

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TRABAJO DE INVESTIGACION

**ESTRATEGIAS DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA
EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LAS
EMPRESAS DEL SECTOR DE SERVICIOS, AÑO 2021.**

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

AUTOR:

LUQUE LUQUE ELIZABETH ANGELA

CODIGO ORCID: 000-0003-30156-173X

ASESOR: Mg.

PONCE CANALES JAVIER

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-7117-1312

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: TRIBUTACION Y AUDITORIA

LIMA, PERÚ

FEBRERO, 2022

Resumen

El presente trabajo de investigación denominado: “Estrategias de cobranzas y su incidencia en los Estados Financieros de las empresas del sector de servicios, año 2021, teniendo como objetivo general en demostrar que una buena política y estrategia de cobranzas puede incidir en los estados financieros debido que en muchas empresas de servicios se ha trabajado de forma empírica.

En esta investigación fue importante porque se concluyó que existe empresas con mala estrategia en cuanto sus cobranzas ocasionando un alto índice en sus pendientes por cobrar afectando la toma de decisiones financieras, existen empresas en el sector servicios que aún no cuenta con un esquema actualizado ocasionando cuentas incobrables.

Es por ello que el presente trabajo se ha desarrollado considerando algunas fuentes de información como google, libros, trabajos anteriores, así como indagación de las áreas de cobranzas de las diferentes empresas de servicios donde participaron entre gerentes, jefes, supervisores y empleados.

Palabras clave: estrategia de cobranzas, estados financieros, situación económica y financiera

Abstract

The present research work called: "Collection strategies and their impact on the Financial Statements of companies in the service sector, year 2021, with the general objective of demonstrating that a good collection policy and strategy can affect the financial statements due to that has been worked on empirically in many service companies.

In this investigation it was important because it was concluded that there are companies with a bad strategy in terms of their collections, causing a high index in their accounts receivable, affecting financial decision making, there are companies in the service sector that still do not have an updated scheme causing accounts uncollectible.

That is why the present work has been developed considering some sources of information such as google, books, previous works, as well as an investigation of the collection areas of the different service companies where managers, bosses, supervisors and employees participated.

Keywords: collection strategy, financial statements, economic and financial situation

Tabla de Contenido

Resumen.....	iii
Abstract.....	iv
I. Introducción.....	1
II. Marco Teórico	2
2.1. Antecedentes Internaciones	2
2.2. Antecedentes nacionales	3
III. Bases teóricas.....	4
3.1. Estrategias de cobranzas	4
3.1.1 Definición de estrategias de cobranzas	4
3.1.2 Teorías de políticas de cobranzas	4
3.1.3 Tipo de cobranzas	5
3.1.4 Cuentas por cobrar	6
3.1.5 Técnicas de cobranzas.....	6
3.1.6 Elementos de cobranza	7
3.1.7 Morosidad	8
3.1.8 Condiciones de créditos	8
3.2. Estados financieros	9
3.2.1 Definición de Estados Financieros.....	9
3.2.2 Objetivos de los Estados Financieros	10
3.2.3 Importancia de los Estados Financieros.....	11
3.2.4 Estados financieros básicos.....	12
3.2.5 Informe contable y la toma de decisiones.....	13
3.2.6 Limitaciones de los Estados financieros	14
3.2.7 Usuarios de los Estados Financieros.....	15
3.4. Definición de términos.....	16

Conclusiones	20
Aporte de la investigación	21
Recomendaciones	22
Referencias bibliograficas.....	23

I. Introducción

Las estrategias de cobranzas y el buen manejo de buenas políticas y normas permitirán que las empresas en el sector servicios obtengan una mejora tanto en su situación económica como financiera. Por ello una buena estrategia puede influir de manera importante en las ventas como también conocer cómo va el seguimiento en cuanto sus cuentas por cobrar.

A partir de ello la presente investigación plantea la siguiente pregunta ¿de qué manera las estrategias de cobranzas pueden incidir en los estados financieros? es por ello busca realizar procesos de cobranzas, observar el índice de morosidad y cuál sería su implicancia en los Estados financieros.

Para poder llevar a cabo el trabajo se estructuro en 2 apartados. En el primero se detalla el marco teórico que va abarca los antecedentes internacionales como nacionales, las bases teóricas que están divididas a su vez en temas que abarcan las estrategias de cobranzas, los estados financieros y las definiciones de términos, finalmente en una última parte están las conclusiones, el aporte de investigación y recomendaciones.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes Internaciones

(Guillermo Lozano Tucunango & Isamara Luna Maldonado, 2016), realizaron su trabajo titulado *“Diseño manual políticas de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez QUÍMICA SA 2017”*, Universidad de Guayaquil, Ecuador cuyos objetivos fueron diseñar un manual de políticas de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de QUÍMICA SA a través de entrevistas, encuestas, estadísticas, análisis e interpretación. El método de evaluación es descriptivo, de campo, inductivo y deductivo, su población las diferentes áreas de la empresa y su muestra de 15 trabajadores. Toda constitución o sociedad independientes de su ejercicio mercantil, que no defina cuales son los controles internos para establecer, rescatar y resolver préstamos otorgados y para seleccionar a proveedores, tiene o tendrá incertidumbre de cobranzas, de solvencia y de rendimiento. Su tipo de investigación es explorativa y de campo.

