



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

### ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Propuesta de gestión de cobranza para optimizar su rotación en la empresa D.A & G Servicios Generales E.I.R.L., Lurigancho 2022.

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

Contador Público

**AUTORES:**

Fuentes Saldaña, Zorly Jazmin (ORCID:0000-0003-3919-1994)

Malpica Gomez, Luz Evelyn (ORCID:0000-0003-0567-5608)

**ASESORA:**

Mg. Salazar Rebaza, Carola Rosana (ORCID:0000-0003-2143-0109)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

**2022**

## Dedicatoria

Queremos dedicar el presente trabajo de investigación a nuestros padres y hermanos, quienes siempre nos apoyaron, confiando en nuestras capacidades, se esforzaron por motivarnos y guiarnos a cumplir nuestras metas como profesionales, gracias por enseñarnos valores y principios que nos permitió seguir en la batalla.

A nuestros abuelitos y tíos por brindarnos comprensión, afecto y apoyo moral en todo momento, enseñándonos a cómo afrontar la vida y seguir el camino a pesar de los tropiezos.

## Agradecimiento

A Dios, por brindarnos la vida, salud, sabiduría y fuerzas en cada momento, ayudándonos a que nuestra fe crezca en cada meta y objetivo que nos proponemos.

A nuestros docentes, que gracias a sus conocimientos y experiencias se han dedicado a brindarnos una buena enseñanza y apoyarnos a cumplir uno de tantos objetivos que tenemos por cumplir.

A la Universidad César Vallejo, por haber permitido seguir fortaleciendo nuestros conocimientos en campos importantes de la carrera.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCION .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos. ....	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS.....	52

## Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de cumplimiento de las actividades de seguimiento de cobranza.....	24
Tabla 2: Tabla de rangos de criterio del nivel de cumplimiento.....	25
Tabla 3: Puntos principales de políticas de seguimiento de cobranza propuesta.....	26
Tabla 4: Propuesta de Kardex de clientes .....	28
Tabla 5: Optimización de la rotación de cobranza.....	29
Tabla 6: Nivel de cumplimiento de las actividades de recuperación de cobranza .....	31
Tabla 7: Tabla de rangos de criterio del nivel de cumplimiento.....	32
Tabla 8: Puntos principales de políticas de recuperación de cobranza propuestas.....	33
Tabla 9: Optimización de la rotación de cobranza 2022 con objetivo 1 y con objetivo 2.....	35

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Diseño de la investigación.....	15
Figura 2: Organigrama.....	21
Figura 3: Procedimiento.....	22
Figura 4: Excel de cobranza.....	22
Figura 5: Requisitos para acceder al descuento por pronto pago .....	23
Figura 6: Requisitos para acceder al fraccionamiento de pago.....	23
Figura 7: Valor porcentual del nivel de cumplimiento de las actividades del seguimiento de cobranza.....	25
Figura 8: Flujograma de seguimiento de cobranza.....	27
Figura 9: Kardex de Clientes para el seguimiento de cobranza.....	28
Figura 10: Rotación de cobranza 2021-2022.....	30
Figura 11: Periodo promedio de cobranza 2021-2022.....	30
Figura 12: Valor porcentual del nivel de cumplimiento de las actividades de Recuperación de cobranza.....	32
Figura 13: Estrategias de cobro.....	34
Figura 14: Rotación de cobranza 2022 con objetivo 1 y objetivo 2 .....	36
Figura 15: Periodo promedio de cobranza 2022 con objetivo 1 y objetivo 2 .....	36

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general diseñar una propuesta de gestión de cobranzas para optimizar su rotación de la empresa D.A & G Servicios Generales E.I.R.L debido a que la empresa no cuenta con una óptima gestión de cobranza y obtuvo pérdidas en la recuperación de los créditos, lo que generó una lenta rotación de las cuentas por cobrar y un alto período de recuperación. La investigación mantiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo - proposicional, teniendo como población las políticas, procedimientos, documentos y otros datos relevantes sobre la cobranza y como muestra se consideró todo lo referente al año 2021. Se empleó como técnica la entrevista, observación y análisis documental, con lo cual se obtiene como resultados que el diseño de propuesta de gestión de cobranzas permitiría optimizar la rotación de cuentas por cobrar, lo cual aceleraría la rotación de cobranza estimando para el año 2022 en 6 veces y una recuperación de cuentas por cobrar de 60 días. Como conclusión se logró obtener que la propuesta de gestión de cobranza permitiría optimizar las cuentas por cobrar, proyectando acelerar la rotación y obtener liquidez de manera más rápida.

Palabras claves: gestión de cobranza, rotación de cobranza, recuperación de cobranza.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research work is to design a collection management proposal to optimize its rotation of the company D.A & G Servicios Generales E.I.R.L because the company does not have an optimal collection management and obtained losses in the recovery of the loans, which generated a slow turnover of accounts receivable and a high recovery period. The research maintains a quantitative approach of a descriptive - propositional type, having as a population the policies, procedures, documents and other relevant data on collection and as a sample everything related to the year 2021 was considered. The interview, observation and analysis technique was used. documentary, with which it is obtained as results that the design of the collection management proposal would allow optimizing the rotation of accounts receivable, which would accelerate the collection rotation estimating for the year 2022 in 6 times and a recovery of accounts receivable of 60 days. As a conclusion, it was possible to obtain that the collection management proposal would allow optimizing accounts receivable, projecting to accelerate turnover and obtain liquidity more quickly.

Keywords: collection management, collection rotation, collection recovery.

## I. INTRODUCCIÓN

Producto de esta crisis sanitaria, muchas empresas a nivel mundial resultaron afectadas, obteniendo pérdidas del capital humano (personal), así como también efectos negativos en materia financiera y económica. Las empresas del rubro de mantenimiento, reparación de maquinarias pesadas y en general tuvieron que adaptarse a este nuevo cambio generado por la pandemia y a su vez modificar sus métodos de venta y por ende su gestión de cobranza, ante los casos de incertidumbre macroeconómicas vividas en estos últimos años se generó un alza de dificultades, en relación a la cartera de clientes y el crédito que obtuvieron, así como, la necesidad de solicitar préstamos a entidades financieras con la finalidad de poder cubrir sus necesidades de solvencia (Blanco et al., 2020).

A nivel mundial, la rotación de cuentas por cobrar incide en una problemática constante que han tenido que lidiar las empresas de todos los sectores económicos, debido a las nuevas tendencias y grados de dificultad que posee el sector construcción y servicios; por ello, es de vital importancia que las industrias de dicho rubro y el mercado en general, puedan innovar y actualizar los procedimientos de cobranza, del cual, resulte en la recuperación de dicha cuentas, de forma accesible y estratégica hacia el cliente, ya que, si sucede lo contrario, en base a un déficit de gestión y alcance de cuentas por cobrar, esto afectará directamente a los activos corrientes afectos a la entidad, y, por consiguiente, sus obligaciones económicas estarán en riesgo de incumplimiento continuo (Banco Mundial, 2021).

De acuerdo con el informe del Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2021) las empresas de servicios reportan un aumento del 48.44% para junio del 2021, lo que significa una evolución positiva de sus cuatro componentes, ante este aumento de ingresos es de vital importancia que toda empresa cuente con una óptima gestión de cobranza lo que le permita poder tener un pronto retorno de las cuentas por cobrar.

Uno de los principales problemas a nivel latinoamericano en el sector de servicios de mantenimiento y reparación de maquinaria es que la mayoría de los proyectos que ejecutan suelen cobrarse en un periodo de 360 días a más, por lo tanto, los ingresos suelen postergar, ello genera tener dificultades de recuperación

de sus cuentas por cobrar, incluyendo a factores como: falta de políticas, falta de personal de cobranza, clientes morosos, entre otros.

A nivel nacional, las empresas del sector servicios no cuentan con una óptima gestión de cobranza, lo que radica en la falta de compromiso por parte de sus clientes; en relación al pago de deudas; en función al reporte de Equifax publicado por Jaramillo (2021, 13 de octubre) en Agencia Andina, el índice de morosidad de las empresas en el Perú se encontraba en un nivel de 7.4% con miras a extenderse para el presente año.

Alva (2022), en su publicación en Diario Gestión, recomienda a las empresas brindarles mayor importancia y enfoque a las tácticas empleadas, en relación a la administración de cobranza recurrente en una empresa, lo que le permitirá reevaluar lo aplicado y aplicar estrategias en correlación al cliente, contribuyendo hacia indicadores positivos de liquidez y reduciendo los índices de morosidad.

En la empresa D.A & G Servicios Generales E.I.R.L. se observó que no cuentan con una óptima gestión de cobranzas y presenta una ineficiente administración de la cartera de clientes, además, se determinó la inexistencia de una evaluación constante hacia las cuentas por cobrar, asimismo, se visualizó la falta de aplicación de políticas de cobranza y crédito, los cuales, no se encuentran de manera documentada, evidenciando con ello la ineficiente y/o poca gestión de cobranza lo que generará a la empresa tener que desacelerar la rotación de la misma.

Conforme a ello, surgió la idea de brindar esta propuesta de gestión de cobranzas, que buscó, entre otras cosas, establecer políticas, estrategias de cobranzas y recuperación, permitiendo optimizar la rotación de cuentas por cobrar.

Frente a lo expuesto anteriormente, se manifiesta la siguiente interrogante como problemática de investigación: ¿De qué manera la propuesta de gestión de cobranzas permitirá optimizar su rotación en la empresa D. A & G Servicios Generales E.I.R.L., Lurigancho 2022?

Asimismo, se planteó los siguientes problemas específicos: i) ¿De qué manera el seguimiento de cobranza permitiría optimizar la rotación de cuentas por

cobrar de la empresa D.A & G Servicios Generales E.I.R.L.?; ii) ¿De manera la gestión de recuperación de cobranza permitiría optimizar la rotación de cuentas por cobrar de la empresa D.A & G Servicios Generales E.I.R.L.?

El desarrollo del presente estudio mostró un nivel de utilidad en el cual permite proponer una gestión de cobranza y optimizar la rotación; a su vez sirvió para que los dueños y accionistas de la empresa puedan contar con una mejor administración de los créditos concedidos y recuperar más rápido dichos créditos. Asimismo, presentó justificación económica debido a que se estimó la mejora de la situación económica de la empresa, a raíz de la propuesta de gestión de cobranzas.

También, presentó valor teórico, pues aportó al enriquecimiento del campo literario científico en todo lo concerniente a gestión de cobranza con base a optimizar la rotación de cuentas por cobrar. Además, tuvo justificación práctica, pues se brindó una propuesta en relación a las cobranzas, que permita a la empresa optimizar la rotación de cuentas por cobrar y evitar pérdidas en la recuperación del crédito otorgado.

Por último, a nivel metodológico, el presente estudio fue de tipo descriptivo-propositivo, para su desarrollo se recolectó información de la empresa mediante la entrevista y ficha de análisis, permitiendo obtener un diagnóstico de la empresa, en base a lo cual se pudo realizar la propuesta y con ello estimar la rotación y periodo promedio de cobranza, brindando alternativa de solución que facilitará el proceso de cobranza y una óptima gestión de estas, sirviendo de referencia para futuros estudios que se relacionen a las variables de investigación.

En consecuencia, como objetivo general se planteó: Diseñar una propuesta de gestión cobranzas para optimizar su rotación de la empresa D.A & G Servicios Generales E.I.R.L., Lurigancho 2022. La misma que contó con los siguientes objetivos específicos: i) Determinar de qué manera la propuesta de seguimiento de cobranza permitiría optimizar la rotación de cuentas por cobrar de la empresa D.A & G Servicios Generales E.I.R.L.; ii) Determinar de manera la propuesta de gestión de recuperación de cobranza optimizaría la rotación de cuentas por cobrar de la empresa D.A & G Servicios Generales E.I.R.L.

## II. MARCO TEÓRICO

La obtención de información, en relación a las variables de estudio, fueron las siguientes:

En base al contexto internacional, de acuerdo con Quimi (2019), su estudio se enfocó en la administración de cobranzas y créditos otorgados de la compañía Delcorp S.A., detectando debilidades en la realidad estudiada. Su objetivo fue, evaluar y mejorar la administración de cobranzas, a razón de facilitar el cumplimiento de pagos conforme a los créditos otorgados. La estructura metodológica se basa en el enfoque cualitativo, nivel descriptivo, asimismo, el instrumento fue aplicado en base a la encuesta, la guía de entrevista y análisis documental, dando paso a 45 personas, que conforman la muestra evaluada. Las conclusiones se derivan hacia la implementación de profesionales en relación a las cobranzas, puesto que, esto permite que la empresa presencie nuevas oportunidades y disminución de riesgos en relación al flujo de dinero por medio de los créditos que posicionan dentro de la demanda que poseen, asimismo, condicionan la evaluación del presupuesto sin que este se vea afectado.

También se contó con la tesis de Echeverry, Enith y Loaiza (2018), en su investigación realiza el análisis de los procedimientos que obstaculizan la cobranza en la empresa BEST Cosmetics S.A.S., Vallecaucana, identificando carencia de políticas y procedimientos en la cartera de clientes. Su objetivo se basa en realizar una propuesta que busque mejorar las políticas y procedimientos de la cartera de clientes en la empresa, como metodología el estudio siguió un tipo de investigación descriptiva de corte transversal, asimismo emplea como técnica la observación y análisis documental, utilizando como instrumentos las fuentes primarias que es información de la empresa y fuentes secundarias que es apoyo de material bibliográfica y tesis, los autores concluyen que que la empresa tiene una gran proporción de ventas al crédito por lo que necesita aplicar políticas y procedimientos, lo cual se vió afectada la deficiencia en la recuperación de cobranza.

Por otro lado, Valdivia (2017), en su estudio identifica el nivel de importancia de la política de cobranzas hacia la rotación de la demanda que posee la empresa

Telecable, Matagalpa. El desarrollo de la investigación concierne en el enfoque cuantitativo, nivel explicativo, del cual, infiere en 350 clientes, como parte de la muestra; empleando como instrumento la encuesta y la entrevista. Cabe destacar, como conclusiones, la debilidad en la propuesta de políticas de seguimiento de cobranzas, frente al cliente, puesto que, no evalúan factores externos, que se involucran en el mercado laboral, como es la competencia y la demanda que solicita la empatía y flexibilidad de pagos, puesto que, Telecable forma políticas poco posicionadas y que no están relacionadas a la calidad del servicio y la mejora que podrían aportar. Específicamente el 26% de colaboradores, ratifica la posibilidad de incentivos hacia el área de cobranzas para evaluar y mejorar la política que aplican hacia los clientes.

Asimismo, Dávalos (2017) en su investigación indica la falta de procesos y políticas, lo que llevó a generar créditos vencidos y cuentas incobrables. Su objetivo fue analizar e identificar la administración de cobranza y la relación con el cliente hacia la recuperación de sus cuentas por cobrar en la “Ferretería Corral”. Por consiguiente, el marco metodológico ratifica un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, dirigido hacia 45 colaboradores, que engloban la muestra. El cuestionario, guía de entrevista y la guía de observación, se posicionan como el instrumento de estudio. Finalmente, la conclusión que describen, se basa en la probabilidad de riesgos hacia futuro, por la falta de administración de kardex de clientes y suministro de estrategias pertinentes hacia la cobranza de la empresa.

También se contó con el estudio de Chiriani et al. (2020) especificando en su artículo científico, que las micro y medianas empresas carecen de políticas y crédito de cobranza, es por ello que tuvo como objetivo de examinar a detalle las políticas que emplean las PYMES en relación a las cuentas por cobrar, asimismo, desarrollaron un estudio descriptivo, cuantitativo, denotando el sector comercio y de servicios como parte de la muestra, específicamente 234 entidades tipo PYME. En relación a dichas políticas y su aplicación, la conclusión indica que, del total de encuestados, la falta de cumplimiento de políticas pertenece al 56%, así como, las que poseen falta de conocimiento representan el 76%.

