realizando un adecuado cobro de las cuentas ya vencidas. Las conclusiones fueron que la institución no tiene cómo localizar cuáles son las cuentas incobrables y a su vez, el periodo de mora que tiene cada deuda y que, a pesar del incremento en las ventas, la compañía no logró alcanzar la utilidad que se esperaba.

**A nivel nacional**, Marimar (2018) en su investigación buscó determinar la relación que mantiene la variable gestión de cobranzas con la variable liquidez en empresas comerciantes de bebidas. El tipo de investigación fue básica. El instrumento que se utilizó es el cuestionario. La población y muestra de estudio fueron 15 entidades comercializadoras de bebida. Entre los resultados se encontraron que la gestión de cobranzas sí influye altamente en la liquidez, debido que en examen de Rho spearman, indican una correlación de 0.935. y esto es debido que las entidades no cuentan con manuales, ni políticas en relación a las cobranzas, por lo tanto, van aumentar los clientes morosos y con ello, va disminuir la liquidez. Se llegó a concluir que entre las dos variables de estudio sí existe una relación correlacional.

Núñez y Escudero (2021) analizaron las cuentas por cobrar y su impacto en la situación económica y financiera de la empresa Kikuyo Trucks S.A.C. Fue un estudio de diseño no experimental, la población de estudio fue las áreas de gerencia general, finanzas y administrativa contable, su muestra y muestreo fue área de créditos y cobranzas, los estados financieros y trabajadores del área de contabilidad, administración y finanzas. Los instrumentos empleados fueron el cuestionario, encuesta y guía de observación. Los principales resultados fueron que las cuentas provisionadas como cobranza dudosa tiene un impacto negativo en la empresa estudiada, dado que genera que la empresa enfrenta problemas de liquidez y rentabilidad. Se concluyó que en la empresa Kikuyo Trucks, al cierre del año 2018 tiene cuentas por cobrar vencidas de periodos anteriores, lo cual la gestión no fue la más adecuada, por lo cual se evidencia en la situación económica y financiera, dado que se le dificulta en el cumplimiento

de sus obligaciones en el corto plazo y afectando en sus operaciones normales.

Asimismo, Martínez et. al (2019) en su investigación determinó en qué nivel la gestión de cobros impacta en la liquidez de la compañía Corporación Bolsipol. El tipo de investigación fue descriptiva. El instrumento utilizado fueron los cuestionarios. La población y muestra fueron los 6 empleados del área de administración, contabilidad, comercial y finanzas. En los resultados se encontraron que la empresa no tiene capacidad para cubrir sus deudas/obligaciones con terceros sin tener que vender sus inventarios, dado que el valor de la prueba ácida, para el año 2017 fue 0.58 y para el 2018 fue 0.65. Por otro lado, la empresa cuenta con un 2% de efectivo para poder seguir operando. Se concluyó que la gestión de cobranzas, si influye en la liquidez de la empresa en investigación, asimismo se refleja que en el área no existe un jefe que supervise las funciones de cobranzas, por lo tanto, éstas no son ejecutadas favorablemente.

Campodonico y Arévalo (2019) en su investigación evaluaron el proceso de cobro y su impacto en la liquidez de la empresa Berean. Fue un tipo de investigación aplicada con diseño no experimental. La población de estudio fueron los colaboradores del área de cobranzas y documentos/archivos contables. El instrumento empleado fue la encuesta. Los resultados obtenidos son que un 64% representa a la gestión inadecuada de cobranzas y el solo el 36% representa gestión efectiva. Se concluyó que la gestión inadecuada de la gestión de cobranzas, que incluye análisis de la cartera de los clientes, estrategias/políticas de cobranzas, impacta negativamente la liquidez de una empresa.

Villanueva (2019) en su investigación analizó el impacto gestión de gestión de cobro en la liquidez de la compañía ICJ EMPRESARIAL. El tipo de investigación es cualitativo- descriptivo y correlacional. La población y muestra son 8 colaboradores que pertenecen al área de ventas y facturación. El instrumento empleado fue el cuestionario. Los principales resultados fueron que se obtuvo que del año 2017 al 2018 hubo un aumento en la liquidez general en 0.99, lo cual indica que la empresa si puede cumplir con

sus deudas. Se concluye que la gestión de cobranzas si impacta en la liquidez de una empresa, debido que si se lleva un mal manejo o no cuenta con políticas y técnica, esto afectará negativamente en la liquidez de la empresa.

**A NIVEL LOCAL**, León y Tapia (2021) determinaron cómo es que incide la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de una empresa de construcción. El tipo de investigación fue aplicada con diseño descriptivo y correlacional. La población y muestra fue toda la información financiera, contable y normativa relacionada con las cuentas por cobrar de la empresa en cuestión. Los instrumentos usados fueron la ficha de análisis documental, guía de observación y guía de entrevista. Los principales resultados fueron que hasta el 31 de diciembre del 2018, la morosidad en la empresa era de 94.69%, en cambio para el siguiente año en 2019 esta había presentado un reducción de 14.18%, la que sería producto de la aplicación de políticas establecidas para el otorgamiento de crédito y los pasos a desarrollar para una adecuada cobranza, implementadas ese mismo año. Asimismo, se obtuvieron mejores resultados en los ratios de liquidez y de gestión a comparación del año 2018; en cuanto al capital de trabajo en 2019 se generó un mínimo aumento de 150 357.00, la liquidez aumentó a 1.21, la prueba ácida es positiva, mayor o igual a 1, la prueba absoluta es de 28%, la rotación de las cuentas por cobrar aumento de 10.64 veces a 11.25 y los plazos de cobranza disminuyeron de 34 a 32 días. El autor concluyó que la gestión adecuada de cobro incide positivamente, ya que se observó una disminución de morosidad y se pudo recuperar cuentas consideradas incobrables.

Asimismo, Pérez (2018) determinó también de qué manera incide la gestión de cobranza en la liquidez, pero de una cooperativa de ahorros; donde el tipo de investigación es aplicada y descriptiva con diseño no experimental de corte transversal debido que solo se recopila información sin manipular ninguna variable, la población en este caso es la misma cooperativa. La técnica utilizada fue el análisis documentario. Los principales resultados para esta investigación fueron que la gestión de cobranza al ser una herramienta importante debe realizarse de manera adecuada para evitar



terminar perjudicando la situación de la empresa. Se concluyó que en dicha empresa la gestión de sus cobranzas es deficiente y mal establecida puesto que los analistas que laboran ahí, no tienen claro cuál es el procedimiento adecuado al momento de realizarla.

Arias y Rodríguez (2020), analizaron como es que incide las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la empresa San José; dicha investigación es de tipo descriptiva. La población de estudio fue el área de créditos y la muestra fueron los expedientes de todos los créditos otorgados durante el año 2019; se utilizó la técnica de análisis documental, entrevista y encuesta. El instrumento utilizado es la guía de entrevista y el cuestionario. Los principales resultados fueron que a pesar de que el personal tiene conocimiento acerca de las políticas en algunos no toman en cuenta todos los requisitos antes de otorgar un crédito. Las conclusiones obtenidas fueron que mientras se respeten mejor las políticas ya establecidas, mejor y mayor será la liquidez viéndose reflejado en los índices de este.

Arroyo y Rodríguez (2018) analizaron el impacto que tiene las políticas de gestión de cobranza, pero en la situación económica y financiera de una sociedad de beneficencia pública; el tipo de investigación fue descriptivo de carácter no experimental. La población está constituida por el departamento de cobranza y la información acerca de la sociedad, y la muestra es el mismo departamento de cobranza. Se utilizó la técnica e instrumento de análisis documental y se hizo uso de un cuestionario y entrevista para reclutar la información que se necesitaba. Los resultados fueron que se negó la hipótesis planteada debido a que no existen políticas de gestión de cobranza esto por la burocracia que existe y los cambios de mando que siempre se realizan. La conclusión que se obtuvo fue que, a pesar de haber negado la hipótesis planteada, la entidad cuenta con una liquidez alta con la capacidad de hacer frente a sus obligaciones.

Rodríguez y Rodríguez (2020) en su investigación determinaron la influencia que tiene la gestión de cuentas por cobrar del colegio Sagrado corazón en la liquidez de la misma; dicha investigación fue de tipo descriptiva, no experimental con corte transversal. La población y muestra

conforma los estados financieros del colegio del año 2018. La técnica e instrumentos empleados son la entrevista, el análisis documental y la observación. Los resultados que se obtuvieron fue que dicha institución trabaja con un proceso de cobranza muy débil, la cual se evidencia en la gestión de sus cuentas por cobrar. Las conclusiones a las que se llegaron fueron que no cuenta con políticas de cobranza establecidas y documentadas de tal forma que no favorecen en la mejora de dicha entidad.

En cuanto a la fundamentación teórica, iniciamos con la primera variable **gestión de cobranzas**, que, según Mogollón (2021) indica que

La gestión de cobranzas es una herramienta que permite maximizar el valor de una empresa rigiéndose por el principio básico que son las ventas al crédito, para su desarrollo se utilizan etapas como: preventiva, administrativa y judicial garantizando que dicho proceso sea finalizado adecuadamente. Al mismo tiempo, son acompañadas por políticas de cobranzas, las cuales servirán como base y guía para concluir con éxito.

Para Czerny (2022) “La gestión de cobranzas son etapas donde se planifican y establecen tácticas, métodos, políticas con lineamientos particulares para los diversos casos de cobro, con el objetivo que el cliente liquide todas sus deudas.

Por otro lado, Salek (2005) indica que “The management of accounts receivable is of the utmost importance, because it means accelerating the entry of cash into the company, since if customer debts come due, they will cause a high delinquency rate, which will generate high costs”. (p.1).

Asimismo, The collection portfolio deserves special care, since it represents the largest asset of the companies and an overdraft in the accounts receivable portfolio can cost you great losses. (Schaeffer, 2002, p.81)

Es por ello, que la gestión de cobranzas juega un rol muy importante en cada una de las empresas, debido que les permite a los clientes liquidar sus

deudas a tiempo, originando que la empresa cuente con liquidez suficiente para hacer frente a sus obligaciones.

Westreicher (2020) indica que, “una **venta a crédito** es aquella operación comercial donde el cliente adquiere un bien o servicio y este lo abona a futuro”.

Asimismo, García et al (2019) señalaron que “Las ventas al crédito es una estrategia que utilizan muchas empresas para mantenerse vigentes, lo cual conlleva al otorgamiento de recursos/ bienes de parte de una entidad/sujeto (acreedor) contra una promesa de pago a futuro de parte de un deudor (cliente)”.

Es por ello, que si el dinero de una venta, no ingresa a la empresa, esta operación no debe considerarse efectiva, ya que está reflejando que la entidad no cuenta con la capacidad suficiente para convertir sus cuentas por cobrar en efectivo, generando problemas en el futuro para su ciclo operativo (Morales y Morales, 2014, p.144)

Por otro lado, existen muchas empresas, que piensan que su único rol importante es el del facturar, sin embargo, se olvidan de las cobranzas de las ventas, es por ello que la venta que no se cobra en lugar de aportar un margen de utilidad, va a portar costes y gastos, trayendo consigo problemas de insolvencia, crisis de tesorería, es decir, problemas con el cumplimiento de sus obligaciones. (Branchfiel, 2015, p.56)

Brachfield (2009) afirma que

Las únicas operaciones comerciales que no presentan un riesgo de crédito, son las ventas al contado (...) esto se puede ver reflejado como pérdida cuando no se pueden cobrar los créditos otorgados; se cobran los créditos con retrasos (morosidad) o se cobran menos de lo facturado. (p,85)

Por otro lado, Morales y Morales (2014) definen las **políticas de cobranzas y otorgamiento de créditos** como “tácticas donde se decide qué

hacer con las cobranzas de las ventas al crédito y esto puede variar en no realizar nada en cuanto la tardanza de los pagos o utilizar medidas diplomáticas” (p.141)

Asimismo, existen 3 etapas de cobranzas, las cuales son cobranzas preventivas, administrativas y judiciales.

En la primera etapa, que es la **cobranza preventiva**, se realizan actividades y medidas de cobro con la finalidad de reducir el riesgo y prevenir retrasos en el cumplimiento del pago de deudas de parte de los clientes. (Figuerola, 2018)

Asimismo, la segunda etapa es la **cobranza administrativa**, lo cual Rezendiz (2021) señala que “Es la fase donde se refleja los primeros atrasos de deuda, lo cual abarca los primeros 30 días, por lo tanto, se toman medidas para exigir el cumplimiento de pago, ya sea por llamadas telefónicas u otra canal digital”.