(Juan Perez Lopez, 2010), realizo un trabajo llamado *“Análisis financiero para la toma de decisiones en una entidad maquiladora dedicada a la confección de prendas de vestir de Guatemala”*, Universidad San Carlos .El objetivo general es realizar un estudio analítico a base de criterios financieros que permitan obtener resultados por medios de la razones financieras y así permitir dar un criterio para la admisión de determinaciones económicas de la entidad y su objetivo específico es mediante el método FODA ver que causas frecuentes dificultan el avance financiero . El tipo de método que se utilizo fue el de desarrollar la inducción mediante un análisis de las causas, origen del problema. Para llegar al desarrollo de la misma se empleo fuentes primarias como libros, folletos, revistas e indagación de campo y recopilación bibliográfica. Las conclusiones obtenidas permitieron conocer las debilidades y saber aplicar los indicadores como liquidez, solvencia, entre otros de estas se pueda gestionar los recursos financieros.

2.2. Antecedentes nacionales

(Griselda Nole Zeña, 2015) la presente investigación realizó un trabajo titulado: *“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 SA”*, Universidad Señor de Sipán. El trabajo de investigación tiene como objetivos solventar las dificultades de morosidad y determinar su coherencia entre sus métodos de cobranzas y la morosidad de pagos.

Para determinar dicha investigación se utilizó 2 encuestas una para los trabajadores y la otra conducida a los usuarios finales con una población de 312. La investigación es de tipo descriptiva –correlacional –propositiva. el diseño investigación es cuantitativa no experimental.

Para obtener los resultados la información fue realizada mediante el programa SPSS entregando una respuesta confiable con un coeficiente de correlación de Pearson favorable. Se recomendó plantear tácticas de cobranzas en mejora de su morosidad de pagos.

(Freddy Arroyo Vergara & Wilder Rodríguez Polo, 2018) en su investigación: *“las políticas de gestión de cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la sociedad beneficencia pública de Trujillo, La libertad”*, Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo -Perú. El presente un trabajo de investigación teniendo un motivo principal de evidenciar, si existe incidencia positiva económica y financiera de dicha empresa.

Para realizar dicha investigación se aplicó instrumentos como conferencia y un balotario al personal del área. Se produjo como producto que no dispone de una buena política de gestión en cuanto cobranzas y solo se hacían procesos empíricos.

La población está constituida por el departamento de cobranza y la información financiera. Se utiliza técnicas de análisis documental, cuestionario y entrevista

III. Bases teóricas

3.1. Estrategias de cobranzas

3.1.1 Definición de estrategias de cobranzas

“Cobranza es el acto y la consecuencia de cobrar: obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas. La cobranza es el cobro en cuestión” (Perez J. , 2018).

La estrategia de cobranzas es un mecanismo sistematizado en la cual se haya un conjunto de acciones con un fin de prosperar el proceso de pagos. Para obtener una estrategia eficaz que busca reducir las tasas de morosidad lo primero que se debe tener es no normalizar el tener clientes incumplidos para ello se implementa un mecanismo sofisticado que incorpore la comunicación, la automatización, la homologación y la confección de conveniencias comerciales (Aguilar, 2020).

3.1 2 Teorías de políticas de cobranzas

(Izar & Ynzunza, 2017) en su artículo “El impacto del crédito y la cobranza en las Utilidades” (México, México) se menciona que es primordial el confort financiero que las entidades deben establecer sus políticas normas de crédito y cobranza que permitan filtrar a los óptimos clientes. Se señala que un desarrollo competente de cobranzas que permitiría convertir los pendientes en activo corriente para las empresas.

Son los procedimientos que se utilizan para consolidar criterios en cuanto a la cobranza de toda empresa así simplifica las diligencias de cobro estableciendo, precedencias y disponer normas de conducta que deben hacerse cargo los responsables para ejecutar y diligenciar los impagados.

Estos procedimientos conllevan a que la empresa pueda recuperar los impagos y recuperar liquidez de su cartera de clientes, es fundamental que este diseñada a tipo de cliente que dispone cada organización, así como sus objetivos y políticas (Loyola,2016).

3.1.3 Tipos de cobranzas

En el desarrollo de un modelo elaborado el designado personal capacitado y calificado lleva a cabo la gestión guiándose en un plan de esta manera recuperar los valores pendientes de forma eficiente, hay 3 tipos :la cobranza formal es aquella que valerse de instrumentos calificados acude al cliente entre ellos están las llamadas , telefónicas , correos , etc.; la cobranza judicial en este tipo ya se acude a la vía legal mediante un personal calificado como es el abogado , la cobranza extrajudicial es cuando ya existe un proceso legal y ambas partes deciden poderse desacuerdo pero fuera del juicio estableciendo nuevas fechas de pago (Ecured, 2018).

De acuerdo a los recursos hay 3 tipos:

- Cobranza pasiva en este primer tipo se espera de la confianza del cliente y que los mismo den la iniciativa del pago, tener una actitud diligente normando en un plan organizado y de control. También los clientes en este tipo se evalúa la puntualidad por parte de ellos.
- Cobranza mediante colaboradores consiste en la designación de un personal en la cual mediante visitas acude al cliente, mayormente se han ido perdiendo valor en la contratación de un cobrador ocasionando impagos significativos y perjudiciales para la empresa.
- Cobro mediante vendedores es un cobro aciago e infortunado ya que el vendedor suele ser en cargado de las cobranzas, pero esta función no es llevada a cabo con eficiencia ya que no está alineado a un buen cobro más solo la recuperar de un saldo para obtener la comisión, pero en beneficio de la persona mas no de la empresa.