En Nigeria, Enoch, et al. (2019) en su tesis analiza la incidencia de las

estrategias de crédito en la liquidez y rentabilidad en general, la metodología que emplea fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, dirigido hacia 500 colaboradores, a través del instrumento del cuestionario. De este modo el autor llegó a concluir el estudio afirmando que la variable estrategias de crédito y sus sub variables impactan de forma positiva y significativa en la liquidez y sus sub variables lo que genera una incidencia en la rentabilidad estadísticamente positiva ( $r=.723$ ,  $r^2=.701$ ,  $p=.0 <.05$ ).

Por otro lado, tenemos a Cabello y Castro (2019), quienes identifican la flexibilidad de las políticas de cobro, el incumplimientos de pagos, no actualización de datos de clientes y carencia de funciones definidas en el manual de cobros de la empresa FCG S.A, en el cual mantienen como objetivo desarrollar un plan estratégico que permita poder recuperar la cartera vencida de los clientes en la empresa, el cual emplearon una metodología de enfoque cuantitativo de diseño documental y carácter explicativo. Asimismo, el tipo de investigación fue descriptivo, bibliográfico y documental, como muestra consideraron a los trabajadores de la empresa y como instrumento emplearon la guía de observación y cuestionario. Los autores concluyen que las políticas de cobro de la empresa son muy flexibles, en la cual se puede evidenciar la gran diferencia entre enfrentar al deudor y ser firme con el deudor, asimismo no exige el pago hasta llegar a la fecha de vencimiento, por otro lado cuenta con manual de funciones pero sin embargo dicho manual no cuenta con funciones debidamente definidos para el área de cobranzas.

Por otro lado, Cevallos y Saltos (2017), en su estudio realizado en la empresa Multiapoyo Cía. Ltda., identifica la falta de procedimientos para realizar la gestión de cobro, lo que generó una serie de problemas en el área de cobranzas, es por ello que ratifican el objetivo de su estudio, en base a la gestión de cobranza y la eficiencia de mejora, junto a la normativa y los procesos de cobro en la organización Multiapoyo Cía. Ltda, Por lo tanto, se aplicó un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, dirigido a 15 clientes como parte de la muestra, lo cual, permitió a la autora concluir que, la gestión de cobranza no es la adecuada, puesto que, no presentan procedimientos y funciones específicas hacia el área de cobranzas, esto incide en la falta de organización y recuperación de lo que otorgan a los clientes.

Lemoine et al. (2018), en su artículo especificaron que la principal dificultad es la cartera incobrable que genera los microcréditos del Banco Nacional de Fomento, Ecuador. Como objetivo se instala un nuevo modelo de administración, en relación a las cuentas por cobrar, de los clientes que mantienen deudas. El marco metodológico planteó el método de deducción en base al análisis de forma interna y externa de la empresa, dirigido al área de cobranza específicamente. Los resultados, muestran que existen molestias y el desagrado en relación al nivel de atención hacia los clientes, por lo que el 80% de ellos, no obtienen el debido conocimiento de las políticas y facilidades de cobranza del mencionado Banco.

Teniendo en cuenta a Araten y Varshney (2004), los autores ratifican el impacto del riesgo de crédito, del cual, las entidades evalúan la pérdida esperada y el valor del crédito, puesto que, esto sirve de análisis preliminar y preventivo hacia futuras concesiones de créditos bancarios. Por consiguiente, en los resultados permiten identificar la relación entre la distribución de pérdidas crediticias y las decisiones frente a ello para recuperar lo que se otorgó a largo plazo y evitar pérdidas económicas frente a la actividad que realizan las entidades financieras, implementando medidas sobre la cobranza aplicada de forma certera y permanente.

Desde el punto de vista de Han y Jang (2013), los autores ratifican que las empresas que poseen insolvencia económica durante el ejercicio de su actividad, dirigen la atención hacia las cuentas por cobrar, teniendo en cuenta que, las estrategias que emplean, son extensas y repetitivas, sin obtención de un acuerdo mutuo de forma empática con el cliente, por ello, en el artículo que presentan los autores, precisan aplicar un modelo de “severidad”, de forma preventiva ante los posibles riesgos de insuficiencia económica en la empresa, teniendo en cuenta las acciones legales del cobro, ejecución hipotecaria y el embargo provisional, como estrategias que permitan facilitar la obtención de los cobros, sin afectar al cliente de forma precipitada ante el riesgo ocurrido.

Según Kealhofer y Bohn (2001), a través de los créditos que otorgan las compañías financieras, surgen riesgos de impago, es decir, el riesgo de no dar efecto a la contraprestación de recibir el crédito concedido, y esto se le agregan los

intereses que asume la otra parte, es por ello que, se determina que las compañías en mención deben estimar las probabilidades de impago, así como la recuperación esperada en caso de no cumplir con los pagos que se pactaron. La cobranza se verá reflejada por el riesgo o rendimiento de la cartera de clientes y la eficiencia de aplicar políticas y estrategias para ello, junto a la probabilidad de impago, se especifica que la empresa deberá recurrir al financiamiento propio, del patrimonio, del cual, no generen pérdidas a futuro.

Desde la posición de Stein (2005), el autor manifiesta que, mediante la evaluación del riesgo de crédito, específicamente, en Estados Unidos, se refleja la instauración de políticas favorables para las empresas y el cliente, estableciendo un límite, del cual, si sobrepasan y aprueban las condiciones especificadas, se otorga el crédito, y si es menor a lo establecido o no cumple los requisitos, el crédito se deniega. Es por ello que, con la investigación, el autor pretende demostrar la viabilidad de los límites de forma cuantitativa, es decir, en los resultados que poseen las entidades financieras a través de los créditos. Por consiguiente, las conclusiones indican que un modelo con mayor precisión para la concesión de créditos puede fijar precios o retorno de intereses de forma certera, disminuyendo el riesgo y evaluando el coste de oportunidad que se genera, evitando el pago de ello de forma exorbitada o muy baja de acuerdo con el mercado financiero.

En el contexto nacional, Reyes (2021) señala que la gestión de cobranza que realizan es deficiente ya que se evidencia la falta del personal especializado, como objetivo de su investigación delimita el nivel de gestión hacia la cobranza de la entidad Montalvo Institute Corp S.A.C., Trujillo. Por consiguiente, el método fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, del cual, se precisó frente a 108 personas con índice de morosidad, como muestra. Frente a ello, se precisa la conclusión de la falta de designación de funciones laborales, puesto que, el área de ventas se responsabiliza en la cobranza y en consecuencia, existe una inadecuada gestión y planificación en relación a la cartera de clientes.

Asimismo, también se contó con la tesis de Dolores (2021) el cual se centró en mejorar los procedimientos internos que mantiene la empresa TecaEncofrados SAC en relación a su cobranza, para lo cual tuvo como proposito subsanar los

defectos de liquidez ocasionados por las cuentas por cobrar, la metodología empleada tuvo enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo propositivo de diseño no experimental. La autora concluye que la implementación de una propuesta de gestión de cobranza SISTEMA SENTINEL logrará mejorar el proceso de cobranza logrando maximizar beneficios e incrementar la TIR en base a la inversión del estudio, asimismo también influye en el proceso de cobranza, el cual describirá paso a paso las actividades a realizar.

Por otro lado, Campodónico y Arévalo (2019), examinan la relación entre la gestión de cobranza y la capacidad de cumplimiento ante deudas u obligaciones, de la entidad Berean Service S.A.C. periodo 2017-2018, Tarapoto. La aplicación del método, se basó en un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, tomando en cuenta la guía de entrevista como instrumento, así como, el análisis documental. Por lo tanto, los autores terminaron la conclusión de forma negativa, puesto que, la organización y ejecución de políticas son básicamente nulas, al no llegar al cliente para el cobro de deudas, esto representó el 64% en cuanto a la ineficiencia de políticas.

Desde la posición de Ayala (2019), evalúa la correlación existente de la gestión de cobranza aplicada en la entidad de medicina Limatambo Cajamarca S.A.C. y la liquidez reflejada en el periodo 2017. Durante el desarrollo de estudio, se aplicó el enfoque cualitativo, de nivel descriptivo, requiriendo la encuesta y análisis documental como parte del instrumento, orientado a la entidad en cuestión. La conclusión da paso a la falta de aplicación de las políticas expuestas en la empresa, puesto que, no fomentan la mejoría de recuperar las cuentas por cobrar, evidenciando mayor peso porcentual de dichas cuentas, a diferencia de la liquidez que posee la clínica.

En la opinión de Aquino (2018), la autora implementa la correcta administración de cobranza frente a la rentabilidad de forma positiva en la entidad Trade Llantas S.A.C. El estudio aplicado considera un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, orientado hacia 15 clientes, asimismo, como instrumento la autora utilizó la encuesta y entrevista. Concluye y describe la falta de compromiso y responsabilidad hacia las políticas del cobro de deudas, en relación a la

consecución de objetivos por parte de la empresa, evidenciando procedimientos inestables y poco rígidos hacia el cliente y la propia entidad.

Con respecto a los enfoques teóricos se contó a numerables investigadores entre ellos consideramos a:

Haciendo referencia a gestión de cobranza se cita a Bason (2018), quien precisa que la gestión de cobranza tiene el único objetivo de recaudar de manera eficaz los pagos, por ende, manifiesta que estas siguen un proceso de planificación desde el inicio hasta la ejecución de sus acciones.

De acuerdo con Abe et al. (2010), en su artículo especifica que el proceso de cobranza es complejo, por la aplicación de políticas y la normatividad legal y empresarial que abarca, es por ello que, en el artículo desarrollado, se instauran métodos factibles de cobranza que permitan mantener la relación frecuente con el cliente y con ello, permitir mayor rango de facilidades en relación a los créditos en concesión que se da en una empresa de cualquier rubro económico.

Desde la disposición de Stubbs & Banks (2020), los autores sustentan que la gestión o administración de cobranzas se relaciona con el manejo del crédito otorgado y la política que cuestiona los procedimientos del cobro de deudas, hacia el manejo de las cuentas y las decisiones que se toman frente a ello.

Peggy (2018), en su libro sobre la gestión de cobranzas, afirma que, es el conjunto de acciones dirigidas hacia el otorgamiento de créditos y la recuperación de ellos, junto a estrategias factibles hacia el cliente y la rentabilidad como flujo financiero de cada empresa.

Además, Ahmed et al. (2020) indica que:

Frente a una publicación novedosa, acerca de la cobranza durante la pandemia del COVID-19, se especifica que las estrategias aplicadas en dicha gestión, son relevantes durante el ciclo de cuentas por cobrar hacia el cliente, al momento de dar facilidades de pago e instaurar el retorno de dichas cuentas. (p.34)

De igual importancia, las políticas y normativas que se especifican en cada entidad, frente al cliente y las deudas, coinciden en la importancia de evitar conflictos y confusiones, puesto que, se especifica y se lleva un acuerdo entre ambas partes, asimismo, se establecen las condiciones de incumplimiento (Maddox, 2020).

Por otro lado, el enfoque de importancia y significancia hacia el cliente, es fundamental en una empresa, puesto que, mantienen empatía y confianza de adquirir nuevas facilidades de pago o créditos a futuro, y esto beneficia a la empresa ante la recuperación de dicha deuda (Barok et al., 2019).

También tenemos a Mori et al. (2017) quienes definieron a la gestión de cobranza como las tácticas definidas entre el cliente y la empresa, hacia el reintegro de las deudas en un tiempo corto de recuperación, así como, generar relación continua con el cliente y establecer nuevos acuerdos beneficiarios.

Por su parte, Scavino (2021), destaca el procedimiento de cobros durante la pandemia actual, y las facilidades que se otorgan al cliente, reflejando la responsabilidad y cuidado de ellos recurrentemente.

Teniendo en cuenta que, la gestión de cobranza, según Fayaz & Ufaira (2020), precisa el método de recuperación de forma eficaz y segura en la emergencia sanitaria que presenta el mundo actual, abarcando el orden de cuentas por cobrar y su recuperación inmediata.

Para Muzamil & Ariba (2020), preexiste un personaje significativo en una entidad, hacia el cobro de clientes y la forma de atención personalizada hacia ellos, es decir, el gestor de cobranzas, consigna métodos significativos hacia la recuperación de créditos y la forma de verificar los resultados continuos de cada cliente.

De acuerdo a la variable, gestión de cobranza, se precisan diversos investigadores, del cual, se describen los siguientes:

Para Yancce (2017) el cobro de deudas, se argumenta en la recuperación del monto otorgado al cliente, en un periodo corto de tiempo, manifestando una liquidez

beneficiosa y permanente, así como, la estabilidad de clientes a largo plazo.

Por su parte, Jones (2021), sugiere la posibilidad de mejora frente al pago de intereses, brindando la información completa, flexible y rápida hacia el cliente, asimismo, los colaboradores podrían mejorar la eficiencia de sus actividades frente a la atención de las interrogantes que surjan con las deudas respectivas.

Citando a Arce y Mejía (2011), mencionan que las entidades que ofrecen créditos deben obtener la evaluación fiable de ellos, para reducir el riesgo de cobranza morosa, es decir, las políticas que se aplican a dichas entidades deben tener lógica y precisión con el cliente, para dar confiabilidad y continuidad a las operaciones económicas que realizan. Con relación a la cartera de clientes, debe reducir el riesgo de ello, a través de estrategias adecuadas, dirigidas hacia la gestión de la cobranza financiera.

Hetty (2020), argumenta el proceso de cobro de deudas, con la habilidad de negociación en relación al cliente y las diversas opciones de crédito que otorga la empresa misma, esto requiere emplear recursos factibles y el conocimiento necesario para mantener la relación con el cliente.

Monroy (2021) señala que el procedimiento para el seguimiento de cobranza es una de las estrategias que permite poder acelerar la rotación de cuentas por cobrar, a su vez agrega que brindar seguimiento de cobranza es fundamental y seguro a largo plazo, en relación a la estabilidad económica de una entidad.

Según Barandiaran (2008), la recuperación de cobranza se relaciona con las medidas que se aplican en una empresa hacia el cobro de deudas, por medio de créditos, asimismo, el desarrollo de dicho recuperamiento de créditos, da paso a facilitar el proceso hacia los clientes con índices de morosidad.

Para Morales y Morales (2014) el procedimiento de las cuentas por cobrar, forma parte de la acción significativa frente al crédito otorgado y se relaciona junto a las herramientas que representen la estabilidad del acreedor y la empresa en cuestión.

Con respecto a la segunda variable, rotación de cuentas por cobrar, se ha

tomado en cuenta los siguientes autores:

De acuerdo a lo establecido por Reséndiz (2022) la rotación de cuentas por cobrar indica la eficacia y rapidez en convertir dichas cuentas, en efectivo líquido, dando paso a la liquidez de una empresa.

Según Martínez (2021) muestra que la rotación de cuentas por cobrar se ve reflejado en el número de veces, en relación con la conversión de cuentas por cobrar hacia la liquidez como activo de una empresa.

Asimismo, Jácome et al. (2017), según el indicador antes expuesto, manifiesta una relación directa con la liquidez que obtiene una empresa, y cómo se ve afectado durante periodos al determinar si su incidencia fue positiva o no.

Por su parte, Martínez et al. (2019), ratifican el propósito del indicador de rotación de cuentas por cobrar, hacia el cumplimiento de pagos.

### III. METODOLOGÍA

La presente investigación posee una metodología cuantitativa, ya que se asignará valores numéricos para medir las variables, asimismo, Hernández y Mendoza (2018) refiere que: “el enfoque cuantitativo se mide a través de la recolección de datos y los cálculos matemáticos, contables y estadísticos para probar la hipótesis de investigación” (p. 46).

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

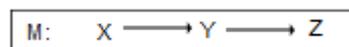
**3.1.1 Tipo de investigación:** La investigación fue de tipo descriptivo-propositivo, se empleó el descriptivo debido a que se detalla la situación encontrada de las variables, especificando sus características y deficiencias, a partir de lo descrito, poder brindar alternativas de solución que mitiguen la problemática suscitada, para ello, tenemos a Hernández y Mendoza (2018) precisando que “el diseño descriptivo-propositivo especifica las dimensiones del tema de investigación, para luego describirlas y proponer opciones de mejora” (p. 212).

