



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

TESIS

**GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA
EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA
SERVICIOS GENERALES SELF, CHICLAYO
2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor:

**Bach. Mayta Galvez Sneydi Mirelly
<https://orcid.org/0000-0002-4241-5488>**

Asesor:

**Dra. Grijalva Salazar Rosario Violeta
<https://orcid.org/0000-0001-9329-907X>**

Línea de investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2022

Aprobación de la Tesis

**GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN LA
EMPRESA SERVICIOS GENERALES SELF, CHICLAYO 2021**

Mayta Galvez Sneydi Mirelly
AUTOR

Mg. Mendo Otero Ricardo
PRESIDENTE DE JURADO

Mg. Rios Cubas Martin Alexander
SECRETARIO DE JURADO

Mg. Balcazar Paiva Eveling Sussety
VOCAL DE JURADO

Dra. Grijalva Salazar Rosario Violeta
ASESOR DE TESIS

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres: Rafael Mayta Ramírez (+) y Nancy Gálvez Alvites; por el apoyo que me brindaron, ya que con su paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir un sueño más, por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi hermana Bethsy Lali Mayta Gálvez, por su cariño y apoyo incondicional durante este proceso y a toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de alguna u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida, a toda mi familia por estar siempre presentes y a todas las personas que formaron parte de este proceso.

A la Universidad señor de Sipán, por ser la sede de todo el conocimiento adquirido en estos años; a los docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional.

A mis amigos. Con todos los que compartí dentro y fuera de las aulas. Aquellos amigos, que se convierten en amigos de vida y aquellos que serán mis colegas, gracias por todo su apoyo y diversión.

GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SELF, CHICLAYO 2021

COLLECTION MANAGEMENT AND ITS IMPACT ON PROFITABILITY IN THE COMPANY SERVICIOS GENERALES SELF, CHICLAYO 2021

Sneydi Mirelly Mayta Galvez

Resumen

El estudio titulado “Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Rentabilidad en empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo 2021”, cuyo propósito fue determinar en qué medida la gestión de cobranzas tendrá incidencia en la rentabilidad de la empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo, basado en un enfoque Cualitativo, Descriptivo y Propositivo, y diseño no experimental, aplicando la técnica de entrevista y análisis documental a través de guías de entrevista y de análisis documental dirigidas al Gerente y Contador.

Se obtuvo en los resultados que la implementación de un adecuado proceso de cobranzas, va a permitir mejorar la rentabilidad ya que podrá optimizar los niveles de cobranza, fortalecer la relación con los clientes, mediante adecuadas políticas que logren cumplirse satisfactoriamente en bien de la situación financiera del negocio. Asimismo, para incrementar los márgenes de rentabilidad con la ayuda del presente sistema, los niveles de morosidad disminuirán drásticamente, ya que se contarán con controles a determinados procesos que hoy por hoy la empresa no ha implementado.

Por tanto, la investigación concluyó que: una vez implementado el sistema de gestión de cobranzas, la empresa generará resultados óptimos en ingresos de caja y bancos, evidenciando un descenso considerable de las cuentas a cobrar representado en un -40.36% para la proyección del año 2022, esta propuesta generará, por tanto, un aumento sustancial en las entradas de efectivo y, por ende, una gran mejora en los niveles de rentabilidad para la empresa.

Palabras clave: Gestión de cobranzas, Cartera de clientes morosos, Rentabilidad.

Abstract

The study entitled "Collection Management and its Impact on Profitability in General Services SELF company, Chiclayo 2021", whose purpose was to determine to what extent collection management will have an impact on the profitability of the company Servicios Generales SELF, Chiclayo, based on a Qualitative, Descriptive and Propositional approach, and non-experimental design, applying the technique of interview and documentary analysis through interview guides and documentary analysis aimed at Manager and Accountant.

It was obtained in the results that the implementation of an adequate collection process will improve profitability since it will be able to optimize collection levels, strengthen the relationship with customers, through adequate policies that achieve satisfactory compliance for the good of the financial situation of the business. Likewise, to increase profitability margins with the help of this system, delinquency levels will decrease drastically, since there will be controls on certain processes that the company has not implemented today.

Therefore, the investigation concluded that: once the collection management system is implemented, the company will generate optimal results in cash and bank revenues, evidencing a considerable decrease in accounts receivable represented by -40.36% for the projection of the year 2022, this proposal will generate, therefore, a substantial increase in cash inflows and, Therefore, a great improvement in the levels of profitability for the company.

Keywords: Collection management, Portfolio of delinquent customers, Profitability.

INDICE

Aprobación de la tesis.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Indice.....	vii
Indice de tablas.....	ix
Indice de figuras.....	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.1.1. Internacional	11
1.1.2. Nacional.....	13
1.1.3. Local	15
1.2. Trabajos previos	16
1.2.1. Internacional.....	16
1.2.2. Nacional	18
1.2.3. Local.....	19
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	21
1.4. Formulación del problema.....	38
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	38
1.6. Hipótesis	39
1.7. Objetivos.....	40
1.7.1. Objetivo General	40
1.7.2. Objetivos Específicos.....	40
II. MATERIAL Y MÉTODO	40
2.1. Tipo y diseño de investigación	40
2.1.1. Tipo de Investigación	40
2.1.2. Diseño de Investigación	41
2.2. Población y muestra.....	42
2.2.1. Población.....	42
2.2.2. Muestra.....	42
2.3. Variables, Operacionalización.....	42

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	46
2.5. Procedimientos de análisis de datos	47
2.6. Aspectos éticos	48
2.7. Criterios de Rigor Científico	48
III. RESULTADOS	49
3.1. Tablas y figuras	49
3.2. Aporte Científico.....	70
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	89
4.1. Conclusiones.....	89
4.2. Recomendaciones	90
REFERENCIAS.....	91
ANEXOS.....	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Variables	44
Tabla 2. Validación de instrumentos por jueces expertos	47
Tabla 3. Dimensión 1: Entrevista dirigida al Gerente General.....	49
Tabla 4. Dimensión 1: Entrevista dirigida al Contador	50
Tabla 5. Dimensión 2: Entrevista dirigida al Gerente General.....	52
Tabla 6. Dimensión 2: Entrevista dirigida al Contador	52
Tabla 7. Dimensión 3: Entrevista dirigida al Gerente General.....	54
Tabla 8. Dimensión 3: Entrevista dirigida al Contador	55
Tabla 9. Dimensión 1: Entrevista dirigida al Gerente General.....	57
Tabla 10. Dimensión 1: Entrevista dirigida al Contador	58
Tabla 11. Dimensión 2: Entrevista dirigida al Gerente General.....	60
Tabla 12. Dimensión 2: Entrevista dirigida al Contador	61
Tabla 13. Dimensión 3: Entrevista dirigida al Gerente General.....	62
Tabla 14. Dimensión 3: Entrevista dirigida al Contador	63
Tabla 15. Estado de Situación Financiera años 2019, 2020, 2021 y 2022 Análisis Horizontal	66
Tabla 16. Estado de Resultados años 2019, 2020, 2021 y 2022, Análisis Horizontal ...	68
Tabla 17. Estado de Situación Financiera años 2019, 2020, 2021 y 2022	78
Tabla 18. Cronograma del plan de acción	87
Tabla 19. Presupuesto del plan de acción.....	88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Proceso de cobranzas	22
Figura 2. El Ciclo de crédito.....	24
Figura 3. Modelo de gestión de servicios	25
Figura 4. Medidas correctivas y de prevención.....	27
Figura 5. Automatización de procesos	28
Figura 6. Cíclica de procesos de cobranzas.....	30

I. INTRODUCCIÓN

El propósito que persigue el estudio es solucionar los problemas del manejo de cobranzas presentados en “Servicios Generales SELF Chiclayo”, para lograr una mayor rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo. Hoy en día, gran parte de empresas operan bajo la modalidad de otorgar créditos a sus clientes, confiando en que cumplirán con el pago respectivo en cierto número de cuotas, dependiendo de la facilidad que brinda la empresa. El riesgo que existe es que los clientes perceptores de créditos no cumplan con su responsabilidad financiera y perjudique a la empresa en su capital y la sostenibilidad de la misma en el tiempo.

Es por ello que toda empresa que preste servicios o trabaje asignando créditos, debe cuidar su capital ejecutando buena gestión de cobranzas, ya que de esto pende del cumplimiento de pago de clientes sobre sus créditos diferidos con la entidad, por eso resulta necesario que el personal de realizar dichas funciones cuenten con la suficiente capacidad para tratar a los clientes y puedan realizar acuerdos para una adecuada gestión de cobro y beneficien la rentabilidad, teniendo en cuenta que cada cliente es diferente, por ende, se deben aplicar métodos de cobranza acorde a sus necesidades, estableciendo políticas de cobros de manera que beneficien tanto a la empresa como al cliente.

El desarrollo de esta investigación evalúa la gestión de cobro que viene operando Servicios Generales SELF Chiclayo, y plantea nuevas estrategias y políticas de cobranzas que influyan positivamente en su rentabilidad. En tal sentido, con la implementación de estrategias, esperamos que la entidad logre posicionarse dentro del mercado empresarial como una empresa sólida, rentable y sostenible con el tiempo y sobre todo hacer más eficientes los resultados del negocio.

1.1. Realidad Problemática.

1.1.1. Internacional

De acuerdo a Johnson (2020) en Chile en su artículo “Gestión de Cobranza”, afirma que la morosidad es un problema social que afecta seriamente tanto a las empresas como a los clientes de cualquier condición, convirtiéndose en algo sumamente preocupante para cualquier actividad o negocio y para economía en general, por ello es importante llegar a identificar de manera eficiente a aquellos deudores, que a pesar de haber mantenido un excelente record crediticio, han caído en una inesperada morosidad que los ha afectado

sobremedida y más aún a las empresas que son las que otorgaron los créditos con total confianza, por esta razón es que se celebran convenios con la empresa de riesgos Equifax a fin de que apoye a estos negocios a priorizar las actividades de cobranza, optimizando la recuperación de las deudas y reduciendo por lo tanto las ingentes pérdidas de dinero.

En palabras de Brachifield (2019) en su artículo en España “La morosidad es un mal endémico en España”, nos menciona que en años anteriores se ha generado una proliferación de la morosidad, por lo cual se ha incrementado el número de deudores, es por ello que muchas entidades han aumentado el plazo de pago a sus clientes, para evitar cuantiosas pérdidas. Un estudio realizado por la aseguradora Crédito y Caución, con relación a la gestión de riesgo, identificó que un 27% de empresas españolas han sufrido impagos en los últimos años, lo cual representa una amenaza para su supervivencia. Además, el 88% de estas empresas se enfrentan en gran medida a la morosidad de sus clientes lo cual ha generado deficiencias financieras que no han permitido que estos negocios puedan afrontar con éxito sus operaciones habituales.

Mencionando a (Morilla, 2020) en su artículo en México “Estrategias de cobranzas: ¿Cómo hacerla?” Señala que en razón de la pandemia del Covid, más de una empresa no ha podido recuperar el portafolio de sus clientes a corto tiempo, siendo esta la razón principal por la que deben implementar políticas urgentes para recuperar dichas deudas. La coyuntura nos señala la urgencia de recurrir a un conjunto de mecanismos de acción para que de forma ordenada y eficiente se emprendan técnicas, estrategias, y procedimientos para explicar a los clientes la necesidad de cancelar sus compromisos. Por esta razón consideramos que las estrategias de cobranzas deben ser flexibles y adaptables a cada cliente o empresas en particular, así como proponer la aplicación de estrategias paralelamente establecidas en buenas perspectivas de cada entidad estudiada.

Según (Zuleta, 2019) en Colombia, en su artículo “Rentabilidad y Liquidez” afirma que en más de una ocasión la mayoría de empresas pierden dinero porque no realizan sus cobranzas oportunamente, y no es porque no lo tienen planificado, sino que los clientes caen por sí solos en morosidad y las deudas se hacen incobrables, generando por consiguiente que se dé la relación ganancias versus pérdidas las mismas que tienen estrecha conjugación con las provisiones y con los castigos contables y en donde también resulta que estas se

encuentren estrechamente ligadas con la rentabilidad y las cobranzas efectivamente realizadas se encuentren sumamente relacionadas con la liquidez, por lo que resultará necesario que tanto la rentabilidad como la liquidez se encuentren bastante relacionados a nivel financiero, mejorando las condiciones de las cobranzas.

(García, 2019) en Chile, en su artículo “Limites a las Rentabilidades percibidas por empresas de servicios básicos” afirma que las empresas que prestan servicios básicos de electricidad, agua y gas se encuentran sujetas a límites en sus rentabilidades, ya sea en todos o en algunos de los segmentos del mercado que los componen, este escenario manifiesta notoriamente que estos topes van a generar que muchos negocios dedicados a estas actividades analicen en detalle la pertinencia de emprender inversiones en estos rubros, en razón de que las rentabilidades no podrían responder a sus planes previstos y podrían hacer peligrar los montos apostados para mejorar estos sectores, más aún si se toma en cuenta que los organismos reguladores son los que se harán responsables de hacer cumplir las reglamentaciones dictadas al respecto.

(Cantero & Leyva, 2016) en Cuba, acerca de “La rentabilidad sobre activos”, un análisis para evaluar la eficacia de una empresa” afirma que debido a coyunturas económicas, las empresas tienen interés en ser eficientes y adaptarse continuamente a los cambios que desencadena su entorno externo, tanto social, tecnológicos y medioambiental, pero esto no resulta suficiente para concluir con éxito esta adaptación, ya que se requiere del empleo adoptar herramientas novedosas de gestión que les permita afrontar los cambios que se les presentarán, y en este entorno las empresas deberán correr grandes riesgos a fin de obtener la rentabilidad que esperan brindar a aquellas personas que decidan invertir sus recursos, es decir encaminarse cada día a buscar las mejores alternativas, conjuntamente con las mejores fuentes financieras, menguando gastos, reestructurado sus procedimientos, esto con la finalidad de rentabilizar sus inversiones.

1.1.2. Nacional

Citando a (Periche, Ramos, & Chamolí, 2020) en Lima, sobre su artículo “La cartera vencida frente al aislamiento por la Covid-19”, señala que durante los últimos cinco años la morosidad ha presentado un incremento considerable producto de factores micro

económicos y macroeconómicos debido a la incertidumbre de salud que se viene proporcionando en el país y a nivel mundial, lo que señala con total claridad que esta situación se ha dado por el no pago regular de clientes por concepto de créditos que fueron pactados para 30, 60 y 90 días, pero que no pudieron ser canceladas por factores internos y externos, ya que muchos trabajadores que tienen créditos con estas entidades financieras han sido despedidos de sus centros de labores por la suspensión perfecta o por que las empresas han sido cerradas o han quebrado.

Según Lira (2016), en Lima, en su artículo “Proyección de desarrollo para la sección cobranzas”, señaló que el potencial que se ha convertido en preocupante para muchas empresas es el crecimiento negativo de las cobranzas en regiones como Piura, Arequipa y Chiclayo, y que se deben básicamente a tres factores perfectamente identificables como asignación y calidad de crédito, las cuotas promedios de pagos y según datos proporcionados por el análisis realizado en la empresa Kobsa, especializada en cobranzas y micro finanzas, estas ciudades representan un mayor potencial para la recuperación de portafolios de clientes castigados con 25.49, 15.99 y 12.44 puntos porcentuales respectivamente.

En el mismo orden de ideas (Mortiz, 2020) en Trujillo, en su artículo “Morosidad: ¿Cómo se ha comportado esta variable durante la pandemia?”, mencionan que producto de la pandemia muchos negocios sin excepción frente a coyuntura de emergencia sanitaria se creyeron pertinente aplicar medidas para la recuperación de sus deudas con la finalidad de que estas cobranzas no sean provisionadas innecesariamente y mucho menos que sean castigadas. Esta coyuntura atípica se ha presentado por el cierre temporal de los negocios y por la cuarentena obligatoria que generó que las personas no tengan que acudir a sus centros de labores para evitar una mayor propagación del virus lo que llevó a una reducción traumática de los ingresos o en más de una ocasión al cierre definitivo de estas empresas en detrimento de los trabajadores.

En palabras de (Rodríguez, 2016) en Lima, en su artículo “En búsqueda de la rentabilidad”, menciona que debido a coyunturas políticas y económicas no previstas, los próximos años y en ámbito internacional, las rentabilidades de las entidades estarán por debajo de los promedios históricos, en donde los valores de bonos y acciones mostrarán poco potencial de crecimiento y más bien es estarán expuestos a desviaciones aterradoras y muy

expuestos a correcciones en sus intereses y en este entorno dichos negocios asesorados a nivel local deberán obtener riesgos para alcanzar la rentabilidad que esperan tanto los accionistas como los inversionistas, que en su oportunidad tendrán que exponerse en activos alternativos como fondos de capital privado, infraestructura e inmuebles que podrían lograr en algo mejorar la rentabilidad.

Según (Macera, 2019) en Lima, en su artículo “EPS: serán rentables las entidades que suministran servicios?”, para el diario El Comercio, señala que el 94% de las entidades de servicios demandan mayor sustento del gobierno, y dentro del universo de estas empresas, al menos 32 % de ellas no son eficaces, ya que en relación al estudio de 29 EPS, el 55%, del total no son rentables y el 35% lo son solamente de manera improcedente, encontrándose por demás que solo dos de las 29 tienen la categoría de muy rentable, mientras que nueve tienen rentabilidades negativas, habiéndose determinado asimismo que una mayor tarifa que puedan imponer las empresas de servicios en el país no será necesariamente sinónimo de rentabilidad, más aún que se han identificado que ciertas EPS se encuentran en el Régimen de apoyo transitorio (RAT).

1.1.3. Local

A nivel local, la empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo identificada con RUC 10168049850, se ubica en la Av. Cajamarca Mz K Lote 16 en Chiclayo. Se dedica a la recaudación y pago de recibos de energía eléctrica por parte de la empresa ENSA, en zonas rurales de la provincia de Chota, a través de una red de agentes, cuenta con tecnología propia que permite realizar operaciones en línea. Asimismo, brinda servicios de cobranzas de recibos a los usuarios de esta empresa en nuestra región.

La problemática existente, se origina en la asignación de saldos a los agentes, ya que al no contar con servicio de internet, están en la obligación de informar sobre sus depósitos a las cuentas de la empresa por llamadas, mediante mensajes textuales (enviando la transferencia), o enviando las fotos del voucher de depósito al WhatsApp (sólo en los casos de que el cliente disponga de esta aplicación); esto pone en riesgo a la empresa, pues cabe la posibilidad de que no todos esos depósitos figuren en las cuentas corrientes y de ahorro, ya que existen agentes que reportan dos veces las mismas referencias de depósitos y es allí donde se desprende la irregularidad.

En ese caso se tiene que informar de inmediato al usuario y darle seguimiento al caso con la única finalidad que de éste se comprometa a regularizar el monto que se le asignó de más, de no ser así habrían consecuencias, las cuales afectarían tanto a la empresa como a los trabajadores ya que al no pagar el agente, la empresa tomará la decisión de responsabilizar al trabajador encargado de realizar las asignaciones de saldo y procederá a efectuar el descuento; otra posible consecuencia es que el agente decida retirarse de la empresa por voluntad propia, lo que para esta generaría una baja en el reporte de sus liquidaciones mensuales, ya que al disminuir las cobranzas obtendría menos rentabilidad.

Otro de los inconvenientes identificados en la empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo, es que no existe una buena gestión de cobranzas con respecto a la asignación de saldos. Es por ello que se plantea realizar un estudio de las tácticas de cobranza que la entidad ha venido aplicando, y a la vez establecer nuevas políticas de gestión que garanticen la optimización de las cobranzas de modo que contribuyan significativamente en la rentabilidad.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacional

Mera (2017) en su estudio “Préstamos bancarios y el resultado en la rentabilidad de una entidad de servicios.”, en Ecuador, en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Su objeto fue fijar cómo se da el resultado de préstamos bancarios sobre la liquidez y rentabilidad. La investigación tuvo un enfoque cualitativo, descriptiva, para ello se aplicó el análisis documental y entrevistas, apoyándose de las fichas técnicas y el cuestionario, determinando una muestra de gerente, contador, auxiliar contable, auxiliar de control y ejecución. El autor arribó a la conclusión que los préstamos bancarios tienen efecto en la rentabilidad y liquidez y sugiere implementar procesos de gestión en cobranzas, a fin de evitar posibles riesgos que traigan consigo numerosas pérdidas.