Y como última etapa se encuentra la **cobranza judicial**, que Ziemendorff y Alva (2020) indican que “Esta cobranza implica que de manera legal se obliga al cliente a cumplir con el pago de su deuda y en el caso que el cliente no cumpla, se procede a confiscar sus bienes” (p.38)

Además, para medir la gestión de las cuentas por cobrar de la entidad, existe los ratios de gestión que según Gómez (2018) sostiene que son aquellos que realizan la función de medir la productividad y la eficiencia de una empresa para mejorar la toma de decisiones, generando mayores ventas lo que se verá reflejado en el incremento comercial.

Como segunda variable tenemos a la **liquidez**

Van Horne (1997) señala que “La liquidez significa la facultad que tiene una entidad de convertir sus activos líquidos en efectivo (dinero), en un periodo menor a un año”. (p.1)

Asimismo, Vodová (2011) indica que: “Liquidity ratios are those that must identify the main liquidity trends and must reflect the fact that an entity must ensure that adequate financing is available in a short time”.

Soto et. al (2020) considera que los índices de liquidez son un conjunto de métricas destinadas a diagnosticar si una empresa tiene la capacidad de generar liquidez a partir de efectivo o equivalentes de efectivo para convertir activos en efectivo de acuerdo a su ciclo de explotación. (p.7)

Asimismo, para Vásquez et. al (2021), la importancia de una liquidez óptima es fundamental para todos los negocios, debido a la exigencia del baremo de solvencia para liquidar las obligaciones financieras en todos los períodos de esta actividad. (p. 200)

Y para saber si una entidad se encuentra en la capacidad de hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, se utiliza las siguientes ratios:

El autor Vásquez et. al (2021), refiere que la **prueba ácida**, es la capacidad de la empresa para pagar en efectivo (excluyendo su inventario), de tal manera que se logre cubrir las obligaciones a corto plazo. (p. 200)

Este ratio se puede hallar mediante la siguiente fórmula:

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

En cuanto a la **prueba defensiva**; Soto et.al, se refiere a la capacidad de una empresa para operar con su propio dinero sin recurrir a sus propios flujos comerciales. Este ratio puede medir la capacidad efectiva de una empresa en el corto plazo (2020, p. 8)

Para hallar este ratio:

$$= \frac{\text{Efectivo y Equivalente de efectivo}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Céspedes y Rivera (2019) consideran que el **ratio razón de capital de trabajo**, es la diferencia entre el activo circulante menos el pasivo circulante;

el cual se ve reflejado en la cantidad que queda para realizar operaciones en los siguientes días. (p.6)

Y el mismo se puede hallar haciendo uso de la siguiente fórmula:

$$= \textit{Activo corriente} - \textit{Pasivo corriente}$$

Además de la aplicación de análisis financieros que permitan conocer acerca de la composición de las cuentas de la empresa, poder saber cómo estas evolucionan durante los periodos. Entre estos análisis encontramos el horizontal y vertical:

Gómez (2018) nos refiere que, el análisis vertical sirve para determinar si una empresa está asignando sus activos de manera equitativa y de acuerdo con sus necesidades tanto financieras como operativas. Además, ayuda a definir la composición de los estados financieros. (p. 30)

Asimismo, considera también que el análisis horizontal determina la cantidad de ganancia o pérdida de una cuenta durante un período, permitiendo tener conocimiento del sí el comportamiento de la entidad ha sido bueno o malo durante ese mismo período. (p. 31)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de Investigación:**

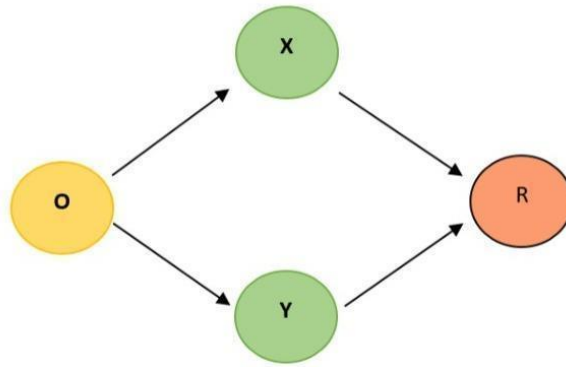
El tipo de investigación será aplicada, debido a que se busca comprender y evaluar nuestro objeto de estudio, dándole una solución a la problemática encontrada en la empresa estudiada.

Para Baena (2014) señala que “La investigación aplicada tiene como finalidad evaluar un problema y destinarlo a la práctica. Asimismo, permite obtener nuevos conocimientos que sirven para generar soluciones al problema.” (p.11)

Según Hernández. et al. (2010) afirman que “Una investigación no experimental tiene como fin reunir y recoger información de las variables estudiadas, examinar su repercusión e interrelación en un tiempo determinado” (p.154)

Asimismo, una investigación con diseño transversal es aquella donde se observa los sucesos en su contexto natural sin alterar las variables de estudio. (Behar, D., 2008).

El diseño empleado en la presente investigación será no experimental transversal, debido a que se va a recolectar información, se va explicar las variables y se estudiará la incidencia de la gestión de cobranzas en la liquidez, en un plazo fijo asimismo no se va cambiar, ni inmutarse las variables de estudio, sino que se va a analizar en su entorno natural.



**Dónde:**

O: Observación

X: Gestión de cobranzas

Y: Liquidez

R: Resultados

**3.2. Variables y Operacionalización:**

**3.2.1. Variables:**

**Variable Independiente:** Gestión de cobranzas

**Definición conceptual:**

Para Mogollón (2021) La gestión de cobranzas es una herramienta que permite maximizar el valor de una empresa rigiéndose por el principio básico que son las ventas al crédito, para su desarrollo se utilizan etapas como: preventiva, administrativa y judicial garantizando que dicho proceso sea finalizado adecuadamente. Al mismo tiempo, son acompañadas por políticas de cobranzas, las cuales servirán como base y guía para concluir con éxito.

**Definición operacional:**

Se analizó la gestión de cobranzas de la empresa Multiservicios Papillon SAC, en base a las dimensiones de ventas al crédito, políticas de cobranza, tipos de cobranzas: preventiva, administrativa y judicial



Para ello se va a trabajar utilizando un cuestionario aplicado al personal del área de cobranzas y al mismo tiempo mediante el análisis documental.

**Dimensiones:**

Ventas al crédito

Políticas de cobranza

Etapas de cobranza: preventiva, administrativa y judicial

**Indicadores:**

- Análisis de las Ventas al crédito
- Monto de deudas de los clientes
- Grado/nivel de cumplimiento de los procedimientos de cobranza
- Llamadas de Telefónicas
- Notificación o visitas personales
- Demandas a clientes
- La rotación de cuentas por cobrar
- El promedio de días de cuentas por cobrar

**Escala de medición:** Razón

**Variable Dependiente:** Liquidez

**Definición conceptual:**

Van Horne (1997) señala que “La liquidez significa la facultad que tiene una entidad de convertir sus activos líquidos en efectivo (dinero), en un periodo menor a un año”.

**Definición operacional:**

Esta variable de estudio, se evaluará a través de la dimensión de los ratios de liquidez, ratios de gestión y análisis financiero

**Dimensiones:**

- Ratios de liquidez
- Análisis financiero

**Indicadores:**

- Liquidez General
- Prueba Ácida
- Prueba defensiva
- Ratios de capital de trabajo
- Análisis Horizontal y Vertical.

**Escala de medición:** Razón

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo:**

#### 3.3.1. Población:

De acuerdo a López y Facheli (2015) la población es el grupo total de unidades, que poseen características de interés para una investigación, los cuales se les puede inferir resultados, realizar un análisis y obtener conclusiones. (p.7)

Para la presente investigación, la población de estudio será compuesta por la empresa Multiservicios Papillon S.A.C.

**Criterios de inclusión:** Se considerará a los trabajadores de Multiservicios Papillon S.A.C, que se encuentren vinculados directamente al tema de estudio, asimismo la información que se utilizará serán del año 2020 y 2021.

**Criterios de exclusión:** No se considerará a los trabajadores del área de operaciones (conductores), ni la información de años anteriores a la investigación.

#### 3.3.2. Muestra:

Para Bernal (2010), la muestra es una fracción de la población de estudio, con lo cual se adquiere información para el desarrollo de una investigación y se aplica la observación y medición de variables. (p.161).

En tanto, para la presente investigación se considerará como muestra de estudio a 7 trabajadores de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., los cuales comprenden a 1 Gerente general, 1 Contador, 1 jefe de operaciones

y al dueño de la empresa, los cuales tienen relación directa con el tema a investigar, 3 asistentes contables

### 3.3.3. Muestreo:

Debido a que la población estará conformada por una cantidad pequeña, no se aplicará el muestreo.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Para la recolección de datos, se usó la técnica de la encuesta y análisis de documentos, asimismo se tiene como instrumento el cuestionario y la guía de análisis de documentos.

Bernal (2010) nos afirma que “el cuestionario está conformado por un grupo de preguntas las cuales nos permiten alcanzar nuestros objetivos dentro del estudio de nuestra investigación.”

La encuesta se realizó al gerente de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C, para así conocer mejor por qué se presentan estos problemas en dicha entidad y para ello previamente se elaboró un cuestionario,

**Análisis de documentos:** Se procede a revisar documentación importante la cual sirve para aplicar los ratios y análisis en la empresa.

### 3.5. Procedimientos

Para realizar la presente investigación primero se solicitará el permiso correspondiente a la empresa objeto de estudio; luego se realizará un diagnóstico para identificar aquellas deficiencias que se presentan, se plantearon las preguntas pertinentes, asimismo tanto el cuestionario como la guía de análisis de documentos fueron realizados con

El objetivo de recaudar la información necesaria, la cual fue aplicada a la muestra ya establecida. Finalmente, los resultados que se obtienen fueron tabulados en excel para luego ser presentados mediante gráficos con su respectiva interpretación.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

El método utilizado será el inductivo ya que se realizó un estudio de las variables, permitiendo recoger los datos e información relevante mediante el cuestionario previamente establecido.

### **3.7. Aspectos éticos:**

Los aspectos éticos de la presente investigación se verán reflejados a través de los siguientes: Autonomía, honestidad, respeto, responsabilidad y transparencia.

Por otro lado, se realizará tomando como base a la resolución N°110-2022-VI-UCV del vicerrectorado de investigación

Asimismo, se respetará la autoría de la información y datos bibliográficos, siendo referenciados con sus respectivos datos, a través de las normas APA. Por otro lado, los datos obtenidos a través de los cuestionarios se trabajaron de manera transparente, es decir, se respeta la opinión de los encuestados y no se les modifica.

## **IV. RESULTADOS**

### **4.1. Generalidades de la empresa:**

Multiservicios Papillon S.A.C es una empresa que tiene como actividad principal brindar servicios de transporte de carga pesada por carretera a nivel nacional y como actividad secundaria el alquiler y arrendamiento de retroexcavadoras, tanques y otros tipos de maquinaria, equipos y bienes tangibles.

### **4.2. Análisis de la gestión de cobranzas de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C, Periodos 2020-2021:**

La encuesta se realizó al personal del área encargada de las cobranzas, al gerente, contador y al gerente financiero, con esto se buscó obtener información acerca de cómo se ha realizado la gestión de sus cuentas por cobrar, ver si se cobró en la fecha determinada o si las deudas persisten, para así poder conocer cómo es que estas inciden en la liquidez de la empresa.

Tabla 1 Encuesta realizada para la descripción de la gestión de cobranzas de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C

N °	PREGUNTA	TOTAL		RESPUESTA	EVALUACIÓN	VERIFICACIÓN
		SI	NO			
1	¿La empresa realiza las evaluaciones pertinentes para otorgar créditos a los clientes? -. ¿Tiene problemas legales? ¿Revisan si tienen deudas en Infocorp? ¿Revisan su historial de pago?	7 =100%	0 =0%	El 100% de encuestados consideran que se realiza las evaluaciones pertinentes para la otorgación de créditos a los clientes, asimismo estas implican la revisión sobre problemas legales, deudas en Infocorp e historial de pago	La empresa realiza evaluaciones pertinentes a los clientes, pero no todas las políticas son tomadas en cuenta para la otorgación de créditos.	Ver tabla 2 Verificación de la evaluación de otorgamiento de créditos
2	¿La empresa cuenta con plazos previamente estipulados para el cobro de las deudas?	7 =100%	0 =0%	El 100% de encuestados indican que la empresa si cuenta con plazos máximos estipulados para el de las deudas	La empresa cuenta con plazos máximos para el cobro de sus deudas, pero no siempre son cumplidas.	Ver tabla 3 Ver tabla de cronograma de los clientes con deuda
3	¿La empresa establece claramente las fechas en las que el cliente debe pagar su	7 =100%	0 =0%	El 100% de encuestados consideran que la empresa si cuenta con un cronograma	La empresa cuenta con un cronograma para el cobro de deudas, pero	

deuda (cronograma)?		para el cobro de deudas de sus clientes	estas no son cumplidas
¿La empresa tiene identificados los clientes con deuda? 4	7 =100% 0 =0%	El 100% de encuestados indican que la empresa tiene identificados a los clientes con deudas	La empresa sí tiene identificados los clientes con deudas Ver Tabla 4 Clientes y total de deudas
¿La empresa tiene identificados las deudas de cada cliente? 5	6 =85.71% 1 =14.29%	El 85.71% de encuestados indican que tienen identificados las deudas por cada cliente	La empresa sí tiene identificado las deudas de cada cliente Ver tabla 5 Reporte de ventas emitidas, cobradas y pendientes de pago
¿Se calcula el tiempo estimado de cobro de las ventas a crédito? 6	0= 0 7 = 100%	El 100% de encuestados consideran que la empresa no calcula el tiempo estimado del cobro de sus ventas a crédito.	Ver tabla 6, La empresa no calcula el Rotación de tiempo estimado del cuentas por cobro de sus ventas a cobrar y periodo promedio de cobro.