#### 3.1.2 Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, ya que las variables no serán alteradas por lo cual mantendrán su naturaleza, y de corte transversal ya que el estudio será realizado en un periodo seleccionado, asimismo Hernández y Mendoza (2018) nos manifiestan que “el diseño no experimental y transversal es aquel estudio en el que los sucesos de investigación se observan en un entorno natural, sin manipulación alguna y en un periodo especificado” (p. 148).

Por lo expuesto, la metodología establece el siguiente esquema:

Figura 1. *Diseño de la investigación*



Dónde:

M: Empresa D.A & G Servicios Generales E.I.R.L.

X: Gestión de cobranza

Y: Rotación de cobranza

Z: Propuesta de gestión de cobranzas

### **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable independiente.** Gestión de cobranza

Según Morales y Morales (2014) la gestión de cobranza es la acción de recuperación que se realiza producto de una obligación derivada de la venta de un bien o servicio, por tanto, la venta queda concretada cuando esta ha sido cancelada.

Dimensiones:

- Seguimiento de cobranza
- Recuperación de cobranza

**Variable dependiente.** Rotación de cobranza

De acuerdo a lo establecido por Reséndiz (2022) la rotación de cuentas por cobrar indica la eficacia y rapidez en convertir dichas cuentas, en efectivo líquido, dando paso a la liquidez de una empresa.

Dimensiones:

- Cobranza

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

**3.3.1 Población:** Para el estudio se consideró la documentación interna: procedimientos, excel de cobranza, recursos informáticos, registro de documentos de descuento por pronto pago y fraccionamiento de pago debido a las características que poseía y que estaban relacionadas al tema de investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

**3.3.2 Muestra:** De igual manera, para el diagnóstico se consideró la documentación interna del año 2021: procedimientos, excel de cobranza, recursos informáticos, registro de documentos de descuento por pronto pago y fraccionamiento de pago; y para la propuesta se tomó en consideración los estados financieros de los años 2017 a 2021 para poder hacer las proyecciones correspondientes. La selección de la muestra se basó en la siguiente aseveración: “la muestra es una parte específica de la población, por ende, se considera una muestra no probabilística debido a que las selecciones de fuentes investigativas dependían de la característica de la investigación” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 239).

**3.3.3 Muestreo:** El muestreo se realizó por conveniencia, “debido a que las unidades de investigación gozaron de representatividad para efectos del tema de investigación” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 238).

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

#### **3.4.1. Técnica**

Para la variable independiente (gestión de cobranza) se utilizó como técnica la entrevista y la observación, (Hernández y Mendoza, 2018) nos dice que la entrevista se presenta como una herramienta de recopilación de datos para la investigación y el desarrollo. “La observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías” (Hernández y Mendoza, 2018, p.285).

En la variable dependiente (rotación de cobranza) se empleó como técnica el análisis documental, para (Hernández y Mendoza, 2018) el análisis documental sirve de herramienta de investigación, que es aplicada para hallar información de forma ordenada, organizada y analítica.

#### **3.4.2 Instrumento**

En relación con las variables (gestión de cobranza y rotación de cobranza)

se usó el instrumento de guía de entrevista, el cual representa una charla entre el investigador e investigado. También se utilizó la ficha de observación, la misma que consiste en tomar notas para ir conociendo el contexto y las relaciones y eventos que ocurren, así como interpretarlas. (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, se empleó el reporte de estados financieros de la empresa D.A & G Servicios Generales E.I.R.L. durante el 2017-2021, que servirá de datos para someter a análisis las ventas y concluir con una proyección para el año 2022.

### **3.5. Procedimientos**

Para el proceso de recolección de datos se realizó los siguientes procedimientos:

- a. Solicitamos la autorización de gerencia y representantes legales de la empresa D.A & G Servicios Generales E.I.R.L. para poder proceder a ejecutar el desarrollo de la presente investigación.
- b. Se realizó la investigación de trabajos relacionados con nuestras dos dimensiones (seguimiento de cobranza y recuperación de cobranza),
- c. Seleccionamos investigaciones que más se asemejan a nuestras variables y propuesta.
- d. Solicitamos la autorización de gerencia y representantes legales de la empresa para poder proceder a ejecutar la guía de entrevista, ficha de observación y analizar la rotación de cobranza de la empresa.
- e. Se coordinó la fecha y hora para desarrollar la entrevista a contabilidad y recojo de la información documental.
- f. Se elaboró una guía de observación en la cual se procedió a analizar los datos obtenidos y a partir de allí poder realizar el diagnóstico de la gestión de cobranza en sus dos dimensiones (procedimiento para el seguimiento de cobranza y recuperación de cobranza).

- g. A partir del diagnóstico del nivel del procedimiento del seguimiento de cobranza, se procedió a analizar las propuestas que serían idóneas para poder optimizar la rotación de cobranza.
- h. Luego de ello, se realizó proyecciones con las propuestas implementadas y se aplicó ratios financieros a efectos de analizar el periodo promedio de cobranza y rotación de cobranza.
- i. A partir del diagnóstico del nivel de recuperación de cobranza, se procedió a analizar las propuestas que serían idóneas para poder optimizar la rotación de cobranza.
- j. Asimismo, se procedió a realizar proyecciones con las propuestas implementadas y se aplicó ratios financieros a efectos de analizar el periodo promedio de cobranza y rotación de cobranza.
- k. Se creó tablas, con fines de dar a conocer los resultados obtenidos con sus respectivas notas y comentarios.

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

En la actual investigación se empleó el método proyectivo:

- a. Se procedió a analizar las propuestas para poder optimizar la rotación de cobranza y periodo promedio de cobranza.
- b. Se recopiló la información de los estados financieros de la empresa de los años 2017 a 2021, para el desarrollo de la proyección de las ventas.
- c. Se emplearon los estados financieros del año 2021 para la aplicación de la rotación de cuentas por cobrar y periodo promedio de cobranza.
- d. Se procedió a estimar la rotación de cuentas por cobrar y periodo promedio de cobranza para el año 2022, tomando en cuenta la proyección de ventas y la propuesta establecida.

- e. Analizamos los resultados obtenidos de los años 2021 y 2022, con fines estimar la optimización de la rotación de cuentas por cobrar y periodo promedio de cobranza

### **3.7. Aspectos éticos**

En lo que respecta a aspectos éticos, en la presente investigación nos basamos en los siguientes principios:

- a. Utilización de normas internacionales de redacción científica: Para ello se utilizó normas de redacción científica, el cual fue la séptima edición de las normas APA.
- b. Normativas legales: Asimismo, se tomó en cuenta las normativas fijadas por la Universidad Cesar Vallejo en la elaboración científica se consideró los lineamientos fijados para desarrollar la investigación, N.º 0126-2017/UCV, fijado en el artículo 6 donde nos menciona la decencia como integrante esencial de toda labor.
- c. Originalidad: El trabajo siguió los principios de originalidad, evitando todo tipo de plagio de información, para ello se subió la investigación a la plataforma “turnitin” respetando el índice de similitud brindada por la casa de estudios.
- d. Consentimiento informado: Se procedió a comunicar a los representantes legales de la empresa D.A & G Servicios Generales E.I.R.L. para poder realizar la investigación y brindar propuestas de mejora que beneficien a dicha empresa.
- e. No maleficiencia: La información obtenida de la empresa será utilizada únicamente para fines investigativos, evitando cualquier tipo de acto que atente contra el patrimonio, salud física y mental de los colaboradores.

#### IV. RESULTADOS

El presente informe de investigación se desarrolló en la empresa D.A. & G Servicios Generales E.I.R.L. de RUC N° 20602485561, cuyo domicilio fiscal es Sector 8 Mz. V2 Lt. 28 cerro Camote - Lima – Lurigancho, su principal actividad económica es la venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores. La empresa actualmente no cuenta con un área establecida para las cobranzas, por lo cual el contador es el que asume la responsabilidad de estas, asignando y dirigiendo a un practicante contable para ser efectivas las cobranzas.

A continuación, se procede a mostrar los documentos con los que cuenta la empresa: organigrama, procedimientos, excel de cobranza, requisitos para acceder al descuento por pronto pago y fraccionamiento de pago.

**Figura 2**

*Organigrama*

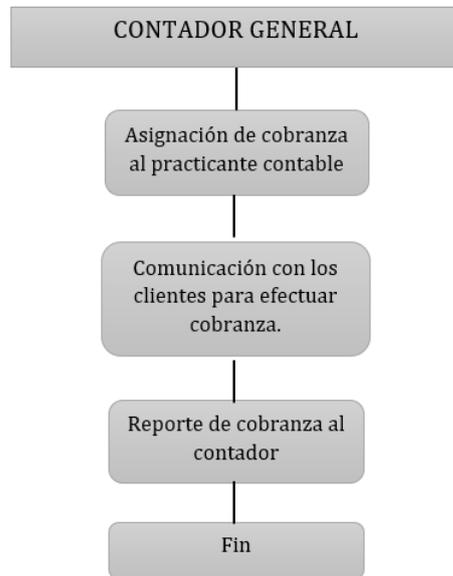


**Figura 3**

*Procedimiento*



**D.A & G SERVICIOS GENERALES E.I.R.L.  
PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO  
DE COBRANZA**





## Figura 5

*Requisitos para acceder al descuento por pronto pago*



**D.A & G SERVICIOS GENERALES  
E.I.R.L.  
DESCUENTO POR PRONTO PAGO**



El descuento por pronto será para los clientes que vienen trabajando de 3 años en adelante con la empresa.

- ✓ Los clientes que paguen el total de la factura antes de los 15 días de la fecha establecida recibirán un 5% de descuento.
- ✓ No haber sido un cliente moroso.
- ✓ Que haya pagado cumplidamente las cuotas en las fechas estipuladas en la factura y quiera obtener el beneficio del descuento sobre el saldo restante y antes de vencer su próxima cuota.

**NOTA:** La empresa accederá al descuento por pronto pago siempre y cuando necesite liquidez.

## Figura 6

*Requisitos para acceder al fraccionamiento de pago*



**D.A & G SERVICIOS GENERALES  
E.I.R.L.**



**FRACCIONAMIENTO DE PAGO**

El fraccionamiento de pago está dirigido a los clientes que se encuentren en una situación poco beneficiosa.

- ✓ Deben de estar trabajando con nosotros a partir de 3 años en adelante.
- ✓ Solicitar el fraccionamiento brindando datos completos de la empresa y contacto como: razón social, dirección, teléfono y Gmail al siguiente correo electrónico: **fraccionamiento@d.agserviciosgeneraleseirl.pe.**
- ✓ En caso de incumplimiento del pago en la fecha pactada, se procederá a bloquear al cliente en el sistema y denegar este beneficio para futuros pagos.

En el presente capítulo, se procedió a realizar la descripción de los resultados obtenidos de la empresa D.A. & G Servicios Generales E.I.R.L. una vez sometido los instrumentos de guía de entrevista, ficha de observación y ficha de análisis documental. De lo cual se obtuvo las respuestas que obedecen a los objetivos planteados en el presente informe, a su vez permitió evidenciar la gestión de cobranza y la optimización de rotación de cobranza.

#### **4.1. Propuesta de seguimiento de cobranza que permitirá optimizar la rotación de cuentas por cobrar.**

##### **4.1.1. Diagnóstico**

Para el desarrollo de la propuesta se realizará un diagnóstico, basada en la entrevista y ficha de observación, el cual consistirá en medir el nivel de cumplimiento de las actividades de seguimiento de cobranza, a partir de ello poder realizar la propuesta y estimar una mejora en las cuentas por cobrar.

**Tabla 1**

*Nivel de cumplimiento de las actividades de seguimiento de cobranza.*

<b>CRITERIOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACION</b>
Políticas de seguimiento de cobranza		X	No existen políticas
Kardex de clientes		X	No existe kardex
Comunicación con los clientes	X		Vía Gmail, llamadas, SMS.
Recursos informáticos	X		Solo utiliza Excel

Nota. Mediante visita al área contable se realizó el requerimiento de los criterios dispuestos en la presente ficha de observación (ver anexo 3 y 4).

Tomando en cuenta que existen 4 puntos de atención los cuales conforman el 100%, se asigna el 25% a cada criterio de observación para poder determinar el nivel de cumplimiento de seguimiento de cobranza.

## Tabla 2

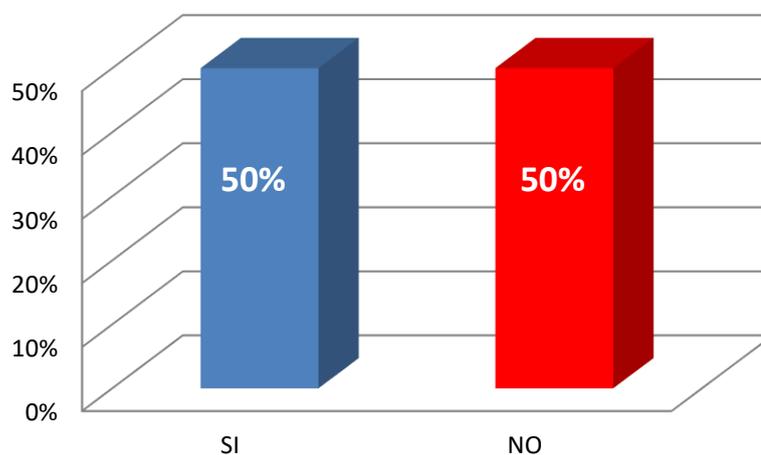
*Tabla de rangos de criterio del nivel de cumplimiento*

CRITERIOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
0% a 58%	DEFICIENTE
59% a 69%	REGULAR
70% a 100%	EFICIENTE

Fuente: Quispe (2020).

## Figura 7

*Valor porcentual del nivel de cumplimiento de las actividades del seguimiento de cobranza.*



Comentario: Como se puede verificar existe un 50% en ambos criterios, basándonos en la tabla de rango de criterio del nivel de cumplimiento, se concluye que existe un **nivel deficiente** de cumplimiento.

A continuación, se presenta la propuesta para proceder a realizar estimaciones proyectadas.

#### 4.1.2. Propuestas

En base al diagnóstico obtenido se propone implementar: Políticas de seguimiento de cobranza, diseño del proceso de seguimiento de cobranza y Kardex de Cliente.

**Tabla 3**

*Puntos principales de políticas de seguimiento de cobranza propuesta*

<b>POLÍTICAS</b>	<b>BENEFICIOS</b>
Las ventas se realizarán en un 75% al contado y 25% al crédito.	Asegurar la venta y reducir riesgo de pérdida total del servicio.
Incorporar facturas diarias al kardex de clientes.	Identificar con rapidez las facturas pendientes de cobro.
Comunicar al cliente con días de anticipación, una semana antes y el mismo día de su vencimiento.	Cobro preventivo, reducirá el número de días de cobro.