- Cobranza mediante entidades bancarias aquella que realizan los cobros mediante filiales bancarios darle un cobro confiable en que va generar el cobro de una comisión por ello.
- Cobro por venta a un tercero no es muy común pero aquí ya intervienen empresas especializadas en cobro, pero conlleva a cobrar una comisión de acuerdo a sus estándares de cobranza. (Lopez & Soriano, 2014).

3.1.4 Cuentas por cobrar

Son los importes obtenidos que adeudan de terceros derivados de las operaciones comerciales de las empresas, son muy distintas a las cuentas pendientes por cobrar que no se ajusten al giro del negocio a estos se le denomina otro tipo de deudas como en el caso del préstamo, etc. Los pendientes de cobro provenientes de las intervenciones propias de la sociedad son la suma de todas sus deudas que tiene con los clientes en base a una venta de bienes o servicio a créditos (Chavez, 2018).

“Son cualquier activo, recursos económicos propiedad en la cual general un beneficio para la empresa en el futuro. Dentro de este rubro encontramos algunas cuentas principales: clientes, documentos por cobrar, funcionarios y empleados y deudores diversos” (Guajardo & Andrade, 2008).

3.1.5 Técnicas de cobranzas

Las técnicas de cobranzas son efectivas y necesarias en su reparación de las cuentas de cobro, otorgando una mejora en su liquidez. Trae muchos beneficios ya que ayuda a tener una mejor comunicación con los clientes propiciar una relación más sólida y de largo plazo aliviando problemas de retraso y faltas de pago que comprometen la posición financiera de cualquier entidad (Duemint , 2021) .

La crisis económica actual ha hecho que se incremente más los índices de morosidad es por ello que el tener unas técnicas definidas y efectivas es de importan así ira en sintonía en

el mercadeo y flujo de caja unas de estas técnicas principales son : redefinir muy bien los segmentos de clientes ,determinando nuevos vías de comunicación con el cliente, crear productos que vayan a la vanguardia de los clientes de hoy , tener procesos establecidos de cobranzas, utilizar tecnología de punta en todos los procesos ,personal moderno y capacitado para la gestión de cobranzas e indicadores de gestión para medir el desempeño (Marketing & Finanzas, 2017).

3.1.6 Elementos de cobranza

En primero lo que se debe hacer es analizar los proceso internos cumplimiento algunos puntos antes de su vencimiento del comprobante de pago:

- Determinar un correcto acuerdo a la clientela en cuanto al crédito que se le designó.
- La fecha de vencimiento esta especificada en la factura.
- El cliente ha prestado conformidad al momento de recibir el producto o los trabajos emitidos.

Él tiene toda la información sobre las formas de pago.

- Luego se debe poner en marcha una serie de avisos e incentivos a la clientela.
- Notificar al cliente previo aviso al vencimiento.
- Efectuar acciones con cliente morosos: suspender la cuenta, derivar a agencia de cobranzas, acciones legales, mandar a perdida, etc.

Lo más importante se debe apoyar en instrumentos informáticos para implicar el trabajo de quienes realizar las cobranzas, las herramientas más comunes usas por las empresas: el programa contable, formatos Excel, notas, tareas en Outlook, Intiza.

Priorizar y permitir rápidamente la información de contacto de un cliente (Intiza, 2022).

Para optimizar una cobranza próspera es necesario seguir procedimientos y conocer los elementos de las mismas para ello es tener en cuenta:

- las cartas tipo son negociaciones que exponen como principalmente el argumento considerable de tiempo y gastos.

- cartas intermediarias de cobro son los esfuerzos intermediarios de cobro normalmente se manejan por correspondencia, llamada telefónica o la visita personal. Durante esta etapa debe mantenerse una actitud paciente y digna, será aconsejable fortalecer la gestión como un recordatorio sucesivo (Del Valle).

3.1.7 Morosidad

“Hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago, falta de puntualidad, retraso en especial cuando se trata un referido importa importante o en algunos casos la devolución de un bien o cosa” (Loyola,2016).

“Se define como morosidad al incumplimiento de los plazos establecidos en el caso empresarial se denomina morosidad comercial” (Cepyme, 2018).

3.1.8 Condiciones de créditos

Es el periodo de pago que le concederá a los clientes previo acuerdo desde la fecha de facturación del producto o servicio, así como los descuentos y forma de pago, cualquier variación de las condiciones podrían afectar las utilidades, las ventas, los ingresos y la estimación de los importes incobrables (Cruz & Cruzado, 2021).

Las determinaciones de pago ayudan a obtener mayores clientelas, se debe tener en cuenta y atención ya que puede ocasionar descuentos que podría ser nocivos para la empresa.

Existen varias facturas tanto negativos como positivos.

- Descuentos por pronto pago ir

- Periodo de descuento a pronto pago

- periodo de crédito

- Evaluación del límite de crédito
- Aprobaciones antes de superar el límite de crédito
- Medición de cuentas vencidas
- Diseño de políticas de créditos (Chavez, 2018).