<p>¿Cuenta la empresa con políticas de cobranzas, debidamente documentadas?</p>	<p>2 =28.57% 5 =71.43%</p>	<p>El 71,43% consideran que la empresa no cuenta con políticas de cobranzas debidamente documentados</p>	<p>No cuentan con políticas escritas</p>	<p>Las políticas de cobranzas se dan verbalmente</p>
<p>¿La empresa cuenta con estrategias para la recuperación de sus cuentas por cobrar, debidamente documentadas?</p>	<p>0 =0% 7 =100%</p>	<p>La empresa no cuenta con estrategias para la recuperación de sus cuentas por cobrar debidamente documentadas</p>	<p>La empresa no cuenta con estrategias para la recuperación de las cuentas por cobrar</p>	<p>Las estrategias se realizan de manera verbal y no son aplicados en su totalidad</p>
<p>¿Se realizan llamadas a los clientes que presentan atrasos en sus pagos?</p>	<p>7 =100% 0 =0%</p>	<p>El 100% de encuestados consideran que si se realizan las llamadas a los clientes que presentan atrasos en sus pagos</p>	<p>La empresa sí realiza llamadas a los clientes que presentan atrasos en sus pagos.</p>	<p>Ver Tabla 7 Verificación de medidas para la recuperación de</p>



<p>¿La empresa envía escritos o notificaciones a los clientes para exigir el pago de sus deudas?</p>	<p>7 = 100%</p>	<p>0 = 0%</p>	<p>El 100% de encuestados consideran que la empresa sí envía escritos o notificaciones a los clientes para exigir el pago de sus deudas.</p>	<p>La empresa envió cobranzas, notificaciones al 6% de Periodos clientes con deudas en el 020-2021 año 2020, y en el año 2021, al 3%.</p>	<p>2</p>
<p>¿Se toman medidas legales ante un cliente moroso?</p>	<p>2 = 28.6%</p>	<p>5 = 71.4%</p>	<p>El 71.43% de encuestados consideran que la empresa no toma medidas legales ante los clientes morosos</p>	<p>La empresa no toma medidas legales ante clientes que presentan atrasos en sus pagos.</p>	

**Nota:** En esta tabla se puede observar los resultados de las encuestas realizadas al área de cobranzas, al contador, al gerente financiero y gerente general; asimismo la verificación de la gestión de cobranzas para el periodo 2020- 2021.

Tabla 2 Verificación de la evaluación de otorgamiento de créditos

**VERIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO**

PERIODO 2020		Historial de Registro de pago de los clientes en los meses anteriores											
MESES	N° Clientes evaluados para la otorgación de créditos	N° de clientes con problemas legales		N° de clientes con deudas en INFOCORP		N° de clientes pago a tiempo		N° de clientes con pago de 0-15 días de atraso		N° de clientes con pago de 1 mes de atraso		N° de clientes con pago de + de 2 meses de atraso	
		Cantidad	%	Cantidad	%	d	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
ENERO	26	0	0%	1	4%	9	35%	7	27%	5	19%	5	19%
FEBRERO	25	0	0%	2	8%	7	28%	9	36%	5	20%	4	16%
MARZO	24	0	0%	1	4%	7	29%	8	33%	3	13%	6	25%
ABRIL	15	0	0%	2	13%	2	13%	5	33%	1	7%	7	47%
MAYO	20	0	0%	2	10%	9	45%	4	20%	2	10%	5	25%

<b>JUNIO</b>	27	0	0%	1	4%	15	56%	6	22%	3	11%	3	11%
JULIO	20	0	0%	2	10%	0	0%	11	55%	5	25%	4	20%
AGOSTO	19	0	0%	2	11%	1	5%	7	37%	3	16%	8	42%
SETIEMBRE	25	0	0%	1	4%	7	28%	8	32%	4	16%	6	24%
OCTUBRE	30	0	0%	3	10%	8	27%	12	40%	8	27%	2	7%
NOVIEMBRE	32	0	0%	0	0%	8	25%	9	28%	4	13%	11	34%
DICIEMBRE	35	0	0%	0	0%	16	46%	12	34%	2	6%	5	14%
<b>TOTAL</b>	<b>298</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>17</b>	<b>6%</b>	<b>89</b>	<b>30%</b>	<b>98</b>	<b>33%</b>	<b>45</b>	<b>15%</b>	<b>66</b>	<b>22%</b>

PERIODO 2021

Historial de Registro de pago en meses anteriores

MESES	<b>N° Clientes evaluados para la otorgación de créditos</b>	N° de clientes con problemas legales	N° de clientes con deudas en INFOCORP	<i>N° de clientes pago a tiempo</i>	<i>N° de clientes con pago de 0-15 días de atraso</i>	<i>N° de clientes con pago de 1 mes de atraso</i>	<i>N° de clientes con pago de + de 2 meses de atraso</i>
-------	---	--------------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------	---	---	--

Cantida

	Cantidad	%	Cantidad	%	d	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
ENERO	25	0	0%	0	0%	9	36%	10	40%	1	4%	5	20%
FEBRERO	21	0	0%	0	0%	10	48%	5	24%	2	10%	4	19%
MARZO	21	0	0%	0	0%	1	5%	8	38%	4	19%	8	38%
ABRIL	30	0	0%	1	3%	11	37%	7	23%	5	17%	7	23%
MAYO	21	0	0%	0	0%	10	48%	5	24%	4	19%	2	10%
JUNIO	28	0	0%	0	0%	7	25%	8	29%	5	18%	8	29%
JULIO	32	1	3%	0	0%	10	31%	7	22%	4	13%	11	34%
AGOSTO	18	0	0%	0	0%	2	11%	5	28%	6	33%	5	28%
SETIEMBRE	23	0	0%	2	9%	1	4%	3	13%	4	17%	15	65%
OCTUBRE	29	0	0%	0	0%	11	38%	9	31%	4	14%	5	17%
NOVIEMBRE	17	0	0%	0	0%	5	29%	7	41%	2	12%	3	18%

DICIEMBRE	30	0	0%	0	0%	17	57%	5	17%	3	10%	5	17%
<b>TOTAL</b>	<b>295</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>	<b>3</b>	<b>1%</b>	<b>94</b>	<b>32%</b>	<b>79</b>	<b>27%</b>	<b>44</b>	<b>15%</b>	<b>78</b>	<b>26%</b>

**Nota:** En la siguiente tabla se puede observar la verificación de la evaluación que se realiza a los clientes antes de otorgar algún crédito de manera mensual, por los períodos 2020-2021.

**Comentario:** Antes de otorgar un crédito se realizan las evaluaciones pertinentes a los futuros clientes, con el afán de poder determinar si estos cuentan con los requisitos para acceder o no a estos. Hecho que permite servir como filtro para una adecuada decisión que no perjudique en un futuro. En el año 2020, del total de clientes que se les otorgó créditos, el 6% de ellos presenta deudas en INFOCORP; y con respecto a la evaluación de su historial de pago, el 33% presenta entre 0-15 días de atraso, el 15% , presenta un mes de atraso y un 22% más de dos meses de atraso. Asimismo, para el año 2021, solo el 1% presentan deudas en INFOCORP, pero el 27% de los clientes que se les otorgó créditos tienen pagos de 0-15 días de atrasos, el 15% con un mes de atraso y el 26% con más de dos meses de atraso.

*Tabla 3 Verificación del cumplimiento del cronograma de pagos y plazos establecidos de vencimiento*

PERIODO 2020		VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMA DE PAGOS						
MESES	N° CLIENTES	N° Clientes con	N° Clientes que cumplieron con el cronograma	N° Clientes con crédito a 30 días	N° Clientes que cumplieron con el cronograma	N° Clientes con	N° Clientes que cumplieron con el cronograma	N° de clientes que no cumplieron con el cronograma

	<b>CON</b>	crédito a				crédito a						
		<b>CRÉDITO</b>	15 días	Cantida		45 días		Cantida				
			d	%		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
ENERO	26	15	9	60%	8	7	88%	3	2	67%	8	31%
FEBRERO	25	13	5	38%	7	5	71%	5	2	40%	13	52%
MARZO	24	14	8	57%	6	3	50%	4	3	75%	10	42%
ABRIL	15	10	5	50%	2	1	50%	3	2	67%	7	47%
MAYO	20	13	10	77%	3	1	33%	4	1	25%	8	40%
JUNIO	27	18	8	44%	4	3	75%	5	4	80%	12	44%
JULIO	20	15	5	33%	1	1	100%	4	2	50%	12	60%
AGOSTO	19	13	6	46%	2	1	50%	4	2	50%	10	53%
SETIEMBRE	25	18	5	28%	4	1	25%	3	1	33%	18	72%
OCTUBRE	30	15	4	27%	10	3	30%	5	3	60%	20	67%
NOVIEMBRE	32	20	5	25%	7	3	43%	5	2	40%	22	69%
DICIEMBRE	35	19	18	95%	7	3	43%	9	2	22%	12	34%
<b>TOTAL</b>	<b>298</b>	<b>183</b>	<b>88</b>	<b>48%</b>	<b>61</b>	<b>32</b>	<b>52%</b>	<b>54</b>	<b>26</b>	<b>48%</b>	<b>152</b>	<b>51%</b>

PERIODO 2021		VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMA DE PAGO											
MESES	N° CLIENTES CON CRÉDITO	N°				N°				N° de clientes que			
		Clientes con crédito a 15 días	N° Clientes que cumplieron con el cronograma	N° Clientes con crédito a 30 días	N° Clientes que cumplieron con el cronograma	Clientes con crédito a 45 días	N° Clientes que cumplieron con el cronograma	N° de clientes que no cumplieron con el cronograma					
		Cantida		Cantida		Cantida		Cantida					
		d	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%		
ENERO	25	15	8	53%	5	2	40%	5	2	40%	13	52%	
FEBRERO	21	11	6	55%	5	2	40%	5	1	20%	12	57%	
MARZO	21	12	7	58%	5	1	20%	4	1	25%	12	57%	
ABRIL	30	18	9	50%	8	2	25%	4	2	50%	17	57%	
MAYO	21	9	4	44%	5	3	60%	7	5	71%	9	43%	
JUNIO	28	17	7	41%	5	2	40%	6	1	17%	18	64%	
JULIO	32	18	9	50%	8	5	63%	6	3	50%	15	47%	
AGOSTO	18	10	1	10%	5	0	0%	3	1	33%	16	89%	
SETIEMBRE	23	12	8	67%	7	5	71%	4	0	0%	10	43%	
										100			
OCTUBRE	29	18	5	28%	8	4	50%	3	3	%	17	59%	
NOVIEMBRE	17	5	2	40%	8	3	38%	4	0	0%	12	71%	

DICIEMBRE	30	16	13	81%	7	5	71%	5	2	40%	10	33%
<b>TOTAL</b>	<b>295</b>	<b>161</b>	<b>79</b>	<b>49%</b>	<b>76</b>	<b>34</b>	<b>45%</b>	<b>56</b>	<b>21</b>	<b>38%</b>	<b>161</b>	<b>55%</b>

**NOTA:** En la siguiente tabla se puede observar la verificación del cumplimiento de plazos máximos y cronograma de pago de los períodos 2020-2021.

**Comentario:** Con respecto al periodo 2020, del total de clientes con un plazo máximo de 1-15 días de créditos, solo el 48% cumplió con su pago, del total de clientes con un plazo máximo de un mes, el 52% cumplió con el cronograma y del total de clientes con créditos a 45 días, el 48% cumplió con el pago de su deuda, asimismo del total de clientes con crédito, 51% no cumplieron con el pago de su deuda.

Por otro lado, en el periodo 2021, del total de clientes con un plazo máximo de 1-15 días de créditos, solo el 49% cumplió con su pago, del total de clientes con un plazo máximo de un mes, el 45% cumplió con el cronograma y del total de clientes con créditos a 45 días, el 38% cumplió con el pago de su deuda, asimismo del total de clientes con crédito, 55% no cumplieron con el cronograma de pago de su deuda. Además, se refleja que del periodo 2020 al periodo del 2021, los clientes que no cumplieron con el cronograma de pago de deudas han aumentado.