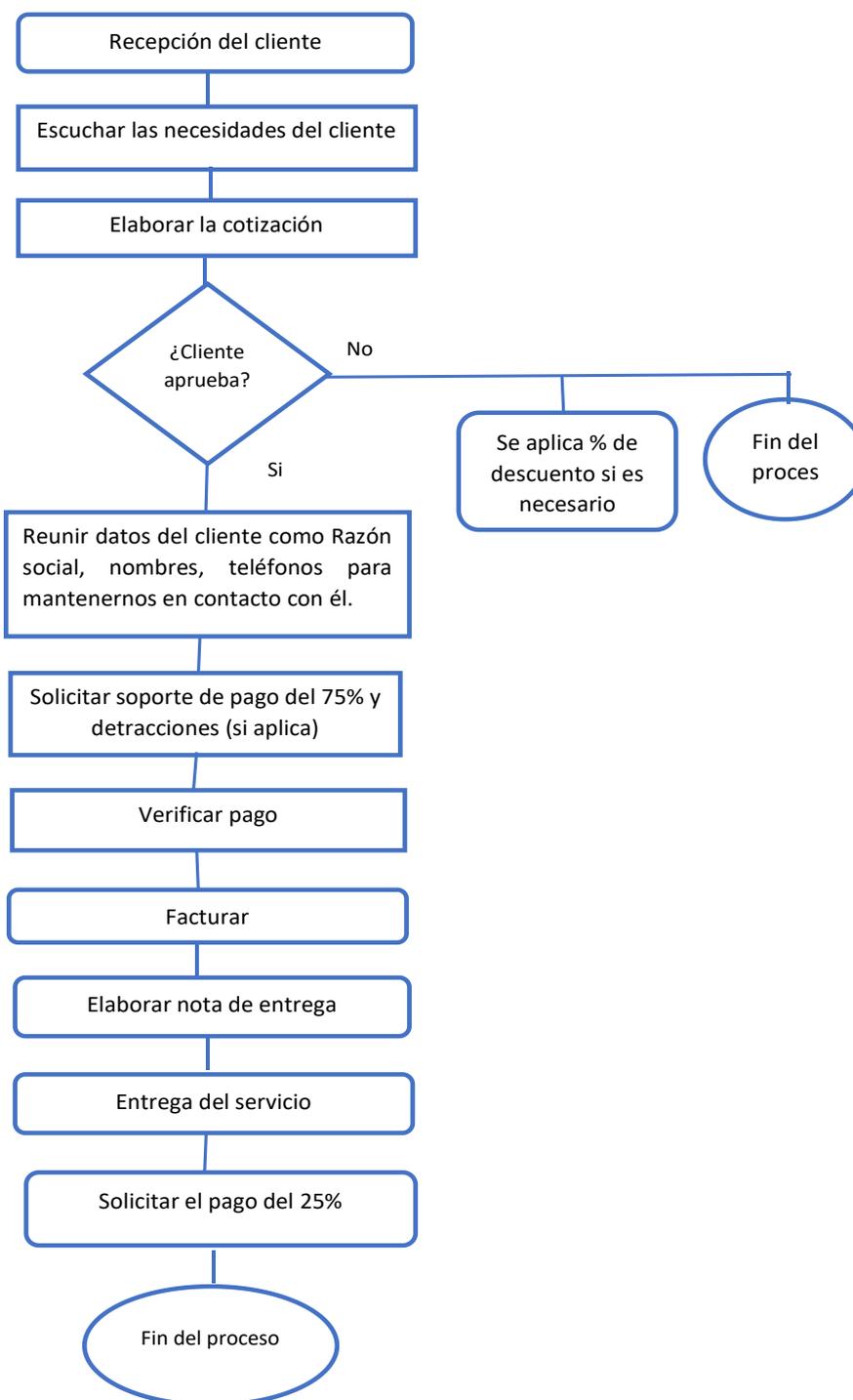
Nota. Políticas de cobranza (Ver anexo 5).

Comentario: Mediante las políticas propuestas de seguimiento de cobranza descritas en la tabla 3, se espera tener los objetivos claros y emplearlas para reducir el número de días de cobranza para este año.

Asimismo, como propuesta también se elaboró un flujograma describiendo el procedimiento de seguimiento para la empresa, el cual consta de los pasos a seguir al momento que se conceda una venta al crédito.

**Figura 8**

*Flujograma de seguimiento de cobranza*



Comentario. Mediante el flujograma de cobranza en la figura 8, se establece los procesos de seguimiento de cobranza, que, acompañado de las políticas propuestas, pueda reducir el número de días de cobranza para este año.

## Tabla 4

### Propuesta de Kardex de clientes

POLÍTICAS DE KARDEX DE CLIENTE	BENEFICIOS
Solicitar datos a los clientes para poder contactarlos.	Permitirá poder darles un mayor seguimiento a las cuentas por cobrar y rotar las cuentas por cobrar de manera más rápida.
Generar recordatorios por medio de una herramienta tecnológica, que permita poder indicar el vencimiento de las facturas pendientes de cobro.	Reducir el riesgo de perder de vista cuentas importantes que se tienen que cobrar.

Comentario: Mediante la propuesta de Kardex de cliente se quiere tener una mayor gestión de créditos otorgados y clientes que se tiene en cartera, con la finalidad de una rápida recuperación.

## Figura 9

### Kardex de Clientes para el seguimiento de cobranza



**D.A. & G SERVICIOS GENERALES E.I.R.L.**  
**RUC: 20602485561**  
 sector 8 MZ. V2 LT. 28 ASOC. De VIV. Cerro Camote Lurigancho  
 - Lima - Lima  
**Celular: 946887815**  
**E\_mail: d.agserviciosgenerales@gmail.com**



---

**KARDEX DE CLIENTE**

RUC:  
 RAZON SOCIAL:  
 DIRECCION:  
 NOMBRE DEL CONTACTO:  
 TELEFONO/CELULAR:  
 CAPACIDAD DE PAGO:

Item	N° Factura	Detalle	Importe	Periodo De Crédito	Fecha de emisión	Fecha de vencimient	Días vencimient	Fecha de pago	Observación

#### 4.1.3. Proyección de rotación de cobranza

De acuerdo con la propuesta y empleando la ficha de análisis documental se presenta una proyección de los ratios.

**Tabla 5**

*Optimización de la rotación de cobranza*

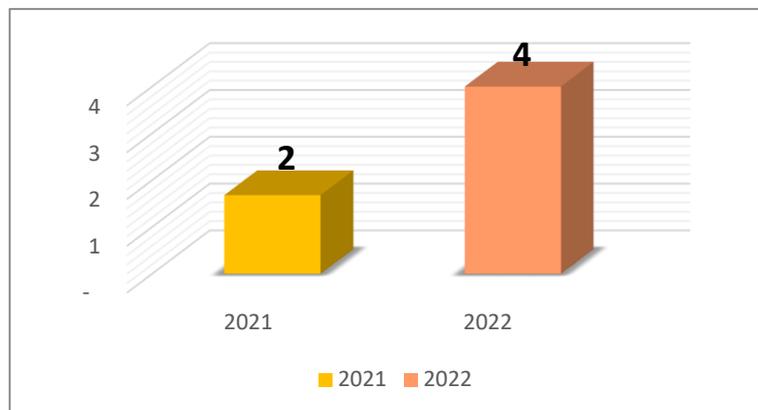
Ítem	Ratios	2021	2022
Rotación de cobranza	Rotación de cuentas por cobrar (Ventas / Cuentas por cobrar)	2	4
	Periodo Promedio de Cobranza (360 / Rotación de cuentas por cobrar)	214	90

Nota. Proyección de ventas y estimación de ratios en base a las propuestas realizadas (Ver anexo 6 y 7).

Comentario: Con las propuestas establecidas en el presente trabajo de investigación, mediante una proyección tomando en cuenta las variaciones relativas de las ventas 2017-2021, se proyecta que para el año 2022 las ventas tendrán un aumento del 20.31% lo que asciende a S/. 1,348,997.93; estimando que la rotación de cuentas por cobrar aumentaría en un 100%, recuperando las cuentas por cobrar en 90 días, generando una mayor rapidez de liquidez y optimización en la rotación de cobranza.

**Figura 10**

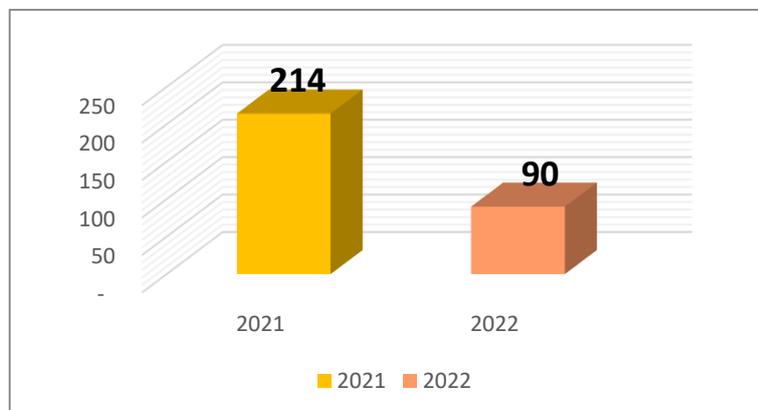
*Rotación de cobranza 2021-2022.*



Comentario: De acuerdo con el análisis efectuado, se pudo proyectar que para el año 2022 las cuentas por cobrar se estiman rotar 4 veces al año, logrando optimizar su rotación en la empresa D.A & G. Servicios Generales E.I.R.L.

**Figura 11**

*Periodo promedio de cobranza 2021-2022*



Comentario: En función de las proyecciones realizadas, se estima que para el año 2022, la empresa D.A & G. Servicios Generales E.I.R.L. demorará 90 días en hacer liquidas sus cuentas por cobrar.

## 4.2. Propuesta de recuperación de cobranza que permitirá optimizar la rotación de cuentas por cobrar.

### 4.2.1. Diagnóstico

Para el desarrollo del presente objetivo se empezará realizando un diagnóstico, basada en la entrevista y ficha de observación, el cual consistirá en medir el nivel de cumplimiento de las actividades de recuperación de cobranza, a partir de ello para realizar la propuesta y estimar una mejora en las cuentas por cobrar.

**Tabla 6**

*Nivel de cumplimiento de las actividades de recuperación de cobranza.*

ÍTE M	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
<b>Recuperación de cobranza</b>				
5	¿Se emplean las políticas de seguimiento de recuperación de cobranza?		X	No existen políticas
6	¿Se cumple con la aplicación de descuento por pronto pago?	X		
7	¿Se efectúa el canje de facturas por letras?		X	
8	¿Se aplican intercambios de servicios?		X	
9	¿Se aplican fraccionamientos de pagos?	X		

Nota. Mediante visita al área contable se realizó el requerimiento de los criterios dispuestos en la presente ficha de observación (Ver anexo 3 y 4).

Comentario: Se puede observar que la empresa carece de políticas de cobranza, no aplicando el intercambio de servicios ni canje de facturas por letras, generando que la recuperación de cobranza se encuentre en una situación desfavorable para los intereses de los dueños.

Tomando en cuenta que existen 5 puntos de atención los cuales conforman el 100%, se asigna el 20% a cada criterio de observación para poder determinar el nivel de cumplimiento de recuperación de cobranza.

## Tabla 7

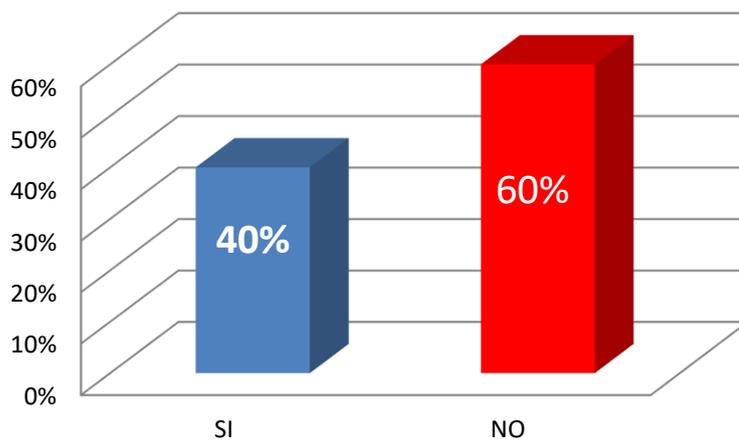
*Tabla de rangos de criterio del nivel de cumplimiento*

CRITERIOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
0% a 50%	DEFICIENTE
50% a 70%	REGULAR
70% a 100%	EFICIENTE

Fuente: Quispe (2020).

## Figura 12

*Valor porcentual del nivel de cumplimiento de las actividades de Recuperación de cobranza*



Comentario: De acuerdo con la tabulación de datos, se obtuvo un **cumplimiento deficiente** en relación con la recuperación de cobranza.

A continuación, se presenta la propuesta para proceder a realizar estimaciones proyectadas

#### 4.2.2. Propuestas

En base al diagnóstico obtenido se propone implementar: políticas de recuperación de cobranza y estrategias de cobro.

**Tabla 8**

*Puntos principales de políticas de recuperación de cobranza propuestas.*

<b>POLÍTICAS</b>	<b>BENEFICIOS</b>
Capacitar y estimular al personal en temas concernientes a recuperación de cobranza.	Capacitar al personal para poder persuadir y capacitar a los clientes, capacitar en aspectos de relaciones humanas y negociación, entrañándolos para que utilicen herramientas tecnológicas adecuadas para una recuperación de cobranza efectiva.
Incorporar facturas diarias al Kardex de clientes.	Identificar con rapidez las facturas pendientes de cobro.
Alternativas de medios de cobro: Descuento por pronto pago, fraccionamiento, canje de facturas por letras e intercambio de servicios.	Bajo estas alternativas de cobro nos permitirá poder recuperar las cuentas por cobrar a plazo o por medio de especies, minimizando la demora del cliente, y brindándoles facilidad de pago para que cancelen.
Establecer como políticas la fecha de vencimiento de cobro a 60 días.	Optimizar la recuperación de cobranza en días, permitiendo a la empresa contar con liquidez de manera más inmediata
Comunicar al cliente con días de anticipación, una semana antes y el mismo día de su vencimiento.	Cobro preventivo, reducirá el número de días de cobro y la morosidad.

Nota. Políticas de cobranza (Ver anexo 5).

Comentario. Mediante las propuestas descritas en la tabla 8, se espera emplearlas para poder optimizar la rotación de cobranza para este año.

**Figura 13**

*Estrategias de cobro*



Comentario: Mediante las estrategias de cobro se pretende recuperar las cuentas por cobrar, minimizando la demora de pago del cliente, brindándoles facilidad de pago para que cancelen.

### 4.2.3. Proyección de rotación de cobranza

De acuerdo con la propuesta y los resultados estimados en el seguimiento de cobranza, se presenta una proyección de los ratios.

**Tabla 9**

*Optimización de la rotación de cobranza 2022 con objetivo 1 y con objetivo 2*

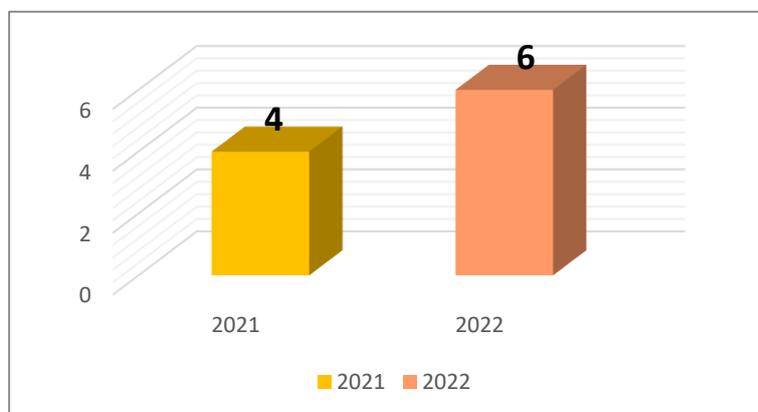
Item	Ratios	2022 – Ob. 1	2022 – Ob. 2
Rotación de cobranza	Rotación de cuentas por cobrar (Ventas / Cuentas por cobrar)	4	6
	Periodo Promedio de Cobranza (360 / Rotación de cuentas por cobrar)	90	60

Nota. Proyección de ventas y estimación de ratios en base a las propuestas realizadas (Ver anexo 6 y 8).

Comentario: Mediante una proyección tomando en cuenta las políticas establecidas con acuerdo de gerencia, se proyecta que para el año 2022 las fechas límites para el cobro de ventas al crédito serían de 60 días; mediante la propuesta de estrategias de cobro se estima que la rotación de cuentas por cobrar aumentaría en un 50% en relación con el objetivo 1, permitiendo recuperar las cuentas por cobrar en menos días, generando mayor liquidez y optimizando la rotación de cobranza.