(Jara & Delgado, 2019) en su tesis “Efectividad en el manejo de cobranzas de una empresa de atención telefónica”, en Ecuador, en el Instituto Tecnológico Bolivariano de tecnología. Su finalidad fue establecer la efectividad en el manejo de cobranzas de una

empresa de atención telefónica. Se trabajó con un diseño cuantitativo descriptivo, aplicando la observación y entrevista a través de fichas técnicas. Los resultados obtenidos señalan que se hace necesario llamar, ubicar a los clientes y conciliar los cobros, concluyéndose que se deberán tomar precauciones oportunas para lograr resultados favorables, brindando a la empresa total certeza y confiabilidad de que las llamadas serán viables para la mejor recaudación.

Carpio y Díaz (2016), en su investigación “Plan de mejora en rentabilidad de un centro de servicios en Ecuador. Tuvo como propósito plantear la mejora de rentabilidad de dicha empresa. Su estudio fue cuantitativo descriptivo, empleando la observación, encuesta, cuestionario y las fichas técnicas, para la muestra se eligió a 20 empleados del área administrativa de la empresa. Los autores dan como conclusión que el cambio de estrategias empresariales en la representación un aumento de beneficios, estribando de tal manera en los agrados y preferencia de los clientes y una disminución de costos que fluctúan aproximadamente el 11% creando una demanda a nivel nacional y promoviendo la central productiva y utilizando diferentes insumos como sustitutos.

Cheley (2018), en su tesis “Evaluación financiera en el uso de mecanismos para reajuste de base de información de un centro de servicios de electricidad”, su objetivo fue plantear la evaluación financiera sobre el uso de mecanismos en un centro de servicios eléctricos. El estudio se centró en cuantitativo y un diseño no experimental, empleando técnicas de observación y entrevista, se hizo uso de las fichas técnicas, obteniéndose como resultado que estos son procesos complejos de manera que a la hora de remitir información la entidad lo realiza a través de documentos electrónicos que contiene demasiada data y dificulta su manejo, con la probabilidad de que ocasionalmente puedan producirse errores. El autor da como conclusión que es necesario utilizar plataformas o programas que permitan optimizar la información obtenida, actualizarla y enviarla por archivos directamente al dispositivo portátil.

(Garzón, 2017) en su investigación “Evaluación de rentabilidad y apalancamiento de SKY Ney de Colombia”, planteó el objetivo de precisar si la sostenibilidad, rentabilidad y endeudamiento tendrán incidencia en la empresa a través de indicadores financieros. Su estudio fue descriptiva, no experimental, mediante entrevista. Se obtuvo que la vinculación

de la entidad a la empresa telefónica de Bogotá y que se encarga de una parte de sus cobranzas no cuenta con una adecuada estrategia de cobros ni tampoco con una planificación que sobrelleven las fluctuaciones de mercado y pueda afrontar con éxito los cambios en los costos y gastos a fin de no afectar los índices de su rentabilidad y de sus resultados corporativos.

1.2.2. Nacional

(Campodónico & Arévalo, 2019) en su estudio “Prácticas de cobros y liquidez en ente de servicios, en Tarapoto”, su propósito fue fijar la correlación entre las prácticas de cobro y liquidez en la entidad. Se empleó un nivel descriptivo y no experimental, se empleó la encuesta a través de cuestionario, y la muestra utilizada fue el personal de la empresa. Se generó que después de aplicada la propuesta, se optimizará la liquidez y concluye que con la propuesta planteada se obtendrá una mejora asimismo de indicadores de rentabilidad de manera satisfactoria en bien de sus intereses empresariales, ya que se disminuirá de manera drástica la morosidad de la mayoría de clientes morosos de manera involuntaria.

Chávez (2017) en su estudio “Plan de mejoramiento en los créditos y cobros en mejora de liquidez en una entidad de servicios, en Lima. Su finalidad de establecer una mejora de préstamos y cobros permitirá optimizar la liquidez. El estudio tuvo un enfoque cualitativo, descriptivo, se ayudó con el análisis documentario y encuestas, fichas documentales y el cuestionario, usando al personal de la entidad como muestra. Concluyó que una entidad al no generar ventas se procederá a su extinción, y más aún, si no cobra a tiempo sus deudas le generará altos índices de iliquidez y eso es lo que se ha detectado en la empresa.

Miranda (2018) en su investigación “Proceso de cobros y su repercusión en el rendimiento de una entidad de servicios en Trujillo, en la Universidad Cesar Vallejo, su finalidad fue establecer la repercusión de la gestión de cobros en el rendimiento de la entidad prestadora de servicios. Se empleó un nivel descriptivo y diseño no experimental, con técnicas de análisis de documentos y la encuesta, mediante los instrumentos de fichas de registro y el cuestionario aplicado a los trabajadores. Los resultados señalan si se optimiza la rentabilidad al implementar la propuesta de gestión de cobros y se llegó a la conclusión que la aplicación de nuevas estrategias de cobranza tiende a mejorar la efectividad de sus

cobros. El autor recomienda que la empresa implemente y formalice un reglamento de políticas de cobranza.

Arce (2017) en su estudio “Debilidades de manejo en cobranzas y su resultado en liquidez en una empresa en Lima. Su propósito fue establecer las debilidades de gestión de cobranzas. Se empleó el enfoque cualitativo, descriptivo, aplicándose un análisis documental y entrevista al gerente y jefe de la unidad de cobranzas, así como como las fichas técnicas. Los resultados señalan que es pertinente la implementación de este sistema de cobranza, en tanto las conclusiones señalan que si se implementa este mecanismo de letras va a optimizar definitivamente los índices de rentabilidad, considerando una rotación actual de las cuentas de cobranza demasiado lenta, y que está permitiendo obtener la liquidez ni la rentabilidad esperada.

(Chunga, 2020) en su tesis “Análisis de los cobros y el efecto en su liquidez de Protiviti Member Firm Perú sociedad anónima cerrada, San Isidro”, Lima. Su objetivo se basó en identificar la implicancia que tendrá el análisis de cobros en la liquidez empresarial. Se tuvo un diseño cualitativo del tipo descriptivo, aplicando la ficha de observación y análisis documental cuya muestra fue: gerente general y jefe de tesorería. Según resultados señalan que es importante establecer la forma correcta de como se viene llevando las políticas de crédito a fin de determinar la implicación generada por el retraso en el cumplimiento de pago, en tanto las conclusiones señalan que la empresa mantiene una política de crédito cuyo plazo de vencimiento es de hasta 4 meses, siendo necesario recomendar el factoring y los descuentos por rápido pago.

1.2.3. Local

(Flores, 2018) en su estudio “Formas de cobranzas en desmedro de la cartera morosa de una empresa de servicios eléctricos en Chiclayo. Tuvo el propósito de establecer si las tácticas de cobranzas permitirán suprimir la mora. La metodología de estudio tuvo un diseño cuantitativo de tipo descriptiva, empleando la observación y la entrevista, se hizo uso de fichas técnicas. Los resultados obtenidos señalan que, la carencia de tácticas de cobranzas,

la morosidad se sigue incrementando, concluyéndose que estas estrategias necesitan ser reforzadas, retroalimentadas y utilizadas de manera adecuada con el objeto de optimizar los indicadores de rentabilidad, y sobre todo recomendar el planteamiento de tácticas de mejora en la cobranza y en la morosidad.

(Nole, 2016) en su investigación “Maniobra de cobros y su analogía en la morosidad en la entidad de servicios en Ferreñafe 2015”, en Pimentel. Su finalidad fue establecer el tipo de estrategias de cobranzas que tendrán analogía en la morosidad en la entidad de servicios de Ferreñafe. Su investigación tiene un diseño cuantitativo de tipo descriptiva, empleando la observación y la encuesta, se usó el cuestionario y fichas técnicas. Se obtuvo que, si realizan maniobras de cobros y la morosidad en los pagos de servicio no se encuentra controlada, por lo que fue recomendable aplicar formas de mejora en la cobranza y en la morosidad.

(Llempen, 2018) en su investigación “Manejo de finanzas y el impacto en la rentabilidad de una entidad de inversiones en Chiclayo”, su propósito fue precisar en qué medida el manejo de las finanzas tendrá incidencia en la rentabilidad. Se empleó el enfoque cuantitativo, descriptivo y no experimental, mediante la revisión documentaria y se aplicaron encuestas, la población fueron los colaboradores y como muestra se empleó gerente de la empresa y jefe de finanzas. Se obtuvo que en base a la observación directa en los estados financieros y su respectivo análisis, será necesario realizar evaluaciones oportunas con el fin de mejorar los márgenes de rentabilidad empresarial, concluyéndose que el manejo de finanzas tiene definitivamente impacto en los resultados económicos y financieros del negocio.

(Bancayan, 2019) en su tesis “Incidencia de la administración financiera y optimización en la rentabilidad de una entidad de servicios en Chiclayo”, su propósito general fue establecer la incidencia de la administración financiera y optimización en la rentabilidad de una entidad de servicios. Se empleó el tipo aplicada y no experimental, cuya población y muestra fueron la misma corporación, y los estados financieros respectivamente. Se obtuvo que a través de la observación de la información financiera se conocerá el escenario actual de la corporación de servicios, siendo importante llevar a cabo evaluaciones en mejora de los índices de rentabilidad, concluyéndose que la gestión financiera es totalmente deficiente y básicamente débil, siendo necesario realizar la propuesta para optimar la rentabilidad en base estrategias.

(Quevedo, 2018) en su estudio “Planificación de mejora en la atención de reclamos comerciales en una entidad de servicios eléctricos en Chiclayo, tuvo como finalidad principal determinar si el plan de mejora en la atención de reclamos comerciales en la entidad disminuirá los costos de atención. Se efectuó el método descriptivo y diseño no experimental, empleando técnicas observación y entrevista, con el uso de fichas técnicas, obteniéndose como resultado que el desarrollo del proyecto buscó permitir que la entidad opte por las actividades estandarizadas y efectivas a fin de mejorar la atención de reclamos. El autor da como conclusión que, al mejorarse la atención en clientes, se deduciría el costo de atención de reclamos en un menor tiempo de ejecución, comprimiendo procesos y tiempos, así como presencia innecesaria en los usuarios de las instalaciones de la empresa.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión de Cobranza

1.3.1.1. Definición.

Según Sevilla (2019). Se define como aquellas acciones de índole administrativa y financiera enfocadas a captar fondos provenientes de un acuerdo económico o económico. Por lo cual, su función principal es la recaudación en una entidad, organización u empresa (Economipedia, 2019).

(Panez, Chacaliaza , & y Asociados, 2017) a partir de un adecuado manejo de cobros permite a los usuarios mantenerse al día en sus obligaciones, mostrando una buena relación con la entidad. Tratándose de una fase de gestión de cobros se procesa por diferentes etapas con relación al trayecto de atraso que ocupa.

Aunque parece fácil, esta gestión pueden ser aquellas operaciones complejas de una entidad, que abarca muchas tareas, técnicas o procedimientos compuestos por un conjunto de habilidades de llegar a acuerdos para alcanzar que el cliente con deudas llegue a cumplir con las obligaciones de pago.

Así, se evitará que las cobranzas se conviertan pausadamente en cuentas incobrables y produzca un gran déficit a la entidad al generar un impacto negativo en su flujo de caja lo que estaría afectando directamente su liquidez.

Así mismo, es aquel procedimiento en donde debe planificarse y crearse técnicas de cobranza con políticas claras para distintos contextos con el propósito de promover el cumplimiento del cliente a amortizar sus deudas con la entidad.

Figura 1. Proceso de cobranzas



Fuente: Revistas Prestamosciaga.

(Morilla, 2020) el propósito de la gestión de cobros se centraliza en transar las cuentas de cobranza en fondos líquidos de manera vertiginosa, invirtiendo la figura de resultados negativos en el flujo de caja o fondo de maniobra. Además, se concentra en efectuar un proceso sistemático que conllevará a una organización de las diferentes acciones que se aplican a los usuarios para una mejor recuperación de los préstamos vencidos.

Toda etapa de este proceso de gestión requiere ser controlado y evaluado, por lo que es importante generar informes reales en donde reflejen el desarrollo de los indicadores de cobros importantes. Como efecto, de acuerdo a estos indicadores se puede concertar la táctica de gestión, ejecutando la planificación de cobranza y desempeñando un trabajo efectivo del personal responsable de estas funciones.

1.3.1.2. Etapas de la gestión de cobranzas.

(Panez, Chacaliaza , & y Asociados, 2017) Preventiva: los cobros parten del día uno de atraso en el pago. Así, se pretende evitar que genere una morosidad aplicando intereses elevados o iniciar un proceso judicial.

Administrativa: parte del día uno en que los usuarios se bienes y servicios de una entidad, se atrasa en el cumplimiento de pagos. De esta forma los responsables evalúan que la comunicación con dichos usuarios se debe incluir el otorgamiento de alternativas a fin de permitir que cumpla con sus deudas.

Judicial: en el momento en que el usuario se oponga a atender su obligación, a pesar de las alternativas otorgadas incumple el contrato, el proceso de cobro se traslada mediante vía judicial.

A fin de lograr la eficiencia del proceso de cobranza, se debe iniciar por realizar una base de información actualizada. Así se dispondrá de la información personal de los usuarios para establecer la comunicación logrando tener una buena gestión de la cobranza.

El proceso comprende:

Gestión de documentos como; facturas, Pagarés, Valores.

Determinar y aplicar parámetros y fases de gestión.

Organizar y aplicar Indicadores.

Controlar el manejo en los cobros basado en informes.

Emplear workflow de gestión de cobros.

Figura 2. El Ciclo de crédito



Fuente: Revistas Dinerocinhy.

1.3.1.3. Estrategias de la gestión de cobranzas.

(Miranda, 2018) se enfoca en ubicar a los usuarios morosos a través de comunicación telefónica, correos, mensaje de texto entre otras formas de contacto similares, a fin de informar su situación de deuda, y, requerir el pago correspondiente ofreciendo alternativas de regulación. En ese sentido, se muestran diferentes estrategias de cobranza netamente eficientes que minimizan el tiempo y energías invertidas en su procedimiento:

1.3.1.4. Segmentación de clientes.

Cada cliente es distinto, así como las circunstancias a las que se arribaron para brindarles el préstamo y ni siquiera los motivos que conllevaron a incurrir en morosidad. Por ello, es oportuno realizar una segmentación basada en su pretensión de pago, razones de la mora, suficiencia de pago y liquidez. Así, se llega a establecer con claridad las fuentes de comunicación y facilidades de pagos acomodándose mejor a sus necesidades.

Tratándose del caso de un usuario que ha caído en mora con la disponibilidad de amortizar su deuda y disponga de la solvencia para afrontarlo, solo se necesitará otorgarle el nuevo plazo de pago.

Por otra parte, si este usuario está dispuesto a afrontar su deuda, sin embargo, no cuenta con la solvencia necesaria, se puede brindar un refinanciamiento con menores intereses por dicho atraso. Si fuera el caso de que se muestra reacio en el contrato, lo mejor sería gestionarlo duramente, integrando la cobranza judicial.

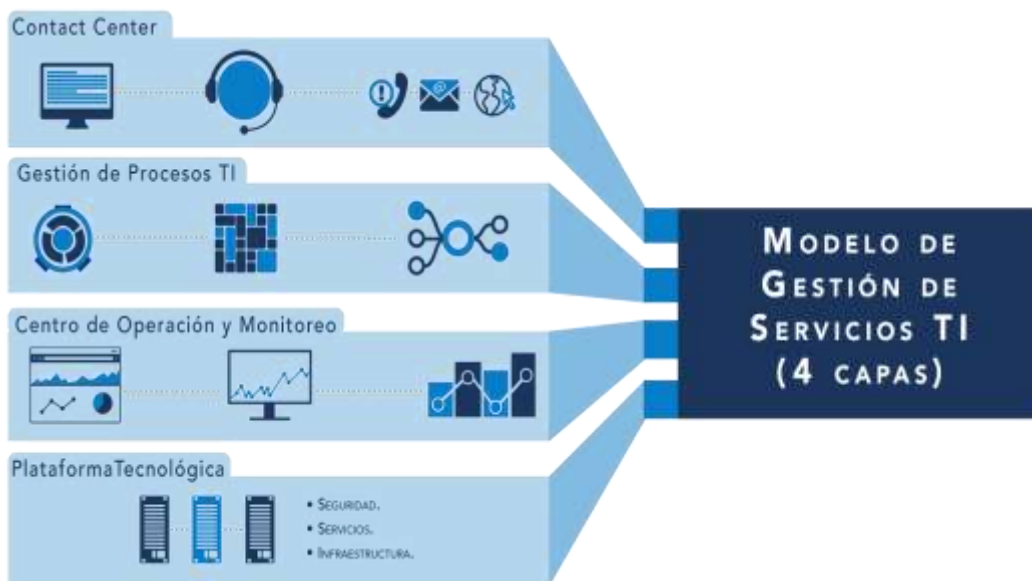
De manera que la pretensión de pago reduzca, asimismo lo hace la probabilidad de recuperar esa deuda. Como efecto, las formas de cobro serán severas y de gran impacto.

1.3.1.5. Acciones motivadoras.

Comprende la ejecución de acciones y encargos realizados para impulsar a usuarios a efectuar sus pagos.

Dichas operaciones podrían considerarse decisivas, como la baja de servicio que realizan las entidades telefónicas; o de buen amparo, con la condición de no informar a las entidades de riesgo de crédito o de amplificar su plazo.

Figura 3. Modelo de gestión de servicios



Fuente: Revista Wordpress.

1.3.1.6. Alternativas de pago.

Estas alternativas se consideran eficientes en un contrato. Lo necesario sería definir las de acuerdo a los requerimientos y escenario de segmentación del cliente y, brindarlas de manera que la gestión de cobranza se fortalezca. Esto involucra trascender el refinanciamiento y modificación de las deudas, como admitir cuotas pequeñas en un plazo acotado, otorgar meses de gracia y reducir intereses para generar mejores resultados.

En toda situación, estas alternativas deben centrarse en una evaluación reflexiva, para el moroso y el acreedor.

Lo necesario de toda estrategia es que comunicarse con el deudor debe hacerse de la manera más educada y sin trasgredir las prácticas humanas de estrategias extrajudiciales.

La previa cobranza, es un método de reducir los aspectos anteriores: se torna óptima, en todo el proceso de cobranza, aplicar estrategias de cobranza preventiva que genere anticipación a los clientes de sus pagos.

1.3.1.7. Proceso de gestión.

Lenta (2018). El desarrollo de la cobranza de deuda, se inicia en el momento en que el experto gestiona a partir del primer día posterior a la falta de cumplimiento de pagos. Para lo cual se debe informar al cliente, en un tiempo pertinente sobre su situación de deuda y brindarles alternativas para regularizarla.

Dentro de la gestión realizada se emplean distintas formas de acercarse al cliente, bien sea de manera telefónica, por mensajes de celular, emails o acercarse personalmente a su vivienda registrada.

Aparte de contar con el orden y organización de la data sobre los clientes, el encargado de realizar las cobranzas debe tener el conocimiento absoluto de los recursos de la organización, que ésta brinda, la operatividad, herramientas que emplea para gestionar datos, su área de acción entre otros. cie

Figura 4. Medidas correctivas y de prevención



Fuente: Crédito y cobranzas Wordpress.

1.3.1.8. Políticas de Cobranza.

La Universidad Virtual de América (2016) menciona que las políticas de cobro como aquellas que tiene cada institución para gestionar sus rentas una vez los plazos estén vencidos. Lo que hace efectiva la cobranza es la aplicación de una buena política de créditos, así se logra disminuir los gastos de cobranza de cuentas que se nos hace difícil recuperar.

Políticas restrictivas: Esta política permite reducir las pérdidas en aquellos clientes que tienen cuentas dudosas, puesto que se otorga créditos en periodos demasiado cortos, así como aplica una modalidad de cobranza agresiva. Sin embargo, una de sus desventajas es la rebaja de ventas y en tanto, su utilidad.