3.2. Estados financieros

3.2.1 Definición de Estados Financieros

Como propósito general son aquellos que “pretenden cubrir las necesidades de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades especificadas”, según las normas internaciones de Contabilidad (NIC), esta información es material de mucha importancia ya que a través de esta expresión influye en la decisiones tanto económicas como financieras sobre una entidad .se debe tener bastante cuidado en la expresión por ejemplo no se debe usar lenguajes vagos o poco claro .Se preparan para los usuarios con un propósito general el de información las actividades económicas y del mundo de los negocios con un conocimiento razonable , a veces incluso algunos usuarios recuren a la ayuda de un experto para abarcar la información sobre las manifestaciones económicas complejas .Se compone principalmente en estado de situación financiera , estado del resultado del periodo y otro resultado integral ,estado de cambio en el patrimonio neto y estado de flujo de efectivo .

Otro resultado integral que percibe en partidas de entrantes y salidas (incluyendo ajustes por reclasificación).

Un compendio integro de los EE. FF comprende:

- Estado de situación financiera al final del ciclo.
- Estado de resultado y otro resultado pérdidas y ganancias del periodo
- Estado de cambio en el patrimonio neto del periodo
- Estado de flujo de efectivo del periodo

- Notas es el resumen analítico, ordenado, explicativo de las políticas contables reflejados en la situación financiera.

- Referencia comparativa con respecto a sus periodos pasados.

Las entidades pueden denominar estados en distintos nombres como crea conveniente sin salir de las márgenes establecidas (NIC, 2021).

Se define los estados financieros como el fruto final que se haya ocurrido en su en el inicio de su operación mostrando cambios objetivos como también de vital importancia en sus determinaciones financieras, es la parte fundamental de la empresa porque de acuerdo a esta información se va poder observar el funcionamiento y desarrollo de la misma como representar todo lo ocurrió en los movimientos económicos de la sociedad. Para lograr ello de acuerdo al movimiento encontramos 4 principales estados, el estado de situación, estado de resultados integrales, estados de flujo efectivo y el estado de cambio de patrimonio neto, aunque se puede ir agregando otros como por ejemplo las notas que va de acuerdo a cada tipo de entidad. Los estados financieros son referencias financieras con coherencias y razonabilidad de todo el ejercicio contable basándose en normas o análisis vital para su crecimiento oportuno económico, conforme a las normas internaciones de contabilidad (NIC 1), estos deben se debe presentar de una manera ordenada y concreta que todo empresario lo requiere ya sea para solicitar préstamos bancarios o algún otro intereses económico y financiero. (Davila, 2018).

3.2.2 Objetivos de los Estados Financieros

Suministrar información valiosa de todo el rendimiento económico de la empresa haciendo que todo entidad pueda reflexionar de como se ha estado llevándose sus movimientos

encomios y financiero , mostrando todas las consecuencias de su gestión a lo largo del ejercicio contable y que esta de sea gran conveniencia para el usuario a la hora de la toma de decisiones financieras .Medir la suficiencia que tiene cada empresa de mantenerse en el mercado y ver su factibilidad en cómo va encaminado el negocio (Ribbeck, 2014).

El desempeño y los cambios que se dan en cada periodo financiero de cada entidad. Los EE. FF deben ser transparentes, accesible, relevantes, fidedignos y comparables. Es de publicar la posición financiera, dar a divulgar los flujos de efectivo, información útil para la determinación económicas, mostrar el trabajo a gerencia (Bujan, 2018).

3.2.3 Importancia de los Estados Financieros

Son elementos de consideración para todo gerente que proporciona en la toma decisiones sobre préstamos, inversiones y entre otros puntos gerenciales, son de vital importante para todo inversionista para observar que negocio le es conveniente invertir, para cada empresa esta información le permitirá ejecutar y poner en práctica sus diversas políticas, tanto operativas como administrativas. En caso donde se requiere hacer un cambio va ser considerado importante a los licenciados de administración ya que conjuntamente con el contador mediante los estados financieros ellos podrán tomar decisiones administrativas aportando datos fundamentales para estas iniciativas se tomen para el bien de una empresa en marcha (Irrazabal, 2018).

3.2.4 Estados financieros básicos

(Pacheco, 2016) , definió los estados financieros básicos de la siguiente manera:

- El estado de posición financiera es aquel que resume la posición financiera de la entidad en una fecha establecida dicho de otra manera total activo es igual al pasivo más patrimonio.

- El estado de resultados muestra los resultados y la rentabilidad obtenida por la empresa en un determinado ejercicio económico dicho estado contiene en su estructura cuentas por naturaleza o por gestión. Siendo esta última la más práctica ya que permite la asignación de costos o gastos por áreas a su vez es el instrumento más usado en la medición de la rentabilidad de una empresa a lo largo del periodo.

- El estado de variedad en el patrimonio neto es un estado contable que toma información de todas las variantes efectuados en el patrimonio neto, así como sus variaciones en un periodo determinado debido a las operaciones con los socios de la empresa.

El estado de flujo de efectivo es un estado contable que publica sobre los movimientos de efectivo y equivalente distribuidos en tres, actividades de operación actividades de financiamiento y de inversión.

La importancia de este estado financiero radica en que puede evaluar la capacidad para generar liquidez, así como las necesidades del efectivo que requiere la empresa de esa forma se pueda tomar las mejores decisiones económicas para la empresa.