**Figura 14**

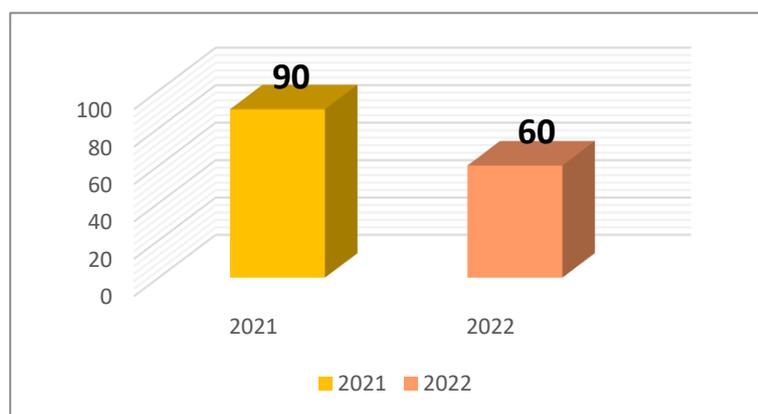
*Rotación de cobranza 2022 con objetivo 1 y objetivo 2.*



Comentario. De acuerdo con el análisis efectuado se pudo determinar cómo se lograría optimizar la rotación de cuentas por cobrar en la empresa D.A & G. Servicios Generales E.I.R.L., producto de las propuestas de recuperación de cobranza.

**Figura 15**

*Periodo promedio de cobranza 2022 con objetivo 1 y objetivo 2.*



Comentario. De acuerdo con el análisis efectuado se pudo determinar cómo se lograría optimizar el periodo promedio de cobranza de la empresa D.A & G. Servicios Generales E.I.R.L., producto de las propuestas de recuperación de cobranza.

## V. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos en base a la propuesta de gestión de cobranza, el cual consiste en establecer políticas de seguimiento y recuperación de cobranza, flujograma de seguimiento de cobranza, kardex de clientes y estrategias de cobro, se puede estimar que la empresa podría optimizar su rotación de 4 a 6 veces al año y minimizar el periodo de pago de los clientes de 90 a 60 días, generando una rápida recuperación.

En función del desarrollo de la propuesta de seguimiento de cobranza, se pudo diagnosticar que la empresa presenta con un nivel deficiente de cumplimiento, debido a que no cuentan con políticas de seguimiento de cobranza, no existe un Kardex de clientes y los recursos informáticos que se emplean es totalmente básico, lo que genera una lenta rotación de cuentas por cobrar, desconocimiento de los clientes a los cuales se les otorga crédito y defectuoso seguimiento de las cuentas por cobrar, estos resultados guardan semejanza con la investigación de Valdivia (2017) donde determina que la principal debilidad de la empresa es la inexistencia de políticas de seguimiento de cobros frente al cliente, puesto que, no evalúan factores externos, que se involucran en el mercado laboral, como es la competencia y la demanda que solicita la empatía y flexibilidad de pagos, asimismo guarda relación con los resultados de Dávalos (2017) donde diagnostica que en la empresa existe probabilidad de riesgos hacia futuro, por la falta de administración de Kardex de clientes y suministro de recursos informáticos pertinentes hacia la cobranza de la empresa.

En base a lo diagnosticado se procedió a detallar la propuesta que permita mejorar el seguimiento de cobranza de la empresa D.A & G Servicios Generales E.I.R.L., para lo cual se propone un flujograma de las actividades que tendrán que seguir los trabajadores del área encargada, con la finalidad de lograr un mayor entendimiento de los procesos de seguimientos de cobranza, asimismo, se procedió a elaborar la propuesta del kardex de clientes el cual tiene el objetivo de brindar un mayor seguimiento y control de los créditos otorgados a los clientes, por último se propuso políticas que regule el funcionamiento del seguimiento de cobranza. En ese sentido, se coincide con la investigación de

Dolores (2021), quien también concluye que mediante la implementación de la propuesta de políticas y flujograma permitirá poder lograr una estructura sofisticada del proceso de trabajo que incurre el área de cobranza, logrando generar eficiencia en sus actividades y tiempo, a su vez permitirá poder tener una mayor fluidez laboral, logrando mejorar la gestión de cobranza y comercial de la empresa. Asimismo, la propuesta de implementación de apoyo de cobranza permitirá lograr completar la base de datos de los clientes, generando acciones de contacto con el deudor, logrando comunicar a tiempo la fecha de vencimiento de deuda y pueda cancelar a tiempo sus compromisos con la empresa.

En cuanto a la proyección de la propuesta a implementar se obtendría una mejora en la rotación de cobranza, debido a que mantenía una rotación de 2 veces, lo que mejoraría con la propuesta en un 100% rotando 4 veces, asimismo el periodo promedio de cobranza lograría obtener un efecto positivo, recuperando las cuentas por cobrar en 90 días generando una mayor rapidez de liquidez y optimización en la rotación de cobranza. Asimismo se sensibilizará de manera constante al personal encargado del kardex de clientes para un correcto manejo, logrando mejorar el procedimiento de seguimiento de cobranza y se vea influenciada en el proceso de cobranza. Así también por lo mencionado por Echeverry, Enith y Loaiza (2018) en Colombia, realizan propuestas de mejora para el área de cartera de la empresa Best Cosmetics S.A.S, en el cual detectan que la situación actual de la rotación de cuentas por cobrar era de 5 veces al año, lo cual al incorporar el “presupuesto de la propuesta de mejoramiento de políticas y procedimientos de cartera”, proyectan aumentar la rotación a 20 veces, logrando mejorar la recuperación en \$ 34,871, asimismo el periodo promedio de cobranza logró evidenciar una mejora ya que paso de 72 a 18 días.

En cuanto a la recuperación de cobranza se logró determinar que la empresa D.A & G Servicios Generales E.I.R.L. no cuenta con políticas de recuperación de cobranza, y si las cuenta todo es comunicado de manera verbal más no documentada, a su vez no mantiene implementado alguna estrategia de cobro ya que no aplica el intercambio de servicios, ni canje de

facturas por letras, generando que el nivel de cumplimiento de recuperación de cobranza se encuentre en un punto deficiente. Lo hallado guarda concordancia con Ayala (2019) quien concluye que la empresa analizada no aplica ningún tipo de políticas de recuperación de cobranza de manera documentada, ya que todo se expresa de manera verbal, atentando contra la mejoría de recuperación de cuentas por cobrar evidenciando mayor peso porcentual de dichas cuentas, a diferencia de la liquidez que posee la empresa. También se asemeja a Aquino (2018), quien en su estudio se evidencia la falta de compromiso y responsabilidad hacia las políticas del cobro de deudas, en relación a la consecución de objetivos por parte de la empresa, inexistencia de estrategias de cobro lo que evidencia procedimientos inestables y poco rígidos hacia el cliente y la propia entidad.

Ante lo diagnosticado se pudo establecer propuestas de políticas de recuperación de cobranza, donde se propone estrategias de cobro, los cuales generarán beneficios al personal ya que serán capacitados en materia de relación humana y negociación, también se propuso el canje de facturas por letras, intercambio de servicios, descuento por pronto pago y fraccionamiento, asimismo se fijó la fecha de vencimiento a 60 días el cual se acordó mediante reunión con gerencia, también se propuso la comunicación al cliente con días de anticipación para evitar cartera vencida y morosidad. En base a lo propuesto, se proyectó la rotación de cobranza, para lo cual se podría evidenciar una mayor optimización de la rotación de cobranza, puesto que, la rotación de cuentas por cobrar para el 2022 con la propuesta de seguimiento de cobranza tendría una rotación de 4 veces al año, lo que mejora con la propuesta de recuperación de cobranza ya que se obtendría una rotación de 6 veces al año lo que permitiría presumir que la rotación aumentará en un 50% con la segunda propuesta. En relación con el promedio de cobranza en días también se lograría una mejoría, debido a que antes en el periodo promedio de cobranza con la propuesta de seguimiento de cobranza se evidencia una recuperación de 90 días, lo cual con la propuesta de recuperación de cobranza se estima una recuperación en 60 días, logrando una mejorar en 30 días la recuperación de cobranza. Los hallazgos coinciden con Cabello y Castro (2019), quienes

proponen un modelo operativo de cobranza preventiva, estableciendo políticas y estrategias de cobro que dinamicen la operación de cobranza. Logrando con ello aumentar considerablemente la rotación de cuentas por cobrar.

## VI. CONCLUSIONES

- En referencia a las deficiencias encontradas como la inexistencia de políticas de cobranza, falta de kardex de clientes, recursos informáticos y estrategias se logró diseñar la propuesta de gestión de cobranza, el cual consiste en establecer políticas de seguimiento y recuperación de cobranza, flujograma de seguimiento de cobranza, kardex de clientes y estrategias de cobro, lo que permitiría optimizar la rotación de cuentas por cobrar de la empresa D.A & G Servicios Generales E.I.R.L.durante el año 2022,
- Se detectó deficiencias en el seguimiento de cobranzas, debido a que la rotación de cuentas por cobrar mantenía un índice de 2 veces y un periodo promedio de cobranza de 214 días para el año 2021, lo que llegó a cambiar mediante la propuesta, en base a ello se logró proyectar un índice de rotación de 4 veces y una recuperación en 90 días para el año 2022. Por lo que se deduce que las políticas permitiran establecer una estructura normativa, asimismo generará un aumento de productividad en el área de cobranza, debido que mediante la propuesta del kardex de cliente permitiría poder recolectar datos necesarios de los clientes, procesarlos, analizarlos, medirlos y emitir reportes cuando gerencia lo requiera, facilitando el proceso mediante el organigrama, logrando tener una comunicación efectiva con los clientes. Evidenciando que esta propuesta si permitiría optimizar la rotación de cuentas por cobrar de la empresa D.A. & G Servicios Generales E.I.R.L.,
- Se determinó que, mediante la propuesta diseñada en el seguimiento de cobranza se obtenía una razón financiera de rotación de cobranza de 4 veces y una recuperacion de cobranza de 90 días, por lo tanto se lograría mejorar dichos indicadores mediante la propuesta de recuperación, logrando obtener una rotación de cobranza de 6 veces, evidenciando una mejoría del 50%, asimismo se lograría determinar una recuperación de las cuentas por cobrar en 60 días, alcanzando una ventaja de 30 días menos. Por lo cual se deduce que por medio de las políticas se fijaría, previa coordinación con gerencia, una recuperación en 60 días y en conjunto con las estrategias de cobro ayudará a recuperar y acelerar la rotación de cobranza, logrando otorgar

liquidez a la empresa, permitiendo poder predecir los flujos futuros debido a que se tendría una mayor certeza de los ingresos permitiendo poder hacer una planeación. Evidenciando que la propuesta de gestión de recuperación de cobranza si permitiría optimizar la rotación de cuentas por cobrar.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Que los responsables del área de cobranza cumplan a cabalidad las actividades propuestas en la gestión de cobranzas, evitando retrasos e incumplimientos en los pagos por partes de los clientes.
- Evaluar nivel progresivo y la eficiencia con la que se vienen desarrollando las actividades propuestas, asimismo orientar y facilitar al personal toda información, logrando obtener un mayor control de las cuentas por cobrar
- Monitorear de manera permanente el procedimiento en que la que se esta ejecutando los procesos de créditos y cobranzas a fines de evitar cualquier deficiencia que incumpla las politicas y objetivos de la empresa.
- Se recomienda realizar reuniones periódicas con todos los trabajadores de la empresa con la finalidad de identificar cualquier tipo de necesidad y mejoras que se requiera.

## REFERENCIAS

- Ahmed Kamran, M. D., Arish, Bukari, M. D., Kimenyi Mwangi, J.P. & Tamayi Mianda, J. A., (2020). Novel approach to support collections management in response to the COVID-19 outbreak in the World Health Organization African region: development of a data summary and visualization tool. *JMIR Public Health and Surveillance*, 6(4), 20-35.
- Alva, M. (19 de enero de 2022). Empresas deben enfocarse en agilizar cuentas por cobrar y rotación de stock. *Diario Gestión*.
- <https://gestion.pe/economia/empresas/empresas-deben-enfocarse-en-agilizar-cuentas-por-cobrar-y-rotacion-de-stock-noticia/?ref=gesr>
- Aquino Vidal, W. P. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Trade Llantas S.A.C, 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad Norbert Wiener]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2487>
- Ayala Chilon, S. F. (2019). *Gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa clínica Limatambo Cajamarca S.A.C. en el año 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca].
- <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/2733>
- Banco Mundial (2021). *De la crisis a la recuperación verde, resiliente e inclusiva*. Informe Annual 2021, Editorial Leslie Yun, Paul McClure y Nadia Kanji.
- <https://www.bancomundial.org/es/about/annual-report>
- Barandiaran Vergara, R. (2008). *Diccionario de términos financieros*. Editorial Trillas. [https://etrillas.mx/libro/diccionario-de-terminos-financieros\\_2938](https://etrillas.mx/libro/diccionario-de-terminos-financieros_2938)
- Barok, D., Noordegraaf, J. y de Vries, A. (2019). From Collection Management to Content Management in Art Documentation: The Conservator as an Editor. *Studies in Conservation. Original Research or Treatment Papers*, 64(8), 472–489. <https://doi.org/10.1080/00393630.2019.1603921>

Bason, C. (2018). *Leading Public Sector Innovation: Co-creating for a better Society* Policy Press Scholarship Online.

<https://policypress.universitypressscholarship.com/view/10.1332/>

Blanco, R., Mayordomo, S., Menéndez, Á. y Mulino, M. (2020). *Las necesidades de liquidez y la solvencia de las empresas no financieras españolas tras la perturbación del Covid-19*. Documentos Ocasionales/Banco de España, 2020. <https://repositorio.bde.es/handle/123456789/13341>

Cabello Encalada, F. J. y Castro Avila, G. S. (2019). *Plan estratégico para recuperación de cartera vencida en una empresa de telecomunicaciones FCG S. A.* [Tesis de Pregrado, Universidad de Guayaquil].

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46401>

Campodónico Ushiñahua, S. S. y Arévalo Vargas, J. W. (2019). *Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018* [Tesis de pregrado Universidad Nacional de San Martín]. <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3645>

Castro Valdivia, R. M. (2017). *Políticas de Cobranza en la Rotación de Clientes de la Empresa de Televisión por cable TELECABLE* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nicaragua].

<https://repositorio.unan.edu.ni/5285/1/5699.pdf>

Cevallos Bravo, M. V. y Saltos Ayala, A.G. (2017). *Diseño de un sistema para mejorar la gestión de cobranzas en la Empresa Multiapoyo, ubicada en el distrito Metropolitano de Quito* [Tesis de pregrado Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10701>

Chiriani Cabello, J. E., Alegre Brítez, Á. M. & Chung, C. (2020). Management of the credit and collection policies of the MIPYMES for their financial sustainability, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23-30.

<https://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>

- Dávalos Inca, M. D. (2017). *La gestión de créditos y cobranzas en la recuperación de cartera de la Ferretería Corral y Carrera Cía. Ltda. De la ciudad de Riobamba período 2015* [Tesis de pregrado Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4347>
- Dolores Farfan, C.C. (2021). *Propuesta de mejora de proceso de cobranza en teca Encofrados Peru S.A.C. Lima, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola].  
<https://repositorio.usil.edu.pe/items/c223fca4-c58c-45fa-85df-3ccb19dd378d>
- Echeverry Díaz, J.S., Enith Anaya, V. y Loaiza Ríos, L. N. (2018). *Propuesta de mejoramiento en el área de cartera en la empresa Best Cosmetics S.A.S.* [Tesis de pregrado, Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium].  
<https://repository.unicatolica.edu.co/handle/20.500.12237/1160>
- Enoch Okpala, K., Chinsunum Orji, O. & Irinyemi Omolafe, A. (2019). The impact of credit management strategies on liquidity and profitability. *Revista Call for Papers*, 1(1), 19-25.  
<https://www.jbs.com.ng/index.php/jbs/article/view/41>
- Fayaz Ahmad, L. & Ufaira Yaseen, S. (2020). Global electronic thesis and dissertation repositories – collection diversity and management issues. *The UKSG Journal*, 33(1), 25-56.  
<https://doi.org/10.1629/uksg.524>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.  
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hetty Londo, F. (2020). The use of computers in the collection management procedures (technical services) at the University of Guyana Library. *Loughborough University of Technology* 7(15), 85-116.  
<https://doi.org/10.26174/thesis.lboro.14350697.v1>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021). *Sector servicios prestados a empresas se incrementó 48,44% durante junio de 2021*.