Políticas Liberales de cobranza: Se caracterizan por el otorgamiento de crédito debido a la elevada demanda del mercado financiero, por lo cual no presionan drásticamente en los cobros y no implantan muchas condiciones para establecer los pagos de las cuentas. Por lo tanto, esta política liberal no logra el crecimiento de las ventas ni de las utilidades.

Políticas racionales: Permiten el crédito y la cobranza con total normalidad, tienen por objetivo lograr que se cumpla los acuerdos crediticios al momento de cobrar, que resulte beneficiosos para el área de administración y gerencia.

1.3.1.9. Proceso de Gestión de Cobranzas eficiente.

(Morilla, 2020) el tratamiento de los cobros por medio de una correcta gestión no tan solo genera la reducción de costes y periodo de recuperación, sino además su desarrollo permite generar altos niveles de productividad y eficiencia del trabajo en equipo que realizado dicha labor.

Alcanzar la organización de las actividades con el equipo de trabajo asignado comprende un gran reto en estos tiempos críticos. En el escenario actual se necesita tener una adecuada coordinación del equipo que efectúa los cobros y definir, además, una táctica plasmada en la gestión de cobranzas.

Figura 5. Automatización de procesos



Fuente: Revista EfikaBC.

1.3.1.10. Elementos que deben dar soporte.

(Morilla, 2020) dichos elementos coadyuvan a coordinar aspectos para posteriormente emplearlas para concretar un proceso de gestión de cobros. Se sugiere

verificar si en el momento actual la entidad se encuentra determinando en los procesos de cobros.

El uso de políticas sobre el rendimiento se consideran la base para concretar las estrategias a implementar:

Logrará establecer y nivelar procesos, evaluarlos y controlarlos.

Emplear cursos de acción que sean: previsible y controlables.

Tomando en cuenta que concretar y elaborar etapas de estrategias de cobranzas, va a permitir que se organicen acciones, tareas y acuerdos con los clientes a fin de recobrar el vencimiento de créditos.

Definir y reorganizar al personal que llevará a cabo la gestión.

Debemos definir la forma o estrategia, para poder contactar y coordinar en base a actividades previas.

De este modo, seleccionar de manera precisa las vías de comunicación y formas de pago ajustables.

Permitirá facilitar la cobranza y darla por hecha.

En caso el cliente está en sus condiciones de pagar, consignando información como fecha de pago y métodos para realizarlo regulará la mora.

La adecuada práctica de pago se imposibilita por falta de liquidez y requiere brindar alternativas de pago y re financiación.

Figura 6. Cíclica de procesos de cobranzas



Fuente: Revista Debitia.

1.3.1.11. Falta de coordinación de un proceso de cobranza eficiente.

(Morilla, 2020) Una insuficiente coordinación y comunicación frente a la fase de cobranzas con los clientes morosos genera que la etapa de la misma se torne pesada.

La etapa eficiente de cobros, se alcanza realizando coordinaciones con el equipo de trabajo, conjuntamente con ejecución de acciones a fines de aplicar a usuarios para recobrar prontamente los créditos vencidos.

Por otra parte, se necesita de la operación manual para seleccionar a los clientes de un listado para re agendar manualmente.

Índices de Morosidad

Domínguez (2019). Hace referencia al incumplimiento de las personas con respecto al pago de un crédito o préstamo que le otorgó una entidad financiera, en un plazo determinado. También recibe el nombre de morosidad o incumplimiento, al referirse a los adeudados que no asumen con responsabilidad el pago de sus obligaciones (Edufinet, 2019).

Alternativas De Pago

Domínguez (2019). Se le conoce como alternativas de pago aquellas facilidades que le brindan las entidades bancarias a las personas, luego de haber obtenido un préstamo por una cantidad de dinero determinada. Estas cada día mejor han y se adecúan a las necesidades de cada uno de los clientes (Edufinet, 2019).

Compromiso de pago

Domínguez (2019). El compromiso de pago puede ser un documento escrito que utilizan algunas entidades para hacer constar el pago de una deuda en un plazo determinado, es decir por medio de este documento la persona asume el compromiso de pagar su deuda o de lo contrario las entidades estarían tomando otras medidas (Edufinet, 2019).

1.3.2. Rentabilidad

1.3.2.1. Definición.

(Andrioli, 2017) define como la suficiencia económica de una entidad para obtener resultados benéficos desde sus activos tangibles e intangibles que posee. A grandes rasgos es medida a través del indicador financiero ganancia sobre inversión. Se identifican aspectos importantes y viables para el progreso financiero en una organización que es el caso de ser rentable es importante para la existencia de la misma, puesto que existe una analogía con la obtención interna de recursos para invertir, cancelar deudas, demandar de financiación, y mediante la atracción de inversionistas acrecentar su valor añadido.

Peña (2017), por su parte, menciona que es una medida de las ganancias de empresas, básicamente en relación a sus ventas, bienes o recursos propios. En aspecto externo, el

Producto Interior Bruto inclusive el valor adicional, revista de emplearse como medida de rentabilidad (El economista)

1.3.2.2. Indicadores de rentabilidad: Clases de acuerdo a tiempo.

Antón (2018). Acorde al periodo de tiempo, suelen clasificarse en lo siguiente:

Rentabilidad anual. Aquel indicador de utilidad o déficit que generaría si la duración de inversión sería de 12 meses. Su cálculo coadyuva a cotejar el beneficio de las herramientas financieras con plazos distintos de término. Es decir, se puede computar el aumento o baja de cualquier inversión en un periodo de tiempo en base a términos rentables.

Rentabilidad media. Se computa mediante la adición de rentabilidad generada en toda operación dividida con el monto de rentabilidad adicionada, adquiriendo de esta manera la rentabilidad media de cada una de ellas.

1.3.2.3. Indicadores de rentabilidad generales.

Antón (2018). En adelante, se observan los indicadores más consistentes.

La rentabilidad absoluta es rasgo de los recursos inversos en recursos del mercado económico, en bienes de renta fija o variable y posee de una absoluta rentabilidad fija más no asegurada.

La rentabilidad acopiada es aquel beneficio alcanzado en un lapso de tiempo de un planeamiento de inversión u operación económica y que así mismo se adicionan a los procedentes de la propia inversión en años primeros proyectando de este modo el total saldo de rentabilidad.

La rentabilidad económica es aquel índice de efectividad económica. Se computa fraccionando el total beneficio anual de una entidad previo a deducir intereses por total de activo del mismo, luego es multiplicado por 100. En otros términos, tiende a medir la suficiencia que posee una entidad en obtener utilidades mediante sus activos y capital invertido.

La rentabilidad financiera ROE resulta mediante la analogía disponible entre la ganancia neta adquirida en la entidad, previo a tributos y recursos propios de la misma. Lo cual quiere decir, que es resultado del rendimiento económico generado con respecto a los fondos propios de invertirse para alcanzar dicho beneficio.

$$ROE = \frac{\text{Beneficio neto después de impuestos}}{\text{Fondos propios}}$$

La rentabilidad comercial valúa la eficacia comercial de una entidad. Se alcanza mediante la división de los beneficios alcanzados por ventas dentro de un plazo de tiempo. Se denomina así mismo; rentabilidad sobre ventas.

Rentabilidad dinero. Es aquella adquirida por invertir en dinero, en otros términos, el dinero derivado de manera directa de la inversión de una cierta suma monetaria.

Para calcular la rentabilidad efectiva se utiliza la tasa de ganancia efectiva, que tiene en cuenta la reinversión efectiva del capital financiero obtenido durante el proceso de inversión. Estas son tasas de mercado conocidas o estimadas.

La rentabilidad esperada es un método para evaluar la inversión, que es adecuado para determinadas condiciones en que los montos inversión son inciertos. Dichas circunstancias, el parámetro se trata como una variable aleatoria, siendo en esta cuestión, el VPN o la rentabilidad esperada, la suma de las variables circunstanciales.

La rentabilidad garantizada es una actividad que se puede aplicar a distintas operaciones financieras, como un plan de pensiones asegurado o una cuenta de ahorro con beneficio garantizado. Se refiere del tipo de rentabilidad que se garantiza en un plazo de tiempo.

La rentabilidad geométrica se emplea para la medición de rentabilidad media de determinados negocios financieros, en estos negocios, aparte de cambios, sus valoraciones también pueden revalorizarse o devaluarse, y son acumulativas. La tasa de rendimiento pertenece al rendimiento deducido a través de interés compuesto.

Existe otra clase como es la rentabilidad bruta o neta

La primera es calculada dividiendo el resultado bruto de la operación económica entre ventas efectuadas en un cierto ejercicio.

La segunda es calculada dividiendo el resultado neto generado en la operación económica entre ventas efectuadas en un cierto ejercicio.

1.3.2.4. Implicancias financieras

(Andrioli, 2017) para mantener la rentabilidad, los planes inversión deben tener cuatro capacidades de viabilidad: comercial, operativa, social y financiera

Asimismo, existen tres factores positivos de la rentabilidad de una empresa:

Razón inversión / amortización.

Perspectiva de inversión tecnológica.

Inversión en activos intangibles.

Rentabilidad empresarial

Sánchez (2017). Comprende el estudio en condiciones relativas de resultados de una entidad, integra los beneficios e inversiones o activos propios de la empresa y de esta manera se concluye si su operatividad es eficaz.

De este modo, se indican los indicadores:

RENTABILIDAD ECONÓMICA Y RENTABILIDAD FINANCIERA.

Rentabilidad Económica

Sánchez (2017). Es aquel rendimiento producido por los activos de una organización, o este caso, por inversiones realizadas por la misma.

Es relacionada con los beneficios brutos (BAII) con el activo.

$RE = \frac{BAII \text{ (BENEFICIOS ANTES DE INTERESES E IMPUESTOS)}}{ACTIVO}$
--

Se expresa como el desempeño de inversiones o activos, es obtenido por cada unidad monetaria invertida en las actividades.

1.3.2.5. Condiciones necesarias para ser rentables.

(Andrioli, 2017) en últimos tiempos, se ha observado que las entidades que exhiben una rentabilidad incesante desempeñan la "clave habitual", como es contar con una dirección estratégica.

Asimismo, cuentan con condición proactiva hacia los cambios y la planeación en la gestión, pese a evaluar de forma sistémica los resultados, también comprenden los negocios y mercados que operan.

La rentabilidad es esencial para el ciclo de vida de una institución porque se encuentra directamente relacionada con el uso de fondos generados internamente para invertir, apalancar, obtener inversionistas y aumentar el valor agregado.

Además, considerando la ética empresarial, las partes interesadas internas y externas y valores emergentes (como preocupaciones ambientales, bienes y servicios sanos, corrupción entre otros), tantas fuerzas que promueven a entidades a obtener rentabilidad.

La empresa enfrenta el reto de rentabilizar en un escenario llamado VUCA (siglas en inglés), que se caracteriza por volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad.

Este entorno afanoso e inconstante redujo de forma significativa la esperanza de retorno de las entidades y capacidades para administrarlas de forma adecuada.

1.3.2.6. Mejorar resultados desde la comercialización y operación.

(Andrioli, 2017) El resultado de la operación se origina de la siguiente ecuación:

Ingresos - costos de venta, - gastos de administración
--

Las ganancias se pueden aumentar a través de mejoras operativas o de marketing.

Hay dos cosas en los comercios que tienen un gran impacto en la rentabilidad: que tanto bienes como servicios proporcionen un aporte de valor y que el cliente esté satisfecho.

Para considerarse un aporte de valor, se necesita atender una necesidad mercantil y contar con un bien o servicio admitido. No producirá un beneficio sostenible si la empresa no tiene un valor real para proporcionar un valor diferenciador.

Drucker, por su lado, resalta que los resultados empresariales no se encuentran dentro de estos muros, sino en la satisfacción del consumidor.

Según diversos estudios, también se muestra una relación positiva entre la rentabilidad y el posicionamiento en el mercado, en tanto que no se reconoce una relación directa con la diversificación de bienes.

1.3.2.7. Determinantes financieras.

(Andrioli, 2017) a fin de mantener la rentabilidad, los nuevos proyectos de inversión deben tener cuatro capacidades de viabilidad: comercial, operativa, social y financiera (medida por tasa interna de retorno o valor actual neto):

El índice de inversión para la amortización a largo plazo debe ser superior a 1 para aumentar la capacidad de producción, mejorando así el desempeño y la creación de valor de la empresa.

Los estudios han demostrado que la inversión en I + D necesita del período de vencimiento de uno a dos años, con un resultado promedio de siete años.

A su vez, la rotación de activos tiene una contribución positiva, en tanto que los requisitos de capital de trabajo (medidos por el número de días en el ciclo de conversión de efectivo) se correlacionan negativamente con los índices de ganancia.

1.3.2.8. Ratios Financieros.

Holded (2019), menciona que las ratios es la relación entre dos magnitudes, a nivel empresarial las ratios permiten determinar un balance de situación de la empresa, así también

su situación financiera, anteponiendo una buena o mala gestión dependiendo la situación, en pocas palabras son una placa en salud financiera que tiene la empresa.

Ratio de Apalancamiento

Lo que hace es analizar la combinación de financiación, en otras palabras, que porcentaje emplea el patrimonio neto ante el nivel de deuda que posee una empresa.

Se basa en el nivel de deuda dividido entre el total patrimonio neto, como es la distribución de patrimonio neto frente a la deuda, que de una alguna manera nos condiciona o nos va a marcar cual es el coste promedio de la financiación.

$$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio neto}} * 100$$

Ratio de deuda financiera

Analiza nuestro nivel de deuda frente a la suficiencia de caja que posee una empresa.

Cuando nos referimos a deuda estamos hablando de la deuda financiera neta, es decir la situación de deuda que tiene la empresa a corto plazo más la deuda financiera a largo plazo menos la caja actual.

Ratio de Rentabilidad

Podemos medir que tan suficiente es la empresa de obtener utilidad y que tan bien se aprovechan los recursos disponibles para la generación de ganancia y de riqueza en una empresa.

Ratio del Activo – ROA

Ofrece una medida de rentabilidad que obtiene la empresa sin considerar factores externos como son tipos de interés.

Además, no tiene en cuenta tampoco el impuesto de sociedades, es decir depende estrictamente el marco fiscal.

$$\frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Activos}} * 100$$

Ratio del Patrimonio – ROE

Básicamente lo que hace es dividir la utilidad neta que genera la empresa en un año entre el patrimonio neto promedio que posee.

Es un margen de rentabilidad muy importante para los accionistas porque da un orden de magnitud de por cada Euro que ponemos de financiación en el proyecto de rentabilidad.

$$\frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Patrimonio}} * 100$$

Ratio de Actividad y Rotación

Básicamente refiere a si existe demasiada rotación o poca en las cuentas de resultado o el balance.

Estas ayudan a medir la efectividad de la empresa, conocer qué suficiente es para gestionar las cobranzas, y cuán eficiente es para trasladar el inventario y generar satisfacción a los clientes.

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera la gestión de cobranzas tendrá incidencia en la rentabilidad de la Empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo?

1.5. Justificación e importancia del estudio

El desarrollo de estudio contribuye con la empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo, a optimizar la gestión de cobros, la adecuada toma de decisiones financieras, a mantener al personal idóneo y básicamente implementar políticas nuevas de gestión que coadyuven al desarrollo de objetivos, a maximizar la utilidad y generar mayor rentabilidad.

El problema existente en la empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo, responde a la asignación de saldos a ciertos agentes (Bodegas, Boticas, Farmacias), ya que muchos de

estos presentan irregularidades al momento de reportar sus depósitos, lo cual genera problemas en la rentabilidad de la empresa. Es por ello que se aplicarán nuevas políticas de gestión buscando solucionar la problemática; y también puedan ser replicados en otras instituciones para la comparación de los resultados generados.

El estudio sirvió de sustento en bien de la toma de decisiones gerenciales, además que evidenció los procesos a cumplir mediante una adecuada gestión que resulte favorable para la rentabilidad de la empresa. Así mismo, sirvió como un antecedente para investigadores que podrían interesarse por el tema.

1.5.1. Perspectiva teórica

El estudio hace uso de ciertos fundamentos teóricos los cuales consisten en optimizar la gestión de cobranzas para que Servicios Generales SELF para que se considere una baja en la morosidad de los agentes, para lograr efectividad mayor en las cobranzas aplicando estrategias.

1.5.2. Perspectiva metodológica

Se sigue los lineamientos básicos de una investigación científica y la aplicación de instrumentos que ayuden a diagnosticar la situación problemática, siendo sometidos a procesos de validación y confiabilidad.

1.5.3. Perspectiva práctica

Al aplicar una mejor gestión de cobranzas, se plantea minimizar los atrasos en agentes, con el fin de incrementar la recaudación por ende la rentabilidad y así proveer de recursos improtante para atender sus requerimientos, y obtener una eficiente prestación de servicios, y que las estrategias o políticas propuestas se guén para diferentes empresas que pretenden optimar en cuanto a rentabilidad.

1.6. Hipótesis

La gestión de cobranzas incide positivamente en la rentabilidad de la Empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo.

1.7. Objetivos

1.7.1. *Objetivo General*

Determinar en qué medida la gestión de cobranzas tendrá incidencia en la rentabilidad de la Empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo.

1.7.2. *Objetivos Específicos*

Establecer como se encuentra en la actualidad la gestión de cobranzas en la empresa Servicios Generales SELF.

Analizar el nivel actual de los índices de rentabilidad en la empresa Servicios Generales SELF.

Realizar comparaciones mediante evaluación financiera, de los datos de rentabilidad, después de aplicado el sistema de gestión de cobranzas.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. *Tipo de Investigación*

Es del tipo Cualitativa, Descriptiva y Propositiva, en vista de que permitió observar u describir los puntos de vista de los partícipes en el estudio, más no se intentó influir en él

de ninguna manera, sino que establecieron hechos y procesos para analizarlos en base a las variables de la investigación, y establecer adecuadamente las estrategias para desarrollar la propuesta del sistema de gestión de cobranzas con la finalidad de mejorar la rentabilidad de Servicios Generales SELF en la ciudad de Chiclayo.

Cualitativa

Según Smith (2019) señala que es aquel método que consiste en acopiar y valorar información no estandarizada, que en la mayor parte de estudios se emplea para muestras pequeñas y poco representativas con la finalidad de generar una comprensión clara de sus razones de decisión y motivación de las variables estudiadas.

Descriptiva

(Mejía, 2020) es aquella encargada de especificar la población, hecho o fenómeno en el cual se enfoca un estudio, procurando obtener información sobre qué, cómo, cuándo, y dónde, en relación al problema identificado sin aportar prioridad al manifestar al porque acontece tal problema.

Propositiva

(Serrano, 2017) menciona que es aquella que comprende un proceso dialectico en base a la aplicación de un conjunto de métodos para analizar y proponer planes de acción frente a posibles problemas que son identificados en una investigación.

2.1.2. Diseño de Investigación

Se empleó un diseño No experimental, en vista de que no manipularon, controlaron o alteraron las variables, solo se basó en la paráfrasis u observaciones para definir conclusiones. En síntesis, el estudio se centró solamente en el recojo de datos para atender los objetivos previstos.

(Montano, 2021) señala que en este tipo de diseño no se controlan ni manejan las variables, debido a que tan solo se visualizan los elementos sobre su entorno natural, adquiriendo información directa para luego analizarla.

El diseño de investigación quedó formulado de la siguiente forma:



Dónde:

O = Investigador.

R = Realidad Problemática.

P = Propuesta del Investigador.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Está representada por los estados financieros y por el personal administrativo de la empresa.

Hernández et al. (2014), señalan que la población son todas las unidades relacionadas con una serie de especificaciones.

2.2.2. Muestra

Se ha tenido en cuenta considerar los estados financieros del periodo 2019 y 2020, al Gerente General y al Contador de la empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo.

López (2016), señala que es un sub conjunto o parte de la población en que se realizará el estudio y que considerará una serie de procedimientos para obtener muchos elementos de muestra; fórmulas, y lógica como una parte representativa de la población.

2.2.3. Muestreo

Según Gómez, Villasís y Miranda (2016) el muestreo le permite al investigador seleccionar las unidades más representativas de su población, para obtener información. A efectos de desarrollar la investigación se consideró utilizar las muestras, las cuales han sido tomadas de forma no probabilística a criterio del investigador.