Existen dos métodos, el directo en el cual se muestra las principales clases de ingresos y salidas brutas de efectivo y como estos dilataron o perdieron y el método indirecto parte del producto del ejercicio y a través de ciertos instrumentos se convierte en el resultado devengado y percibido se entiende como efectivo la caja las bancos y valores negociables Además el estado de flujo de efectivo mide 3 actividades:

- **Actividades de operación:** Relacionado con el giro principal de la empresa es decir ingreso por ventas de mercadería pago a proveedores pago de planilla de sueldos pagos por gastos generales.
- **Actividades de inversión:** relacionadas al activo fijo e inversiones a largo plazo tales como los ingreso por ventas de maquinaria y equipo pago de compras de terrenos pago de compras de acciones pago por inversión en intangibles.
- **Actividades de financiamiento:** son los movimientos de pasivos y de patrimonio neto es decir se relaciona con los ingresos por sobregiros bancarios, préstamo bancario pago acreedores pago de cuotas de préstamo.

3.2.5 Informe contable y la toma de decisiones

Es muy irrelevante para todos los dueños para toda clase de negocios. Ellos necesitan de dicha información que se utilizada para ya sea a corto o largo en su toma de decisiones estratégicas, ayuda también a los socios filtrar pertinencias, debilidades y evaluar el rendimiento las entidades.

La utilización interna de contabilidad influye en la clasificación de los costos m estimación, manifestación de reportes y en la evaluación de determinación económicas.

Los gerentes a raíz de dicha información prepáralos presupuestos y planeación así cumplir con los objetivo y metas de la empresa. La contabilidad para la rendición de decisiones se enlaza en medir y analizar la contabilidad financiera y no financiera, es por ello que en la siguiente tabla se refleja las primordiales diferencias de tomas decisiones e informes financieros (Juma h, 2015).

Contabilidad dirigida a	
Toma de decisiones	Informes financieros
Usuarios internos: Divisiones / gerentes de departamentos, altos directivos, supervisores y trabajadores.	Usuarios externos: Los accionistas, los tenedores de bonos, los acreedores, agencias gubernamentales y clientes.
No necesariamente sigue PCGA.	Sigue PCGA
Utiliza datos históricos y estimaciones para resolver problemas actuales y futuros.	Utiliza datos históricos (pasado) para informes.
Evalúa divisiones, unidades o departamentos de una empresa.	Evalúa el rendimiento total de una empresa.
Puede utilizar diferentes teorías de diferentes disciplinas.	Utiliza principios de contabilidad y normas.
Utiliza la información detallada cuando sea necesario por los gerentes y pueden utilizar diferentes formatos de presentación de informes.	Utiliza un formato específico para el aviso basado en las directrices de contabilidad.

3.2.6 Limitaciones de los Estados financieros

Las limitaciones de la siguiente manera:

Muestran el resultado de las operaciones de una compañía durante una fecha determinada. Sin embargo, al hacer tal afirmación debe estar consciente de los condicionamientos siguientes:

- Existen factores económicos que pueden determinar en la condición y posición financiera del negocio.
- Los EE. FF por sí mismo no bastan para llegar a una deducción idónea, porque algunos elementos de influencia importante no pueden ser medidos tales como: facultad administrativa, situación del mercado, problemas técnicos entre otros.
- No es posible la precisión matemática de la información que engloban, porque los estados financieros se refieren a cosas y hechos que no pueden ser medidos exactamente, es decir van a depender mucho de la productividad y la situación financiera de la compañía.
- No pueden ser medidos a valor histórico ya que el valor de la moneda puede variar en un contexto de inflación o deflación a ser esta susceptible a cambios. Pese a estas restricciones, los estados financieros cumplirán su cometido gracias a tener un apoyo en los principios y normas contables de alcance mundial que permitan mostrar

razonablemente la situación financiera de la empresa a una fecha determinada (Neira, 2018).

3.2.7 Usuarios de los Estados Financieros

los usuarios de los Estados Financieros de la siguiente manera:

La misma norma determina que el consumidor en general otorgue la información financiera esta puede clasificarse de manera significativa en los siguientes grupos:

- Propietarios o dueños que incluyen a los socios y miembros que facilitan recursos a la entidad que son directa y proporcionalmente recompensados de acuerdo con las participaciones.
- Órganos de supervisión y observación corporativas internos o extremos que son los consciente de dirigir y evaluar la administración de las entidades.
- Procuradores que son los responsables de cumplir y dirigir las actividades corporativas.
- Abastecedores son los que entregan bienes y servicio para la operación de la entidad.
- Acreedores incluyendo a los organismos financieros y otros.
- Empleados están interesados en la información acerca de la estabilidad y rendimiento de sus empleadores también están aprovechando de la información que les admitan evaluar la capacidad de la empresa para afrontar las remuneraciones los beneficios y otras ventajas obtenidas por la empresa.
- Clientela quienes reciben los servicios o productos de la entidad.
- Avenencias gubernamentales conscientes de establecer política económica monetaria y fiscal, así como participar en la actividad económica al final al conseguir financiamiento y asignar presupuesto gubernamental.