<https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/sector-servicios-prestados-a-empresas-se-incremento-4844-durante-junio-de-2021-13074/>

Jácome Castilla, N. J., Sepúlveda Angarita, M. Z. & Pabón, J. A. (2017). Cuentas por cobrar e inventarios en la rentabilidad y flujo de caja libre en las empresas de cerámica de Cúcuta. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 2(3), 149-172.

[https://doi.org/10.18041/2539-%203669/gestion\\_libre.3.2017.3230](https://doi.org/10.18041/2539-%203669/gestion_libre.3.2017.3230)

Jaramillo, J. (13 de octubre de 2021). *Índices de morosidad nivel empresas en el Perú*. Agencia Andina.

<https://andina.pe/agencia/noticia-en-los-ultimos-meses-se-reduce-indice-morosidad-los-peruanos-865366.aspx#:~:text=05%3A00%20%7C%20Lima%2C%20oct,a%C3%B1o%20se%20encontraba%20en%207.4%25>.

Jones Kaiser, A. (2021). Green, Yellow, Red: Implementing a New Workflow for Collection Management at College of Charleston Libraries, [Implementación de un nuevo flujo de trabajo para la gestión de cobranzas en las bibliotecas del colegio Charleston]. *Serials Review*, 44(3), pp. 188–192.

<https://doi.org/10.1080/00987913.2018.1539159>

Lemoine Quintero, F. A., Varela Ramirez, W. J., Zambrano Mero, J., & Castellanos Pallerols, G. C. (2018). Gestión de cobranza para reducir cartera incobrable del crédito otorgado por el Banco Nacional de Fomento, Ecuador. *Revista Anuario - Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Oriente*, 9(1), 198-206.

<https://anuarioeco.uo.edu.cu/index.php/aeco/article/download/3303/2915>

Maddox Abbott, J. A. (2020). *A Foundation for Change: Using Challenges and*

Opportunities as Building Blocks for Collection Management, *Guest Editorial* 45(2), 110–123. <https://doi.org/10.1080/01462679.2019.1626315>

Martínez, L. (12 de octubre de 2021). *Qué son las cuentas por cobrar*. Drip Capital.

<https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/blog/que-son-las-cuentas-por-cobrar>

Martinez Lizana, C. L., Odar Yabar, L. C. y Zegarra Fernández, M.S. (2019). *La Gestión de Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC – 2018* [Tesis de Pregrado, Universidad Tecnológico del Perú.

<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3766>

Monroy, F. (14 de abril de 2021). *¿Cómo hacer control de cuentas por cobrar?*, McColletMx.

<https://mccollect.com.mx/2021/04/14/como-hacer-control-de-cuentas-por-cobrar/>

Morales Castro, A. y Morales Castro, J. (2014). Crédito y Cobranza. *Grupo Editorial Patria*, 1(43). 5-17.

<https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383652.pdf>

Mori Tuesta, T., Wittlinger de Lima, B., y Carranza Ugarte, L. (2017). Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza. *Accion InSight*. 26(1), 10-20.

[https://sptf.info/images/REC\\_ESP\\_Best\\_Practices\\_in\\_Collections\\_Strategies\\_May2021.pdf](https://sptf.info/images/REC_ESP_Best_Practices_in_Collections_Strategies_May2021.pdf)

Muzamil Mushtaq, A. M. & Ariba Tausif, E. L. (2020). Collection management of electronic resources in college libraries of Aligarh, India. *Collection & Curation*, 39(3), 89–96. <https://doi.org/10.1108/CC09-2019-0028>

Peggy, J. (2018). *Fundamentals of Collection Development and Management*. Fourth edition. ALA Editions.

<https://www.alastore.ala.org/content/fundamentals-collection-development-and-management-fourth-edition>

Quimi Mite, G. L. (2019). *Optimización en la gestión de cobranzas de la compañía DELCORP S.A.* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14030>

Reséndiz (27 de enero de 2022). *Rotación de las Cuentas por Cobrar (RCC): Qué es y cómo se calcula.* FondiMex.

<https://fondimex.com/blog/rotacion-cuentas-cobrar/>

Reyes Saldaña, M. P. (2021). *Gestión de cobranza en el Cetpro de la empresa Montalvo Institute Corp SAC - sede Trujillo, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75745>

Scavino, L. (29 de setiembre de 2021). *La morosidad se dispara por las nubes.* Alerta Economica.

<https://alertaeconomica.com/la-morosidad-se-dispara-por-las-nubes/>

Theo Stubbs, G.B., & Banks Nigel, C. (2020). UKRR: a collaborative collection management success story. *Insights: The UKSG Journal*, 33(9–12), 1–9.

<https://doi.org/10.1629/uksg.503>

Yancce Alegría, M. (2017). *Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate-2014-2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21957>

Abe, N., Melville, P., Pendus, C., Reddy, C. K., Jensen, D. L., Thomas, V. P. & Gardinier, T. (2010, July). Optimizing debt collections using constrained

reinforcement learning. In Proceedings of the 16th ACM SIGKDD international conference on Knowledge discovery and data mining (pp. 75-84).

[https://www.researchgate.net/publication/220272023\\_Optimizing\\_debt\\_collections\\_using\\_constrained\\_reinforcement\\_learning](https://www.researchgate.net/publication/220272023_Optimizing_debt_collections_using_constrained_reinforcement_learning)

Araten, M., Jacobs Jr., M., & Varshney, P. (2004). Measuring LGD on Commercial Loans: An 18-Year Internal Study. *The Journal of the Risk Management Association*, 2, 28-35.

[https://www.scirp.org/pdf/JFRM\\_2015113010402259.pdf](https://www.scirp.org/pdf/JFRM_2015113010402259.pdf)

Arce, E. y Mejía, M. (2011). Application of a credit evaluation model in order to reduce the risk of the clients' portfolio of insurance company.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6224/5430>

Han, C., & Jang, Y. (2013). Effects of debt collection practices on loss given default. *Journal of Banking & Finance*, 37(1), 21-31.

<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0378426612002312?token=1EC65037FD3889D59B5D856244C39CB4C7B524E7B2B63908BB9033EF075088ECCA38530C726E647A85AE0AC09D0C9AE1&originRegion=us-east-1&originCreation=20220623020815>

Kealhofer, S. y Bohn, J. (2001). Portfolio Management of Default Risk. *Moody's KMV*, San Francisco.

[https://mx.nthu.edu.tw/~jtyang/Teaching/Risk\\_management/Papers/Models/Portfolio%20Management%20of%20Default%20Risk.pdf](https://mx.nthu.edu.tw/~jtyang/Teaching/Risk_management/Papers/Models/Portfolio%20Management%20of%20Default%20Risk.pdf)

Stein, R.M. (2005). The Relationship between Default Prediction and Lending Profits: Integrating ROC Analysis and Loan Pricing. *Journal of Banking &*

*Finance* 29, pp. 1213-1236.

[doi:10.1016/j.jbankfin.2004.04.008](https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2004.04.008) | Elsevier Enhanced Reader

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

*Figura 1. Matriz de Operalización*

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Propuesta de gestión de cobranzas para optimizar su rotación en la empresa D.A & G Servicios Generales E.I.R.L., Lurigancho 2022”					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>Gestión de cobranzas</b>	Acción de recuperación que se realiza producto de una obligación derivada de la venta de un bien o servicio, por tanto, la venta queda concretada cuando esta ha sido cancelada (Morales y Morales, 2014).	Proceso para llevar a cabo la realización de la cobranza (Morales y Morales, 2014).	Procedimiento para el seguimiento de cobranza	Políticas de seguimiento de cobranza	sin escala
				Uso de Kardex de clientes	
				Comunicación con los clientes	
				Recursos informáticos	
			Recuperación de cobranza	Políticas de recuperación de cobranza	
				Descuento por pronto pago	
				canje de facturas por letras	
				Intercambio de servicio	
Rotación de cobranza	De acuerdo con lo establecido por Reséndiz (2022) la rotación de cuentas por cobrar indica la eficacia y rapidez en convertir dichas cuentas, en efectivo líquido, dando paso a la liquidez de una empresa.	Según Martínez (2021) muestra que la rotación de cuentas por cobrar se ve reflejado en el número de veces, en relación con la conversión de cuentas por cobrar hacia la liquidez como activo de una empresa.	Cobranza	Rotación de cobranza = Ingresos / cuentas por cobrar	De razón
				Periodo promedio de cobranza = Periodo anual / rotación de cuentas por cobrar	De razón

**Fuente:** Fuentes Saldaña, Zorly Jazmín - Malpica Gómez, luz Evelyn

## ANEXO 2

Figura 2. Matriz de consistencia

TÍTULO: “Propuesta de gestión de cobranzas para optimizar su rotación en la empresa D.A & G Servicios Generales, Lurigancho 2022”				
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>PG: ¿De qué manera la propuesta de gestión de cobranzas permitirá optimizar su rotación en D.A &amp; G Servicios Generales E.I.R.L., Lurigancho 2022?</p>	<p><b>GENERAL:</b> OG: Diseñar una propuesta de gestión cobranzas para optimizar su rotación en D.A &amp; G Servicios Generales E.I.R.L., Lurigancho 2022.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> Gestión de cobranzas</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Descriptiva - Proposicional</p> <p><b>ENFOQUE: Cuantitativo</b></p> <p><b>DISEÑO</b> No experimental - transversal</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La documentación interna: procedimientos, excel de cobranza, recursos informáticos, registro de documentos de descuento por pronto pago y fraccionamiento de pago, Estados Financieros y otros datos relevantes sobre la cobranza de la empresa D.A &amp; G Servicios Generales E.I.R.L., Lurigancho 2022</p>
	<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• OE1: Determinar de qué manera el seguimiento de cobranza permitiría optimizar la rotación de cuentas por cobrar de la empresa D.A &amp; G Servicios Generales E.I.R.L.</li> <li>• OE2: Determinar de qué manera la gestión de recuperación de cobranza permitiría optimizar la rotación de cuentas por cobrar de la empresa D.A &amp; G Servicios Generales E.I.R.L.</li> </ul>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> Rotación de cobranzas</p>	<p><b>TÉCNICAS</b> Entrevista, ficha de observación y análisis documental</p>	<p><b>MUESTRA:</b> La muestra está representada por políticas, procedimientos y documentos del año 2021; y Estados Financieros del año 2017 al 2021 de la empresa D.A &amp; G Servicios Generales E.I.R.L., Lurigancho 2022</p>

**Autor(es):** Fuentes Saldaña, Zorly Jazmín - Malpica Gómez, luz Evelyn

### ANEXO 3

N°	Ítem	Respuesta	Evidencia
<b>D1: Procedimiento para el seguimiento de cobranza</b>			
Políticas de seguimiento de cobranza			
1	<b>¿Qué políticas se implementaron para hacer seguimiento a las cobranzas?</b>	Hoy en día, no mantenemos políticas estructuradas de manera documentada, todo es de manera verbal, no existe ningún documento que avale las políticas de seguimiento de cobranza, toda orden y responsabilidad es brindada por gerencia.	Entrevista y visita al área contable
Uso de Kardex de clientes			
2	<b>Nos podría comentar, ¿De qué manera se realiza el seguimiento a los clientes y a través de que medio? ¿Existe algún encargado?</b>	Se efectúa por medio del programa Excel, se exporta del sistema contable las cuentas por cobrar, se mayoría y se brinda seguimiento, actualmente no contamos con un Kardex de clientes. El responsable es un practicante que tenemos emitiendo honorarios y está bajo mi cargo, yo le brindo los procedimientos y apoyo en lo que requiera.	Excel y Recibos por Honorarios
Comunicación con los clientes			
3	<b>¿Qué canales se utiliza para comunicarse con los clientes? ¿Existe personal encargado de comunicar a los clientes?</b>	Los canales que se emplean es el correo electrónico, internet, teléfono, SMS y WhatsApp. El personal encargado es el practicante que tengo a mi cargo, él se encarga de cobrar y comunicar 3 días antes de la fecha de vencimiento.	Capturas de mensajes vía g-mail
Recursos informáticos			
4	<b>¿Qué recursos informáticos se utiliza para el seguimiento? ¿Qué reportes emite?</b>	Empleamos recursos básicos, como el Excel, verificamos que clientes nos deben y verificamos la fecha de vencimiento en la factura para poder cobrar, actualmente no emitimos ningún reporte debido a la carencia de sistemas y poca preocupación e inversión de gerencia en este rubro.	Excel

---

## D2: Recuperación de cobranza

Políticas de recuperación de cobranza

- |   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| <b>5</b>                                | <b>¿Qué políticas de recuperación de cobranza aplica la empresa? ¿Qué resultados obtienen con ellas?</b>            | No contamos con políticas de recuperación de cobranza, mayormente todo es verbal debido a la poca gestión, los resultados siempre esperamos que sean positivos y mejoren cada año.   | Entrevista y visita al área contable    |
| <b>6</b>                                | <b>¿Se evalúa periódicamente la gestión de recuperación de cobranza? ¿Qué procesos emplean?</b>                     | Sí evaluamos, debido a que hemos tenidos perdidas en la recuperación de créditos, estamos evaluando de manera mensual, el proceso que se emplea básicamente es análisis, exportamos las cuentas por cobrar del sistema contable al Excel, luego de ello procedemos a analizar que cliente nos debe y está pronto a vencerse para recuperar lo más antes posible. | Sistema contable y Excel                |
| Aplicación de descuento por pronto pago |   |  |   |
| <b>7</b>                                | <b>¿Qué requisitos tiene que cumplir el cliente para acceder al descuento por pronto pago?</b>                      | Para que un cliente pueda acceder al descuento por pronto pago, primero tiene que ser un cliente de años, segundo requisito es que necesitemos liquidez, es decir si el cliente paga en 30 días y necesitamos liquidez le ofrecemos un descuento del 5% si cancela dentro de 15 o menos días, básicamente ello.  | Registros contables                     |
| Canje de facturas por letras por cobrar |   |  |   |
| <b>8</b>                                | <b>¿Qué clientes acceden al canje de facturas por letras?</b>   | No se realiza canje de factura por letras por cobrar.  | Letras por cobrar – Registros contables |
| Intercambio de servicios                |   |  |   |
| <b>9</b>                                | <b>¿Cómo se realiza el intercambio de facturas por cobrar por prestación de servicios? ¿Qué clientes califican?</b> | No se efectúa dicho intercambio  | Registro contable                       |
-

---

Fraccionamiento del pago

**10 ¿Qué clientes califican a dicho fraccionamiento?**

Mayormente clientes que trabajan con nosotros años y se encuentran en una situación poco beneficiosa, por lo que decidimos que nos cancele fraccionadamente, algunas veces suelen pasar el año las fracciones de pago. Entonces a dichos clientes les ofrecemos esa facilidad, previa firma y compromiso.

Fraccionamiento de pagos documentados

---

## ANEXO 4

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN – GESTIÓN DE COBRANZA EMPRESA D.A &amp; G SERVICIOS GENERALES E.I.R.L.</b>				
OBJETIVO: Determinar el nivel de cumplimiento de las actividades de procedimiento para el seguimiento de cobranza y recuperación de cobranza.				
VARIABLE: GESTIÓN DE COBRANZA		DISPONIBILIDAD		EVIDENCIA
DIMENSIONES	INDICADORES	SI	NO	
Seguimiento de cobranza	¿Se emplean las políticas de seguimiento de cobranza?		x	No existen políticas
	¿Se cumple adecuadamente con actualizar el kardex de clientes?		x	No existe Kardex
	¿Se cumple con comunicar el vencimiento de su deuda a los clientes?	x		Vía Gmail, llamadas, SMS.
	¿Se emplean recursos informáticos?	x		Solo utiliza Excel
Recuperación de cobranza	¿Se emplean las políticas de seguimiento de recuperación de cobranza?		x	No existen políticas
	¿Se cumple con la aplicación de descuento por pronto pago?	x		
	¿Se efectúa el canje de facturas por letras?		x	
	¿Se aplican intercambios de servicios?		x	
	¿Se aplican fraccionamientos de pagos?	x		

## **ANEXO 5**



**D.A. & G SERVICIOS GENERALES E.I.R.L.**  
**RUC: 20602485561**  
Sector 8 MZ. V2 LT. 28 ASOC. De VIV. Cerro Camote Lurigancho  
- Lima - Lima  
**Celular: 946887815**  
**E\_mail: d.agserviciosgenerales@gmail.com**



---

## **POLÍTICAS DE COBRANZA**

### **Objetivo:**

Establecer los lineamientos y responsabilidades del área de cobranzas de la empresa *D.A. & G Servicios Generales E.I.R.L.*

### **Misión:**

Minimizar el riesgo en las ventas y obtener la mayor cobranza en el menor tiempo posible, a fin de fidelizar a los clientes otorgándoles alternativas de pago.

### **Cobranzas:**

El personal asignado al área de tesorería es el responsable de la gestión de cobranza, envío de estados de cuentas, sustentar a los clientes con documentos que aducen la deuda y mantener comunicación constante con los clientes para el logro de los objetivos.

## **POLÍTICAS DE SEGUIMIENTO DE COBRANZA**

- \* Capacitar y estimular al personal en temas concernientes a seguimiento de cobranza y afines.
- \* La factura se emitirá por el 75% de adelanto de la orden de servicio, cuando los clientes confirmen la orden de servicio o pedido. El 25% restante se factura al concluir el trabajo estipulado en la orden de servicio o pedido.
- \* El plazo para el pago de un cliente se pacta en la cotización.

- \* Al momento de la recepción y entrega del material al cual se le dará el servicio, un trabajador de la empresa deberá recabar la firma de recibido por parte del cliente en la factura impresa y la guía de remisión.
- \* El personal responsable de la cobranza será quien resguarde las facturas pendientes de cobro, verificando que tenga el respaldo correspondiente. (Firma en la factura y copia de la guía de remisión remitente).
- \* Las facturas elaboradas deben ser incorporadas diariamente al kardex de clientes.
- \* La persona responsable del cobro deberá informar al cliente, una semana antes y el mismo día de su vencimiento, lo siguiente:
  - a) Vía e-mail, enviar la factura electrónica y solicitar la confirmación de la recepción.
  - b) Fecha y forma de pago pactadas en la orden de servicio.
  - c) Número de cuenta bancaria donde deberá depositar su adeudo el cliente.
  - d) Solicitar el envío, por el mismo medio (e-mail), el depósito de confirmación de cancelación.
- \* Después de que la persona responsable confirme la recepción del depósito en la cuenta bancaria de la empresa, deberá entregar la factura, la guía de remitente y la constancia de depósito al área de contabilidad.

## **POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN DE COBRANZA**

- Capacitar y estimular al personal en temas concernientes a recuperación de cobranza y afines.
- Toda factura que se emita por concepto de venta deberá ser incorporada al Kardex de Clientes según su antigüedad y saldos de cuenta por cobrar.
- Las ventas que se efectúen al crédito tendrán un periodo de recuperación de 60 días como máximo.
- El encargado de recuperar la cobranza se pondrá en contacto con el

cliente para ofrecer los siguientes medios adaptar para su pronto pago:

- a) Descuento por pronto pago
  - b) Fraccionamiento de la deuda
  - c) Factura por letra de cambio
  - d) Intercambio de servicio
- El personal responsable de la recuperación de cobranza será quien resguarde la documentación sustentaría de la elección del cliente sobre los medios para su pronto pago (Factura y ficha de aceptación de medio de pago firmada por el cliente).
  - El plazo para el pago del cliente se pacta en el documento sustentarlo que avale la aceptación del cliente.
  - La persona responsable del cobro deberá informar al cliente, una semana antes y el mismo día de su vencimiento, lo siguiente:
    - a) Vía e-mail, enviar la factura electrónica y ficha de aceptación de medio de pago, solicitar la confirmación de la recepción.
    - b) Fecha y forma de pago pactadas en la ficha de aceptación.
    - c) Número de cuenta bancaria donde deberá depositar su adeudo el cliente.
    - e) Solicitar el envío, por el mismo medio (e-mail), el depósito de confirmación de cancelación.

## ANEXO 6

# PROYECCIÓN DE VENTAS DE LA EMPRESA D.A. & G SERVICIOS GENERALES E.I.R.L.

ESTADO DE RESULTADOS	2017	2018	VARIACIÓN ABS.	VARIACIÓN RELATIVA	2019	VARIACIÓN ABS.	VARIACIÓN RELATIVA	2021	VARIACIÓN ABS.	VARIACIÓN RELATIVA	2022	VARIACIÓN ABS.	VARIACIÓN RELATIVA
<b>Ingresos de Actividades Ordinarias</b>	S/ 645,741.00	S/ 754,132.00	<b>S/ 108,391.00</b>	<b>16.79%</b>	S/ 965,414.00	<b>S/ 211,282.00</b>	<b>28.02%</b>	<b>S/ 1,121,231.00</b>	<b>S/ 155,817.00</b>	<b>16.14%</b>	<b><u>S/ 1,348,997.93</u></b>	<b><u>S/ 227,766.93</u></b>	<b><u>20.31%</u></b>
Costo de Ventas	-S/ 459,186.43	-S/ 546,745.70	-S/ 87,559.27	19.07%	-S/ 696,449.66	-S/ 149,703.96	27.38%	-S/ 818,722.88	-S/ 122,273.22	17.56%	-S/ 993,399.89	-S/ 174,677.01	21.34%
<b>Ganancia (Pérdida) Bruta</b>	<b>S/ 186,554.57</b>	<b>S/ 207,386.30</b>	<b>S/ 20,831.73</b>	<b>11.17%</b>	<b>S/ 268,964.34</b>	<b>S/ 61,578.04</b>	<b>29.69%</b>	<b>S/ 302,508.12</b>	<b>S/ 33,543.78</b>	<b>12.47%</b>	<b>S/ 355,598.05</b>	<b>S/ 53,089.92</b>	<b>17.78%</b>
Gastos de Venta	-S/ 31,345.00	-S/ 33,532.88	-S/ 2,187.88	6.98%	-S/ 34,844.02	-S/ 1,311.14	3.91%	-S/ 36,628.03	-S/ 1,784.01	5.12%	-S/ 38,582.75	-S/ 1,954.72	5.34%
Gastos de Administración	-S/ 40,251.00	-S/ 41,828.84	-S/ 1,577.84	3.92%	-S/ 47,325.15	-S/ 5,496.31	13.14%	-S/ 52,280.09	-S/ 4,954.94	10.47%	-S/ 57,077.66	-S/ 4,797.57	9.18%
Otros Gastos Operativos	-S/ 15,000.00	-S/ 16,434.00	-S/ 1,434.00	9.56%	-S/ 15,000.00	S/ 1,434.00	-8.73%	-S/ 14,744.00	S/ 256.00	-1.71%	-S/ 14,701.12	S/ 42.88	-0.29%
<b>Ganancia (Pérdida) Operativa</b>	<b>S/ 99,958.57</b>	<b>S/ 115,590.58</b>	<b>S/ 15,632.00</b>	<b>15.64%</b>	<b>S/ 171,795.18</b>	<b>S/ 56,204.60</b>	<b>48.62%</b>	<b>S/ 198,856.00</b>	<b>S/ 27,060.83</b>	<b>15.75%</b>	<b>S/ 245,236.52</b>	<b>S/ 46,380.52</b>	<b>26.67%</b>
Otros Gastos	-S/ 25,414.00	-S/ 22,768.40	S/ 2,645.60	-10.41%	-S/ 17,454.00	S/ 5,314.40	-23.34%	-S/ 20,041.00	-S/ 2,587.00	14.82%	-S/ 18,776.46	S/ 1,264.54	-6.31%
Gastos Financieros	-S/ 18,893.40	-S/ 15,114.72	S/ 3,778.68	-20.00%	-S/ 12,091.78	S/ 3,022.94	-20.00%	-S/ 4,800.00	S/ 7,291.78	-60.30%	-S/ 3,195.14	S/ 1,604.86	-33.43%
<b>Ganancia (Pérdida) antes de</b>	<b>S/ 55,651.17</b>	<b>S/ 77,707.46</b>	<b>S/ 22,056.28</b>	<b>39.63%</b>	<b>S/ 142,249.40</b>	<b>S/ 64,541.94</b>	<b>83.06%</b>	<b>S/ 174,015.00</b>	<b>S/ 31,765.60</b>	<b>22.33%</b>	<b>S/ 223,264.92</b>	<b>S/ 49,249.92</b>	<b>48.34%</b>
Impuesto a la Renta	-S/ 16,417.10	-S/ 22,923.70	-S/ 6,506.60	39.63%	-S/ 41,963.57	-S/ 19,039.87	83.06%	-S/ 51,334.43	-S/ 9,370.85	22.33%	-S/ 65,863.15	-S/ 14,528.73	28.30%
<b>Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio</b>	<b>S/ 39,234.08</b>	<b>S/ 54,783.76</b>	<b>S/ 15,549.68</b>	<b>39.63%</b>	<b>S/ 100,285.83</b>	<b>S/ 45,502.07</b>	<b>83.06%</b>	<b>S/ 122,680.58</b>	<b>S/ 22,394.75</b>	<b>22.33%</b>	<b>S/ 157,401.77</b>	<b>S/ 34,721.19</b>	<b>48.34%</b>

## ANEXO 7

ESTIMACIÓN DE LOS RATIOS EN BASE A LAS PROPUESTAS REALIZADAS PARA LA EMPRESA D.A. & G SERVICIOS GENERALES E.I.R.L.

		2021		2022	
ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	INGRESOS	S/ 1,121,231.00	2	S/ 1,348,997.93	4
	CUENTAS POR COBRAR	S/ 667,580.94		S/ 337,249.48	
PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA	PERIODO ANUAL	360	214	360	90
	ROTACIÓN DE COBRANZA	2		4	
CUENTAS POR COBRAR		S/ 667,580.94		S/ 337,249.48	
VARIACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN SOLES		<b>-S/ 330,331.45</b>			
VARIACIÓN PORCENTUAL DE CUENTAS POR COBRAR EN SOLES		<b>-49.48%</b>			

**ANEXO 8**

ESTIMACIÓN DE LOS RATIOS EN BASE A LAS PROPUESTAS REALIZADAS PARA LA EMPRESA D.A. & G SERVICIOS GENERALES E.I.R.L.

		2022 OB. 1		2022 OB. 2	
<b>ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAAR</b>	$\frac{\text{INGRESOS}}{\text{CUENTAS POR COBRAR}}$	S/ 1,348,997.93	<b>4</b>	S/ 1,348,997.93	<b>6</b>
		S/ 337,249.48		S/ 242,819.63	
<b>PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA</b>	$\frac{\text{PERIODO ANUAL}}{\text{ROTACIÓN DE COBRANZA}}$	360	<b>90</b>	360	<b>60</b>
		4		6	
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>		S/ 337,249.48		S/ 242,819.63	
<b>VARIACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN SOLES</b>			<b>-S/ 94,429.86</b>		
<b>VARIACIÓN PORCENTUAL DE CUENTAS POR COBRAR EN SOLES</b>			<b>-28.00%</b>		



**D.A. & G SERVICIOS GENERALES E.I.R.L.**  
RUC: 20602485561  
Sector 8 MZ. V2 LT. 28 ASOC. De VIV. Cerro Camote Lurigancho  
- Lima - Lima  
Celular: 946887815  
E\_mail: d.agserviciosgenerales@gmail.com



**“AÑO DEL FORTALECIMIENTO Y SOBERANIA NACIONAL”**

**CARTA DE CONSENTIMIENTO**

Lima, 01 de abril del 2022

Mg. Tania Nolberto  
Coordinadora de la carrera de contabilidad  
Escuela profesional de contabilidad  
Universidad César Vallejo – Campus Ate

A través del presente, **David Ayala Gonzales**, identificado con DNI N° 43953497, con el cargo de Gerente General de la empresa D.A & G SERVICIOS GENERALES E.I.R.L., me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) FUENTES SALDAÑA ZORLY JAZMIN, identificada con DNI N° 73456098
- b) MALPICA GOMEZ LUZ EVELYN, identificada con DNI N° 76829998

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su tesis titulada “Propuesta de gestión de cobranzas para optimizar su rotación en la empresa D.A & G Servicios Generales E.I.R.L., Lurigancho 2022.”

SI  NO

- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo.

SI  NO

Los que manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

**Atentamente,**

**D.A & G SERVICIOS GENERALES E.I.R.L.**  
RUC: 20602485561  
  
-----  
David Ayala Gonzales  
Gerente General



**D.A. & G SERVICIOS GENERALES E.I.R.L.**  
**RUC: 20602485561**  
Sector 8 MZ. V2 LT. 28 ASOC. De VIV. Cerro Camote Lurigancho  
- Lima - Lima  
**Celular: 946887815**  
**E\_mail: d.agserviciosgenerales@gmail.com**



## CARTA DE ACEPTACION

El que suscribe, **David Ayala Gonzales** identificado con DNI N° 43953497, con el cargo de Gerente General de la empresa D.A & G SERVICIOS GENERALES E.I.R.L., con RUC N° 20602485561.

**Certifica que:**

La Srta. FUENTES SALDAÑA ZORLY JASMIN, identificada con DNI N° 73456098 y Código Universitario 7002518270, y la Srta. MALPICA GOMEZ LUZ EVELYN, identificada con DNI N° 76829998 y código universitario 7002313059, tienen la autorización para acceder a realizar su proyecto de tesis con el tema:

**“PROPUESTA DE GESTIÓN DE COBRANZAS PARA OPTIMIZAR SU ROTACIÓN EN LA EMPRESA D.A & G SERVICIOS GENERALES E.I.R.L., LURIGANCHO 2022.”**

Con la finalidad que al cumplimiento de su trabajo nos proporcione una copia.

Se extiende la carta a solicitud de las interesadas.

Lima, 01 de abril del 2022

**D.A & G SERVICIOS GENERALES E.I.R.L.**  
RUC 20602485561  
  
-----  
*David Ayala Gonzales*  
Gerente General



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20602485561
D.A & G SERVICIOS GENERALES E.I.R.L.	
Nombre del Titular o Representante legal:	DAVID AYALA GONZALES
Nombres y Apellidos	DNI:
DAVID AYALA GONZALES	43953497

### Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Propuesta de gestión de cobranzas para optimizar su rotación en la empresa D.A & G Servicios Generales E.I.R.L., Lurigancho 2022.	
Nombre del Programa Académico:	
CONTABILIDAD	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Zorly Jazmín Fuentes Saldaña	73456098
Luz Evelyn Malpica Gómez	76829998

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.

Lima, 29 de abril del 2022.

D.A & G SERVICIOS GENERALES E.I.R.L.  
RUC: 20602485561  
  
-----  
David Ayala Gonzales  
Gerente General

Firma: \_\_\_\_\_

(\*) 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.**

## **VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN  
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Carola Salazar Rebaza

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes de la EP de Contabilidad de la UCV, en la sede de Lima Este, del Programa de Titulación, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Contador Público.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es **Propuesta de gestión de cobranzas para optimizar su rotación en la empresa D.A. & G Servicios Generales E.I.R.L., Lurigancho 2022**; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Fuentes Saldaña Zorly Jazmin  
DNI: 73456098



Malpica Gomez Luz Evelyn  
DNI: 76829998

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable (Gestión de cobranzas):

“Acción de recuperación que se realiza producto de una obligación derivada de la venta de un bien o servicio, por tanto, la venta queda concretada cuando esta ha sido cancelada” (Morales y Morales, 2014).