2.3. Variables, Operacionalización.

Variable Independiente: Gestión de cobranzas

(Panez, Chacaliaza , & y Asociados, 2017) a partir de un adecuado manejo de cobros permite a los usuarios mantenerse al día en sus obligaciones, mostrando una buena relación con la entidad. Tratándose de una fase de gestión de cobros se procesa por diferentes etapas con relación al trayecto de atraso que ocupa.

Variable dependiente: Rentabilidad

(Andrioli, 2017) define como la suficiencia económica de una entidad para obtener resultados benéficos desde sus activos tangibles e intangibles que posee. A grandes rasgos es medida a través del indicador financiero ganancia sobre inversión. Se identifican aspectos importantes y viables para el progreso financiero de la organización como es el caso de ser rentable es importante para la existencia de la misma, puesto que existe una analogía con la obtención interna de recursos para invertir, cancelar deudas, demandar de financiación, y mediante la atracción de inversionistas acrecentar su valor añadido.

Tabla 1. Operacionalización de Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
GESTIÓN DE COBRANZAS	<p>Panez, Chacaliaza y Asociados (2017). a partir de un adecuado manejo de cobros permite a los usuarios mantenerse al día en sus obligaciones, mostrando una buena relación con la entidad. Tratándose de una fase de gestión de cobros se procesa por diferentes etapas con relación al trayecto de atraso que ocupa.</p>	<p>Lenta (2018). El desarrollo de la cobranza de deuda, se inicia en el momento en que el experto gestiona a partir del primer día posterior a la falta de cumplimiento de pagos. Para lo cual se debe informar al cliente, en un tiempo pertinente sobre su situación de deuda y brindarles alternativas para regularizarla.</p>	Políticas de cobranzas	Cuentas por cobrar	¿Cómo viene analizando la empresa su situación frente a los clientes que tienen deudas?	<p>Entrevista / Guía de entrevista</p> <p>Guía de análisis documental</p>
				Etapas de la gestión de cobranzas	Crédito	
			Estrategias de la gestión de cobranzas		Morosidad	
				Proceso de gestión de las cobranzas		
			Alternativas de Pago	¿Qué tipo de información posee la empresa para con sus agentes morosos?		
			Compromiso de Pago	¿Cómo llevan a cabo la supervisión a los agentes morosos?		
Compromiso de Pago	¿La solución para los agentes morosos es la suspensión del servicio o cuentan con otras alternativas?					

Fuente: elaboración propia

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
RENTABILIDAD	Andrioli (2017). define como la suficiencia económica de una entidad para obtener resultados benéficos desde sus activos tangibles e intangibles que posee. A grandes rasgos es medida a través del indicador financiero ganancia sobre inversión.	Antón (2018) sostiene que es todo hecho económico en el cual se tranzas un conjunto de sistemas empresariales a fin de generar resultados. En otras palabras, es el beneficio que genera el conjunto de capitales en un cierto lapso de tiempo.	Rentabilidad económica	ROA (Rotación de activos)	<p>¿Cómo se encuentra la situación económica y financiera de la empresa?</p> <p>¿Cómo se encuentran los índices de rentabilidad en los últimos años?</p> <p>¿Por qué razones considera que la gestión de cobranzas mejorará la rentabilidad?</p>	Entrevista / Guía de entrevista Guía de análisis documental
			Rentabilidad financiera	ROE (Rentabilidad sobre Recursos Propios)	<p>¿En qué medida la propuesta de la gestión de cobranzas mejorará la rentabilidad?</p> <p>¿Cuáles son las causas que vienen suscitando una ineficiente gestión de cobranzas y afectando la rentabilidad?</p>	
			Determinantes financieros de la Rentabilidad	Indicadores de Rentabilidad	<p>¿Qué tipos de inconvenientes ha presentado en la cobranza que han comprometiendo su rentabilidad?</p> <p>¿Cuáles son los indicadores de evaluación que más utilizan para medir la rentabilidad?</p>	

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

Técnica de la Entrevista: tuvo como finalidad recoger información relevante que logró brindar respuesta al problema de la investigación, empleándose catorce preguntas efectuadas al Gerente General y Contador de Servicios Generales SELF, Chiclayo.

Baena (2017, pág. 82) refiere en que es un instrumento fundamental en lo que respecta a las técnicas de interrogación, se debe tener en cuenta ciertos elementos al momento de formular las preguntas, tanto al redactarlos como al colocarlas en nuestro cuestionario.

Técnica del análisis documental: tuvo como finalidad obtener información acerca de los procesos de cobranzas que vienen aplicando los agentes, conjuntamente con datos relacionados a la información financiera que se procesa en la empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo.

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Guía de entrevista: esta guía se aplicó conjuntamente con las entrevistas dirigidas al Gerente General, y al Contador de la empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo con la finalidad de obtener información relacionada a los procesos de cobranzas.

Guía de Ficha Documental: esta guía se elaboró con la finalidad de obtener información documentada relacionada a los procesos de cobranzas que se vienen aplicando actualmente en la empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo, básicamente de los Estados Financieros.

2.4.3. Validez de instrumentos

Considerando los instrumentos de recolección aplicados a la muestra de estudio, que se obtuvieron de los resultados, se acopió la información alcanzada mediante la guía de entrevista la cual fue validada y aprobada por tres jueces expertos y profesionales de la escuela profesional de contabilidad.

Tabla 2. Validación de instrumentos por jueces expertos

Expertos	Especialidad	Elementos de Gestión de Cobranzas	Elementos de Rentabilidad
Mg. Antonio Mendo Otero	Finanzas	7/7	7/7
Dr. Wilton Carpio Campos	Educación	7/7	7/7
Mg. Edgard Chapoñan Ramírez	Tributación	7/7	7/7

Fuente: Elaboración propia

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Selección de la población y muestra: se procedió a escoger a la población, integrada por los Estados Financieros de la empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo, por el Gerente General y Contador, de los cuales fueron entrevistados a fin de adquirir datos importantes para el desarrollo del estudio.

Elección de técnicas e instrumentos: se usaron la entrevista y el análisis documental, como instrumento; la guía de entrevista que constó de catorce preguntas realizadas a la muestra elegida y guía de análisis documental.

Verificación de la información: constó en revisar los datos generados como resultado de aplicar el instrumento, además revisar documentos proporcionados por la empresa y poder interpretarlos posteriormente.

Análisis de datos: realizó con el objetivo de llegar a consideraciones finales de los datos recolectados, que llevó a identificar el escenario en que se encuentra la empresa y así poder escoger las mejores decisiones que resulten positivas para el estudio.

2.6. Aspectos éticos

Respeto: Se debe tener en cuenta, gestionando que los sujetos de investigación sean considerados como agentes íntegros y que sean protegidas en todo aspecto.

Beneficencia: respetar las opiniones o contestaciones emitidas por los entrevistados.

Justicia: procurar que los entrevistados sean tratados con equidad en el proceso de la investigación, contando con la misma participación.

2.7. Criterios de Rigor Científico

Transferencia: permitió transferir información que fue de utilidad para el estudio y que interesará en futuros investigadores.

Confirmabilidad: permitió informar a los funcionarios de la empresa los procedimientos utilizados y los resultados del estudio.

Credibilidad: permitió recoger información de los funcionarios de la propia empresa compuestos por sus principales mandos.

Autenticidad: los funcionarios de la empresa que fueron entrevistados, así como la información obtenida, se obtuvieron y expresaron auténticamente.

Relevancia: permitió obtener información relevante para los propios fines de la investigación y su posterior análisis.

Adecuación teórica: permitió con los propios resultados, demostrar el nivel de solidez entre el problema de la investigación y las teorías citadas.

Coherencia: permitió demostrar los procedimientos que siguió la investigación bajo un esquema estructurado y tomando como referencia ambas variables de estudio.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Ya aplicados los instrumentos de recolección de datos: guía de entrevista y análisis documental, a los funcionarios de la empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo 2021, se han obtenido los resultados que dieron respuesta a los objetivos específicos: establecer como se encuentra en la actualidad la gestión de cobranzas en la empresa Servicios Generales SELF, analizar el nivel actual de los índices de rentabilidad y realizar comparaciones mediante evaluación financiera de los datos de rentabilidad después de aplicado el sistema de gestión de cobranzas. Dichos resultados se muestran a continuación:

A. Evaluación de la situación actual de la gestión de cobranzas.

La recolección de información para el primer objetivo específico, se centró en la aplicación de la técnica de entrevista a los funcionarios de la empresa Servicios Generales SELF.

DIMENSIÓN 1: Políticas de cobranzas

Tabla 3. *Dimensión 1: Entrevista dirigida al Gerente General*

N°	Preguntas de Entrevista	Respuestas
1	¿Cómo viene analizando la empresa su situación frente a los clientes que tienen deudas?	Considero que una de las causas de la ineficiente gestión con los clientes es básicamente por una perspectiva inadecuada de lo que se refiere el manejo del control de las cobranzas y el no comprender con precisión la morosidad, siendo estas las razones por las cuales no se viene analizando como corresponde la situación frente a los clientes que tienen deudas.

2	¿Cómo viene aplicando la empresa las políticas de cobranza para un mayor control de su cartera de clientes morosos?	Podríamos señalar que actualmente no disponemos de una eficiente política de cobranzas que nos permita ejecutar de manera adecuada un mayor control de nuestra cartera de clientes morosos, debido a la desorganización para establecer adecuadamente el nivel de morosidad y el nivel de castigos que se debería aplicar cuando un cliente cae en atrasos.
---	---	---

Fuente: elaboración propia

Tabla 4. Dimensión 1: Entrevista dirigida al Contador

N°	Preguntas de Entrevista	Respuestas
1	¿Cómo viene analizando la empresa su situación frente a los clientes que tienen deudas?	Básicamente se han venido realizando análisis esporádicos sobre la situación de la empresa frente a los clientes que presentan deudas y que en definitiva están comprometiendo su patrimonio, pero estos análisis se hacen cada cierto tiempo y que no nos aporta un buen indicador para mejorar los índices de la cobranza considerada como morosa.
2	¿Cómo viene aplicando la empresa las políticas de cobranza para un mayor control de su cartera de clientes morosos?	Ante su pregunta, es importante señalar que, si bien es cierto, se llevan a cabo controles a los procesos operativos de los servicios brindados y entre ellos a los procesos de cobranzas, estos no se vienen realizando de manera rigurosa, por lo que a nivel contable tenemos serios inconvenientes con respecto a estas deficiencias que en definitiva se superarán cuando se implemente un adecuado sistema de gestión de cobranzas.

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación:

Actualmente, la empresa Servicios Generales SELF, ha ido enfrentando una serie de deficiencias con respecto a la gestión de cobranzas, siendo una de las razones por las cuales no se analiza esta situación como corresponde, la ineficiente gestión con los clientes ya que solo los responsables se basan en perspectivas inadecuadas con relación al manejo de control de los cobros. Se ha podido encontrar además que, la empresa no tiene políticas de cobranza establecidas que permitan efectuar adecuadamente el control sobre la cartera de clientes morosos. Finalmente, se carece de controles rigurosos para llevar cabo el proceso de cobranzas, esto por la carencia del sistema de gestión para dichos procedimientos.

Analizando los resultados con el autor Johnson (2020) en su estudio, encontró que, la morosidad es un problema social que afecta seriamente tanto a las empresas como a los clientes de cualquier condición, convirtiéndose en algo sumamente preocupante para cualquier actividad o negocio y para economía en general, por ello es importante llegar a identificar de manera eficiente a aquellos deudores, que a pesar de haber mantenido un excelente récord crediticio, han caído en una inesperada morosidad que los ha afectado sobremanera y más aún a las empresas que son las que otorgaron los créditos con total confianza.

Citando también a (Brachifield, 2019) en su artículo, precisó que, en años anteriores se ha generado una proliferación de la morosidad, por lo cual se ha incrementado el número de deudores, es por ello que muchas entidades han aumentado el plazo de pago a sus clientes, para evitar cuantiosas pérdidas. Un estudio realizado por la aseguradora Crédito y Caución, con relación a la gestión de riesgo, identificó que un 27% de empresas españolas han sufrido impagos en los últimos años, lo cual representa una amenaza para su supervivencia. Además, el 88% de estas empresas se enfrentan en gran medida a la morosidad de sus clientes lo cual ha generado deficiencias financieras que no han permitido que estos negocios puedan afrontar con éxito sus operaciones habituales.

DIMENSIÓN 2: Etapas de gestión de cobranzas

Tabla 5. Dimensión 2: Entrevista dirigida al Gerente General

N°	Preguntas de Entrevista	Respuestas
1	¿Bajo qué criterios vienen siendo evaluados los agentes antes de otorgarles saldos al crédito?	Básicamente hemos estado efectuando controles esporádicos sobre el uso adecuado de estos saldos, pero en más de una oportunidad se han tenido serios inconvenientes para cumplir de manera eficiente con estas tareas que no ha permitido que se llegue a cobrar los recibos a su fecha de vencimiento.
2	¿Cómo viene realizando la empresa sus políticas y procedimientos para la concesión de créditos?	Ante su pregunta, si bien es cierto, se llevan a cabo controles en los procesos operativos internos, hemos llegado a detectar que estos no son sumamente rigurosos en la medida que nos impide comprender en específico las deficiencias que tenemos con relación a las políticas y procedimientos para la concesión de créditos, razón más que suficiente para mejorar nuestra gestión de cobranzas.

Tabla 6. Dimensión 2: Entrevista dirigida al Contador

N°	Preguntas de Entrevista	Respuestas
1	¿Bajo qué criterios vienen siendo evaluados los agentes antes de otorgarles saldos al crédito?	Con respecto a la forma en como vienen siendo evaluados los agentes antes de otorgarles saldos, cabe precisar que, por disposición de la gerencia general se vienen llevando a cabo ciertos controles a los agentes de cobranzas, pero, en definitiva, por no contar con el personal necesario, estas supervisiones no se están realizando como corresponde.

2 ¿Cómo viene realizando la empresa sus políticas y procedimientos para la concesión de créditos? Permítame señalarle que se han encontrado deficiencias por la inadecuada concesión de estos créditos, lo cual ha conllevado tener que asumir pérdidas innecesarias, así como una serie inconsistencias en la información contable y financiera, más aun considerando que muchos de los agentes desconocen aspectos administrativos relacionados con el adecuado manejo de la información por la falta de capacitación, la cual no está permitiendo que cumplan a cabalidad con sus responsabilidades de manera eficiente.

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación:

La empresa Servicios Generales SELF, antes de otorgar créditos a los agentes, efectúan controles esporádicos, lo cual ha ido generando dificultades para desempeñar eficientemente estas actividades, por lo que, en más de una oportunidad, no se ha llegado a realizar los cobros de recibos en las fechas establecidas. Por otro parte, las políticas y procedimientos que realiza la empresa a fin de conceder los créditos no son totalmente rigurosos de manera que imposibilita identificar las deficiencias que se han ido generando en materia de control de cobranzas.

Analizando los resultados con el autor (Morilla, 2020) en su artículo, mencionó que, debido a la pandemia del Covid, más de una empresa no ha podido recuperar los créditos al corto plazo, siendo esta la razón principal por la que deben implementar políticas urgentes para recuperar dichas deudas. La coyuntura nos señala la urgencia de recurrir a un conjunto de mecanismos de acción para que de forma ordenada y eficiente se emprendan técnicas, estrategias, y procedimientos para explicar a los clientes la necesidad de cancelar sus compromisos.

Citando también a (Zuleta, 2019) en su artículo afirmó que en más de una ocasión la mayoría de empresas pierden dinero porque no realizan sus cobranzas oportunamente, y no es porque no lo tienen planificado, sino que los clientes caen por sí solos en morosidad y las deudas se hacen incobrables, generando por consiguiente que se dé la relación ganancias versus pérdidas las mismas que tienen estrecha conjugación con las provisiones y con los castigos contables y en donde también resulta que estas se encuentren estrechamente ligadas con la rentabilidad y las cobranzas efectivamente realizadas se encuentren sumamente relacionadas con la liquidez, por lo que resultará necesario que tanto la rentabilidad como la liquidez se encuentren bastante relacionados a nivel financiero, mejorando las condiciones de las cobranzas.

DIMENSIÓN 3: Estrategias de la gestión de cobranzas

Tabla 7. *Dimensión 3: Entrevista dirigida al Gerente General*

N°	Preguntas de Entrevista	Respuestas
1	¿Qué tipo de información posee la empresa para con sus agentes morosos?	Al respecto debo señalar que la empresa si cuenta con un manual que indique de manera específica las responsabilidades que deben tener los agentes para con la oportuna y reporte de las cobranzas, pero, debido a la falta de control y seguimiento, no es posible determinar con exactitud en que, momento las cobranzas no vienen siendo reportadas de manera oportuna y de esta manera comprobar que ciertas normativas no se vienen cumpliendo de manera eficaz.

2	<p>¿Cómo llevan a cabo la supervisión a los agentes morosos?</p> <p>Se han encontrado deficiencias por el inadecuado registro de las cobranzas, lo cual ha conllevado a no reportar ciertos cobros realizados y que han generado un conjunto de inconsistencias en la información contable. Por otra parte, el personal de los agentes desconoce aspectos administrativos importantes para el correcto manejo de la información, esto debido a la falta de capacitación, que no está permitiendo que los responsables de los agentes cumplan sus responsabilidades de manera eficiente.</p>
---	---

Fuente: elaboración propia

Tabla 8. *Dimensión 3: Entrevista dirigida al Contador*

N°	Preguntas de Entrevista	Respuestas
1	<p>¿Qué tipo de información posee la empresa para con sus agentes morosos?</p>	<p>Considerando que efectivamente la empresa presenta una gran variedad de servicios que brinda, sin embargo, no ha fortalecido de manera óptima sus procesos relacionados con sus cobranzas y con la información que debe requerir y proporcionar a sus agentes, lo que implica que no ha ido integrando debidamente estos procesos para proporcionarles una eficaz información, no debiendo dejar de señalar que a la fecha si se cuenta con un manual operativo que no se cumple con toda rigurosidad.</p>

2	<p>¿Cómo llevan a cabo la supervisión a los agentes morosos?</p>	<p>En atención a su pregunta, considero que una de las causas de la ineficiente gestión de cobranzas es efectivamente por no tener una visión clara de lo que se refiere al manejo adecuado y oportuno de las cobranzas por parte de los agentes, y esto debido a una inadecuada supervisión, que en definitiva viene incidiendo de manera adversa en el control de las cobranzas.</p>
---	--	--

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación:

Si bien es cierto, la empresa posee información para con sus agentes morosos, indicando las responsabilidades que deben cumplir de manera oportuna, lo cual, analizando los resultados, la empresa no ha podido determinar con precisión en qué momento los cobros no han sido reportados oportunamente, debido a la falta de controles y seguimiento sobre dichas cobranzas. Actualmente, la empresa si cuenta con un manual de operaciones pero que no se cumple con total seriedad. Por otro lado, a causa de la ineficiente gestión de cobranzas por parte de los agentes, no se ha llevado a cabo la supervisión adecuada, esto ha ido repercutiendo directamente al control de cobranzas.

Analizando los resultados con los autores (Periche, Ramos, & Chamolí, 2020) en su artículo señaló que durante los últimos cinco años la morosidad ha presentado un incremento considerable producto de factores micro económicos y macroeconómicos debido a la crisis sanitaria que se está dando en el Perú y en el resto de países a nivel mundial, lo que señala con total claridad que esta situación se ha dado por el incumplimiento de los pagos regulares por parte de los clientes en sus compromisos de pago que fueron pactados para 30, 60 y 90 días, pero que no pudieron ser canceladas por factores internos y externos, ya que muchos trabajadores que tienen créditos con estas entidades financieras han sido despedidos de sus centros de labores por la suspensión perfecta o por que las empresas han sido cerradas o han quebrado.

Lo mencionado guarda relación con el autor Lira (2016) en su artículo cuando indicó que el potencial que se ha convertido en preocupante para muchas empresas es el crecimiento negativo de las cobranzas en regiones como Piura, Arequipa y Chiclayo, y que se deben básicamente a tres factores perfectamente identificables como el acceso y tipo de crédito, la calidad del crédito y las cuotas promedios de pagos y según datos proporcionados por un estudio realizado por la empresa Kobsa, especializada en cobranzas y micro finanzas, estas ciudades representan un mayor potencial para la recuperación de carteras castigadas con 25.49%, 15.99% y 12.44% respectivamente. Posteriormente le siguen Cajamarca (8.32%), Chimbote (7.96%), Ica (6.73%), Huancayo (5.27%), entre otros.