- Organismos reguladores delegando a promover y vigilar los bursátiles financieros.
- Otros usuarios que incluyen otros interesados no comprendidos en los apartados anteriores tales como el público los inversionistas analista financiero y consultores (Roman, 2016).

Los estados financieros pueden ser utilizados según sus objetivos:

- Los gerentes, socios y propietarios para la toma de decisiones de los negocios algunos de ellos se usan para las declaraciones anuales.
- Los subordinados necesitan de esta información para la controversia de su remuneración, los ascensos.
- Los bancos cuando se requiera alguna solicitud por parte del propietario de la entidad para ver si es viable en otorgas algún préstamo para financiar su expansión y otros gastos considerables .
- Los inversionistas hacen uso de los estados financieros para ver si fiable invertir en el negocio.
- Las entidades públicas para determinar tributos y otros derechos emitidos y pagados por una compañía.
- Los abastecedores para evaluar si es solvente de la empresa
- Los conjuntos medios de informativos (Bujan, 2018).

3.4. Definición de términos

Activo corriente: conformado por varias cuentas que represente un rubro y se conviertan en dinero en un corto plazo de menos de 12 meses. las cuentas del activo corriente se representan en la situación financiera de acuerdo a su liquidez: disponible, exigible, realizable, gastos contratados por anticipado (Samper, 2015).

Crisis económica: se define como una de las fases que atraviesa la economía en la cual habrá inestabilidad y conflictos causando un desequilibrio económico tanto en la producción de las empresas como en el consumo de las mismas (Gonzales, 2020) .

Cuentas incobrables: es aquel incumplimiento de pago de una factura que existe entre el cliente y el proveedor de la venta o servicio. En cuanto no haya intención de pago se recurre en la vía de reclamación “legal” con la empresa deudora hasta entonces incobrable que a largo es perjudicial (Gago, 2020).

Deudas tributarias: es el incumplimiento de alguna obligación tributaria que el contribuyente debe pagar al estado. Es de derecho público y es exigible coactivamente a causa de un hecho generador de tributos (Muñoz, 2021).

Estado de situación financiera: se define como aquella información financiera del comportamiento económico-financiero de una sociedad, son útiles para determinaciones en la esfera financiera (Pacheco, 2016).

Evaluación crediticia: es una poderosa evaluación del crédito, un examen de los cimientos que le cliente está relacionado en cuanto el dinero y obtener datos para disminuir los peligros de irregularidades (Salinas, 2020).

Las 5 C del crédito: es un modelo importante y básico para otorgar un crédito:

Capacidad. - tiene la facultad suficiente y necesaria para cumplir con sus deudas considerando su flujo de efectivo, fechas de vencimiento.

Capital. - son todos los recursos que tiene un negocio.

Carácter. -se debe tener que cumple con todos los requisitos y se trate de una persona natural o jurídica confiable.

Colateral. -para otorgar un crédito a veces se requiere de una seguridad secundaria en forma de bienes o en mayormente llamado aval.

Conveniencia. -se refiere tanto como el deudor y al intermediario deben estar en la posibilidad de obtener un crédito que beneficio a ambas para partes (Blog UDLAP, 2012) .

Liquidez: es la facultad de un activo en volverse en efectivo en el corto plazo, también se refiere a la liquidez financiera a la capacidad que tiene el mercado de intercambiar su dinero por sus activos. para medir la liquidez lo ideal sería usar la ratio de liquidez que mide si la entidad tiene la liquidez suficiente de afrontar su deuda a corto plazo. Los mercados de valores son mercados muy líquidos (Sevilla, 2015).

Notas de los EE. FF: son explicaciones de cada cuenta contable reflejado en los estados financieros con la finalidad de precisar, aclarar o explicar algo (Gerencie , 2021).

Pasivos: De conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para las pequeñas y medianas empresas, los pasivos se definen como los deberes que una empresa mantiene por transacciones pasadas. Al vencimiento, una entidad deberá proporcionar recursos para liquidar la obligación (Zegarra, 2017).

Patrimonio: Es un grupo de bienes, derechos y deudas propios que tiene una persona en un tiempo determinado (Gardey, Perez, & Julian, 2010).

Rentabilidad: La rentabilidad es una idea que se aplica a todo hecho económico con la finalidad de obtener resultados. Se alude a que la organización tenga la capacidad para generar utilidades por ello va a depender mucho de sus activos disponibles. También evalúa qué tan financiados se encuentra la empresa por medio de bienes propios (accionistas) o terceros (deudas a proveedores, bancos etc.), para aprovechar el costo de oportunidad (Ccaccya, 2015).

Riesgo crediticio: es la probabilidad de perdidas por la insuficiencia o desinterés y esto no solo se involucra a los créditos sino también a las inversiones, es el riesgo que se debe administrar o gestionar (Belaunde, 2012).

Situación financiera: es la evaluación conformada por los hechos contables que ayuda a medir la interpretación de la compañía con el propósito de una buena toma de sentencias (Esan Business , 2015).

Toma de decisiones: es una serie de decisiones en donde un grupo participa escogiendo entre varias alternativas la cual consideren ideal. Tiene una característica especial es la responsabilidad (Diaz, 2017).

Utilidades: es el beneficio que perciben los trabajadores de una entidad se realiza mayormente en el abril del año siguiente ejercicio. Es el método que la empresa emplean para satisfacer las exigencias de los trabajadores (Delgado, Lindao, & Quinde, 2013).