### Dimensiones de las variables:

- a) **Procedimiento para el seguimiento de cobranza:** “El procedimiento para el seguimiento de cobranza es una de las estrategias que permite poder acelerar la rotación de cuentas por cobrar, a su vez agrega que brindar seguimiento de cobranza es fundamental y seguro a largo plazo, en relación a la estabilidad económica de una entidad” Monroy (2021, 14 de abril).
- b) **Recuperación de cobranza:** “La recuperación de cobranza se relaciona con las medidas que se aplican en una empresa hacia el cobro de deudas, por medio de créditos, asimismo, el desarrollo de dicho recuperamiento de créditos, da paso a facilitar el proceso hacia los clientes con índices de morosidad” (Barandiarán, 2008).

### Variable (Rotación de cobranza):

“La rotación de cuentas por cobrar indica la eficacia y rapidez en convertir dichas cuentas, en efectivo líquido, dando paso a la liquidez de una empresa” (Resendiz, 2022).

### Dimensiones de las variables

- a) **Cobranza:** “El procedimiento de cobranza, forma parte de la acción significativa frente al crédito otorgado y se relaciona junto a las herramientas que representen la estabilidad del acreedor y la empresa en cuestión” (Morales y Morales, 2014).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión de cobranzas

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Propuesta de gestión de cobranzas para optimizar su rotación en la empresa D.A & G Servicios Generales E.I.R.L., Lurigancho 2022"					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>Gestión de cobranzas</b>	Acción de recuperación que se realiza producto de una obligación derivada de la venta de un bien o servicio, por tanto, la venta queda concretada cuando esta ha sido cancelada (Morales y Morales, 2014).	Proceso para llevar a cabo la realización de la cobranza (Morales y Morales, 2014).	Procedimiento para el seguimiento de cobranza	Políticas de seguimiento de cobranza	Sin escala
				Uso de kardex de clientes	Sin escala
				Comunicación con los clientes	Sin escala
				Recursos informáticos	Sin escala
			Recuperación de cobranza	Políticas de recuperación de cobranza	Sin escala
				Descuento por pronto pago	Sin escala
				canje de facturas por letras	Sin escala
				Intercambio de servicio	Sin escala
Fraccionamiento del pago	Sin escala				
<b>Rotación de cobranza</b>	De acuerdo con lo establecido por Resendiz (2022) la rotación de cuentas por cobrar indica la eficacia y rapidez en convertir dichas cuentas, en efectivo líquido, dando paso a la liquidez de una empresa.	Según Martínez (2021) muestra que la rotación de cuentas por cobrar se ve reflejado en el número de veces, en relación con la conversión de cuentas por cobrar hacia la liquidez como activo de una empresa.	Cobranza	Rotación de cobranza = Ingresos / cuentas por cobrar	De razón
				Periodo promedio de cobranza = Periodo anual / rotación de cuentas por cobrar	De razón

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE “GESTIÓN DE COBRANZA” (Entrevista y análisis documental)**

Nº	VARIABLES7DIMENSIONE7INDICADORES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b>							
	<b>Gestión de Cobranza (entrevista)</b>							
	DIMENSIÓN 1 (Seguimiento de cobranza)	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Qué políticas se implementaron para hacer seguimiento a las cobranzas?	X		X		X		
2	Nos podría comentar, ¿De qué manera se hace el seguimiento a los clientes y a través de que medio? ¿Existe algún encargado?	X		X		X		
3	¿Qué canales se utiliza para comunicarse con los clientes? ¿Existe personal encargado de comunicar a los clientes?	X		X		X		
4	¿Qué recursos informáticos se utiliza para el seguimiento? ¿Qué reportes emite?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. (Recuperación de cobranza)	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿Qué políticas de recuperación de cobranza aplica la empresa? ¿Qué resultados obtienen con ellas?	X		X		X		
6	¿Se evalúa periódicamente la gestión de recuperación de cobranza? ¿Qué procesos emplean?	X		X		X		
7	¿Qué requisitos tiene que cumplir el cliente para acceder al descuento por pronto pago?	X		X		X		
8	¿Qué clientes acceden al canje de facturas por letras?	X		X		X		
9	¿Cómo se realiza el intercambio de facturas por cobrar por prestación de servicios? ¿Qué clientes califican?	X		X		X		
10	¿Qué clientes califican a dicho fraccionamiento?	X		X		X		
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	<b>Rotación de Cobranza (análisis documental)</b>							
	DIMENSIÓN 1 (Cobranza)							
1	Rotación de cobranza = Ingresos / cuentas por cobrar	X		X		X		
2	Periodo promedio de cobranza = Periodo anual / rotación de cuentas por cobrar	X		X		X		

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

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. : Dra. Carola Salazar Rebaza            DNI: 18110438**

**Especialidad del validador: Contadora Pública Colegiada, docente de educación superior**

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

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

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

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

**07 de mayo del 2022**

  
-----  
**Firma del Experto Informante.**

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN  
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Rosana Cancino Olivera

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes de la EP de Contabilidad de la UCV, en la sede de Lima Este, del Programa de Titulación, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Contador Público.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es **Propuesta de gestión de cobranzas para optimizar su rotación en la empresa D.A. & G Servicios Generales E.I.R.L., Lurigancho 2022**; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Fuentes Saldaña Zorly Jazmin  
DNI: 73456098



Malpica Gomez Luz Evelyn  
DNI: 76829998

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable (Gestión de cobranzas):

“Acción de recuperación que se realiza producto de una obligación derivada de la venta de un bien o servicio, por tanto, la venta queda concretada cuando esta ha sido cancelada” (Morales y Morales, 2014).

### Dimensiones de las variables:

- a) **Procedimiento para el seguimiento de cobranza:** “El procedimiento para el seguimiento de cobranza es una de las estrategias que permite poder acelerar la rotación de cuentas por cobrar, a su vez agrega que brindar seguimiento de cobranza es fundamental y seguro a largo plazo, en relación a la estabilidad económica de una entidad” Monroy (2021, 14 de abril).
- b) **Recuperación de cobranza:** “La recuperación de cobranza se relaciona con las medidas que se aplican en una empresa hacia el cobro de deudas, por medio de créditos, asimismo, el desarrollo de dicho recuperamiento de créditos, da paso a facilitar el proceso hacia los clientes con índices de morosidad” (Barandiarán, 2008).

### Variable (Rotación de cobranza):

“La rotación de cuentas por cobrar indica la eficacia y rapidez en convertir dichas cuentas, en efectivo líquido, dando paso a la liquidez de una empresa” (Resendiz, 2022).

### Dimensiones de las variables

- a) **Cobranza:** “El procedimiento de cobranza, forma parte de la acción significativa frente al crédito otorgado y se relaciona junto a las herramientas que representen la estabilidad del acreedor y la empresa en cuestión” (Morales y Morales, 2014).

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**
**Variable: Gestión de cobranzas**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Propuesta de gestión de cobranzas para optimizar su rotación en la empresa D.A & G Servicios Generales E.I.R.L., Lurigancho 2022"					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>Gestión de cobranzas</b>	Acción de recuperación que se realiza producto de una obligación derivada de la venta de un bien o servicio, por tanto, la venta queda concretada cuando esta ha sido cancelada (Morales y Morales, 2014).	Proceso para llevar a cabo la realización de la cobranza (Morales y Morales, 2014).	Procedimiento para el seguimiento de cobranza	Políticas de seguimiento de cobranza	Sin escala
				Uso de kardex de clientes	Sin escala
				Comunicación con los clientes	Sin escala
				Recursos informáticos	Sin escala
			Recuperación de cobranza	Políticas de recuperación de cobranza	Sin escala
				Descuento por pronto pago	Sin escala
				canje de facturas por letras	Sin escala
				Intercambio de servicio	Sin escala
Fraccionamiento del pago	Sin escala				
<b>Rotación de cobranza</b>	De acuerdo con lo establecido por Resendiz (2022) la rotación de cuentas por cobrar indica la eficacia y rapidez en convertir dichas cuentas, en efectivo líquido, dando paso a la liquidez de una empresa.	Según Martínez (2021) muestra que la rotación de cuentas por cobrar se ve reflejado en el número de veces, en relación con la conversión de cuentas por cobrar hacia la liquidez como activo de una empresa.	Cobranza	Rotación de cobranza = Ingresos / cuentas por cobrar	De razón
				Periodo promedio de cobranza = Periodo anual / rotación de cuentas por cobrar	De razón

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE “GESTIÓN DE COBRANZA” (Entrevista y análisis documental)**

Nº	VARIABLES7DIMENSIONE7INDICADORES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b>							
	<b>Gestión de Cobranza (entrevista)</b>							
	DIMENSIÓN 1 (Seguimiento de cobranza)	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Qué políticas se implementaron para hacer seguimiento a las cobranzas?	X		X		X		
2	Nos podría comentar, ¿De qué manera se hace el seguimiento a los clientes y a través de que medio? ¿Existe algún encargado?	X		X		X		
3	¿Qué canales se utiliza para comunicarse con los clientes? ¿Existe personal encargado de comunicar a los clientes?	X		X		X		
4	¿Qué recursos informáticos se utiliza para el seguimiento? ¿Qué reportes emite?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. (Recuperación de cobranza)	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Qué políticas de recuperación de cobranza aplica la empresa? ¿Qué resultados obtienen con ellas?	X		X		X		
6	¿Se evalúa periódicamente la gestión de recuperación de cobranza? ¿Qué procesos emplean?	X		X		X		
7	¿Qué requisitos tiene que cumplir el cliente para acceder al descuento por pronto pago?	X		X		X		
8	¿Qué clientes acceden al canje de facturas por letras?	X		X		X		
9	¿Cómo se realiza el intercambio de facturas por cobrar por prestación de servicios? ¿Qué clientes califican?	X		X		X		
10	¿Qué clientes califican a dicho fraccionamiento?	X		X		X		
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Rotación de Cobranza (análisis documental)</b>							
	DIMENSIÓN 1 (Cobranza)							
1	Rotación de cobranza = Ingresos / cuentas por cobrar	X		X		X		
2	Periodo promedio de cobranza = Periodo anual / rotación de cuentas por cobrar	X		X		X		

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

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Rossana Cancino Olivera            DNI: 17818053**

**Especialidad del validador: Contadora Pública Colegiada, docente de educación superior**

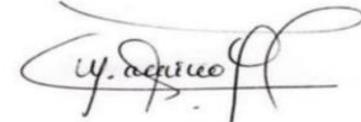
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**07 de mayo del 2022**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'U. Cancino', written over a horizontal line.

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN  
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Sra.: Mg. C.P.C. Cecilia Elena Fhon Núñez

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes de la EP de Contabilidad de la UCV, en la sede de Lima Este, del Programa de Titulación, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Contador Público.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es **Propuesta de gestión de cobranzas para optimizar su rotación en la empresa D.A. & G Servicios Generales E.I.R.L., Lurigancho 2022**; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Fuentes Saldaña Zorly Jazmin  
DNI: 73456098



Malpica Gomez Luz Evelyn  
DNI: 76829998

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable (Gestión de cobranzas):

“Acción de recuperación que se realiza producto de una obligación derivada de la venta de un bien o servicio, por tanto, la venta queda concretada cuando esta ha sido cancelada” (Morales y Morales, 2014).

### Dimensiones de las variables:

- a) **Procedimiento para el seguimiento de cobranza:** “El procedimiento para el seguimiento de cobranza es una de las estrategias que permite poder acelerar la rotación de cuentas por cobrar, a su vez agrega que brindar seguimiento de cobranza es fundamental y seguro a largo plazo, en relación a la estabilidad económica de una entidad” Monroy (2021, 14 de abril).
- b) **Recuperación de cobranza:** “La recuperación de cobranza se relaciona con las medidas que se aplican en una empresa hacia el cobro de deudas, por medio de créditos, asimismo, el desarrollo de dicho recuperamiento de créditos, da paso a facilitar el proceso hacia los clientes con índices de morosidad” (Barandiarán, 2008).

### Variable (Rotación de cobranza):

“La rotación de cuentas por cobrar indica la eficacia y rapidez en convertir dichas cuentas, en efectivo líquido, dando paso a la liquidez de una empresa” (Resendiz, 2022).

### Dimensiones de las variables

- a) **Cobranza:** “El procedimiento de cobranza, forma parte de la acción significativa frente al crédito otorgado y se relaciona junto a las herramientas que representen la estabilidad del acreedor y la empresa en cuestión” (Morales y Morales, 2014).

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**
**Variable: Gestión de cobranzas**

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Propuesta de gestión de cobranzas para optimizar su rotación en la empresa D.A & G Servicios Generales E.I.R.L., Lurigancho 2022"					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>Gestión de cobranzas</b>	Acción de recuperación que se realiza producto de una obligación derivada de la venta de un bien o servicio, por tanto, la venta queda concretada cuando esta ha sido cancelada (Morales y Morales, 2014).	Proceso para llevar a cabo la realización de la cobranza (Morales y Morales, 2014).	Procedimiento para el seguimiento de cobranza	Políticas de seguimiento de cobranza	Sin escala
				Uso de kardex de clientes	Sin escala
				Comunicación con los clientes	Sin escala
				Recursos informáticos	Sin escala
			Recuperación de cobranza	Políticas de recuperación de cobranza	Sin escala
				Descuento por pronto pago	Sin escala
				canje de facturas por letras	Sin escala
				Intercambio de servicio	Sin escala
Fraccionamiento del pago	Sin escala				
<b>Rotación de cobranza</b>	De acuerdo con lo establecido por Resendiz (2022) la rotación de cuentas por cobrar indica la eficacia y rapidez en convertir dichas cuentas, en efectivo líquido, dando paso a la liquidez de una empresa.	Según Martínez (2021) muestra que la rotación de cuentas por cobrar se ve reflejado en el número de veces, en relación con la conversión de cuentas por cobrar hacia la liquidez como activo de una empresa.	Cobranza	Rotación de cobranza = Ingresos / cuentas por cobrar	De razón
				Periodo promedio de cobranza = Periodo anual / rotación de cuentas por cobrar	De razón

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE “GESTIÓN DE COBRANZA” (Entrevista y análisis documental)**

Nº	VARIABLES/DIMENSIONE/INDICADORES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b>							
	<b>Gestión de Cobranza (Entrevista)</b>	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 1 (Seguimiento de cobranza)</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Qué políticas se implementaron para hacer seguimiento a las cobranzas?	X		X		X		
2	Nos podría comentar, ¿De qué manera se hace el seguimiento a los clientes y a través de que medio? ¿Existe algún encargado?	X		X		X		
3	¿Qué canales se utiliza para comunicarse con los clientes? ¿Existe personal encargado de comunicar a los clientes?	X		X		X		
4	¿Qué recursos informáticos se utiliza para el seguimiento? ¿Qué reportes emite?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2. (Recuperación de cobranza)</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿Qué políticas de recuperación de cobranza aplica la empresa? ¿Qué resultados obtienen con ellas?	X		X		X		
6	¿Se evalúa periódicamente la gestión de recuperación de cobranza? ¿Qué procesos emplean?	X		X		X		
7	¿Qué requisitos tiene que cumplir el cliente para acceder al descuento por pronto pago?	X		X		X		
8	¿Qué clientes acceden al canje de facturas por letras?	X		X		X		
9	¿Cómo se realiza el intercambio de facturas por cobrar por prestación de servicios? ¿Qué clientes califican?	X		X		X		
10	¿Qué clientes califican a dicho fraccionamiento?	X		X		X		
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	<b>Rotación de Cobranza (Análisis documental)</b>	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 1 (Cobranza)</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Rotación de cobranza = Ingresos / cuentas por cobrar	X		X		X		
2	Periodo promedio de cobranza = Periodo anual / rotación de cuentas por cobrar	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia Conforme.**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** **Mg. C.P.C. Cecilia Elena Fhon Núñez**            **DNI: 18087422**

**Especialidad del validador:** **Contadora Pública Colegiada, docente de educación superior**

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

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

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

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

**07 de mayo del 2022**

  
Cecilia E. Fhon Núñez  
Contadora Pública Colegiada  
Mat. 02-4322

---

**Firma del Experto Informante.**