B. Análisis del nivel actual de los índices de rentabilidad

Para recoger información sobre el segundo objetivo específico, se empleó la técnica de entrevista, cuyos resultados obtenidos se muestran a continuación:

DIMENSIÓN 1: Rentabilidad económica

Tabla 9. *Dimensión 1: Entrevista dirigida al Gerente General*

N°	Preguntas de Entrevista	Respuestas
1	¿Cómo se encuentra en la actualidad la situación económica y financiera de la empresa?	Si bien es cierto que por el momento no contamos con esos datos actualizados, solo de ciertos informes que nos aporta el contador, debo señalar que por motivos de los problemas recurrentes que tenemos en las cobranzas, en más de una ocasión la situación económica y financiera de la empresa no ha sido del todo halagüeña.

2	¿Cómo se ha encontrado en los últimos años los índices de rentabilidad de la empresa?	Con relación a su pregunta, es importante indicar que, a pesar de los esfuerzos que estamos realizando, no hemos logrado establecer mecanismos eficientes de gestión de cobranzas a fin de hacer más expeditiva la mejora de los índices de rentabilidad, por lo que en los últimos años esta no ha sido obtenida de acuerdo a nuestra planificación, por lo que vamos a hacer más expeditivas la gestión de cobranzas.
---	---	---

Fuente: elaboración propia

Tabla 10. Dimensión 1: Entrevista dirigida al Contador

N°	Preguntas de Entrevista	Respuestas
1	¿Cómo se encuentra en la actualidad la situación económica y financiera de la empresa?	Ante su pregunta, si bien es cierto, se vienen llevando a cabo controles a la situación económica y financiera de la empresa, estas evaluaciones no nos están ayudando mucho en razón de que nos impide comprender en específico las deficiencias que pueden estar originándose con relación a estas variables, lo que sí le puedo señalar es que como responsable de los aspectos contables y tributarios, la situación económica y financiera de la empresa no es muy alentadora por los temas de morosidad presentados.

<p>2 ¿Cómo se ha encontrado en los últimos años los índices de rentabilidad de la empresa?</p>	<p>De acuerdo a los reportes que se emiten a través de mi área contable, se muestran bajos niveles de rentabilidad, lo que está resultando perjudicial para la empresa, y estas deficiencias se deben básicamente a que no se cuenta con un adecuado sistema de cobranzas, por lo que considero que, al implementarse este sistema, va a brindar las herramientas necesarias para optimizar los niveles de rentabilidad y, por ende, los objetivos trazados.</p>
--	--

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación:

Analizando la situación financiera de la empresa, con respecto a las respuestas de los funcionarios de la empresa, se ha detectado que por parte del área de Gerencia no cuenta con la información actualizada sobre los índices de rentabilidad obtenidos, solamente se le hace llegar los reportes brindados por el contador que no permite conocer en detalle porqué se han presentado los problemas recurrentes en temas de cobranzas. Por otro lado, el contador señala que, la situación económica y financiera en tiempo actual no ha sido del todo favorable por los serios inconvenientes de la cartera de clientes morosos. Asimismo, los reportes alcanzados por el área contable, se observa que, al no poseer el sistema de control de cobranzas, los márgenes de rentabilidad han sido muy declives, es por ello que, se considera oportuno e importante la aplicación de un adecuado sistema de cobranzas para poder mejorar estos niveles y, asimismo, lograr con éxito los objetivos empresariales.

Analizando los resultados con los autores (Cantero & Leyva, 2016) en su artículo afirmó que debido a coyunturas económicas, las empresas tienen interés en ser eficientes y adaptarse continuamente a los cambios que desencadena su entorno externo, tanto social, tecnológicos y medioambiental, pero esto no resulta suficiente para concluir con éxito esta adaptación, ya que se requiere del empleo adoptar herramientas novedosas de gestión que les permita afrontar los cambios que se les presentarán, y en este entorno las empresas deberán incurrir en grandes riesgos a fin de obtener rentabilidad que esperan brindar a aquellas personas que decidan invertir sus recursos.

Concuerda con lo manifestado por (Rodríguez, 2016) en su artículo, al mencionar que debido a coyunturas políticas y económicas no previstas, los próximos años y generalmente, las rentabilidades de las empresas estarán por debajo de los promedios históricos, en donde los precios de los bonos y acciones mostrarán poco potencial de crecimiento y más bien es estarán expuestos a desviaciones aterradoras y muy expuestos a correcciones en sus tasas de interés y en este entorno las empresas asesoras de los diversos negocios locales deben presentar riesgos para buscar rentabilidad esperada tanto por los accionistas como los inversionistas, que en su oportunidad tendrán que exponerse en activos alternativos como fondos de capital privado, infraestructura e inmuebles que podrían lograr en algo mejorar la rentabilidad.

DIMENSIÓN 2: Rentabilidad Financiera

Tabla 11. *Dimensión 2: Entrevista dirigida al Gerente General*

N°	Preguntas de Entrevista	Respuestas
1	¿Por qué razones considera que la implantación de la gestión de cobranzas mejorará la rentabilidad de la empresa?	En primer lugar, es importante señalar que la implantación de la gestión de cobranzas si mejorará la rentabilidad de la empresa, ya que va a permitir optimizar los niveles de cobro, y porque además va a generar vínculos muy importantes con los clientes, favoreciendo, por lo tanto, la recuperación de las cobranzas en bien de las finanzas de la empresa.
2	¿En qué medida la propuesta de la gestión de cobranzas mejorará la rentabilidad?	Debo señalar que la morosidad ha afectado de manera preocupante los ingresos de la empresa, así como el retraso en la ejecución de inversiones, pero, sobre todo, la caja ha tenido una caída importante que no ha permitido cumplir con los programas presupuestales, por lo que consideramos que una eficaz gestión de cobranzas si mejorará la rentabilidad, en tanto que también se optimizará la liquidez.

Fuente: elaboración propia

Tabla 12. *Dimensión 2: Entrevista dirigida al Contador*

N°	Preguntas de Entrevista	Respuestas
1	¿Por qué razones considera que la implantación de la gestión de cobranzas mejorará la rentabilidad de la empresa?	En primer lugar, debo señalar con respecto a la propuesta, que esta permitirá planificar correctamente su ejecución, en conjunto con los procedimientos a implementar y así poder tener mayores elementos de control, y además, porque la aplicación de este sistema de gestión tendrá un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa.
2	¿En qué medida la propuesta de la gestión de cobranzas mejorará la rentabilidad?	En definitiva, creo que, al implementarse este sistema, va a brindar a la empresa las herramientas necesarias para optimizar los niveles de rentabilidad, y básicamente, porque mejorará la operatividad de las cobranzas, disminuyendo drásticamente los índices de morosidad que se presentan por la falta de controles eficientes a los procesos que actualmente se tienen implementados en la empresa.

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación:

Considerando que la implementación de un sistema de cobranzas en la empresa, va a permitir mejorar su rentabilidad, se explican las razones por las cuales se requiere este sistema, es que, la empresa podrá optimizar sus niveles de cobranza, va a fortalecer la relación con los clientes, mediante adecuadas políticas que logren cumplirse satisfactoriamente en bien de la situación financiera de la empresa. Finalmente, a fin de incrementar los niveles de rentabilidad con la ayuda del presente sistema, los niveles de morosidad disminuirán drásticamente, ya que se contarán con controles a determinados procesos que hoy por hoy la empresa no ha implementado. Analizando los resultados con (Garzón, 2017) en su estudio, encontró que la empresa asociada al servicio de

telecomunicaciones de Bogotá y en relación a sus cobranzas no cuenta con una adecuada estrategia de cobros ni tampoco con planificación futura que permita afrontar las alteraciones del mercado y pueda afrontar con éxito los cambios en los costos y gastos a fin de no afectar los índices de su rentabilidad y de sus resultados corporativos.

Es de similar opinión lo encontrado por Arce (2017) en su estudio, cuando obtuvo que, de acuerdo a los resultados se vio pertinente la aplicación de un sistema de cobranza, en tanto las conclusiones señalan que si se implementa este mecanismo de letras va a optimizar definitivamente los márgenes de rentabilidad, considerando que la rotación actual de las cuentas por cobrar es muy tardía, y que está permitiendo obtener la liquidez ni la rentabilidad esperada.

DIMENSIÓN 3: Determinantes financieros de la Rentabilidad

Tabla 13. *Dimensión 3: Entrevista dirigida al Gerente General*

N°	Preguntas de Entrevista	Respuestas
1	¿Cuáles son las causas que vienen suscitando una ineficiente gestión de cobranzas y afectando la rentabilidad?	Debo afirmar que el manejo de cobros no se ha venido realizando de forma eficiente, sin la rigurosidad necesaria que permita sostener que estos procesos se vienen realizando de acuerdo a los procedimientos establecidos, habiéndose encontrado asimismo muchas deficiencias con el tema de las cobranzas, y que aún no han sido debidamente corregidas, comprometiendo, por lo tanto, la rentabilidad de la empresa.

2	¿Qué tipos de inconvenientes ha presentado en la cobranza que han comprometiendo su rentabilidad?	Al respecto debo precisar que se han encontrado demasiadas deficiencias, y no solamente en temas inherentes a las cobranzas, sino también con la falta de liquidez generada por los mismos agentes, pero de manera progresiva hemos ido solucionándolos, por lo que en esta oportunidad vamos a hacer un levantamiento de información para determinar con total claridad los inconvenientes que aún se vienen presentando en la gestión de las cobranzas y no seguir afectando por lo tanto la rentabilidad del negocio.
3	¿Cuáles son los indicadores de evaluación que más utilizan para medir la rentabilidad?	Básicamente nos guiamos por la información recogida de los Estados Financieros que en cierta medida nos señala como se encuentran los indicadores de rentabilidad, pero más allá no contamos con otro de herramientas para llevar a cabo dichas mediciones.

Fuente: elaboración propia

Tabla 14. Dimensión 3: Entrevista dirigida al Contador

N°	Preguntas de Entrevista	Respuestas
1	¿Cuáles son las causas que vienen suscitando una ineficiente gestión de cobranzas y afectando la rentabilidad?	Al respecto, debo manifestar que cuando asumí el cargo de contador, he evidenciado algunos hechos deficientes que han comprometido seriamente la rentabilidad de la empresa, y esto debido a que no se han venido llevando a cabo controles eficaces en las operaciones de la empresa, y los que se han realizado, no se han hecho con la rigurosidad que el caso requiere.

<p>2 ¿Qué tipos de inconvenientes ha presentado en la cobranza que han comprometiendo su rentabilidad?</p>	<p>Se han detectado una serie de deficiencias e inconvenientes, resaltando entre estos la falta de coordinación entre la empresa con sus agentes y con el propio el propio personal de cobranzas, que no está permitiendo identificar qué operaciones se encuentran desarrollándose de manera ineficaz, pero todo indica es porque no se tiene un óptimo sistema de gestión de cobranzas que demuestre que los procedimientos que se vienen ejecutando cumplen con las normativas internas en materia de gestión.</p>
<p>3 ¿Cuáles son los indicadores de evaluación que más utilizan para medir la rentabilidad?</p>	<p>Debo manifestar que los únicos indicadores de gestión con que contamos para medir la rentabilidad de la empresa se centran en la información recogida de los Estados Financieros y más allá no emitimos otro tipo de reportes en ese sentido.</p>

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación:

La empresa Servicios Generales SELF, ha ido obteniendo los problemas de rentabilidad ya que como se menciona anteriormente, no tiene implementado un sistema de cobranzas que permitan sostener estos procesos, pero además de ello, se ha obtenido liquidez insuficiente provocado por los mismos agentes morosos, sin embargo, se han ido solucionando de manera progresiva, en este caso, se pretende realizar el levante de información para poder verificar específicamente los problemas que persisten aún en tema de gestión de cobranzas y que terminó perjudicando por ende, la rentabilidad.

Analizando los resultados encontrados por el autor (Llempen, 2018) en su estudio, obtuvo que, en base a la observación directa en los estados financieros y su respectivo análisis, será necesario realizar evaluaciones oportunas con el fin de optimizar los índices de rentabilidad empresarial, concluyéndose que la gestión financiera tendrá definitivamente incidencia en los resultados económicos y financieros del negocio.

(Bancayan, 2019) por su parte, al realizar su estudio, obtuvo que, que a través de la observación de la información financiera se conocerá el escenario actual de la corporación de servicios, siendo importante llevar a cabo evaluaciones en mejora de los índices de rentabilidad, concluyéndose que la gestión financiera es totalmente deficiente y básicamente débil, siendo necesario realizar la propuesta para optimar la rentabilidad en base estrategias.

C. Comparaciones mediante evaluación financiera de los datos de rentabilidad después de aplicado el sistema de gestión de cobranzas

Para el desarrollo del tercer objetivo específico, se ha considerado la técnica de análisis documental mediante la proyección de estados financieros, a fin de evaluar la situación financiera de los datos de rentabilidad antes y después de aplicado el sistema de gestión de cobranzas.

Análisis Documental: Información Financiera

Tabla 15. Estado de Situación Financiera años 2019, 2020, 2021 y 2022 Análisis Horizontal

ACTIVO	2019	%	2020	%	2021	%	2022
ACTIVO CORRIENTE							
CAJA Y BANCOS	47912.00	18.68	56862.00	40.41	79841.00	65.73	132321.00
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES TERCEROS	52800.00	72.08	90859.00	-18.20	74323.00	-40.36	44326.00
SUMINISTROS Y MATERIALES	10008.00	50.82	15094.00	-0.56	15010.00	-4.59	14321.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	110720.00	47.05	162815.00	3.91	169174.00	12.88	190968.00
ACTIVO NO CORRIENTE							
INMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO	10364.00	21.26	12567.00	-9.91	11321.00	57.90	17876.00
DEP IM, ACTIV ARREN FIN. E IME ACUM.	825.00	0.00	825.00	0.00	825.00	60.24	1322.00
ACTIVO DIFERIDO	9585.00	-100.00	0.00	0.00	17400.00	34.55	23412.00
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	19124.00	-38.60	11742.00	137.57	27896.00	43.27	39966.00
TOTAL ACTIVO	129844.00	34.44	174557.00	12.90	197070.00	17.18	230934.00
PASIVO							
PASIVO CORRIENTE							
CTAS POR PAGAR COMERCIAL - TERCEROS	24997.00	-34.45	16385.00	10.73	18143.00	-4.53	17321.00
OBLIGACIONES FINANCIERAS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE	24997.00	-34.45	16385.00	10.73	16143.00	-4.53	17321.00
PASIVO NO CORRIENTE							
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL PASIVO	24997.00	-34.45	16385.00	10.73	16143.00	-4.53	17321.00
PATRIMONIO							
CAPITAL	15000.00	0.00	15000.00	0.00	15000.00	0.00	15000.00
RESERVAS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
RESULTADOS ACUMULADOS POSITIVO	0.00	0.00	79839.00	-7.13	74149.00	-11.93	65305.00
UTILIDAD DE EJERCICIO	89847.00	-29.51	63333.00	41.76	89778.00	48.49	133308.00
TOTAL PATRIMONIO	104847.00	50.86	158172.00	13.12	180927.00	19.39	213613.00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	129844.00	34.44	174557.00	12.90	197070.00	17.18	230934.00

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación del Estado de Situación Financiera:

Se puede evidenciar que la implementación del Sistema de Gestión de Cobranzas ha resultado beneficiosa para la empresa, puesto que hubo una disminución considerable en las cuentas por cobrar, representado en -40.36% obteniendo un importe de S/.44,326.00 para el año 2022, el cual se ve reflejado en la tabla 13.

Asimismo, le ha permitido incrementar sus ingresos en la cuenta de caja y bancos, pasando de S/. 79,841.00 (Setenta y nueve mil, ochocientos cuarenta y uno 00/100 soles) correspondiente al año 2021, a S/. 132,321.00 (Ciento treinta y dos mil trescientos veintiuno y 00/100 soles), representando un aumento del 65.73%, lo que señala que la empresa dispondrá de efectivo para realizar una adecuada gestión y crecimiento del negocio.

Por otro lado, se puede evidenciar un aumento en sus utilidades pasando de S/ 89,778.00 (Ochenta y nueve mil, setecientos setenta y ocho 00/100 soles), correspondiente al año 2021, a S/ 133,308.00 (Ciento treinta y tres mil, trescientos ocho 00/100 soles) para el año 2022, lo cual indica que la propuesta de un sistema de Gestión de Cobranzas va a permitir que la empresa Servicios Generales SELF, administre eficientemente sus cuentas por cobrar de manera que va a optimizar sus niveles de rentabilidad, a través de un proceso controlado de cobranza de los agentes morosos.

Esta situación va a generar un aumento sustancial de las entradas de efectivo incrementando, por ende, la liquidez de la empresa para poder cumplir con sus compromisos financieros y operativos. Con apoyo de esta gestión, se implementará adecuadas políticas de cobro alineada a las necesidades de la empresa.

Tabla 16. Estado de Resultados años 2019, 2020, 2021 y 2022, Análisis Horizontal

PARTIDAS	2019	%	2020	%	2021	%	2022
VENTAS NETAS O INGRESOS POR SERVICIOS	2030600.00	19.62	2429012.00	23.12	2990667.00	26.55	3784543.00
(-) DESCUENTOS, REBAJAS Y CONCEDIDAS							
VENTAS NETAS O INGRESOS POR SERVICIOS	2030600.00	19.62	2429012.00	23.12	2990667.00	26.55	3784543.00
(-) COSTO DE VENTAS	1414000.00	56.28	2209868.00	22.08	2697870.00	23.95	3343921.00
RESULTADO BRUTO UTILIDAD	616600.00	-64.46	219144.00	33.61	292797.00	50.49	440622.00
(-) GASTOS DE VENTA	243379.00	-53.94	112092.00	36.99	153556.00	49.20	229098.00
(-) GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	259363.00	-86.48	35058.00	4.33	36577.00	52.13	55643.00
RESULTADO DE OPERACIÓN	113858.00	-36.77	71994.00	42.60	102664.00	51.84	155881.00
(-) GASTOS FINANCIEROS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
(+) INGRESOS FINANCIEROS GRAVADOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
(+) OTROS INGRESOS GRAVADOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
(+) OTROS INGRESOS NO GRAVADOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
(+) ENAJENACIÓN DE BIENES DEL ACTIVO FIJO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
(-) COSTO ENAJENACIÓN DE BIENES ACTIVO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
(-) GASTOS DIVERSOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
REI POSITIVO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
REI NEGATIVO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
RESULTADO ANTES DE PARTICIPACIONES UTILIDAD	113858.00	-36.77	71994.00	42.60	102664.00	51.84	155881.00
(-) DISTRIBUCIÓN LEGAL DE LA RENTA							
RESULTADO ANTES DEL IMPUESTO UTILIDAD	113858.00	-36.77	71994.00	42.60	102664.00	51.84	155881.00
(-) IMPUESTO A LA RENTA	24011.00	-63.93	8661.00	48.78	12886.00	75.17	22573.00
RESULTADO ANTES DEL EJERCICIO UTILIDAD	89847.00	-29.51	63333.00	41.76	89778.00	48.49	133308.00

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación del Estado de Resultados:

De acuerdo a los resultados obtenidos en el Estado de Resultados, se ha podido evidenciar que la implementación del Sistema de Gestión de Cobranzas en la empresa, va a generar un aumento en los niveles de ingresos, de acuerdo a la proyección realizada para el año 2022, dichos ingresos pasarán de S/ 2'990,667.00 (Dos millones, novecientos noventa mil, setecientos sesenta y siete 00/100 soles) a S/. 3'784,543.00 (Tres millones, setecientos ochenta y cuatro mil, quinientos cuarenta y tres 00/100 soles) representando un aumento del 26.55%.