Conclusiones

La presente investigación realizada se llegó a determinar que si bien algunos factores contribuyen a la mejorara del clima en cuanto servicios otros factores lo debitan como es el caso de las áreas de cobranzas que si bien se centró en las empresas de servicios en su mayoría se reportó:

- Un método bastante empírico, este proceso hace que no sea oportuno las alertas a sus clientes sobre las facturas por vencer como consecuencia se vuelve incobrables a largo plazo o su proceso sea tardía generando así una reducción en cuanto a su liquidación y problemas en los pagos a corto a plazo que se ven reflejados en los Estados financieros.
- Se concluyó que en las entidades de servicios no debe obviar la comunicación en cuanto la información de datos o la capacitación del personal exclusivamente para dichas áreas a fin de evitar que un futuro no afecte la calidad de servicio como también en cuanto se proceda hacer el cobro respectivo.
- Uno de los factores en la cual se identificó como debilidad fue no contar con políticas, manual o algún sistema software especializado para que se haga más fácil y reduzca las demoras en el cobro oportuno de sus facturas.

Aporte de la investigación

La investigación trabajada tiene como motivo aportar científicamente cambiar de cómo ha estado llevándose en cuanto a sus cobranzas en el sector de servicios, que el gerente pueda tener conciencia de la importancia de tener una estrategia de cobranzas mediante políticas, normas y un correcto seguimiento de sus pendientes por cobrar.

La investigación tiene como motivo hacer entender a las empresas de servicios que es necesario implementar un área de crédito y cobranzas, aunque eso va significar un costo adicional.

El actual trabajo tiene como propósito no solo mejorar su liquidez sino seguir un plan de políticas de acuerdo a su cartera de clientes así de esta manera no sea reflejado en sus estados financieros afectando el rubro de efectivo y equivalente de efectivo como sus pendientes por cobrar comerciales.

Recomendaciones

Para implementar las estrategias de cobranzas en las empresas del sector de servicios no afecte su liquidez y sea vea reflejado en sus estados financieros, se procedió a realizar las siguientes recomendaciones:

- Implementar una secuencia o proceso detallado mediante alertas con un tiempo oportuno antes del vencimiento en el caso de cuentas incobrables se podría acudir mediante vía proceso judicial mediante cartas notariales.
- Se recomienda tener una mejora en cuanto comunicación e implementarse como capacitar a la persona que estará encargada en cobranzas, aunque eso significa un costo adicional pero necesario para cobro.
- Se recomienda adquirir un software especializado, manual o alguna norma política así de esta manera se tenga un mayor seguimiento y control no solo para su cartera de cliente sino para sus cuentas por cobrar. Dicho mecanismo se debe estar actualizando de acuerdo la necesidad de sus clientes.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, O. (2020). *¿Como implementar una Estrategia de cobranza efectiva ?* [Entrada de blog]: <https://porcobrar.com>
- Arroyo, F., & Rodriguez, W. (2018). *Las politicas de gestion de cobranza y su incidencia en la situacion economica y financiera de la sociedad de beneficiencia publica de trujillo* [Tesis de licenciatura, Universidad privada de Antenor Orrego]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/4329>
- Belaunde, G. (2012). Riesgos Financieros . *El riesgo de credito, ¿ ese desconocido ?*
- Blog UDLAP. (2012). *LAS 5 C's DEL CRÉDITO*. [Entrada de Blog]: <https://blog.udlap.mx/blog/2014/03/las5cdelcredito/>
- Bujan, A. (2018). *Objetivos de los Estados Financieros* . Enciclopedia Financiera : <http://www.encyclopediainanciera.com/estados-financieros/objetivo-estados-financieros.htm>
- Carraza, M. (2019). La Norma Internacional de Contabilidad 16 y su efecto en los Estados Financieros de las Empresas Agroindustriales. *Revista ciencia y tecnología*, 15(3), 85-95.
- Castro, L. (4 de Abril de 2019). *Estados financieros: clasificación y tipos*. <https://www.rankia.co/blog/analisis-colcap/3593094-estados-financieros-clasificacion-tipos>
- Ccaccya, D. (2015). Analisis de rentabilidad de una empresa. *Actualidad Empresarial*, 7(341). <https://es.scribd.com/document/358732609/Analisis-rentabilidad-pdf>
- Cepyme. (2018). Boleton de morosidad financiacion empresarial. [Boletin de prensa], 31. <http://www.ipyme.org>
- Chavez, Y. d. (2018). *Evaluacion de la gestion de cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las politicas de creditos y cobranzas en la empresa Ferronor SAC*[Tesis de licentura, Universidad de Catolica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio institucional, Chiclayo. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2141>
- Cruz, M., & Cruzado, S. (2021). *Gestió de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Polygraf Quality control E.I.RL* [tesis de licenciatura, Universidad Peruana de las Americas]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1548>
- Davila, G. (2018). *Aplicacion de la seccion 3 presentacion de Estados financieros en la evaluacion de la presentacion razonable de los registros contables de la empresa Mama Gollita* [Seminario de Graduacion, Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua]. Repositorio Institucional. Ode <https://repositorio.unan.edu.ni/4131/1/23357.pdf>
- Del Valle, E. (s.f.). *Creditos y Cobranzas* [Version pdf]. Recuperado el 2022, de <http://fcasua.contad.unam.mx>