Tabla 4 Verificación de la identificación de las deudas de cada cliente - periodo 2021 y 2021

N°	2020	N° Clientes con deuda (acumulado)	Variación entre clientes	Cuentas por cobrar acumulado	Variación entre meses
	MES				
1	ENERO (APERTURA)	36	-	1541074	-
2	FEBRERO	35	-2,78%	1512184	-1.87%%
3	MARZO	38	8,57%	1546898	2,30%
4	ABRIL	36	-5,26%	1456805	-5,82%
5	MAYO	34	-5,56%	1326266	-8,96%
6	JUNIO	43	26,47%	1493341	12,60%
7	JULIO	43	0,00%	1757519	17,69%
8	AGOSTO	47	9,30%	1729778	-1,58%
9	SETIEMBRE	45	-4,26%	1688463	-2,39%
10	OCTUBRE	49	8,89%	1898357	12,43%
11	NOVIEMBRE	43	-12,24%	1625874	-14,35%
12	DICIEMBRE	45	4,65%	1942609	19,48%
	TOTAL	45	100%	1.942.609	100%

Verificación de Identificación de las deudas de cada cliente

<b>N°</b>	<b>2021</b>	<b>N° Clientes con</b>	<b>Variación entre</b>	<b>MONTO TOTAL DE</b>	<b>%</b>
	<b>MES</b>	<b>deuda (acumulado)</b>	<b>clientes</b>	<b>DEUDA</b>	
1	ENERO Y APERTURA	52	-	1624153	-
2	FEBRERO	50	-3,85%	1750426	7,77%
3	MARZO	45	-10,00%	1893301	8,16%
4	ABRIL	45	0,00%	1709831	-9,69%
5	MAYO	50	11,11%	1836707	7,42%
6	JUNIO	44	-12,00%	1755115	-4,44%
7	JULIO	42	-4,55%	1677554	-4,42%
8	AGOSTO	45	7,14%	1814177	8,14%
9	SETIEMBRE	48	6,67%	1770652	-2,40%
10	OCTUBRE	50	4,17%	2239896	26,50%
11	NOVIEMBRE	54	8,00%	2494835	11,38%
12	DICIEMBRE	47	-12,96%	2234000	-10,45%
	<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>	<b>2234000</b>	

**NOTA:** En la presente tabla se observa la verificación de la identificación de las deudas de los clientes de manera mensual y por los periodos 2020-2021

**Comentario:** En la empresa Multiservicios Papillon se tiene identificado plenamente a cada cliente que posee deudas, además el monto de cada deuda; de tal manera que le permita tomar las medidas necesarias para hacer efectivo el cobro. Asimismo, se puede observar que para el año 2020, diciembre fue el mes con mayor incremento de cuentas por cobrar siendo representado por un 19% más que noviembre y en el 2021 en el mes de octubre hubo un mayor incremento siendo representado por un 36.50% a comparación del mes anterior.

*Tabla 5 Reporte de ventas emitidas, cobradas y pendientes de pago - Periodos 2020- 2021*

PERIODO 2020	VENTAS		VENTAS		MONTOS		MONTOS		MONTOS	
	TOTAL VENTAS	AL CONTADO	AL CRÉDITO	%	MISMO MES	%	PENDIENTE	%	COBRADO FUERA DE PLAZO	CTAS POR COBRAR ACUMULADAS
APERTURA										1.407.910,17
ENERO	432.782,81	69.803,68	362.979,13	16%	299.619	69%	133.163,94	31%		1.541.074,11
FEBRERO	477.193,46	79.532,24	397.661,21	17%	229.053	48%	248.140,60	52%	277.031	1.512.184,12
MARZO	465.649,84	80.284,46	385.365,39	17%	271.629	58%	194.020,77	42%	159.307	1.546.897,66
ABRIL	258.474,01	64.618,50	193.855,51	25%	137.853	53%	120.621,20	47%	210.713	1.456.805,47
MAYO	168.340,09	33.668,02	134.672,07	20%	101.004	60%	67.336,03	40%	197.876	1.326.265,76
JUNIO	359.793,65	56.217,76	303.575,89	16%	190.691	53%	169.103,02	47%	2.027	1.493.341,40

JULIO	466.529,59	93.305,92	20%	373.223,67	80%	186.612	40%	279.917,75	60%	15.740	1.757.519,01
AGOSTO	264.411,24	55.085,68	21%	209.325,57	79%	118.985	45%	145.426,18	55%	173.168	1.729.777,60
SETIEMBRE	491.641,72	81.940,29	17%	409.701,43	83%	137.660	28%	353.982,04	72%	395.296	1.688.463,36
OCTUBRE	591.525,65	84.503,66	14%	507.021,99	86%	197.175	33%	394.350,43	67%	184.456	1.898.357,36
NOVIEMBRE	428.190,26	57.863,55	14%	370.326,71	86%	133.809	31%	294.380,80	69%	566.864	1.625.873,82
DICIEMBRE	422.868,69	52.858,59	13%	370.010,10	88%	57.649	14%	144.983,55	34%	48.484	1.942.609,00
2.545.426,3											
TOTAL	4.827.401,00	809.682,33	17%	4.017.718,67	83%	2.061.738,69	43%		253%	2.230.963	1.942.609,00

PERIODO 2021	VENTAS AL		VENTA S AL CRÉDT O	MONTOS AL		MONTOS AL		MONTOS AL		MONTOS COBRADOS FUERA DE PLAZO	MONTOS COBRADOS FUERA DE PLAZO
	TOTAL,	VENTAS AL		VENTAS AL	VENTAS AL	VENTAS AL	VENTAS AL	VENTAS AL	VENTAS AL		
	TOTAL,	VENTAS AL	VENTAS AL	VENTAS AL	VENTAS AL	VENTAS AL	VENTAS AL	VENTAS AL	VENTAS AL	VENTAS AL	VENTAS AL
	VENTAS	CONTADO	%	VENTAS	%	VENTAS	%	VENTAS	%	VENTAS	VENTAS
APERTUR A											1.942.609
ENERO	476.808	47.680,76	10%	429.127	90%	381.446	80%	95.361,52	20%	413.817,	11
FEBRERO	529.928	163.054,67	31%	366.873	69%	121.883	23%	408.044,31	77%	281.771	1.624.153

MARZO	561.837	172.873,06	31%	388.964	69%	382.049	68%	179.787,98	32%	36.913	1.893.301
ABRIL	293.920	67.181,75	23%	226.738	77%	127.365	43%	166.554,76	57%	350.025	1.709.831
MAYO	222.368	68.420,77	31%	153.947	69%	33.355	15%	189.012,39	85%	62.137	1.836.707
JUNIO	366.115	88.755,25	24%	277.360	76%	130.755	36%	235.359,90	64%	316.952	1.755.115
JULIO	506.177	109.443,67	22%	396.733	78%	268.907	53%	237.270,45	47%	314.832	1.677.554
AGOSTO	291.812	101.499,72	35%	190.312	65%	32.424	11%	259.388,17	89%	122.765	1.814.177
SETIEMBRE	530.004	151.429,59	29%	378.574	71%	299.567	57%	230.436,33	43%	273.962	1.770.652
OCTUBRE	614.147	144.505,22	24%	469.642	76%	122.829	20%	491.317,73	80%	22.073	2.239.896
NOVIEMB RE	452.798	164.654,00	36%	288.144	64%	133.176	29%	319.622,47	71%	64.684	2.494.835
DICIEMBR E	449.812	102.814,25	23%	346.998	77%	299.875	67%	149.937,44	33%	410.772	2.234.000
				<b>3913413</b>						<b>2.670.70</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>5.295.726</b>	<b>1382312,70</b>	<b>26%</b>	<b>,30</b>	<b>74%</b>	<b>2333632,55</b>	<b>44%</b>	<b>2.962.093,45</b>	<b>56%</b>	<b>2,46</b>	<b>2.234.000</b>

**Nota:** En esta tabla se puede observar el total de ventas realizadas de manera mensual, las ventas que se realizaron por contado, las ventas al crédito, y las cobranzas correspondientes al mismo mes de emisión, asimismo se observa los montos pendientes de manera mensual y cuáles son las cobranzas que realizaron fueron del plazo establecido, de los periodos 2020- 2021.

**Comentario:** Para el año 2020 se puede observar que, del total de ventas, sólo el 17% se realizó al contado y el 83% se realizó al crédito, asimismo el 43% de cobranzas se realizó dentro del mes y el 53% de ventas queda como cuentas por cobrar.

Con respecto, al año 2021 del total de ventas emitidas, sólo el 26% se realizó al contado y el 74% se realizó al crédito, asimismo el 44% de cobranzas se realizó dentro del mes y el 56% de ventas queda como cuentas por cobrar.

*Tabla 6 Verificación de cumplimiento del cálculo del tiempo estimado de cobro de las ventas a crédito, Periodos 2020-2021*

ROTACIÓN Cuentas POR COBRAR	Ventas				Este indicador nos da a entender que la empresa cobra sus deudas 2 veces al año, la cual es muy baja ya que lo normal sería que sea de 6 a 12 veces por año.
	Cuentas por cobrar comerciales	2,37	2,49	0,12	
PERIODO PROMEDIO DE COBRO	Cuentas por cobrar comerciales x 360	151,87	144,87	7	Este indicador nos da a entender que la empresa no cobra sus deudas en el tiempo indicado, lo cual es perjudicial ya que lo normal sería por lo menos cada 30 días.
	Ventas				

**Nota:** En la presente tabla se observa la rotación de las cuentas por cobrar y el periodo promedio de cobro de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C, por los periodos 2020-2021.

Tabla 7 Verificación de cumplimiento de medidas para la recuperación de cobranzas, Periodos 2020-2021

PERIODO 2020	VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LA RECUPERACIÓN DE SU COBRANZAS						
	N° Clientes que presentan atrasos en sus pagos	N° Clientes a los que se realizaron llamadas		N° Clientes a los que se le envió escritos o notificaciones		N° Clientes a los que se tomó medidas legales	
MESES		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
ENERO	8	8	100%	1	12,50%	0	0%
FEBRERO	13	13	100%	2	15,38%	0	0%
MARZO	10	10	100%	0	0,00%	0	0%
ABRIL	7	7	100%	0	0,00%	0	0%
MAYO	8	8	100%	1	12,50%	0	0%
JUNIO	12	12	100%	2	16,67%	0	0%
JULIO	12	12	100%	0	0,00%	0	0%
AGOSTO	10	10	100%	0	0,00%	0	0%
SETIEMBRE	18	18	100%	0	0,00%	0	0%
OCTUBRE	20	20	100%	0	0,00%	0	0%
NOVIEMBRE	22	22	100%	0	0,00%	0	0%
DICIEMBRE	12	12	100%	5	41,67%	0	0%

<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>7,24%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
--------------	------------	------------	-------------	-----------	--------------	----------	-----------

**PERIODO 2021**

**VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE MEDIDAS PARA LA  
RECUPERACIÓN DE SU COBRANZAS**

MESES	N° Clientes que presentan atrasos en sus pagos	N° Clientes a los que se realizaron llamadas		N° Clientes a los que se le envió escritos o notificaciones		N° Clientes a los que se tomó medidas legales	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
ENERO	13	13	100%	1	7,69%	0	0%
FEBRERO	12	12	100%	0	0,00%	0	0%
MARZO	12	12	100%	0	0,00%	0	0%
ABRIL	17	17	100%	0	0,00%	0	0%
MAYO	9	9	100%	0	0,00%	0	0%
JUNIO	18	18	100%	0	0,00%	0	0%
JULIO	15	15	100%	0	0,00%	0	0%
AGOSTO	16	16	100%	1	6,25%	0	0%
SETIEMBRE	13	13	100%	0	0,00%	0	0%
OCTUBRE	17	17	100%	4	23,53%	0	0%
NOVIEMBRE	12	12	100%	0	0,00%	0	0%



DICIEMBRE	10	10	100%	0	0,00%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>3,66%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

**Nota:** En la presente tabla se observa el cumplimiento de medidas para la recuperación de sus cobranzas de manera mensual y por los períodos 2020-2021.

**Comentario:** Se puede observar que tanto para el periodo 2020 y 2021, la medida que fue utilizada al 100% para la recuperación de cobranzas es la de realizar llamadas a aquellos clientes que presentan una demora en sus pagos, asimismo se puede reflejar que en el año 2020, sólo al 6% de clientes con deudas se les envió una notificación, mientras que en el 2021 solo se los notificó al 3% , además de ello, se puede reflejar que ni para el año 2020, y 2021, se tomó medidas legales a los clientes que presentan deudas.