Asimismo, se puede observar que el costo de ventas entre el año 2019 y 2020 se incrementaron en 56.28%, debido a una inadecuada estructura de costos, pero entre el año 2020 y 2021 estos fueron reestructurados y debidamente racionalizados, habiéndose logrado que estos disminuyan de 56.28% a 22.08%, de la misma manera, a pesar de que las ventas se incrementaron en 23.95%, el costo de ventas se incrementó únicamente en 1.87%, señal inequívoca que la empresa conjuntamente con la mejora en la gestión de las cobranzas, también está estructurando de manera adecuada su costo de ventas.

3.2. Aporte Científico.

PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE COBRANZAS EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SELF

I. Fundamentación teórica

El propósito general de la propuesta es establecer el nivel de incidencia que tendrá la Gestión de Cobranzas en la rentabilidad de la empresa, así como fijar las mejores herramientas de gestión para optimizar sus resultados, por lo que la recomendación para proponer este sistema, va a determinar con total precisión que, su puesta en marcha logrará los objetivos trazados para la correcta gestión de cobranzas en el negocio.

Esta investigación se considera muy importante porque ha permitido determinar la relevancia de proponer el Sistema de Gestión de cobranzas en la empresa Servicios Generales SELF, de forma que, pueda brindar información necesaria para que los responsables de orientar las operaciones de cobranzas en la empresa, puedan utilizarla para optimizar sus niveles de rentabilidad.

II. Objetivos de la Propuesta

Objetivo general

Establecer si la Propuesta del Sistema de Gestión de cobranzas tendrá incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo.

Objetivos Específicos:

- Identificar qué deficiencias se han encontrado en el sistema de cobranzas en la Empresa Servicios Generales SELF Chiclayo.
- Determinar cómo mejorarían los índices de rentabilidad en la Empresa Servicios Generales SELF Chiclayo, una vez aplicada la propuesta.
- Establecer la incidencia del Sistema de Gestión de cobranzas en la mejora de la Rentabilidad de la empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo, en base a su información financiera.

III. Plan de acción / Actividad

Objetivo 1. Identificar qué deficiencias se han encontrado en el sistema de cobranzas en la Empresa Servicios Generales SELF Chiclayo.

El estudio reviste gran importancia puesto que se han identificado y evaluado las medidas de control de las cobranzas que la empresa deberá aplicar, sobre todo, verificar las tareas logísticas, financieras, bancarias que se tendrán que realizar durante el proceso de cobros, y que nos ha llevado a inferir que, es preciso afrontar directamente esta problemática mediante una serie de medidas de control y seguimiento a las actividades operativas relacionadas con las cobranzas.

Cabe señalar que esta coyuntura ha traído resultados impredecibles para la empresa, por la falta de un adecuado control e ineficiente gestión de las cobranzas, que estamos seguros se logrará superar en la medida en que se puedan identificar las deficiencias encontradas en los procesos de cobranzas, y que indiquen claramente que las dificultades que se vienen presentando, si se podrán corregir oportunamente, habiéndose por lo tanto podido identificar las siguientes deficiencias.

- Falta de eficacia en el control de las cobranzas, debido a que la cantidad de deuda es incierta, lo que imposibilita determinar su estado actual.
- Otras de las deficiencias halladas es que los encargados de los agentes no pueden identificar con celeridad las deudas de los clientes cuando la empresa las requiere, por no contar con datos actualizados sobre los saldos, y su eficaz clasificación e identificación.
- Por otro lado, el responsable de la empresa encargado de realizar el seguimiento a estos procedimientos, no cuenta con la capacitación adecuada para monitorear como corresponde tales controles, ni ha realizado los análisis necesarios para una efectiva cobranza de las deudas, perjudicando por lo tanto los niveles de rentabilidad y que está conduciendo a proporcionar insuficiente información y datos innecesarios acerca de la rotación de estas cobranzas.
- Por estas razones, las mencionadas deficiencias se deberán corregir de acuerdo a los lineamientos descritos en la propuesta, por lo que teniendo en cuenta la efectividad que debería tener la propuesta, se hace necesario y oportuno efectuar las siguientes interrogantes:
 - ¿Cuenta la empresa con las condiciones necesarias para proponer el sistema de gestión de cobranzas que le permita detectar las deficiencias que actualmente se vienen presentando?
 - ¿El sistema actual de gestión de cobranzas puede considerarse como el medio más efectivo para optimizar la gestión de cobros?
 - ¿Los agentes cumplen con los requisitos necesarios para realizar las actividades de cobranzas a los que se han comprometido?

- ¿La empresa cuenta con Manuales de funciones y responsabilidades a fin de identificar los roles de sus trabajadores y de los responsables de los agentes en las tareas encomendadas?
- ¿Se podría sostener que la propuesta del sistema de gestión de cobranzas mejorará los niveles de rentabilidad de la empresa?

Cabe mencionar que, se formula la propuesta del sistema de gestión de cobranzas, que comprenderá asimismo la implementación de medidas correctivas necesarias para hacer más efectiva dicha gestión, no obstante, se ha podido determinar que los resultados no han sido los deseados por la falta de una eficiente gestión de cobranzas.

En tal sentido, a través de la propuesta se presentaron una serie de resultados relacionados básicamente con un conjunto de informes y documentos proporcionados por la empresa.

Objetivo 2. Determinar cómo mejorarían los índices de rentabilidad en la Empresa Servicios Generales SELF Chiclayo, una vez aplicada la propuesta.

Debe destacarse que la propuesta del sistema de gestión de cobranzas si mejorarán los índices de rentabilidad en la empresa, y que se iniciará con el control de los reportes de cobranza emitidos por ENSA, y que permitirán:

- Definir adecuadamente los objetivos de los procedimientos de cobranzas para mejorar la rentabilidad de la empresa, por lo que su debido control ayudará a optimizar su eficacia y eficiencia.

- La evaluación permanente de los procesos de cobranzas será fundamental para el logro de los objetivos de la empresa en lo que respecta a su rentabilidad, y que se hará mediante acciones correctivas a las diferentes tareas realizadas por los agentes de cobro, siendo necesaria la implementación de manuales y reglamentos que ayuden al personal de la empresa y a los encargados de los agentes a identificar plenamente sus funciones y responsabilidades.
- La propuesta del sistema de gestión de cobranzas logrará determinar con total claridad las deficiencias operacionales de los agentes encargados de las cobranzas, así como del personal de la propia empresa, ayudando por consiguiente a mejorar la eficiencia de las personas encargadas de estos puntos de cobro, así como mejorar los índices de rentabilidad de la empresa.
- Para implementar la propuesta del Sistema de Gestión de cobranzas, se deberá considerar que uno de los mayores desafíos que afrontará este sistema, es descubrir y brindar solución a las diferentes deficiencias cometidas por el personal y por los responsables de los agentes, así como optimizar los parámetros de control, estableciendo los mecanismos pertinentes para diseñar y proponer una eficiente estructura de cobranzas en bien de la mejora de la rentabilidad.
- La propuesta permitirá a la empresa adoptar sus propios estándares de gestión de cobranzas para que pueda determinar claramente los procedimientos, funciones y responsabilidades de los trabajadores involucrados en tales procesos y en bien de la mejora de los índices de rentabilidad de la empresa.

- Es necesario precisar que uno de los objetivos fundamentales de la Gestión de cobranzas, es hacer frente a las diversas ineficiencias cometidas por el personal y por los responsables de los agentes, así como prevenir, detectar y corregir situaciones no previstas.
- Cabe mencionar que el Manual de Organización y Funciones, así como el Reglamento Interno de trabajo, darán las pautas necesarias para el adecuado cumplimiento de las funciones, responsabilidades, así como del tipo de sanciones a aplicar a los agentes y personal de la empresa que incumplan con tales responsabilidades.
- Con esta finalidad, la propuesta deberá tomar en cuenta normas de gestión que permitan controlar debidamente las cobranzas, así como gestionar de manera adecuada el control de los recibos, llevando a cabo supervisiones y evaluaciones al personal que labora en los asuntos de cobranzas.
- Controlar de manera eficiente los gastos operativos inherentes a los procedimientos de cobranzas con la finalidad de no ver afectados los índices de rentabilidad, llevando a cabo negociaciones eficaces con ENSA, así como celebrar contratos con los agentes de cobro
- Llevar a cabo evaluaciones rigurosas a los responsables de los agentes, así como al personal de la empresa, quienes deberán contar con la experiencia necesaria para cumplir responsablemente con sus labores, y observar de manera escrupulosa, los procedimientos de cobranzas.
- Elaborar planes semanales, mensuales y anuales relacionados con las cobranzas para la buena marcha de las actividades de la empresa, sobre todo, controlar los niveles de rotación de dichas cobranzas, así como gestionar la

adquisición de un software integral de cobranzas para mantenerla actualizada, y efectuar conciliaciones de saldos de las cuentas por cobrar.

- Una vez determinado el campo de acción del sistema de gestión de cobranzas, el responsable designado dispondrá de las tareas a desarrollar, y para lo cual, será necesario asignarle sus responsabilidades para el logro del objetivo final, estableciendo un enfoque básico de la gestión de cobranzas, fijando metas a corto plazo, desarrollando planes de trabajo, e instaurando mecanismos para implementar controles eficientes de cobranzas.

- De la misma manera, implementar herramientas eficaces para desarrollar una gestión de cobranzas efectiva, que permitan conocer los mejores métodos para las tareas encomendadas, definiendo con total claridad si los procedimientos instaurados son los más adecuados, estimando debidamente el riesgo y los efectos de no cumplir oportunamente con las cobranzas de los recibos y el efecto que tendrá en las operaciones de la empresa.

- Realizados los cruces de información sobre la viabilidad de la propuesta, se continuarán buscando fuentes para obtener mayor recopilación de datos, que permitirá, ante todo, comprobar si ya se cuenta con el debido soporte técnico para llevar a cabo la propuesta, así como establecer la efectividad del sistema de gestión de cobranzas a implementar, y sobre todo establecer si ya se puede confiar en la calidad de los resultados relacionados con la rentabilidad.

Objetivo 3. Establecer la incidencia del Sistema de Gestión de cobranzas en la mejora de la Rentabilidad de la empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo, en base a su información financiera.

En base a este objetivo, la empresa deberá incidir en:

- Optimizar sus estrategias de cobranzas, y para lo cual deberá emprender una serie de procedimientos que involucren tanto al personal encargado, como a los agentes, y sobre todo, a los usuarios del servicio, no debiendo olvidar que muchos de estos agentes han presentado inconvenientes para cumplir debidamente con sus funciones.

- Replantear las relaciones institucionales con a los agentes a fin de establecer un nivel de comunicación más fluida, para lo cual se realizará un análisis prolífico de sus principales actividades, y en base a ello se determinará cuáles son sus requerimientos más urgentes, y cuáles son los puntos débiles que deberán ser corregidos de manera inmediata.

- Llevar a cabo reuniones más frecuentes con los funcionarios de ENSA (Electro norte S.A.), para tratar asuntos relacionados con las políticas que tiene implementadas la empresa en materia de cobranzas, los avances de los cobros que viene realizando, y la operatividad financiera establecida con los agentes de cobranzas, las misma que se viene efectuando en base a los objetivos trazados.

- Llevar a cabo estrategias más eficaces de comunicación con los agentes, explicándoles en detalle las actividades que está desarrollando la empresa en materia de gestión de cobranzas y de recuperación de deuda, así como implementar un sistema de visitas a los usuarios para informarles de manera personal la situación de sus deudas y las alternativas para cancelarlas, y de esta forma evitar pagos adicionales por concepto de moras e intereses.

Para tal efecto, se hará la respectiva evaluación a los Estados Financieros, básicamente al comportamiento de la partida Cuentas por cobrar y de la partida Efectivo y equivalentes entre los años 2019 al 2022:

Tabla 17. Estado de Situación Financiera años 2019, 2020, 2021 y 2022

ACTIVO	2019	%	2020	%	2021	%	2022
ACTIVO CORRIENTE							
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES	47912.00	18.68	56862.00	40.41	79841.00	65.73	132321.00
CUENTAS POR COBRAR COMERCIAL TERCEROS	52800.00	72.08	90859.00	-18.20	74323.00	-40.36	44326.00
SUMINISTROS Y MATERIALES	10008.00	50.82	15094.00	-0.56	15010.00	-4.59	14321.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	110720.00	47.05	162815.00	3.91	169174.00	12.88	190968.00
ACTIVO NO CORRIENTE							
INMUEBLES, MUEBLES Y EQUIPO	10364.00	21.26	12567.00	-9.91	11321.00	57.90	17876.00
DEPRECIACION ACUMULADA	825.00	0.00	825.00	0.00	825.00	60.24	1322.00
ACTIVO DIFERIDO	9585.00	-100.00	0.00	0.00	17400.00	34.55	23412.00
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	19124.00	-38.60	11742.00	137.57	27896.00	43.27	39966.00
TOTAL ACTIVO	129844.00	34.44	174557.00	12.90	197070.00	17.18	230934.00
PASIVO							
PASIVO CORRIENTE							
CTAS POR PAGAR COMERCIAL - TERCEROS	24997.00	-34.45	16385.00	10.73	18143.00	-4.53	17321.00
OBLIGACIONES FINANCIERAS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE	24997.00	-34.45	16385.00	10.73	16143.00	-4.53	17321.00
PASIVO NO CORRIENTE							
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL PASIVO	24997.00	-34.45	16385.00	10.73	16143.00	-4.53	17321.00
PATRIMONIO							
CAPITAL	15000.00	0.00	15000.00	0.00	15000.00	0.00	15000.00
RESERVAS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
RESULTADOS ACUMULADOS POSITIVO	0.00	0.00	79839.00	-7.13	74149.00	-11.93	65305.00
UTILIDAD DE EJERCICIO	89847.00	-29.51	63333.00	41.76	89778.00	48.49	133308.00
TOTAL PATRIMONIO	104847.00	50.86	158172.00	13.12	180927.00	19.39	213613.00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	129844.00	34.44	174557.00	12.90	197070.00	17.18	230934.00

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA: Análisis, interpretación y evaluación

1. Efectivo y equivalentes.

- Se puede evidenciar que la propuesta del Sistema de Gestión de Cobranzas ha resultado beneficiosa para la empresa, puesto que hubo un aumento considerable en esta partida.
- Esta cuenta del Activo Corriente obtuvo un saldo de S/ 47,912.00 en el año 2019 y S/ 56,862.00 en el año 2020, representando un incremento del 18.68%
- Posteriormente y luego de la propuesta del Sistema de Gestión de cobranzas, obtiene en el año 2021 un saldo de S/. 79,841.00 que en comparación con el año 2020 representa un incremento del 40.41%, señal inequívoca de que la empresa ha empezado a recuperar sus deudas.
- Asimismo, en el año 2022 obtiene un saldo de S/. 132,321.00, representando un incremento del 65.73%, en comparación con el año 2021, lo que señala que la empresa continúa recuperando deudas por parte de los agentes de cobro, y estos a su vez las vienen recuperando de los clientes de ENSA.

2. Cuentas por cobrar comerciales terceros.

- Se puede evidenciar que la propuesta del Sistema de Gestión de Cobranzas ha resultado beneficiosa para la empresa, puesto que hubo una disminución considerable en las cuentas por cobrar.
- Esta partida del Activo Corriente obtuvo un saldo de S/ 52,800.00 en el año 2019 y S/ 90,859.00 en el año 2020, representando un incremento considerable del 72.08%
- Posteriormente y luego de la propuesta del Sistema de Gestión de cobranzas, obtiene en el año 2021 un saldo de S/. 74,323.00 que en comparación con el año 2020 representa una disminución del 18.20%, señal inequívoca de que la empresa ha empezado a recuperar sus deudas de manera planificada y totalmente efectiva.

- Asimismo, en el año 2022 obtiene un saldo de S/. 44,326.00, representando una disminución del 40.36% en comparación con el año 2021, lo que señala que la empresa continúa recuperando deudas por parte de los agentes de cobro, y estos a su vez las vienen recuperando de los clientes de ENSA.

3. Suministros y materiales.

- Se puede evidenciar que la propuesta del Sistema de Gestión de Cobranzas ha resultado beneficiosa para la empresa, puesto que hubo una disminución considerable en esta partida.
- Esta partida del Activo Corriente obtuvo un saldo de S/ 10,008.00 en el año 2019 y S/ 15,094.00 en el año 2020, representando un incremento considerable del 50.82%
- Posteriormente y luego de la propuesta, la empresa obtiene en el año 2021 un saldo de S/. 15,010.00 que en comparación con el año 2020 representa una disminución del 0.56%, señal inequívoca de que la empresa está administrando de manera mucho más eficiente sus inventarios (suministros y materiales) utilizados en las reparaciones eléctricas domiciliarias.
- Asimismo, en el año 2022 obtiene un saldo de S/. 14,321.00, representando una disminución del 4.59% en comparación con el año 2021, lo que señala que la empresa está administrando de manera mucho más eficiente sus inventarios utilizados en las reparaciones eléctricas domiciliarias.

4. Cuentas por pagar comerciales terceros.

- La propuesta del Sistema de Gestión de Cobranzas ha resultado beneficiosa para la empresa, puesto que hubo una disminución en esta partida.
- Esta partida del Pasivo Corriente obtuvo un saldo de S/ 24,997.00 en el año 2019 y S/ 16,385.00 en el año 2020, representando una disminución considerable del 34.45%

- Posteriormente y luego de la propuesta, la empresa obtiene en el año 2021 un ligero incremento en su saldo de S/. 18,143.00 que en comparación con el año 2020 representa 10.73%.
- Asimismo, en el año 2022 obtiene un saldo de S/. 17,321.00, representando una disminución del 4.53% en comparación con el año 2021, lo que señala que la empresa está administrando de manera mucho más eficiente sus cuentas por pagar a los proveedores, al disponer de mayores recursos por la recuperación de deudas de los agentes y de los clientes de ENSA.

5. Utilidad de ejercicio.

- Se puede evidenciar que la propuesta del Sistema de Gestión de Cobranzas ha resultado beneficiosa para la empresa, puesto que hubo un aumento considerable en esta partida.
- Esta cuenta del Patrimonio obtuvo un saldo de S/ 89,847.00 en el año 2019 y S/ 63,333.00 en el año 2020, representando una disminución del 63.93%
- Posteriormente y luego de la propuesta del Sistema de Gestión de cobranzas, obtiene en el año 2021 un saldo de S/. 89,778.00 que en comparación con el año 2020 representa un incremento del 48.78%, señal inequívoca de que la empresa ha empezado a recuperar sus deudas.
- Asimismo, en el año 2022 obtiene un saldo de S/. 133,308.00, representando un incremento del 75.17%, en comparación con el año 2021, lo que señala que la empresa continúa recuperando deudas por parte de los agentes de cobro, y estos a su vez las vienen recuperando de los clientes de ENSA.
- La propuesta del sistema de Gestión de Cobranzas va a permitir que la empresa Servicios Generales SELF, administre eficientemente sus cuentas por cobrar de manera que va a optimizar sus niveles de rentabilidad, a través de un proceso controlado de cobranza de los agentes morosos.

- Esta situación va a generar un aumento sustancial de las entradas de efectivo incrementando por ende la liquidez de la empresa para poder cumplir con sus compromisos financieros y operativos, que permitirá un importante apoyo a la gestión e implementará adecuadas políticas de cobro alineada a las necesidades financieras de la empresa.

Evaluación financiera al Estado de Situación Financiera

1. Capital de Trabajo:

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

Año 2020

$$\text{Capital de trabajo} = 162815.00 - 16385.00$$

$$\text{CT} = 146430.00$$

Año 2021

$$\text{Capital de trabajo} = 169174.00 - 18143.00$$

$$\text{CT} = 151031.00$$

Comentarios:

Se observa una mejora sustancial en el capital de trabajo en el año 2021 en comparación con el año 2020 después de implementado el sistema de gestión de cobranzas, que le permitirá a la empresa atender sin sobresaltos sus compromisos en el corto plazo.

2. Índice de Solvencia:

$$\text{Índice de Solvencia} = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$$

Año 2020:

$$IS = 162815.00 / 16385.00$$

$$IS = 9.93 \text{ veces}$$

Año 2021

$$IS = 169174.00 / 18143.00$$

$$IS = 9.32 \text{ veces}$$

Comentarios:

Se observa un resultado sin mayores variaciones en el Índice de Solvencia en el año 2021 en comparación con el año 2020 después de implementado el sistema de gestión de cobranzas. El Ratio optimo es 2 o $> a 2$.