- Delgado, D., Lindao, C., & Quinde, S. (2013). *Efecto de pago de las utiidades en la satisfacion laboral de la empresa Portonovo durante el año 2010* [Tesis de licenciatura,Universidad de Guayaquil]. repositorio institucional. de <http://repositorio.ug.edu.ec › bitstream>
- Diaz, J. (2017). *Toma de decisiones y su influencia en la rentabilidad financiera,empresa Peralta Motors E.I.R.L* [Tesis para obtener el título profesional de contador,Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23573>
- Duemint . (2021). *¿Cuales son las tecnicas de cobranza efectiva ?* [Entrada de blog]: <https://blog.duemint.com>
- Ecured. (2018). *Cobranza* .Ecured : <https://www.ecured.cu/Cobranza>
- Esan Business . (2015). *¿Que criterios miden la situación financiera de una empresa ?* [Entrada de blog]: <https://www.esan.edu.pe>
- Gago, S. (2020). *Cuentas incobrables :que son y que hacer con ellas* . Bulldoc: <https://bulldoc.es/blog/autonomos/que-son-cuentas-incobrables/>
- Gardey, A., Perez, & Julian. (2010). *Definicion de Patrimonio* . Definicion.De: <https://definicion.de/patrimonio/>
- Gerencie . (03 de 02 de 2021). *Notas a los Estados Financieros* . Gerencie.com: <https://www.gerencie.com>
- Gonzales, P. (2020). *¿Que es crisis economica ?* Billin: <https://www.billin.net/glosario/definicion-crisis-economica/>
- Guajardo, G., & Andrade, N. (2008). *Contabilidad Financiera*. McGraw -Hill interamericana editores S.A.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, culitativa y mixta*. México: McGrawHill.
- Intiza. (2022). *Las 5 claves para un proceso eficiente de cobranzas*. <https://www.intiza.com/>
- Irrazabal, V. (2018). *Aplicacion del analisis e interpretacion de los estados financieros y si incidencia para la toma de decisiones en una empresa de transportes urbano de Lima Metropolitana* [Tesis de licenciatura,Universidad Ricardo Palma]. Repositorio institucional. <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1464>
- Izar, J., & Ynzunza, C. (2017). El impacto del credito y la cobranza en las utilidades. *13*(24), 47-62.
- Juma h, A. (2015). *Introduccion a la informacion contable ,estimacion y aplicacion para la toma de desiciones* . Area de Inovacion y desarrollo,S.L.
- Lopez, F., & Soriano, N. (2014). *La Gestion de la tesoreria*. <https://librosdecabecera.s3.amazonaws.com>.
- Loyola, C. (2016). *Gestion de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de Agroquimicos*. [Tesis para optar título profesional de

- contador, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional .
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5244>
- Lozano, G., & Luna, I. (2016). *Diseño manual , politicas de creditos y cobranzas para mejorar la liquidez quimica S.A* [Tesis para licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec>
- Marketing & Finanzas. (2017). *Marketing & Finanzas*. [Entrada de blog]:
<https://www.marketingyfinanzas.net>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). *Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)*.
<https://www.mef.gob.pe>
- Muñoz, D. (2021). *Las deudas tributarias y su persecucion en la liquidez de la Municipalidad Provincial de Acobamba* [Tesis de licenciatura , Universidad Continental]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/8554>
- Neira, H. (2018). *Control contable de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de las palmeras S.A.C* [trabajo de investigacion, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle>
- Nole, G. (2015). *Estrategias de cobranza y su relacion con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A* [Tesis de licenciatura, Universidad señor de Sipan]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle>
- Pacheco, C. (2016). *La información financiera y administrativa: enlance estrategico para la toma de decisiones*. Azucena Garcia Nares.
- Perez, J. (2010). *Analisis financiero para la toma de decisiones en una empresa maquiladora dedicada a la confeccion de preñar de vestir* [tesis de maestria, Universidad de San Carlos Guatemala]. Repositorio Institucional. <http://biblioteca.usac.edu.gt>
- Perez, J. (2018). *Definicion de cobranza* . Definicion.De: <https://definicion.de/cobranza>
- Ribbeck, C. (2014). *Analisis e interpretacion de estados financieros: herramienta clave para la toma de decisiones en las empresas de la industria metalmeccanica* [Tesis de licenciatura, Universidad San Martin de Porres].
<https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle>
- Roman, J. (2016). Estados Financieros basicos 2016. *Usuarios de los estados financieros* , 36-38.
- Salinas, B. (2020). *Evaluacion crediticia y riesgo crediticio cooperativa de Ahorro y Credito la Rehabilitadora Ltda* [Tesis para optar el titulo de contador, Universidad Peruana de las Americas]. Repositorio Institucional.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/976>
- Samper, J. (2015). *Activo Corriente*. Economipedia.com:
<https://economipedia.com/definiciones/activo-corriente.html>
- Sevilla, A. (2015). *Liquidez*. Economipdia.
<https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>

Sevilla.Andres. (2015). Liquidez. *Haciendo facil la Economia*.
<https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>

Zegarra, C. (2017). *Auditoria tributaria y su relación con la NIC 16, en las empresas de servicios de alquiler de grupos electrógenos, Callao 2016*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11448>