



**ESTUDIO DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS EN EL CONTEXTO DE LA
DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO EN LA
DISTRIBUIDORA DEL NORTE S.A., ASUNCION, AÑO 2025.**

Aracelli Monserrat Gonzalez Silva

Tutor: Elsidá Barreto Santacruz

Proyecto de Tesis presentada en Facultad de Gestión de la Universidad Integración
de las Américas como requisito parcial para obtención del título de Ingeniero Comercial.

Asunción, 2025



Resumen

La investigación tuvo como propósito analizar la gestión de cobranzas en la Distribuidora del Norte S.A., con el fin de identificar sus debilidades y proponer estrategias que permitan optimizar los procesos. Para ello, se aplicaron entrevistas, observación directa y análisis documental, lo que permitió recoger información cualitativa y cuantitativa sobre el funcionamiento del área de créditos y cobranzas. Se comprobó que el proceso de cobranza se realiza de manera improvisada, sin una planificación estructurada adecuada de rutas y con escasa coordinación entre los responsables, lo que ocasiona duplicidad de visitas, mayores costos operativos y retrasos en la entrega de documentos. Asimismo, se observó una tendencia de reducción de la mora en los últimos meses, lo cual indica que es posible lograr mejoras mediante una gestión más organizada. Se concluye que la implementación de un modelo digital de captación y organización de cobranzas permitirá mejorar la eficiencia operativa y la competitividad de la empresa.

Palabras clave: gestión de cobranzas, planificación de rutas, eficiencia en la gestión de cobranzas, liquidez empresarial, competitividad.