3. Índice de la Prueba Acida:

$\text{Índice Prueba Acida} = \text{Activo Corriente} - \text{Inventarios} / \text{Pasivo Corriente}$

Año 2020

$$IPA = 162815.00 - 15094.00 / 16385.00$$

$$IPA = 9.00 \text{ veces}$$

Año 2021

$$IPA = 169174.00 - 15010.00 / 18143.00$$

$$IPA = 8.50 \text{ veces}$$

Comentarios:

Se observa un resultado sin mayores variaciones en el Índice de la Prueba Acida en el año 2021 en comparación con el año 2020 después de implementado el sistema de gestión de cobranzas. El Ratio optimo es 1.5 o $> a 1.5$.

4. Índice de la Prueba Súper Acida o Prueba Defensiva:

$\text{Índice Prueba Defensiva} = \text{Efectivo y equivalentes} / \text{Pasivo Corriente}$

Año 2020

$$IPD = 56862.00 / 16385.00$$

$$\text{IPD} = 3.47 \text{ veces}$$

Año 2021

$$\text{IPD} = 79841.00 / 18143.00$$

$$\text{IPD} = 4.41 \text{ veces}$$

Comentarios:

Se observa una mejora considerable en el Índice de la Prueba Súper Ácida en el año 2021 en comparación con el año 2020 después de implementado el sistema de gestión de cobranzas por la recuperación de las deudas y que le permitirá a la empresa atender sin sobresaltos sus compromisos en el corto plazo. El Ratio óptimo es 1.5 o > a 1.5.

5. Índice de Rotación de Cuentas por Cobrar:

Nota: En el año 2020 las ventas al crédito representaron el 77.35% del total de las ventas netas:

$$2429012.00 * 77.35\% = 1878857.80$$

$\text{RCC} = \text{Cuentas por cobrar} / (\text{Ventas netas anuales} / 365)$
--

Año 2020

$$\text{RCC} = 90859.00 / (1878857.80 / 365)$$

$$\text{RCC} = 17.65$$

$$\text{RCC} = 18 \text{ veces}$$

Nota: En el año 2021 las ventas al crédito representan el 39.97% del total de las ventas netas:

$$2990667.00 * 39.97\% = 1195370.00$$

Año 2021

$$\text{RCC} = 74323.00 / (1195370.00 / 365)$$

$$\text{RCC} = 22.69$$

$$\text{RCC} = 23 \text{ veces}$$

Comentarios:

Se observa una mejora considerable en el Índice de Rotación de Cuentas por Cobrar en el año 2021 en comparación con el año 2020 después de implementado el sistema de gestión de cobranzas por la recuperación de las deudas y que le permitirá a la empresa atender sin sobresaltos sus compromisos en el corto plazo.

Los resultados muestran que en el año 2020 las Cuentas por cobrar rotaron 18 veces, en tanto que en el año 2021 las Cuentas por cobrar rotarán 23 veces.

Los resultados mostrados señalan de manera fehaciente que después de la propuesta del Sistema de gestión de cobranzas se optimizará la rentabilidad, tal como se puede establecer en las partidas más significativas del Estado de Situación Financiera y del Estado de Resultados de los años 2021 y 2022, tomando como referencia la información de los años 2019 y 2020 para ambos Estados Financieros.

Luego de la propuesta del Sistema de Gestión de cobranzas, se obtiene en el año 2021 una disminución de las Cuentas por cobrar en 18.20%, en comparación con el año 2020 y en el año 2022 se obtiene una disminución del 40.36% en comparación con el año 2021.

6. Plazo Promedio de Cuentas por Cobrar:

$\text{PPCC} = 365 / \text{RCC}$

Año 2020

$$\text{PPCC} = 365 / 18$$

$$\text{PPCC} = 20 \text{ días}$$

Año 2021

$$\text{PPCC} = 365 / 23$$

$$\text{PPCC} = 16 \text{ días}$$

Comentarios:

Se observa una mejora considerable en el Índice del Plazo Promedio de las Cuentas por Cobrar en el año 2021 en que las deudas se recuperan a los 16 días, en tanto que en el año 2020 se recuperaron a los 20 días.

Tabla 18. *Cronograma del plan de acción*

<i>Descripción</i>	<i>Semanas</i>															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Presentación y sustentación de la propuesta														X	X	
Análisis de la viabilidad de la propuesta																
Validación de la propuesta																
Organización de actividades en base a los objetivos																
Organización de las actividades definidas																
Designación de tareas en base a la propuesta																
Identificación de dificultades en la ejecución de la propuesta																
Prueba y puesta en marcha de la propuesta																
Monitoreo permanente de la propuesta																

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19. *Presupuesto del plan de acción*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO S/.	COSTO TOTAL S/.
Hojas bond A4	1 millar	22.00	22.00
Útiles de escritorio		28.00	28.00
Teléfono	4	40.00	160.00
Internet	4	70.00	280.00
Transporte		30.00	30.00
TOTAL			S/.520.00

Fuente: Elaboración propia

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

De acuerdo al objetivo general; determinar en qué medida la gestión de cobranzas tendrá incidencia en la rentabilidad de la Empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo, se concluye que, después de haber realizado los análisis correspondientes sobre los procesos relacionados a las cuentas por cobrar de la empresa Servicios Generales SELF, se llegó a determinar que la gestión de cobranzas incide de forma significativa en la rentabilidad.

De acuerdo al primer objetivo específico; establecer como se encuentra en la actualidad la gestión de cobranzas en la empresa, se concluye que en los últimos años la gestión de cobranzas ha sido deficiente puesto que no se tienen implementadas las políticas adecuadas que logren desarrollar un control riguroso en la cartera de clientes morosos, así mismo la entidad previamente al entregar los créditos solicitados ésta solamente realiza controles ocasionales, debido a ello en la mayoría de casos no se ha podido efectuar el cobro de dichos créditos, perjudicando por ende los ingresos de caja.

De acuerdo al segundo objetivo específico; analizar el nivel actual de los índices de rentabilidad en la empresa Servicios Generales SELF, se concluye que el área administrativa no ha ido aplicando correctamente los indicadores de rentabilidad, ya que solamente se realizan reportes a Gerencia sobre la situación financiera y económica sin expresar en detalle cómo es que surgen las deficiencias en temas de cobranzas, sin embargo, la información proporcionada muestra que los resultados en términos de rentabilidad en los últimos periodos no fue favorable en razón a los fuertes problemas presentados en los procesos de cobranzas lo cual se deduce a bajos niveles de rentabilidad para la empresa.

De acuerdo al tercer objetivo específico; realizar comparaciones mediante evaluación financiera, de los datos de rentabilidad, después de aplicado el sistema de gestión de cobranzas, se concluye que, una vez aplicado el sistema de gestión de cobranzas, la empresa generará resultados óptimos en ingresos de caja y bancos, evidenciando una disminución considerable de las cuentas por cobrar representado en un -40.36% para la proyección del año 2022, esta propuesta generará, por tanto, un aumento sustancial en

las entradas de efectivo y, por ende, una gran mejora en los niveles de rentabilidad para la empresa.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda a la empresa Servicios Generales SELF, evaluar constantemente los procesos relacionados a las cuentas por cobrar, a fin establecer una buena gestión de cobranzas que permitan optimizar los índices de rentabilidad.

Se recomienda a la empresa mejorar las políticas de cobranzas en el proceso de entregar créditos a clientes nuevos y de deudas que aún no han sido cubiertas para así mantener un buen control de dichos cobros y que no perjudiquen los ingresos de caja y bancos.

Se recomienda al área administrativa analizar la rentabilidad mediante indicadores a fin de medir la efectividad de la gestión de cobranzas y así dar a conocer en detalle cómo es que surgen las deficiencias en dicha materia, llevando a cabo controles adecuados a sus procesos que permitan realizar buenos análisis y una correcta toma de decisiones.

Se recomienda aplicar el sistema de gestión de cobranzas a fin de que la empresa obtenga resultados óptimos en sus ingresos de caja y bancos, y así disminuir considerablemente la probabilidad de que se genere más morosidad en sus cuentas y lo que es más importante, generar altos índices de rentabilidad lo que refiere a muchas ganancias para la empresa Servicios Generales SELF.

REFERENCIAS

- ABC . (23 de septiembre de 2019). Obtenido de ABC: https://www.abc.es/economia/abci-morosidad-banca-cayo-523-por-ciento-julio-nivel-mas-bajo-casi-diez-anos-201909231242_noticia.html
- ABC. (2019). *Diario Español, La morosidad de la banca cayó al 5.23% en julio, su nivel mas bajo en casi diez años.* . Obtenido de <https://www.abc.es/economia/morosidad/>
- Andrioli, D. (2017). *Factores clave de la rentabilidad empresarial.* Obtenido de <https://www.cronicas.com.uy/empresas-negocios/factores-clave-la-rentabilidad-empresarial/>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (02 de abril de 2016). *Rev Alerg Méx.* Obtenido de <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Baca, A., & Díaz Cieza, T. (2016). *Impacto del financiamiento en la rentabilidad de la Constructora VERASTEGUI S.A.C.-2015.* (Tesis de pregrado). Chiclayo: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3013/1.-TESIS-IMPACTO-DEL-FINANCIAMIENTO-EN-LA-RENTABILIDAD-DE-LACONSTRUCTORA-VERASTEGUI-S.A.C.-2015.docx%20list.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ballena Alcantara, I. M. (2017). *Costo de servicio y su influencia en la rentabilidad de la empresa de transportes turismo señor de Huamantanga S.R.L, Chiclayo 2016.* (Tesis de pregrado). Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10173/ballena_ai.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bancayan, M. (2019). *Impacto de la Gestión Financiera y Propuesta de mejora en la Rentabilidad de la Corporación Hdc S.A.C. Chiclayo 2013 – 2017.* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2174/1/TL_BancayanVegaMilagros.pdf

- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bobadilla. (25 de marzo de 2019). en el 2018 aumentó la morosidad crediticia en el Perú. *gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/publirreportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634-noticia/>
- bobadilla, e. (2019). *En el 2018 aumentó la morosidad crediticia en el Perú*. Obtenido de <https://gestion.pe/publirreportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634-noticia/>
- Brachifield, P. (27 de MAYO de 2019). Obtenido de <https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/un-curso-de-gestion-de-impagados-es-una-buena-opcion-para-enfrentarse-a-la-oleada-de-morosidad-que-se-nos-echa-encima/>
- calle leyton, y., & sotomayor leyton, j. s. (2017). *Diseño de un modelo de gestión aplicado al departamento de crédito y cobranzas de la compañía PLASTICOS INDUSTRIALES C.A (PICA), ubicada en la ciudad de Guayaquil*. . universidad de guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20728/1/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20MODELO%20DE%20GESTION%20APLICADO%20AL%20DPTO%20DE%20CREDITOS%20Y%20COBRANZ.%2010072017.pdf>
- Campodónico, S., & Arévalo, J. (2019). *Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018*. Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto, San Martín. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3645/CONTABILIDAD%20-%20Silh%C3%AD%20Siulen%20Campod%C3%B3nico%20Ushi%C3%B1ahua%20%26%20Jherson%20Willian%20Ar%C3%A9valo%20Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cantero, H., & Leyva, E. (2016). *La rentabilidad económica*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181548029004.pdf>

- carpio vargas, j., & diaz bueno, y. (2016). *Propuesta para mejorar la rentabilidad en la empresa corpevin sa.* universidad de guayaquil. guayaquil: tesis pregrado. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13947/1/TESIS%20Cpa%20088%20-%20Propuesta%20para%20mejorar%20la%20rentabilidad%20en%20la%20Empresa%20Corpevin%20S.A..pdf>
- Castañeda Linares, Z., & Reyes Marquez, I. G. (2019). *Gestión financiera y su influencia en la rentabilidad de la empresa industrias del perno S.A.C, periodo 2017.* universidad privada del norte. lima: tesis de pregrado. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15119/Casta%c3%blada%20Linares%2c%20Zandra%20Elisabet-Reyes%20Marquez%2c%20Ingrid%20Grimanesa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro Blas , S. M., & Sanchez Rivera , L. M. (2017). *La gestión estratégica de costos y la rentabilidad de las empresas clientes del estudio contable corporación Contades S.A.C., Trujillo 2017.* universidad privada del norte. trujillo: tesis pregrado. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15136/Castro%20Blas%20Suli%20Maribel%20-%20S%c3%a1nchez%20Rivera%20Luz%20Mar%c3%ada_total.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Chunga, A. (2020). “*Análisis de la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Protiviti Member Firm Peru SAC, en el distrito de San Isidro en el año 2019*”. Universidad Privada del Norte, Lima. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25595/Chunga%20Huertas%2c%20Anabella%20Lizzeth.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Daza, J. (2015). *Cuadernos de gestion.* Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2743/274341783004.pdf>
- Economipedia. (2019). *Gestión de Cobranza.* Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-cobros.html>
- Edufinet. (2019). *¿Qué es la morosidad?* Obtenido de <https://www.edufinet.com/preguntas/creditos-y-prestamos/que-es-la-morosidad>

- Flores. (2018). *Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Electronorte s.a. unidad de negocios sucursales – Lambayeque - 2017*". Universidad César Vallejo, Chiclayo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28460/Flores_SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores Morales, M. K., & Naval Carrasco, Y. (2017). *Relación de la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima periodos 2010 al 2014*. universidad peruana la union. lima: tesis de pregrado. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1173/Mitzy_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Fuentes Piguave, b. s. (2016). *Diseño de un modelo de credito y cobranza para AUTOMERCADO SA*. universidad de guayaquil. guayaquil: tesis pregrado. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14622/1/TESIS%20Cpa%20149%20-%20Dise%C3%B1o%20de%20un%20modelo%20de%20cr%C3%A9dito%20y%20cobranza%20-%20Betsy%20Fuentes.pdf>
- García, N. (2019). *Limites a las Rentabilidades percibidas por empresas de servicios básicos*". Obtenido de https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/28088/1/BCN___Limites_a_la_rentabilidad_en_servicios_basicos_edPM.pdf
- Garzón, M. (2017). *Análisis de sostenibilidad, rentabilidad y endeudamiento de SkyNey de Colombia S.A.S a través de indicadores financieros*. Colombia. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/14483>
- Gestión. (31 de octubre de 2016). *Piura, Arequipa y Chiclayo con mayor proyeccion de crecimiento para el sector cobranzas*. Obtenido de <https://gestion.pe/tu-dinero/piura-arequipa-chiclayo-mayor-proyeccion-crecimiento-sector-cobranzas-114063-noticia/>
- Hernández Huamán, E. A. (2016). *Propuesta de estrategias financieras para mejorar la rentabilidad de la empresa Marakos Grill S.A.C, Chiclayo 2016*. (Tesis de pregrado). Chiclayo: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4277/Hernandez%20Huaman.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández Sampieri, r., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). *Selección de la muestra*. MEXICO: 6TA EDICION.

Holded. (2019). *Contabilidad. Ratios Financieros ¿Qué son y qué tipos existen?* Obtenido de <https://www.holded.com/es/blog/ratios-analizar-situacion-financiera-empresas/>

Informe Belmont. (s.f.). *Principios Eticos y Directrices para la proteccion de sujetos Humanos de Investigacion*. Obtenido de http://medicina.unmsm.edu.pe/images/Facultad_Medicina/Instituto_Etica/documentos/Belmont_report.pdf

Jara , A., & Delgado, S. (2019). *Mejora en la Gestión de Cobranzas para la recuperación de la Cartera Vencida en la Empresa American Call Center*. Instituto Superior Tecnológico Bolivariano, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/733/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20JARA%20PERALTA.pdf>

Lawrence, J. G., & Chad, J. Z. (2012). *Principios de la administración financiera (Decimosegunda Edición)*. México Pearson Educación de México S.A. Obtenido de <https://educativopracticass.files.wordpress.com/2014/05/principios-de-administracion-financiera.pdf>

Llempen, A. (2018). *Gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa inversiones acuatico s sac, chiclayo – 2018*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5688/Llempen%20Guerrero%20Ana%20Melva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lozada. (2014). *Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria*. Quito: Universidad Tecnológica Indoamérica. Obtenido de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-InvestigacionAplicada-6163749.pdf>

Macera, D. (6 de julio de 2019). EPS: serán rentables las entidades que suministran servicios. *El Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/eps-son-rentables-empresas-prestadoras-servicios-saneamiento-noticia-615230-noticia/>

- mata meneses, a. a. (2017). *La gestión de cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la compañía de seguros generali Ecuador s.a.* universidad laica. guayaquil: (tesis de pregrado). Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/cobranzas-compania-general.html>
- Mejía, T. (2020). *Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos.* Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>.
- Mera Rivera, J. M. (2017). *Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa medic&services s.a.* guayaquil: universidad laica. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.html>
- Miranda Alhuay, R., & Mucha Bañico, E. (2017). *Financiamiento de capital de trabajo y su influencia en la rentabilidad de las empresas dl sector abarrotero del distrito de Ayacucho, 2013-2015.* . Universidad Nacional San Cristobal de Huamanga. ayacucho: tesis de pregrado. Obtenido de http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1651/Tesis%20C164_Mir.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Miranda Fabián , J. R. (2018). *Gestión de cobranzas y su incidencia en La Rentabilidad de la empresa de servicios Maecon.* universidad cesar vallejo. trujillo: tesis pregrado. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26669/miranda_fj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Miranda, D. (2018). *Estrategias de gestión de cobranza.* Obtenido de <https://blog.duemint.com/estrategias-de-gestion-de-cobranza/>
- Montano, J. (2021). *Investigación no experimental.* Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-no-experimental/>
- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2014). *Economía digital. Crédito y cobranza.* México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383652.pdf>
- Morilla, G. (2020). *“Estrategias de cobranzas: ¿Cómo hacerla?”.* Obtenido de <https://debitia.com.ar/estrategias-de-cobranza/>

- Mortiz. (2020). Morosidad: *¿Cómo se ha comportado esta variable durante la pandemia?* Obtenido de <https://blogs.upn.edu.pe/negocios/morosidad-como-se-ha-comportado-esta-variable-durante-la-pandemia/>
- Nole, G. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A – 2015.* Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4152>
- Panez, Chacaliaza , & y Asociados. (2017). *¿Qué es la gestión de cobranzas?* Obtenido de <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-la-gestion-de-cobranzas>
- Panez, C. y. (2017). *¿Qué es la gestión de cobranzas?* Obtenido de <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-la-gestion-de-cobranzas>
- Paz, G. B. (2017). *Metodología de la. mexico: 3era edidcion.* Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Periche, G., Ramos, E., & Chamolí, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento Covid 19 en la Caja Rural Raíz. Obtenido de <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/801>
- Quevedo, A. (2018). *Propuesta de mejora de procesos de atención de reclamos comerciales en la empresa electronorte s.a. para la disminución de costos de atención.* Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1762/1/TL_QuevedoCastilloRichard.pdf
- Raymundo Bances, K. R., & Vásquez Rentería, C. N. (2017). *Aplicación de un sistema de costos para evaluar el efecto en la rentabilidad de la Empresa Comercializadora Masarroz S.A.C. en la ciudad de chiclayo, periodo 2015.* (Tesis de pregrado). Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1034/1/TL_RaymundoBancesKarenRosa_VasquezRenteriaCarlosNolberto.pdf.pdf

- Rncones, M. (2014). *Manual de Políticas y Procedimientos del Departamento de Facturación y Cobranza. Impresos y Diseños Puerto La cruz, Anzotegui Venezuela.* Obtenido de <https://es.scribd.com/document/200378771/POLITICAS-DE-COBRANZAS-pdf>
- Rodríguez, P. (6 de julio de 2016). *En búsqueda de la rentabilidad. Cincodías.* Obtenido de https://cincodias.elpais.com/cincodias/2016/07/05/mercados/1467738786_597084.html
- romero espinoza, n. m. (2017). *Diseño de estrategias para mejorar la rentabilidad de la empresa PRODUARROZ SA.* Universidad de guayaquil. guayaquil: tesis pregrado. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16462/1/TESIS%20FINAL%2012%20DE%20FEBRERO..pdf>
- Roque Reyes, j. D. (2016). *Gestión del capital de trabajo y la rentabilidad de la Compañía Administrativa e Inversora PACIFICO SUR S.A.C. para el año 2016.* (Tesis de pregrado). Pimentel: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10186/roque_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz Ballena, M. F. (2017). *Propuesta de un plan de gestion de cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes del Colegio Particular Peruano Canadiense E.I.R.LTDA. Chiclayo – 2017.* (Tesis de pregrado). Chiclayo: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4412/Ru%c3%adz%20Ballena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez Flores, j. l., & Pilco Cubas, J. (2018). *Propuesta de mejora del proceso logístico para incrementar la rentabilidad de la empresa L&N COMERCIAL E.I.R.L, 2018.* . universidad privada del norte. cajamarca: tesis pregrado. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14548/S%c3%a1nchez%20Flores%20Juliana%20Ludgarda%20-%20Pilco%20Cubas%20Jos%c3%a9%20Ricardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez Llauce, J. A., & Monteza Rivera, T. M. (2016). *Estrategias de cobranza para disminuir los niveles de morosidad en la Empresa Consorcio MOVIZA S.R.L., José*

- Leonardo Ortiz – 2015. (Tesis de pregrado). Chiclayo: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6040/Sanchez%20Llauce%20%26%20Monteza%20Rivera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Serrano, V. (2017). *Tipos de investigacion*. México. Obtenido de <https://es.slideshare.net/AnaKarenRamirezGarci/proyecto-detallerdeinvestigacion>
- Suyo. (2019). *¿Cómo será 2019 para las inversiones financieras?, opciones para la gestión de dinero*. Obtenido de <https://www.uandina.edu.pe/descargas/documentos/2019/articulo-inversiones-financieras-2019.pdf>
- Univeridad Virtual de América. (2016). *Políticas de Cobranza*. Obtenido de <http://univia.info/politicas-de-cobranza/>
- Zuleta, J. (2019). Rentabilidad y Liquidez. *Diario La República*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/analisis/juan-carlos-zuleta-acevedo-532896/rentabilidad-y-liquidez-2836799>

ANEXOS

Anexo 1: Resolución de Aprobación de la investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0589-2021/FACEM-USS

Chiclayo, 13 de julio de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0230-2021/FACEM-DC-USS de fecha 12/07/2021, y el proveído del decano de la FACEM, de fecha 13/07/2021, y;

CONSIDERANDO:

Que, la constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que "Cada Universidad es autónoma en su régimen normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios Estatutos en el marco de la constitución y las leyes".