### 4.3. Análisis de la liquidez de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C, Periodos 2020-2021

Para la elaboración del segundo objetivo, se aplicaron los ratios de liquidez y solvencia, además se aplicó el análisis vertical y horizontal a los estados financieros, tal como se evidencia a continuación:

*Tabla 8 Ratios de liquidez*

RATIOS	INDICADORES	FÓRMULA	2020	2021	Variación	INTERPRETACIÓN
<b>LIQUIDEZ GENERAL</b>		Activo corriente				La capacidad de la empresa para hacer frente a sus deudas a corto plazo disminuyó. Como se observa en el Estado de Situación Financiera las obligaciones financieras aumentaron para el año 2021, siendo esta una de las causas de la obtención de dicho resultado.
		_____	0,83	0,82	0,01	
<b>LIQUIDEZ ACIDA</b>		Pasivo corriente				La empresa Multiservicios papillón no cuenta con los activos líquidos para hacer frente sus deudas de corto plazo, ya que solo para el año 2020 solo pudo cubrir el 83% de ellas mientras que en el 2021 llegó a cubrir solo el 82%.
		Activo corriente – Inventario				
		_____	0,83	0,82	0,01	
		Pasivo corriente				

PRUEBA DEFENSIVA	Efectivo y Equivalente de Efectivo	0,074	0,083	0,009
	<hr/> Pasivo corriente			

En el 2020 la parte más líquida del activo corriente representó 0,074 veces al pasivo corriente de la empresa. Para el año 2021 esto representó 0,083 veces al pasivo corriente

CAPITAL TRABAJO	DE Activo corriente - Pasivo corriente	- 71339	- 85048	-137090
		8	8	

Siendo el pasivo corriente mayor al activo corriente, el resultado en ambos años es negativo, lo cual nos indicaría que la empresa tiene problemas de liquidez y de pagos en el corto plazo, ya que se evidenciando que no cuenta con los saldos suficientes para que su recuperación cubra los pasivos corrientes.

Nota: En la presente tabla se puede observar los ratios de liquidez aplicados a los estados financieros de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C

Tabla 9 Estados de Resultados- Análisis horizontal y vertical, periodos 2020-2021

**MULTISERVICIOS PAPILLON S.A.C**

**RUC: 20481642265**

**ESTADO DE RESULTADOS**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE, PERIODOS 2020-2021**

	2021	2020	ANÁLISIS VERTICAL		ANÁLISIS HORIZONT
			2021	2020	AL
Ventas	5.295.726	4.827.401	100%	100%	10%
(-) Costo de Ventas	3.997.862	3.678.033	75%	76%	9%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>1.297.865</b>	<b>1.149.369</b>	25%	24%	<b>13%</b>
Gastos operativos					
(-) Gastos de Administración	328.011	301.770	6%	6%	9%
(-) Gastos de ventas	17.148	15.776	0%	0%	9%
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>952.706</b>	<b>831.822</b>	18%	17%	<b>15%</b>
(+) Otros Ingresos					
(-) Ingresos Extraordinarios	200.257	184.237	4%	4%	9%
(-) Gastos Financieros	267.326	245.940	5%	5%	9%
(+) Ingresos Financieros					
(+) Enajenación de activos					
<b>Utilidad antes del Impuesto</b>	<b>885.637</b>	<b>770.119</b>	17%	16%	<b>15%</b>
(+) Renta					
<b>Utilidad Neta del Ejercicio</b>	<b>885.637</b>	<b>770.119</b>	17%	16%	<b>15%</b>

**Interpretación:** En la siguiente tabla se puede observar un incremento del 15% de la utilidad neta en el año 2021, debido a que sus ventas aumentaron en un 10% esto a pesar de que en sus costos y gastos también se vio reflejado un aumento.

*Tabla 10 Estados de Situación Financiera- Análisis horizontal y vertical, periodos 2020-2021*

**MULTISERVICIOS PAPILLON S.A.C**

**RUC: 20481642265**

**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL 01 DE ENERO AL 30 DE DICIEMBRE,  
PERIODOS 2020-2021**

**(Expresado en soles)**

	2021	2020	ANÁLISIS VERTICAL		ANÁLISIS HORIZONTAL
			2021	2020	
<b>ACTIVO</b>					
<b>Activo Corriente</b>					
Caja y Bancos	404.069	307.886	2%	2%	31%
Cuentas por cobrar comerciales	2.234.000	1.942.609	14%	14%	15%
Cuentas por cobrar diversas	109.361	95.097	1%	1%	15%
Serv. y Otros contratos .p. Anticipados	320.988	279.120	2%	2%	15%
Materiales y repuestos	671.712	584.097	4%	4%	15%
Activo Diferido	262.194	227.995	2%	2%	15%
<b>Total de Activo Corriente</b>	<b>4.002.324</b>	<b>3.436.804</b>	<b>24%</b>	<b>24%</b>	<b>16%</b>

**Activo no corriente**

Inversiones Inmobiliaria	642.564	558.751	4%	4%	15%
Activo adquirido en Arrendamiento financiero	12.471.907	10.845.137	76%	76%	15%
Inmueble y maquinaria y equipo	8.525.737	7.413.684	52%	52%	15%
Depreciación y amortización acumulada	10.100.745	-8.783.256	-61%	-62%	15%
Activo Diferido	190.329	165.503	1%	1%	15%
Intangibles (Software)	11.068	9.624	0%	0%	15%
Activos no corrientes	687.560	597.878	4%	4%	15%
<b>Total de Activo no corriente</b>	<b>12.428.420</b>	<b>10.807.321</b>	<b>76%</b>	<b>76%</b>	<b>15%</b>
<b>TOTAL DE ACTIVO</b>	<b>16.430.744</b>	<b>14.244.125</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>15%</b>

**PASIVO****Pasivo Corriente**

Tributos por pagar	52.784	45.874	0,3%	0,3%	15%
Remuneraciones y participaciones por pagar	158.501	137.827	1%	1%	15%
Cuentas por pagar comerciales	818.735	711.944	5%	5%	15%
Obligaciones financieras	3.822.742	3.254.558	23%	23%	17%
<b>Total de Pasivo Corriente</b>	<b>4.852.762</b>	<b>4.150.203</b>	<b>30%</b>	<b>29%</b>	<b>17%</b>

**Pasivo No Corriente**

Otras cuentas por pagar	417.396	319.475	3%	2%	31%
-------------------------	---------	---------	----	----	-----

Obligaciones financieras	4.207.849	3.466.072	26%	24%	21%
<b>Total de Pasivo No Corriente</b>	<b>4.625.245</b>	<b>3.785.547</b>	<b>28%</b>	<b>27%</b>	<b>22%</b>
<b>TOTAL DE PASIVO</b>	<b>9.478.007</b>	<b>7.935.750</b>	<b>58%</b>	<b>56%</b>	<b>19%</b>
<b>PATRIMONIO</b>					
Capital	2.012.630	2.012.630	12%	14%	0%
Capital Acumulada	867.868	754.668	5%	5%	15%
Resultados Acumulados	3.186.602	2.770.958	19%	19%	15%
Resultado del Ejercicio	885.637	770.119	5%	5%	15%
<b>Total de Patrimonio</b>	<b>6.952.737</b>	<b>6.308.375</b>	<b>42%</b>	<b>44%</b>	<b>10%</b>
<b>TOTAL DE PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>16.430.744</b>	<b>14.244.125</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>15%</b>

### Interpretación:

Análisis Vertical: Podemos observar que, la cuenta de efectivo tan solo representa un 2% del total de activos y sus cuentas por cobrar representan un 14%, lo cual nos indicaría que la empresa está teniendo una deficiente en la gestión de sus cobranzas, debido que no cuenta con suficiente liquidez. En el lado del pasivo y patrimonio, podemos observar que el pasivo representa un 56% del total, siendo las obligaciones financieras tanto corriente como no corrientes los rubros que representan mayores porcentajes

Análisis Horizontal: De la comparación de ambos años, podemos observar que en el activo la cuenta del efectivo ha aumentado un 31%, pues sus ingresos fueron mayores en el último año. El resto de los rubros del activo muestran un aumento del 15%. Por otro lado, en el pasivo y patrimonio, se puede evidenciar el incremento en el pasivo no corriente: como el aumento de un 31% en otras cuentas por pagar y 21% en las obligaciones financieras, esto debido a los arrendamientos que posee la empresa al largo plazo.

#### **4.4. Determinación de la incidencia de la gestión de cobranzas en la liquidez de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Periodos 2020-2021:**

De acuerdo a la investigación realizada para el desarrollo del objetivo general, se observó que la gestión de cobranza realizada en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C. incide negativamente en su liquidez. Esto debido a las deficiencias que se presentan en el área de cobranzas , tales como una inadecuada evaluación que se realiza al momento de la elección de a qué cliente se le otorga o no un crédito, no contar con políticas de cobranzas y otorgamiento de créditos debidamente documentadas, llegando a otorgar créditos a clientes que no cumplían con las evaluaciones pertinentes, por ejemplo en la tabla N° 2 se evidencia que en el año 2020 se detectó que el 6% tenían deudas en INFOCORP, asimismo el 33% de clientes presentan pagos con 15 días de atraso pasada la fecha de vencimiento y el 22% presentan pagos con deudas de más de dos meses de atraso; referente al año 2021, el 27% de clientes que se les entregó créditos presentaban 15 días de atraso en los pagos luego de la fecha de vencimiento y el 26% con más de 2 meses. Asimismo, este problema generó que para el año 2020 y 2021, el 51% y el 55% de clientes no cumplieran con el cronograma de pago de su deuda, respectivamente. Al mismo tiempo, se pudo detectar que la empresa no cuenta estrategias documentadas y la única estrategia utilizada es la de llamar a los clientes.

Estos sucesos perjudican a la entidad, afectando a la liquidez de la misma la cual a su vez generó que no se cuente con efectivo para el pago de obligaciones, las deudas aumentaron y no se pudo realizar inversiones para una mejor



#### **4.5. Contratación de la hipótesis:**

La gestión de cobranzas de la empresa multiservicios papillón incide negativamente en la liquidez de la empresa.

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron de la presente investigación se acepta la hipótesis h0, debido que la gestión de cobranzas de la empresa Multiservicios Papillon, no está siendo la más adecuada, lo que está generando que la empresa tenga problemas de liquidez.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo al primer objetivo que es analizar la gestión de cobranzas de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., se pudo demostrar que la empresa a pesar de contar con políticas para las cobranzas y otorgamiento de créditos, estas solo son informadas de manera verbal.

Según los autores Lamaar y Saavedra (2020) en su investigación encontraron que el personal no cuenta con los conocimientos suficientes sobre las políticas de créditos y cobranza. Situación similar a la presentada en la empresa Multiservicios Papillón, ya que las políticas de créditos y cobranzas solo son difundidas en los trabajadores verbalmente; lo que llega a ocasionar que, al momento de realizar los filtros para la elección de posibles clientes, este paso en muchas ocasiones no llega a ser exitoso pues se ha podido evidenciar en la tabla 2. Verificación de la evaluación de otorgamiento de créditos a clientes 2020-2021, que solo el 32% cancela sus deudas a tiempo, mientras que el 27% lo hace en más de 15 días de la fecha acordada, asimismo el 15% lo hace pasado 1 mes y el 26% cancela su deuda con más de 2 meses de atraso e incluso pueden llegar a tardar mucho más tiempo.

Según la tabla n° 5 donde se puede observar los reportes de ventas realizados en el año 2020 y 2021, el 90% de sus ventas es realizado al crédito; esto significa un riesgo muy grande para la empresa ya que implica un incremento de costos para agilizar las cobranzas, el incumplimiento de las obligaciones que se tiene tanto con proveedores como con los mismos empleados, en un caso extremos aceptar préstamos con tasas de interés elevados lo que provoca un disminución de utilidades, afectando a la empresa y a los trabajadores.

Por otro lado, según la Tabla 6. Verificación de cumplimiento de medidas para la recuperación de cobranzas, la estrategia más utilizada para el cobro de las deudas que tienen los clientes, es la de realizar llamadas telefónicas, medida que se ha realizado en un 100%, es decir con todos los clientes morosos; además, se aplica también otra estrategia pero solo en un 7% de

clientes, lo cual consiste en el envío de notificaciones mediante correos, buscando obtener una respuesta inmediata que en la mayoría de ocasiones no suele darse.

Según el análisis de este objetivo, en la empresa Multiservicios Papillón no se está efectuando una adecuada gestión de sus cobranzas, deudas que le llegan a traer más problemas con el paso del tiempo, pues como se refiere anteriormente implica mayor trabajo, mayores costos e incumplimientos con aquellos elementos fundamentales para la organización, además de generar que sus cuentas por cobrar se encuentren elevadas y no se disponga de liquidez en cualquier momento.

Con respecto, al segundo objetivo que es analizar la liquidez de la empresa Multiservicios Papillon, se realizó a través de los estados financieros, lo cual se empleó ratios como liquidez general, prueba ácida, prueba defensiva y capital de trabajo, (ver tabla 2); de ese análisis se encontró como resultados que tanto para la liquidez general y prueba ácida, la empresa Multiservicios papillón no cuenta con los activos líquidos para hacer frente sus deudas de corto plazo, ya que solo para el año 2020 pudo cubrir el 83% de ellas mientras que en el 2021 llegó a cubrir solo el 82%. Por otro lado, en la prueba defensiva se evidencio que en el año 2020 la parte más líquida del activo corriente representó el 7,4% al pasivo corriente de la empresa y para el año 2021 esto representó 8,3% al pasivo corriente y de la misma manera se encontró que en capital de trabajo tanto para el año 2020, como en el 2021, el pasivo corriente es mayor al activo corriente.

Con relación a lo anterior, Vásquez et. al (2021), señala que la importancia de una liquidez óptima es fundamental para toda empresa, debido a la exigencia del baremo de solvencia para liquidar las obligaciones financieras en todos los períodos de esta actividad. (p. 200); es por ello, que los resultados indican que la empresa, tiene problemas de liquidez, lo que conlleva que no pueda cumplir con sus obligaciones financieras, ya que no se está contando con los saldos suficientes para cubrir con los pasivos corrientes.

Además, como objetivo general se determinó la incidencia de la gestión de cobranzas en la liquidez, lo cual se obtuvo como resultado que no se tiene en cuenta una adecuada revisión sobre el historial de todos los posibles clientes, ya que no se revisa tanto problemas legales, deudas en INFOCORP tanto de atrasos de pagos, como pagos inconclusos; el cual puede ser importante para la determinación de si otorgar o no un crédito.

Por otro lado, la empresa, de las tres estrategias que tiene como políticas para la recuperación de sus cobranzas, solo se suele realiza la de llamar a los clientes para informarles sobre el monto de su deuda y buscar una posible solución de pronto pago, en cuanto a las otras dos estrategias sólo emplean la de enviar notificaciones, pero en un 7%, notificaciones que no son respondidas. También no aplican ni toman medidas legales ante clientes que tienen bastante tiempo deudas sin pagar; de toda esta situación se ha generado que para el año 2020, exista un 53% de cuentas por cobrar pendientes y para el año 2021 un 56%.

Campodónico y Arévalo (2019) en su investigación concluyó que la gestión inadecuada de la gestión de cobranzas, que incluye análisis de la cartera de los clientes, estrategias/políticas de cobranzas, impacta negativamente la liquidez de una empresa y Guale (2019) señala que las deficiencias en las políticas de créditos y cobranzas, errores tanto en el proceso de otorgamiento de créditos, como en el proceso de cobranzas, la poca rotación de cartera genera problemas de liquidez, estas situaciones son similares a la empresa Multiservicios Papillon, debido a que la inadecuada gestión de cobranzas que tiene está afectando en la liquidez de tal manera que no se contaba con efectivo para el pago de sus obligaciones a corto plazo en la fecha determinada, generando el incumplimiento de los mismos tanto con proveedores como con el mismo personal.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se analizó la gestión de cobranza, llegando a la conclusión de que este proceso, no es muy eficiente debido que a pesar de contar con políticas de crédito y cobranza estas no se encuentran debidamente documentadas, llegando a afectar el procedimiento esencial que se realiza el cual consiste en una previa evaluación a posibles clientes; ya que se otorgaron créditos a aquellos que en su historial se observaba pagos con retraso e incluso pagos, de tal manera que ocurre la misma situación en la empresa. Asimismo, los procedimientos para el cobro de deudas ya vencidas no están siendo efectivos en su totalidad.
2. Se analizó la liquidez de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., y se encontró problema de liquidez en los dos períodos 2020-2021, debido que tanto su activo más líquido (caja y bancos) como el total de sus activos corrientes, no pueden respaldar a sus pasivos. Por esta razón, la empresa se encuentra en la imposibilidad de hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo, por su incapacidad de convertir sus activos en efectivo durante el desarrollo de sus actividades.
3. Se determinó que la incidencia de la gestión de cobranzas en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C, en los periodos 2020-2021, no fue eficiente, debido a que los procedimientos utilizados por la entidad no se cumplieron adecuadamente, y por el contrario afectaron a la liquidez de la empresa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la Gerencia cumplir con lo siguiente para mejorar la gestión de cobranzas
  - Implementar nuevas políticas de cobranza y otorgamientos de créditos, que se adecuen a la necesidad que tiene la empresa y documentarlas, de tal manera que estas sean entregadas formalmente y difundidas al personal.
  - Implementar medidas de cobranza más efectivas con la finalidad de obtener mejores resultados.
  - Realizar capacitaciones constantemente al área encargada de las cobranzas, esto con la finalidad de disminuir las cuentas por cobrar por lo menos en un 30%.
  - Ser más rigurosos y responsables con las estrategias y medidas de recuperación de cobranzas.
2. Se recomienda a la Gerencia de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C, utilizar instrumentos financieros como el factoring o facturas en descuento para anticipar las cobranzas y mejorar la liquidez.
3. Se recomienda al área de cobranzas de la empresa Multiservicios Papillon, cumpla adecuadamente con las políticas, el control, seguimiento y verificación de la gestión de cobranzas, con la finalidad de obtener liquidez y cumplir con todas las obligaciones corrientes.

## REFERENCIAS

- Alva, T y Ziemendorff, S (2020) Manuales De Gestión Comercial. Número 5: Gestión De La Cobranza e Inactivos. Editorial. OTASS.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2205539/Gesti%C3%B3n%20de%20la%20cobranza%20e%20inactivos.pdf>
- Arias Y, Rodríguez M. (2020). Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la liquidez de la CAC San José - Cartavio, Trujillo 2019. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte - Trujillo].  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25776/Arias%20Maqui%2c%20Yelka%20Paulina%20-Rodriguez%20Roldan%2c%20Milagros%20Elizabeth.pdf?sequence=18&isAllowed=y>
- Arroyo F, Rodríguez W. (2018). Las políticas de gestión de cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera en la sociedad de beneficencia pública de Trujillo, La Libertad, año 2017. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego-Trujillo].  
[http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/4329/1/RE\\_CONT\\_FREDDY.ARROYO\\_WILDER.RODRIGUEZ\\_POL%c3%8dTICAS.DE.GESTI%c3%93N\\_DATOS.PDF](http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/4329/1/RE_CONT_FREDDY.ARROYO_WILDER.RODRIGUEZ_POL%c3%8dTICAS.DE.GESTI%c3%93N_DATOS.PDF)
- Baena, G. (2014) Metodología de la Investigación, Serie integral por competencias. Editorial: Grupo Editorial Patria (1ed)
- Brachfield, P. (2009) Gestión del crédito y cobro. Profit. Editorial
- Brachfield, P. (2015) Vender a crédito y cobrar sin impagos: Manual de credit management para conceder crédito a clientes y cobrar sin percances. Profit. Editorial
- Behar. D (2008) Metodología de la Investigación. Editorial: Shalom (1 ed)  
<http://187.191.86.244/rceis/wp-content/uploads/2015/07/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n-DANIEL-S.-BEHAR-RIVERO.pdf>

- Bernal. C. (2010) Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Editorial. Pearson.  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf>
- Campodónico, S y Arévalo, J (2019) Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C en la ciudad de Tarapoto, periodos 2017-2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto] Archivo digital.  
<https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3645/CONTABILIDAD%20-%20Silh%C3%AD%20Siulen%20Campod%C3%B3nico%20Ushi%C3%B1afhua%20%26%20Jherson%20Willian%20Ar%C3%A9valo%20Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, J. (2021) *Beneficios de una gestión eficientes de tus cuentas por cobrar*: Corponet. <https://blog.corponet.com/beneficios-de-una-gestion-eficiente-de-tus-cuentas-por-cobrar>
- Céspedes S., Rivera L. (2019). *Los Ratios Financieros*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión].  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2591/Susana\\_Trabajo\\_Bachillerato\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2591/Susana_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Czerny, A. (2022) *Gestión de cobranzas*. Nubox.  
<https://blog.nubox.com/empresas/que-es-gestion-de-cobranza>
- Díaz et. al (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. [Archivo PFD].  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n7/v2n7a9.pdf>
- Figuerola, K. (2018) Identificación de mejoras en el proceso de cobranzas preventiva y temprana de productos de banca personal del banco interamericano de Finanzas (BANFIF).  
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3888/MDE\\_1845.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3888/MDE_1845.pdf?sequence=2&isAllowed=y)



- García, Z. Galarza, C y Grijalva. (2019) La gestión de créditos y cobranzas, Caso Empresa "Multillantas Ramirez". 7(1). DOI: <https://doi.org/10.34070/rif.v7i1>
- Gómez D. (2018). Evaluación de la situación financiera, según ratios de liquidez y gestión, en la I.E.P. "EL FARO", Distrito Alto de la Alianza, 2017. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/15111/Dagny\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/15111/Dagny_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Guale, M. (2019) Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa Corpassa. S.A.C, Cantón- La Libertad, Año 2018. [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Archivo digital. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4967/1/UPSE-TCA-2019-0053.pdf>
- Hernández, R. ; Fernández, C. y Baptista.P (2010) Metodología de la investigación. Editorial: Mc Graw Hill (6 ed) <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Lamaar, J y Saavedra. M (2020) Estrategias de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez de la empresa MASERCLISA S.A 2019. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Guayaquil] Archivo Digital. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/55042/1/TESIS%20FINAL%2845%29.pdf>
- León E, Tapia G. (2021). Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Soluciones de Construcción S.A.C, Trujillo 2018-2019. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte - Trujillo]. [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30061/Tesis\\_Edin%20Efrain%20Leon%20Plasencia%20-%20Gustavo%20Ronald%20Tapia%20Centurion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30061/Tesis_Edin%20Efrain%20Leon%20Plasencia%20-%20Gustavo%20Ronald%20Tapia%20Centurion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lopez, P y Fachelli, S. (2015) Metodología de la investigación social cuantitativa. Editorial Bellatera. 1 ed.

- Marimar, A. (2018) Gestión de cobranzas y liquidez en las empresas comerciales del rubro de bebidas, Distrito del Cercado de Lima ,2018. [ Tesis de Licenciatura , Universidad César Vallejo] Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58569>
- Martinez. C, Odar. L y Zegarra, M. (2019) La Gestión de Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC - 2018. [Tesis de Licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú] Archivo digital. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3766>
- Morales y Morales (2014) *Crédito y cobranzas*. Grupo Editorial Patria. 1era ed.
- Mogollón, J. (2021) Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016, 3(1). 151-1664. <https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Núñez, R y Escudero N. (2021) “Las cuentas por cobrar y su impacto en la situación económica y financiera de la empresa Kikuyo Trucks en el año 2018. [Tesis de Licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú] Archivo digital. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5085/R.Huamani\\_S.Mendez\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5085/R.Huamani_S.Mendez_Tesis_Titulo%20Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ochoa, E. (2022) Estudio de las cuentas por cobrar y el impacto del efecto pandemia Covid-19, en los Estados Financieros de la entidad “Autentico Japones “, Periodos, 2019-2020. [Tesis de Licenciatura, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil] Archivo digital. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/5176/1/T-ULVR-4173.pdf>
- Resendiz, F (2021) Proceso y Tipos de Cobranza: 4 estrategias para la gestión de cobranza. Fondo Digital de México. <https://fondimex.com/blog/proceso-gestion-cobranza/>
- Tumbaco C., (2022). *Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Eugenios S.A de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Laica Vicente Rocafuerte - Guayaquil]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/5043/1/T-ULVR-4067.pdf>

- Pérez Y. (2018). *Gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. – Agencia Trujillo durante el periodo 2015 - 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33862/vargaso\\_py.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33862/vargaso_py.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodriguez K, Rodríguez R. (2020). *La gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del colegio Sagrado corazón de sede Trujillo - 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27573/Rodriguez%20Alegría%2c%20Katherin%20Pamela-Rodriguez%20Rodriguez%2c%20Rocio%20de%20los%20Angeles.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salek. J (2005) *Accounts Receivable Management, Best Practices*. Editorial Wiley
- Salto E., (2020). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la unidad educativa nuevo continente*. [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte-Guayaquil]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3678/1/T-ULVR-3159.pdf>
- Schaeffer. M. (2002) *Essentials of credit, collections, and Accounts Receivable*. Editorial. Wiley
- Soto, R. et al (2020). *Análisis de Ratios de Liquidez en las Empresas*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4025/Luis\\_Jerlly\\_Rosmith\\_trabajo\\_bachiller-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4025/Luis_Jerlly_Rosmith_trabajo_bachiller-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villanueva, M. (2018) *Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa ICJ Empresarial S.A.C. Miraflores, 2017-* [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte] Renati. <https://hdl.handle.net/11537/2193>

Westreicher, G. (2020) Venta a crédito. Economipedia.  
<https://economipedia.com/definiciones/venta-a-credito.html>

Van Horne, J. (1997) Fundamentos de administración financiera. Editorial: Prentice Hall hispanoamericana. (10 ed.)

Vasquez, C et al (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.*  
file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-  
RatiosDeLiquidezYCuentasPorCobrar-7900910%20(1).pdf

Vodová, P. (2011). *Liquidity ratios of banks in the Czech Republic.* [Archivo PFD].  
[https://www.ekf.vsb.cz/share/static/ekf/www.ekf.vsb.cz/export/sites/ekf/frpfi-history/.content/galerie-dokumentu/2017/2017-prispevky\\_plne\\_verze/Vodovx.pavlxna.uprav.pdf](https://www.ekf.vsb.cz/share/static/ekf/www.ekf.vsb.cz/export/sites/ekf/frpfi-history/.content/galerie-dokumentu/2017/2017-prispevky_plne_verze/Vodovx.pavlxna.uprav.pdf)

## ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión de cobranza</b>	<p>Mogollón (2021) indica que:</p> <p>La gestión de cobranzas es una herramienta que permite maximizar el valor de una empresa rigiéndose por el principio básico que son las ventas al crédito, para su desarrollo se utilizan etapas como: preventiva, administrativa y judicial</p>	<p>Se analizó la gestión de cobranzas de la empresa Multiservicios Papillon SAC, en base a las dimensiones de ventas al crédito, políticas de cobranza, tipos de cobranzas: preventiva, administrativa y judicial</p> <p>Para ello se va a trabajar utilizando un cuestionario aplicado a personal del área de cobranzas y al</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ventas a créditos</li> <li>- Políticas de cobranza</li> <li>- Etapas de cobranza: preventiva, administrativa y judicial</li> </ul>	<p>Análisis de las Ventas al crédito</p> <p>Monto de deudas de los clientes</p> <p>Grado/nivel de cumplimiento de los procedimientos de cobranza</p> <p>Llamadas de Telefónicas</p> <p>Notificación o visitas personales</p>	RAZON

	<p>garantizando que dicho proceso sea finalizado adecuadamente. Al mismo tiempo, son acompañadas por políticas de cobranzas, las cuales servirán como base y guía para concluir con éxito</p>	<p>mismo tiempo mediante el análisis documental</p>		<p>Demandas a clientes Demandas a clientes La rotación de cuentas por cobrar El promedio de días de cuentas por cobrar</p>	
<p><b>liquidez</b></p>	<p>Van Horne (1997) señala que “La liquidez significa la facultad que tiene una entidad de convertir sus activos líquidos en efectivo (dinero), en un periodo menor a un año”.</p>	<p>Esta variable de estudio, se evaluó a través de la dimensión ratios de liquidez.</p>	<p>Conversión de activos líquidos en dinero</p>	<p>Prueba Ácida Prueba defensiva Ratios de capital de trabajo R. liquidez de cuentas por cobrar</p>	<p><b>RAZÓN</b></p>

**ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos- Cuestionario/ Análisis de documentos**

**Título de la Investigación:** Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C, Trujillo, Periodos: 2020-2021

**Objetivo 1:** Analizar la gestión de cobranzas de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C, Periodos 2020-2021

N°	PREGUNTA	SI	NO	Evaluación	Verificación
1	¿La empresa realiza las evaluaciones pertinentes para otorgar créditos a los clientes? -. ¿Tiene problemas legales? ¿Revisan si tienen deudas en Infocorp? ¿Revisan su historial de pago?				
2	¿La empresa cuenta con plazos previamente estipulados para el cobro de las deudas?				
3	¿La empresa establece claramente las fechas en las que el cliente debe pagar su deuda (cronograma)?				
4	¿La empresa tiene identificados los clientes con deuda?				
5	¿La empresa tiene identificados las deudas de cada cliente?				
6	¿Se calcula el tiempo estimado de cobro de las ventas a crédito?				
7	¿Cuenta la empresa con políticas de cobranzas debidamente documentadas?				
8	¿La empresa cuenta con estrategias para la recuperación de sus cuentas por cobrar?				
9	¿Se realizan llamadas a los clientes que presentan atrasos en sus pagos?				
10	¿La empresa envía escritos o notificaciones a los clientes para exigir el pago de sus deudas?				

11	¿Se toman medidas legales ante un cliente moroso?				
----	---	--	--	--	--



### ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos- Guía de análisis de los Estados Financieros

**Título de la Investigación:** Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C, Trujillo, Periodos: 2020-2021

**Objetivo 2:** Analizar la liquidez de la empresa Multiservicios Papillón, Periodos 2020-2021

VARIABLE	DOCUMENTOS ANALIZADOS	DIMENSIONES	INDICADORES	FÓRMULA	RESULTADO	ANÁLISIS	COMENTARIO
LIQUIDEZ	- Estado de Situación Financiera  -Estado de Resultados-	Ratios de Liquidez	Ratio de Liquidez	Activo Corriente/Pasivo Corriente			
			Prueba ácida	(Activo Corriente- Inventario)/Pasivo Corriente			
			Prueba defensiva	Efectivo y equivalente de efectivo/Pasivo Corriente			
			Ratio de capital de trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente			
			Análisis Vertical	Estado de Resultado = Ítem de estado de resultados/Total de Ventas  Estado de Situación Financiera= Ítem del ESF			

				/ Activos (Pasivo +Patrimonio)			
			Análisis Horizontal	(Monto del Ítem de comparación - Monto del Año base) / Monto del año base			

## Anexo 4: Validación de instrumentos

### MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C, Trujillo, Periodos: 2020-2021

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN DE COBRANZAS	Ventas al crédito	Análisis de las ventas al crédito	1. ¿La empresa realiza las evaluaciones pertinentes para otorgar créditos a los clientes? ¿Revisan si tienen problemas legales? ¿Revisan si tienen deudas en Infocorp? ¿Revisan su historial de pago?	✓		✓		✓		✓		✓		
			2. ¿La empresa cuenta con plazos previamente estipulados para el cobro de las deudas?	✓		✓		✓		✓		✓		
		Monto de deudas de los clientes	3. ¿La empresa establece las fechas en las que el cliente debe pagar su deuda (cronograma)?	✓		✓		✓		✓		✓		
			4. ¿La empresa tiene identificados los clientes con deuda?	✓		✓		✓		✓		✓		
			5. ¿La empresa tiene identificados las deudas de cada cliente?	✓		✓		✓		✓		✓		
			6. ¿Se calcula el tiempo estimado de cobro de las ventas a crédito?	✓		✓		✓		✓		✓		
	Políticas de cobranza	Grado/nivel de cumplimiento de los procedimientos de cobranza	7. ¿Cuenta la empresa con políticas de cobranzas debidamente documentadas?	✓		✓		✓		✓		✓		
			8. ¿La empresa cuenta con estrategias para la recuperación de sus cuentas por cobrar, debidamente documentadas?	✓		✓		✓		✓		✓		

Etapas de cobranza	Llamadas de Telefónicas	9. ¿Se realizan llamadas a los clientes que presentan atrasos en sus pagos?	/		/		/		/		/		
	Notificaciones o visitas personales	10. ¿La empresa envía escritos o notificaciones a los clientes para exigir el pago de sus deudas?	/		/		/		/		/		
	Demandas a clientes	11. ¿Se toman medidas legales ante un cliente moroso?	/		/		/		/		/		

  
 Mariela Valencia Mestas  
 CONTADOR PÚBLICA  
 CPC MAT 4578

Mg. Valencia Mestas Mariela  
 DNI N° 45633246

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

OBJETIVO: Analizar la gestión de cobranzas en la empresa Multiservicios Papillon SAC, Periodos 2020-2021

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		✓		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR VALENCIA MESTAS MARLELA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR MAESTRO

  
Valencia Mestas  
CONTADORA PÚBLICA  
CPC MAT 4578

DNI N° 45633246

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corre

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO**

**TÍTULO DEL ESTUDIO:** Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C, Trujillo, Periodos: 2020-2021

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	FÓRMULA	RESULTADO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
LIQUIDEZ	Ratios de Liquidez	Ratio de Liquidez	Activo Corriente/Pasivo Corriente		/		/		/		/		
		Prueba ácida	(Activo Corriente-Inventario) /Pasivo Corriente		/		/		/		/		
		Prueba defensiva	Efectivo y equivalente de efectivo/Pasivo Corriente		/		✓		/		/		
		Ratio de capital de trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente		/		/		/		/		
		Análisis Vertical	Estado de Resultado = Ítem de estado de resultados/Total de Ventas		/		/		/		/		
	Estado de Situación Financiera= Ítem del ESF / Activos (Pasivo +Patrimonio)			/		/		/		/			
	Análisis Horizontal	(Monto del ítem de comparación - Monto del Año base) / Monto del año base		/		/		/		/			

  
 Mariela Valencia Mostas  
 CONTADOR PÚBLICA  
 CPC MAT 4578

Mg. Valencia Mostas Mariela  
 DNI N° 45633246

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

OBJETIVO: Analizar la liquidez de la empresa Multiservicios Papillon SAC, Periodos 2020-2021

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		✓		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : VALENCIA HESTAS MARIELA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO

  
Mariela Valencia Mest:  
CONTADOR PÚBLICA  
CPC MAT 4878

DNI N° 45633246

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, VALENCIA MESTAS MARIELA, titular del DNI. N°  
45633246, de \_\_\_\_\_ profesión  
CONTADORA PUBLICA, ejerciendo actualmente  
como DOCENTE, en la Institución UNIVERSIDAD CESAR VALDEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario y la guía de análisis documental), para el desarrollo de la investigación de los autores **BALTA LESAMA, ANYELY BRYTH y SANCHEZ GUTIERREZ NEYLLY YADELI**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
		✓	

En Trujillo, a los 07 días del mes de Noviembre de 2022

  
-----  
Mariela Valencia Mestas  
CONTADORA PÚBLICA  
CPC MAT 4578

Firma



**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO**

**TÍTULO DEL ESTUDIO:** Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C, Trujillo, Periodos: 2020-2021

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta							
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO						
GESTIÓN DE COBRANZAS	Ventas al crédito	Análisis de las ventas al crédito	1. ¿La empresa realiza las evaluaciones pertinentes para otorgar créditos a los clientes? ¿Revisan si tienen problemas legales? ¿Revisan si tienen deudas en Infocorp? ¿Revisan su historial de pago?																
			2. ¿La empresa cuenta con plazos previamente estipulados para el cobro de las deudas?																
		Monto de deudas de los clientes	3. ¿La empresa establece las fechas en las que el cliente debe pagar su deuda (cronograma)?																
			4. ¿La empresa tiene identificados los clientes con deuda?																
			5. ¿La empresa tiene identificados las deudas de cada cliente?																
			6. ¿Se calcula el tiempo estimado de cobro de las ventas a crédito?																
	Políticas de cobranza	Grado/nivel de cumplimiento de los procedimientos de cobranza	7. ¿Cuenta la empresa con políticas de cobranzas debidamente documentadas?																
			8. ¿La empresa cuenta con estrategias para la recuperación de sus cuentas por cobrar, debidamente documentadas?																

Etapas de cobranza	Llamadas de Telefónicas	9. ¿Se realizan llamadas a los clientes que presentan atrasos en sus pagos?																		
	Notificaciones o visitas personales	10. ¿La empresa envía escritos o notificaciones a los clientes para exigir el pago de sus deudas?																		
	Demandas a clientes	11. ¿Se toman medidas legales ante un cliente moroso?																		

  
 Mg. Mayra Corzo Bacca  
 CONTADOR PUBLICO  
 Nº Mat.: 02-5100

Mg. Mayra Corzo Bacca.  
 DNI N° 8164411.

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

OBJETIVO: Analizar la gestión de cobranzas en la empresa Multiservicios Papillon SAC,  
Periodos 2020-2021

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR

Conzales Baca Mayra Wanderley.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

Maestro

Mayra W. González Baca  
CONTADOR PÚBLICO  
Nº Mat.: 02-5100

DNI N° 78164411.....


NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corre

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO**

**TÍTULO DEL ESTUDIO:** Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C, Trujillo, Periodos: 2020-2021

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	FÓRMULA	RESULTADO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
LIQUIDEZ	Ratios de Liquidez	Ratio de Liquidez	Activo Corriente/Pasivo Corriente											
		Prueba ácida	(Activo Corriente-Inventario) /Pasivo Corriente											
		Prueba defensiva	Efectivo y equivalente de efectivo/Pasivo Corriente											
		Ratio de capital de trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente											
		Análisis Vertical	Estado de Resultado = Ítem de estado de resultados/Total de Ventas											
	Estado de Situación Financiera= Ítem del ESF / Activos (Pasivo +Patrimonio)													
	Análisis Horizontal	(Monto del Ítem de comparación - Monto del Año base) / Monto del año base												

  
 Mayra W González Baco  
 CONTADOR PÚBLICO  
 Nº Reg. 02 - 6310

Mg. Mayra Wanda Baco González Baco.  
 DNI N° 18/64411

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

OBJETIVO: Analizar la liquidez de la empresa Multiservicios Papillon SAC, Periodos 2020-2021

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Gonzales Baza Mayor Wanderley  
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro

  
GONZALEZ BAZA MAJOR WANDERLEY  
CONTADOR PÚBLICO  
Nº Mat.: 02-5100

DNI N° 18/64411

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Mayor Wanderly Gonzalo Baca, titular del DNI. N° 18164411, de Contador Público profesión, ejerciendo actualmente como DTC UCV, en la Institución Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario y la guía de análisis documental), para el desarrollo de la investigación de los autores **BALTA LESAMA, ANYELY BRYTH y SANCHEZ GUTIERREZ NEYLLY YADELI**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
		X	

En Trujillo, a los 29 días del mes de Noviembre de 2022

  
Mayor W. González Baca  
CONTADOR PÚBLICO  
N° Mat.: 02 - 5100

Firma

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO**

**TÍTULO DEL ESTUDIO:** Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C, Trujillo, Periodos: 2020-2021

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
GESTIÓN DE COBRANZAS	Ventas al crédito	Análisis de las ventas al crédito	1. ¿La empresa realiza las evaluaciones pertinentes para otorgar créditos a los clientes? ¿Revisan si tienen problemas legales? ¿Revisan si tienen deudas en Infocorp? ¿Revisan su historial de pago?														
			2. ¿La empresa cuenta con plazos previamente estipulados para el cobro de las deudas?														
		Monto de deudas de los clientes	3. ¿La empresa establece las fechas en las que el cliente debe pagar su deuda (cronograma)?														
			4. ¿La empresa tiene identificados los clientes con deuda?														
			5. ¿La empresa tiene identificados las deudas de cada cliente?														
			6. ¿Se calcula el tiempo estimado de cobro de las ventas a crédito?														
	Políticas de cobranza	Grado/nivel de cumplimiento de los procedimientos de cobranza	7. ¿Cuenta la empresa con políticas de cobranzas debidamente documentadas?														
			8. ¿La empresa cuenta con estrategias para la recuperación de sus cuentas por cobrar, debidamente documentadas?														

Etapas de cobranza	Llamadas de Telefónicas	9. ¿Se realizan llamadas a los clientes que presentan atrasos en sus pagos?																		
	Notificaciones o visitas personales	10. ¿La empresa envía escritos o notificaciones a los clientes para exigir el pago de sus deudas?																		
	Demandas a clientes	11. ¿Se toman medidas legales ante un cliente moroso?																		

  
**C.P.C. Javier A. Morales Pereyra**  
 MAT. N° 02-10959  
 CONTADOR  
 \_\_\_\_\_  
 Mg.  
 DNI N°



## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

OBJETIVO: Analizar la gestión de cobranzas en la empresa Multiservicios Papillon SAC,  
Periodos 2020-2021

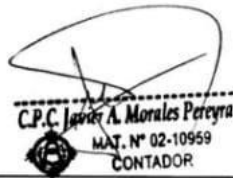
DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR Morales Pereyra Javier Amado

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR Magister



DNI N° 18211590


NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corre

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO**

**TÍTULO DEL ESTUDIO:** Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C, Trujillo, Periodos: 2020-2021

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	FÓRMULA	RESULTADO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
LIQUIDEZ	Ratios de Liquidez	Ratio de Liquidez	$\text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$										
		Prueba ácida	$(\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}) / \text{Pasivo Corriente}$										
		Prueba defensiva	$\text{Efectivo y equivalente de efectivo} / \text{Pasivo Corriente}$										
		Ratio de capital de trabajo	$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$										
	Análisis Vertical	Estado de Resultado = Ítem de estado de resultados / Total de Ventas Estado de Situación Financiera = Ítem del ESF / Activos (Pasivo + Patrimonio)											
	Análisis Horizontal	$(\text{Monto del ítem de comparación} - \text{Monto del Año base}) / \text{Monto del año base}$											

  
**C.P.C. Javier A. Morales Pereyra**  
 MAT. N° 02-10959  
 CONTADOR

Mg.  
DNI N°

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

OBJETIVO: Analizar la liquidez de la empresa Multiservicios Papillon SAC, Periodos 2020-2021

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Morales Pucya Javier Amado

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Magister

  
C.P.C. Javier A. Morales Pucya  
MAT. N° 02-10959  
CONTADOR  
DNI N° 8211590

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**


Yo, Javier Arnaldo Morales Pereyra, titular del DNI. N°  
18211590, de \_\_\_\_\_ profesión  
Contador, ejerciendo actualmente  
como docente, en la Institución Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario y la guía de análisis documental), para el desarrollo de la investigación de los autores **BALTA LESAMA, ANYELY BRYTH y SANCHEZ GUTIERREZ NEYLLY YADELI**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
		X	

En Trujillo, a los 28 días del mes de Noviembre de 2022

  
C.P.C. Javier A. Morales Pereyra  
MAT. N° 02-10959  
CONTADOR  
Firma

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

OBJETIVO: Analizar la gestión de cobranzas en la empresa Multiservicios Papillon SAC,  
Periodos 2020-2021

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CABANILLAS SILVA MARIANELA MARISOL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : CONTADOR PUBLICO COLEGIADO

Cabanillas Silva M. Marisol  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. 046057

DNI N° 44922011

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corre

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

OBJETIVO: Analizar la liquidez de la empresa Multiservicios Papillon SAC, Periodos 2020-2021

DIRIGIDO A:

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CABANILLAS SILVA MARIANELA MARISOL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : CONTADOR PUBLICO COLEGIADO

Cabanillas Silva M. Marsol  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAY. 046057

DNI N°44922011

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

**Anexo 5: Estado de situación financiera de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C, 2020**

**MULTISERVICIOS PAPILLON S.A.C**

**RUC: 20481642265**

**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL 01 DE ENERO DEL 2020 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**(Expresado en soles)**

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<b>Activo Corriente</b>		<b>Pasivo Corriente</b>	
Efectivo y equivalente de Efectivo	307,886	Tributos por pagar	45,874
Cuentas por cobrar comerciales	1,942,609	Remuneraciones y participaciones por pagar	137,827
Cuentas por cobrar diversas	95,097	Cuentas por pagar comerciales	711,944
Serv. y Otros contratos Anticipados	279,12	Obligaciones financieras	3,254,558
Materiales y repuestos	584,097	Total de Pasivo Corriente	4,150,203
Activo Diferido	227,995	<b>Pasivo No Corriente</b>	
<b>Total de Activo Corriente</b>	<b>3,436,804</b>	Otras cuentas por pagar	319,475
<b>Activo no corriente</b>		Obligaciones financieras	3,466,072
Inversiones Inmobiliaria	558,751	Total de Pasivo No Corriente	3,785,547
Activo adquirido en Arrendamiento financiero	10,845,137	<b>TOTAL DE PASIVO</b>	<b>7,935,750</b>
Inmueble y maquinaria y equipo	7,413,684	<b>PATRIMONIO</b>	
Depreciación y amortización acumulada	-8,783,256	Capital	2,012,630
Activo Diferido	165,503	Capital Acumulada	754,668
Intangibles (Software)	9,624	Resultados Acumulados	2,770,958
Activos no corrientes	597,878	Resultado del Ejercicio	770,119
Total de Activo no corriente	10,807,321	<b>Total de Patrimonio</b>	<b>6,308,375</b>
<b>TOTAL DE ACTIVO</b>	<b>14,244,125</b>	<b>TOTAL DE PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>14,244,125</b>

**Anexo 6: Estado de situación financiera de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C, 2021**

<b>MULTISERVICIOS PAPILLON S.A.C</b>			
<b>RUC: 20481642265</b>			
<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL 01 DE ENERO DEL 2020 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>			
<b>(Expresado en soles)</b>			
<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
Activo Corriente		Pasivo Corriente	
Efectivo y equivalente de Efectivo	404,069	Tributos por pagar	52,784
Cuentas por cobrar comerciales	2,234,000	Remuneraciones y participaciones por pagar	158,501
Cuentas por cobrar diversas	109,361	Cuentas por pagar comerciales	818,735
Serv. y Otros contratos .p. Anticipados	320,988	Obligaciones financieras	3,822,742
Materiales y repuestos	671,712	<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>4,852,762</b>
Activo Diferido	262,194	<b>Pasivo No Corriente</b>	
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>4,002,324</b>	Otras cuentas por pagar	417,396
Activo no corriente		Obligaciones financieras	4,207,849
Inversiones Inmobiliaria	642,564	<b>Tota de Pasivo No Corriente</b>	<b>4,625,245</b>
Activo adquirido en Arrendamiento financiero	12,471,907	<b>TOTAL DE PASIVO</b>	<b>9,478,007</b>
Inmueble y maquinaria y equipo	8,525,737	<b>PATRIMONIO</b>	
Depreciación y amortización acumulada	10,100,745	Capital	2,012,630
Activo Diferido	190,329	Capital Acumulada	867,868
Intangibles (Software)	11,068	Resultados Acumulados	3,186,602
Activos no corrientes	687,56	Resultado del Ejercicio	885,637
<b>Total de Activo no corriente</b>	<b>12,428,420</b>	<b>Total de Patrimonio</b>	<b>6,952,737</b>
		<b>TOTAL DE PASIVO Y PATRIMONIO</b>	
<b>TOTAL DE ACTIVO</b>	<b>16,430,744</b>		<b>16,430,744</b>



Anexo 7: Estado de resultados de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C, 2020

<b>MULTISERVICIOS PAPILLON S.A.C</b>	
<b>RUC: 207481642265</b>	
<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	
<b>DEL 01 DE ENERO DEL 2020 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	
Ventas	4,827,401
(-) Costo de Ventas	3,678,033
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>1,149,369</b>
Gastos operativos	
(-) Gastos de Administración	301,77
(-) Gastos de ventas	15,776
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>831,822</b>
(+) Otros Ingresos	
(-) Ingresos Extraordinarios	184,237
(-) Gastos Financieros	245,94
(+) Ingresos Financieros	
(-) Enajenación de activos	
<b>Utilidad antes del Impuesto</b>	<b>770,119</b>
(-) Renta	
<b>Utilidad Neta del Ejercicio</b>	<b>770,119</b>

Anexo 8: Estado de resultados de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C, 2021

<b>MULTISERVICIOS PAPILLON S.A.C</b>	
<b>RUC: 207481642265</b>	
<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	
<b>DEL 01 DE ENERO DEL 2021 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	
Ventas	5,295,726
(-) Costo de Ventas	3,997,862
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>1,297,865</b>
Gastos operativos	
(-) Gastos de Administración	328,011
(-) Gastos de ventas	17,148
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>952,706</b>
(+) Otros Ingresos	
(-) Ingresos Extraordinarios	200,257
(-) Gastos Financieros	267,326
(+) Ingresos Financieros	
(-) Enajenación de activos	
<b>Utilidad antes del Impuesto</b>	<b>885,637</b>
(-) Renta	
<b>Utilidad Neta del Ejercicio</b>	<b>885,637</b>

## Anexo 9: AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20481642265
Multiservicios Papillon S.A.C	
Nombre del Titular o Representante legal: Cinthia Sharon Ramos Corcuera	
Nombres y Apellidos: Cinthia Sharon Ramos Corcuera	DNI: 46668515

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [X], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:


Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C, Trujillo, Periodos: 2020-2021	
Nombre del Programa Académico: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	
Autor: Nombres y Apellidos - Balta Lesama, Anyely Bryth - Sanchez Gutierrez, Neylly Yadeli	DNI: - 72329847 - 75894937

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Trujillo, 10 de mayo

De 2022

Firma:

MULTISERVICIOS PAPILLON S.A.C.  
  
Cinthia Sharon Ramos Corcuera  
GERENTE GENERAL

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ARAUJO CALDERON WILDER ADALBERTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS PAPILLON S.A.C, TRUJILLO, PERIODOS: 2020-2021", cuyos autores son BALTA LESAMA ANYELY BRYTH, SANCHEZ GUTIERREZ NEYLLY YADELI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 29 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ARAUJO CALDERON WILDER ADALBERTO <b>DNI:</b> 18130902 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0884-0808	Firmado electrónicamente por: WARAUJOC el 10- 12-2022 08:43:38

Código documento Trilce: TRI - 0460918