Que, acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, "La autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley demás normativas aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico". La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la Constitución Política del Estado y la Ley Universitaria N° 30220.

Que, según Oficio N°0230-2021/FACEM-DC-USS de fecha 12/07/2021, la Directora de la Escuela Profesional de Contabilidad, Dra. Mariluz Amalia Cabrera Sánchez, solicita modificación del título de proyecto de investigación de la estudiante Mayta Gálvez, Sneydi Mirelly, aprobado con resolución N°1275-FACEM-USS-2019, de fecha de 15 de noviembre del 2019,

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: MODIFICAR la Resolución N°1275-FACEM-USS-2019, de fecha de 15 de noviembre del 2019, numeral 29; según se detalla en cuadro adjunto:

DICE:

N°	AUTOR(S)	TITULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1.	MAYTA GÁLVEZ, SNEYDI MIRELLY	GESTIÓN DE COMBRANZAS PARA GENERAR MAYOR RENTABILIDAD EN LA EMPRESA CTIN TEK SAC., CHACHAPOYAS 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

DEBE DECIR:

N°	AUTOR(S)	TITULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1.	MAYTA GÁLVEZ, SNEYDI MIRELLY	GESTION DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SELF, CHICLAYO 2021.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 2: Carta de autorización de la empresa



SERVICIOS GENERALES SELF

Chiclayo, 07 de mayo de 2021

Quien suscribe:

Sr. Representante Legal –Empresa Servicios Generales SELF.

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función de la investigación, denominado: **GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SELF, CHICLAYO 2019.**

Por el presente, el que suscribe, señor (a) SAUL EFRAIN FLORES PORRAS, representante legal de la empresa: SERVICIOS GENERALES SELF, AUTORIZO a la alumna: SNEYDI MIRELLY MAYTA GÁLVEZ, identificada con DNI N° 74541797, estudiante de la Escuela Profesional de CONTABILIDAD y autora del trabajo de investigación denominado: **GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SELF, CHICLAYO 2019**, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis enunciada líneas arriba. Asimismo, la citada autorización comprende la publicación del informe de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Señor de Sipán.

Atentamente,


SAUL E. FLORES PORRAS
Gerente General

Anexo 3: Matriz de Consistencia

**TITULO: GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVICIOS
GENERALES SELF, CHICLAYO-2021.**

PROBLEMA	OBJETIVO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
¿De qué manera la gestión de cobranzas tendrá incidencia en la rentabilidad de la Empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo?	Determinar, ¿en qué medida la gestión de cobranzas tendrá incidencia en la rentabilidad de la Empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo?	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer como se encuentra en la actualidad la gestión de cobranzas en la empresa Servicios Generales SELF. • Analizar el nivel actual de los índices de rentabilidad en la empresa Servicios Generales SELF. • Realizar comparaciones mediante evaluación financiera, de los datos de rentabilidad, 	$H_0 =$ Si se aplica una debida gestión de cobranzas entonces no mejora la rentabilidad en la Empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo.	GESTIÓN DE COBRANZAS	POLÍTICAS DE COBRANZA	Cuentas por cobrar	Guía de entrevista
					ETAPAS DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS	Crédito	
ESTRATEGIAS DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS	Morosidad						
PROCESO DE GESTIÓN DE LAS COBRANZAS	Alternativas de Pago						
	Compromiso de Pago						
					RENTABILIDAD ECONÓMICA	ROA (Rotación de activos)	

		después de aplicado el sistema de gestión cobranzas.	de el de de H ₁ = Si se aplica una gestión de cobranzas entonces mejora la rentabilidad en la Empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo.	RENTABILIDAD	RENTABILIDAD FINANCIERA	ROE (Rentabilidad sobre Recursos Propios)	Guía de análisis documental.
					DETERMINANTES FINANCIEROS DE LA RENTABILIDAD	Indicadores de Rentabilidad	

Anexo 4: Validación de Instrumentos

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 06 de mayo de 2021
Señor:

Mg. Edgard Chapoñan Ramírez.

Ciudad.

Me dirijo a usted para expresarle mi afectuoso saludo y la vez manifestarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Tesis, estamos trabajando la Investigación: "Gestión de cobranza y su Incidencia en la Rentabilidad en la Empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo 2019."

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos me permito solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la revisión de operacionalización de variables, estaré a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de mi trabajo de investigación.

Agradezco de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Sneydi Mirelly Mayta Gálvez.
DNI N° 74541797

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Edgard Chapoñan Ramírez
	PROFESIÓN	CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
	ESPECIALIDAD	TRIBUTACION
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	7 AÑOS
	CARGO	DOCENTE
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN		
Gestión de cobranza y su Incidencia en la Rentabilidad en la Empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo 2021.		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Mayta Gálvez, Sneydi Mirelly.	
ESPECIALIDAD	Finanzas	
INSTRUMENTO EVALUADO	Guía de Entrevista	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Determinar, ¿en qué medida la gestión de cobranzas tendrá incidencia en la rentabilidad de la Empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo?	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	•Establecer como se encuentra en la actualidad la gestión de cobranzas en la empresa Servicios Generales SELF.	
	•Analizar el nivel actual de los índices de rentabilidad en la empresa Servicios Generales SELF.	
	•Realizar comparaciones mediante evaluación financiera, de los datos de rentabilidad, después de aplicado el sistema de gestión de cobranzas.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 14 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
GESTION DE COBRANZAS	
1. ¿Cómo viene analizando la empresa su situación frente a los clientes que tienen deudas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
2. ¿Cómo viene aplicando la empresa las políticas de cobranza para un mayor control de su cartera de clientes morosos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
3. ¿Bajo qué criterios vienen siendo evaluados los agentes antes de otorgarles saldos al crédito?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
4. ¿Cómo viene realizando la empresa sus políticas y procedimientos para la concesión de créditos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
5. ¿Qué tipo de información posee la empresa para con sus agentes morosos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
6. ¿Cómo llevan a cabo la supervisión a los agentes morosos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
7. ¿La solución para los agentes morosos es la suspensión del servicio o	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____

cuentan con otras alternativas?	
8. ¿Cómo se encuentra la situación económica y financiera de la empresa?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
9. ¿Cómo se encuentran los índices de rentabilidad en los últimos años?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
10. ¿Por qué razones considera que la gestión de cobranzas mejorará la rentabilidad?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
11. ¿En qué medida la propuesta de la gestión de cobranzas mejorará la rentabilidad?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
12. ¿Cuáles son las causas que vienen suscitando una ineficiente gestión de cobranzas y afectando la rentabilidad?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
13. ¿Qué tipos de inconvenientes ha presentado en la cobranza que han comprometiendo su rentabilidad?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
14. ¿Cuáles son los indicadores de evaluación que más utilizan para medir la rentabilidad?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> 14 </u> N° TD <u> </u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


Mg. Chaponar Ramirez Edgard
DNI N° 42068346

JUEZ - EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Edgar Chapoñan Ramírez, Magister en ADMINISTRACION Y MARKETING, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (Guía de entrevista) elaborada por: Sneydi Mirelly Mayta Gálvez, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "GESTION DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SELF, CHICLAYO 2019".

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 07 de mayo de 2021.



Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
DNI N° 43068346

JUEZ - EXPERTO

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 06 de mayo de 2021
Señor:

Mg. Antonio Mendo Otero.

Ciudad.

Me dirijo a usted para expresarle mi afectuoso saludo y la vez manifestarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Tesis, estamos trabajando la Investigación: "Gestión de cobranza y su Incidencia en la Rentabilidad en la Empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo 2021."

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos me permito solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la revisión de operacionalización de variables, estaré a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de mi trabajo de investigación.

Agradezco de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Sneydi Mirelly Mayta Gálvez.
DNI N° 74541797

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	ANTONIO MENDO OTERO
PROFESIÓN	CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	40 AÑOS DE EXPERIENCIA
CARGO	DOCENTE
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
Gestión de cobranza y su Incidencia en la Rentabilidad en la Empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo 2021.	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRES	Mayta Gálvez, Sneydi Mirelly.
ESPECIALIDAD	Finanzas
INSTRUMENTO EVALUADO	Guía de Entrevista
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar, ¿en qué medida la gestión de cobranzas tendrá incidencia en la rentabilidad de la Empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo?
	<u>ESPECÍFICOS</u> •Establecer como se encuentra en la actualidad la gestión de cobranzas en la empresa Servicios Generales SELF. •Analizar el nivel actual de los índices de rentabilidad en la empresa Servicios Generales SELF. •Realizar comparaciones mediante evaluación financiera, de los datos de rentabilidad, después de aplicado el sistema de gestión de cobranzas.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 14 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
GESTION DE COBRANZAS	
1. ¿Cómo viene analizando la empresa su situación frente a los clientes que tienen deudas?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
2. ¿Cómo viene aplicando la empresa las políticas de cobranza para un mayor control de su cartera de clientes morosos?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
3. ¿Bajo qué criterios vienen siendo evaluados los agentes antes de otorgarles saldos al crédito?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
4. ¿Cómo viene realizando la empresa sus políticas y procedimientos para la concesión de créditos?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
5. ¿Qué tipo de información posee la empresa para con sus agentes morosos?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
6. ¿Cómo llevan a cabo la supervisión a los agentes morosos?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
7. ¿La solución para los agentes morosos es la	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____

suspensión del servicio o cuentan con otras alternativas?	
8. ¿Cómo se encuentra la situación económica y financiera de la empresa?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
9. ¿Cómo se encuentran los índices de rentabilidad en los últimos años?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
10. ¿Por qué razones considera que la gestión de cobranzas mejorará la rentabilidad?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
11. ¿En qué medida la propuesta de la gestión de cobranzas mejorará la rentabilidad?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
12. ¿Cuáles son las causas que vienen suscitando una ineficiente gestión de cobranzas y afectando la rentabilidad?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
13. ¿Qué tipos de inconvenientes ha presentado en la cobranza que han comprometido su rentabilidad?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

<p>14. ¿Cuáles son los indicadores de evaluación que más utilizan para medir la rentabilidad?</p>	<p>TA (✓) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
--	---

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u> 14 </u> N° TD <u> </u></p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	



Mg. Antonio Mendo Otero.

DNI: 16589291

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mg. CPC. ANTONIO MENDO OTERO, Contador Público Colegiado, Docente de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (Guía de entrevista) elaborada por: Sneydi Mirelly Mayta Gálvez, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SELF, CHICLAYO 2021."

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 07 de mayo de 2021.



Mg. Antonio Mendo Otero.
DNI: 16589291

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 07 de mayo de 2021
Señor:

Dr. Wilton Carpio Campos.

Ciudad.

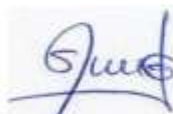
Me dirijo a usted para expresarle mi afectuoso saludo y la vez manifestarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Tesis, estamos trabajando la Investigación: "GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SELF, CHICLAYO 2021."

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos me permito solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la revisión de operacionalización de variables, estaré a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de mi trabajo de investigación.

Agradezco de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Sneydi Mirelly Mayta Gálvez.
DNI N° 74541797

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL JUEZ		Wilton Carpio Campos.
PROFESIÓN		LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIDAD		DOCTOR EN EDUCACIÓN
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		20 AÑOS
CARGO		JEFE DE GRADOS Y TITULOS
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN		
Gestión de cobranza y su Incidencia en la Rentabilidad en la Empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo 2021.		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Mayta Gálvez, Sneydi Mirelly.	
ESPECIALIDAD	Finanzas	
INSTRUMENTO EVALUADO	Guía de Entrevista	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Determinar, ¿en qué medida la gestión de cobranzas tendrá incidencia en la rentabilidad de la Empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo?	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> •Establecer como se encuentra en la actualidad la gestión de cobranzas en la empresa Servicios Generales SELF. •Analizar el nivel actual de los índices de rentabilidad en la empresa Servicios Generales SELF. •Realizar comparaciones mediante evaluación financiera, de los datos de rentabilidad, después de aplicado el sistema de gestión de cobranzas. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 14 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

GESTION DE COBRANZAS	
1. ¿Cómo viene analizando la empresa su situación frente a los clientes que tienen deudas?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
2. ¿Cómo viene aplicando la empresa las políticas de cobranza para un mayor control de su cartera de clientes morosos?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
3. ¿Bajo qué criterios vienen siendo evaluados los agentes antes de otorgarles saldos al crédito?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
4. ¿Cómo viene realizando la empresa sus políticas y procedimientos para la concesión de créditos?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
5. ¿Qué tipo de información posee la empresa para con sus agentes morosos?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
6. ¿Cómo llevan a cabo la supervisión a los agentes morosos?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
7. ¿La solución para los agentes morosos es la suspensión del servicio o cuentan con otras alternativas?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
8. ¿Cómo se encuentra la situación económica y financiera de la empresa?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
9. ¿Cómo se encuentran los índices de rentabilidad en los	TA(✓) TD()

últimos años?	SUGERENCIAS:
10. ¿Por qué razones considera que la gestión de cobranzas mejorará la rentabilidad?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
11. ¿En qué medida la propuesta de la gestión de cobranzas mejorará la rentabilidad?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
12. ¿Cuáles son las causas que vienen suscitando una ineficiente gestión de cobranzas y afectando la rentabilidad?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
13. ¿Qué tipos de inconvenientes ha presentado en la cobranza que han comprometiendo su rentabilidad?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
14. ¿Cuáles son los indicadores de evaluación que más utilizan para medir la rentabilidad?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: <u> 14 </u> N° TD <u> </u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



Dr. Wilton Carpio Campos
DNI: 80565745

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Wilton Carpio Campos, Doctor en Investigación, Docente adscrito a la Escuela Profesional de FAUIA de la Universidad Particular de Chiclayo, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (Guía de entrevista) elaborada por: Sneydi Mirelly Mayta Gálvez, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SELF, CHICLAYO 2021."

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 07 de mayo de 2021



Dr. Wilton Carpio Campos
DNI N°: 80565745

Anexo 5: Guía de Análisis Documental

OBJETIVO: Analizar los documentos de la empresa en estudio a fin de reconocer las deficiencias y motivos de la problemática investigada.

DATOS GENERALES	
VARIABLE DE ESTUDIO	Rentabilidad
NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	Gestión de Cobranza y su Incidencia En la Rentabilidad en la Empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo 2021
NOMBRE DE LA EMPRESA	Empresa Servicios Generales SELF
RUC	10168049850
PERIODO A INVESTIGAR	2019 - 2020
DOCUMENTOS	
Conocimiento de la empresa	Ficha RUC Manual de Organización y Funciones
Estados Financieros	Estado de Situación Financiera 2019 -2020 Estado de Resultados 2019 - 2020

Anexo 6: Guía de Entrevista

ENTREVISTA



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE CONTABILIDAD

Objetivo: La presente entrevista, tiene por finalidad recopilar la información relevante que permita realizar el trabajo de investigación titulado “Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Rentabilidad en la Empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo.

Introducciones: Se solicita de manera cordial su participación para dar respuestas a las siguientes interrogantes planteadas, de forma objetiva y clara a fin de poder desarrollar con éxito el trabajo de investigación.

Cabe indicar que la información obtenida será de total confidencialidad, por lo que se requiere que sus respuestas sean lo más sinceras y honestas posible.

Fecha: _____

Cargo: _____

1. ¿Cómo viene analizando la empresa su situación frente a los clientes que tienen deudas?

2. ¿Cómo viene aplicando la empresa las políticas de cobranza para un mayor control de su cartera de clientes morosos?

3. ¿Bajo qué criterios vienen siendo evaluados los agentes antes de otorgarles saldos al crédito?

4. ¿Cómo viene realizando la empresa sus políticas y procedimientos para la concesión de créditos?

5. ¿Qué tipo de información posee la empresa para con sus agentes morosos?

6. ¿Cómo llevan a cabo la supervisión a los agentes morosos?

7. ¿La solución para los agentes morosos es la suspensión del servicio o cuentan con otras alternativas?

8. ¿Cómo se encuentra la situación económica y financiera de la empresa?

9. ¿Cómo se encuentran los índices de rentabilidad en los últimos años?

10. ¿Por qué razones considera que la gestión de cobranzas mejorará la rentabilidad?

11. ¿En qué medida la propuesta de la gestión de cobranzas mejorará la rentabilidad?

12. ¿Cuáles son las causas que vienen suscitando una ineficiente gestión de cobranzas y afectando la rentabilidad?

13. ¿Qué tipos de inconvenientes ha presentado en la cobranza que han comprometiendo su rentabilidad?

14. ¿Cuáles son los indicadores de evaluación que más utilizan para medir la rentabilidad?

Anexo 7: Formato T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 07 de octubre de 2022.

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:
Sneydi Mirelly Mayta Galvez, con DNI 74541797

En mí calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado: **"GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SELF, CHICLAYO 2021"**, presentado y aprobado en el año 20xx como requisito para optar el título de CONTADOR PUBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
SNEYDI MIRELLY MAYTA GALVEZ	74541797	

Anexo 8: Acta De Originalidad



ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACION

Yo, MG. EDGAR CHAPOÑAN RAMIREZ, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecido para el nivel de pregrado según la Directiva de similitud vigente de USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SELF, CHICLAYO 2021. Elaborado por la estudiante (s) SNEYDI MIRELLY MAYTA GALVEZ.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 14 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 08 de noviembre de 2022.

A handwritten signature in blue ink is placed over a light blue rectangular stamp. The stamp contains the text 'Mg. Chapoñan Ramirez Edgard' and 'DNI N° 43068346'.

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 43068346

Anexo 9: Reporte Turnitin

Reporte de similitud

● 14% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

FUENTES PRINCIPALES

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

1	repositorio.uss.edu.pe Internet	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet	1%
3	repositorio.udch.edu.pe Internet	<1%
4	Universidad de San Martín de Porres on 2022-05-21 Submitted works	<1%
5	core.ac.uk Internet	<1%
6	prezi.com Internet	<1%
7	coursehero.com Internet	<1%
8	Universidad Cesar Vallejo on 2019-01-24 Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes